

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada perekonomian suatu negara, peranan bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi, dapat dikatakan bahwa bank sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut (Kasmir, 2014).

Berdasarkan Undang – Undang No. 10 tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia. Menurut Kasmir (2014), bank mempunyai kegiatan berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan serta memberikan jasa – jasa bank lainnya seperti transfer, *clearing*, inkaso dan lain – lain. Dalam kegiatan operasionalnya bank dibagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Pertumbuhan dunia perbankan saat ini sangat pesat. Bank-bank baru banyak bermunculan. Dengan semakin banyaknya bank-bank baru tersebut mengakibatkan persaingan antar bank menjadi semakin ketat.

Persaingan yang semakin ketat ini menuntut bank untuk dapat mempertahankan maupun menarik nasabah sebanyak mungkin. Berbagai pendekatan dilakukan bank untuk memperebutkan nasabah baik melalui peningkatan sarana-prasarana, produk maupun pelayanan nasabah. Dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang diberikan bank, nasabah sebagai pengambil keputusan mempunyai banyak pilihan sesuai kebutuhan.

Perkembangan yang pesat dalam dunia perbankan saat ini ditandai dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan. Banyaknya bank syariah yang ada, menuntut bank konvensional untuk lebih peka terhadap kebutuhan maupun perilaku nasabah sehingga nasabah tidak akan berpindah ke bank syariah maupun bank lain. Perilaku nasabah terhadap bank dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi nasabah terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Dalam menginterpretasikan suatu informasi, antar nasabah tidaklah sama meskipun informasi yang diterima berasal dari sumber yang sama (Kotler dan Armstrong, 2008). Hal ini yang menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi bank untuk dapat menarik minat menabung nasabah.

Dalam upaya menarik minat nasabah untuk menabung di bank dilakukan berbagai upaya. Salah satunya yaitu pemberian informasi akuntansi yang tepat. Informasi akuntansi yang tepat dan dapat diterima oleh nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. Bank Muamalat Ponorogo berusaha memberikan informasi yang tepat yang sesuai dengan

harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. Informasi akuntansi seperti *broadscope*, *timeliness*, *aggregation* dan *integration* pada dasarnya tidak sering dilakukan oleh banyak petugas perbankan, padahal informasi yang tepat dapat membantu mendapatkan banyak nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan dan informasi yang diperoleh.

Konsep tabungan di perbankan syariah sangat berbeda dengan tabungan di perbankan konvensional. Perbedaan ini terjadi karena perbankan syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang dijanjikan. Yang ada hanyalah nisbah atau persentase bagi hasil pada tabungan mudharabah dan bonus pada wadi'ah (Muhamad, 2016). Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menitipkan dananya pada bank dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua belah pihak baik pihak bank maupun nasabah. Namun, bukan hanya besaran bagi hasilnya saja yang membuat nasabah tertarik tetapi ketentuan dalam pembagian bagi hasil juga yang membuat nasabah yang memiliki dana untuk menyimpan dananya pada bank syariah (Muhamad, 2016).

Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk memberikan berbagai informasi dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti

kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Untuk memaksimalkan daya saing diantara lembaga keuangan yang ada, perlu adanya peningkatan kualitas produk atau jasa, proses dan manusia (Hasan, 2010). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah atau calon nasabah untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Munculnya bank syariah tak lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat muslim untuk bertransaksi keuangan secara Islami yang jauh dari bunga bank. Masalah pokoknya adalah berkenaan dengan perangkat bunga yang dikembangkan oleh bank konvensional. Sebab, apabila ditelusuri lebih jauh, persoalan bunga bank di Indonesia telah lama melahirkan kontroversi dan menjadi ganjalan bagi umat Islam. Dan mereka umumnya berharap harus segera ditemukan pemecahannya (Muhamad, 2016). Di dalam Islam, uang dipandang sebagai alat tukar, bukan suatu komoditi. Diterimanya peranan uang ini secara meluas dengan maksud melenyapkan ketidakadilan, ketidakjujuran, dan pengisapan dalam ekonomi tukar menukar. Sebagai alat tukar menukar, peranan uang sangat dibenarkan, namun apabila dikaitkan dengan persoalan ketidakadilan,

didalam ekonomi tukar menukar uang digolongkan sebagai *riba al-Fadl* (Hidayat, 2009).

Sebagai bank pertama di Indonesia yang menganut prinsip syariah dan bersaing dengan bank syariah yang lain, bank Muamalat dituntut untuk memenangkan persaingan dengan cara mendapat nasabah dan mempertahankan nasabah yang dimiliki. Untuk mendukung hal tersebut bank Muamalat dituntut memahami perilaku atau sikap nasabah. Sikap nasabah dapat menunjukkan gambaran yang dibutuhkan nasabah, alasan menggunakan jasa serta faktor yang mempengaruhi keputusan seperti keadaan pasar, kebutuhan masyarakat yang saat ini harus dipenuhi salah satunya adalah kebutuhan menyimpan dana seperti tabungan dan bank muamalat sebagai bank syariah memiliki jasa tersebut.

Hasil survey menunjukkan bahwa nasabah masih ragu-ragu untuk menabung di bank syariah karena kurang mengetahui informasi tentang bank syariah, dan tidak memahami sistem bagi hasil di perbankan syariah. Kondisi ini memberikan Bank Muamalat peluang sangat besar sekaligus tantangan untuk dapat meraih pangsa pasar perbankan. Hasil survey juga menunjukkan bahwa nasabah kurang mengetahui jenis produk dan layanan perbankan baru yang tersedia di Bank Muamalat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menginformasikan jenis layanan baru kepada seluruh nasabah serta kurangnya informasi akuntansi kepada masyarakat tentang jenis layanan jasa perbankan di Bank Muamalat (Yogiarto, 2015).

Yogiarto (2015), menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah karena nasabah yakin makin tinggi nisbah makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabahnya. Sumantri (2014), menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan menjadi nasabah di bank syariah. Lisdiani (2013), menyatakan bahwa informasi akuntansi menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kredit modal kerja. Dari masing-masing peneliti tersebut memiliki variabel yang berbeda-beda, tetapi elemennya masih dalam dimensi perbankan yang dapat merefleksikan minat menabung nasabah seperti yang diteliti pada penelitian ini. Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh (Yogiarto, 2013) dengan menambahkan variabel yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSEPSI BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA BANK MUAMALAT KABUPATEN PONOROGO”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang layak untuk diangkat didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo ?
3. Bagaimana pengaruh informasi akuntansi terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo ?
4. Bagaimana pengaruh persepsi bagi hasil, kualitas pelayanan, dan informasi akuntansi secara simultan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh informasi akuntansi terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi bagi hasil, kualitas pelayanan, dan informasi akuntansi secara simultan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Muamalat Kabupaten Ponorogo.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam menganalisis pengaruh persepsi bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung, penulis berharap agar dapat memberikan kegunaan:

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung menggunakan jasa perbankan syariah dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan sebagai sumber sumbangan yang penting terhadap aplikasi langsung yang terjadi dilapangan atas pengetahuan secara teori yang didapat selama di bangku kuliah.

##### b. Bagi akademisi

Sebagai sebuah hasil karya yang dapat dijadikan sebagai salah satu bahan wacana dan bahan acuan bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan meneliti di bidang penelitian sejenis.



c. Bagi pihak luar

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi nasabah yang lain dalam memilih jasa perbankan.

