

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perekonomian memiliki peranan yang sangat penting bagi negara. Dalam pertumbuhan suatu negara dimana seiring dengan perkembangan era globalisasi dan perdagangan bebas pada saat ini. Perekonomian menjadi tolak ukur kesejahteraan dan kemakmuran suatu negara, dimana sumber pendapatan perekonomian suatu negara dapat diperoleh oleh berbagai sektor. Salah satunya yaitu adalah sektor Perbankan. Menurut Undang – Undang RI No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Lembaga keuangan di Indonesia beroperasi dengan menggunakan pendekatan sistem Konvensional dan sistem Syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah (Hery, 2019).

Berbeda dengan perbankan syariah yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat dalam sistem syariah. Dalam sistem bank konvensional penentuan harga selalu didasarkan pada bunga, sedangkan dalam sistem bank syariah didasarkan kepada konsep Islam, yaitu kerjasama skema bagi hasil, baik untung maupun rugi (Martono, 2002). Yaitu perbedaan yang lain adalah bahwa pada sistem bank syariah terdapat dewan pengawas syariah (DPS) yang bertugas mengamati dan mengawasi operasional bank syariah dan semua produk – produknya agar sesuai dengan syariat islam.

Hal ini dapat diamati dari perkembangan sistem keuangan syariah dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir secara bertahap terus meningkat. Lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang prinsip sistem operasionalnya berdasarkan pada nilai – nilai syariah dan harus terbebas dari riba, karena tujuan

dari pendirian lembaga keuangan syariah yaitu untuk mengerjakan perintah Allah Swt dalam bidang ekonomi yang melayani masyarakat dalam kegiatan ekonomi modern yang berprinsip bagi hasil. Dua sumber utama dari hukum islam adalah Al – Qur'an dan Hadist. Riba atau *ziyadah* yaitu tambahan yang diminta atas uang pokok. Menurut istilah, riba merupakan pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil. Maka berdasarkan hal tersebut riba hal yang sangat dilarang oleh Islam. Karena pada sistem Bank Syariah adalah dengan berdasarkan tujuan akhir ekonomi islam adalah sebagaimana tujuan dari syariat itu sendiri (maqashid asy syari'ah), yaitu mencapai kebahagiaan didunia dan akhirat (falah) melalui suatu tata kehidupan yang baik dan terhormat (hayyah tayyibah) (Yafiz, 2016).

Pengembangan perbankan syariah di Indonesia didukung secara intensif oleh tiga lembaga yaitu Bank Indonesia, Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia dan Komite Akuntansi Syariah-Ikatan Akuntan Indonesia. Hingga september 2021, di Indonesia sudah terdapat 12 bank umum syariah (BUS), 21 unit usaha syariah (UUS) dan 165 bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) yang menjadi tonggak utama ekonomi syariah. Market share menjadi sebuah indikator dalam menentukan nilai baik sebuah perusahaan dalam meraih pasar terhadap pesaingnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Market share bank syariah di Indonesia berkembang dengan cukup baik, tetapi masih jauh untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Sehingga kontribusi perbankan syariah masih relatif kecil, Indonesia termasuk negara yang mempunyai penduduk dengan mayoritas masyarakat yang beragama islam maka sangat berpotensi untuk dapat mengembangkan sistem perbankan syariah dan keuangan syariah (Adenan dkk., 2021).

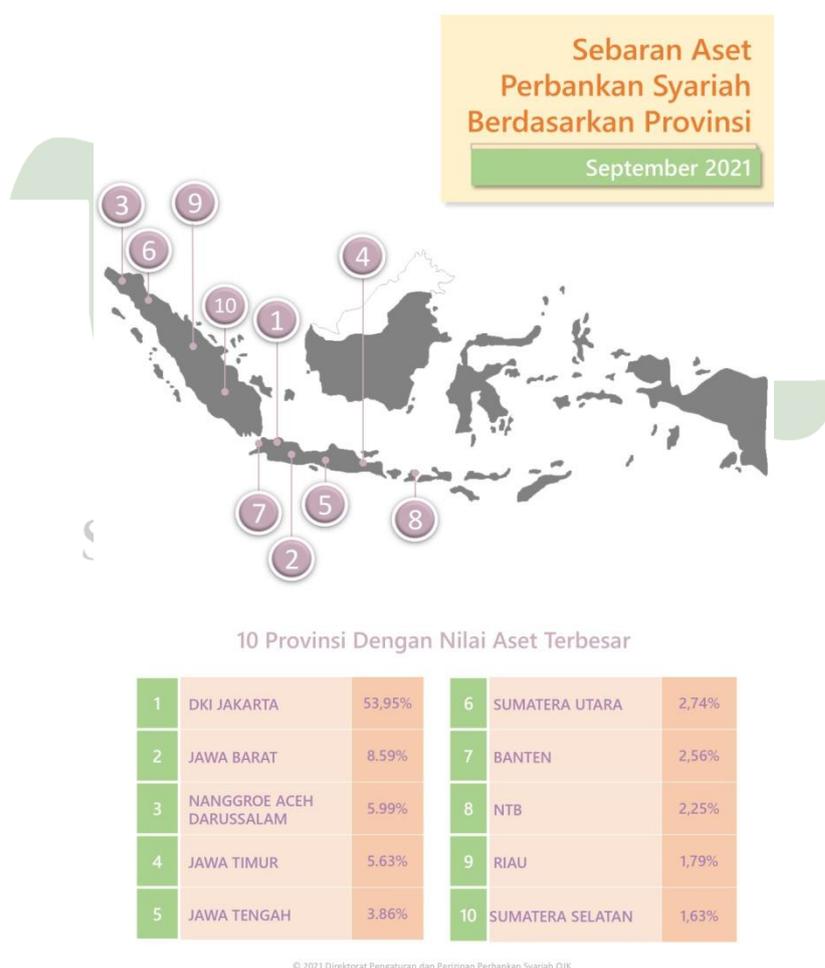
Fenomena *customer switching behavior* yang sering muncul di masyarakat mengacu kepada keputusan konsumen untuk membeli berbagai macam produk atau jasa yang berbeda. Perpindahan pelanggan pada suatu perusahaan merupakan masalah yang harus diselesaikan oleh suatu perusahaan tersebut karena pelanggan merupakan aset perusahaan dan aset untuk masa depan.

Perpindahan pelanggan pada perusahaan lain salah satu penyebabnya ialah tingginya biaya berpindah pada layanan lain yang dirasakan sendiri oleh pelanggan suatu perusahaan (Noviana, 2016). Peneliti menerapkan konsep yang diperkenalkan oleh Bansal, et al. Konsep tersebut memberikan kerangka kerja *Push-Pull-Mooring* (PPM) untuk menggambarkan perpindahan yang terjadi pada pengguna jasa yang dikelompokkan menjadi 3 faktor yaitu; *Push factors*, *Pull factors*, *Mooring factors* (Bansal dkk., 2005).

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Papalapu menerapkan teori PPM untuk menganalisa dampak dari *push*, *pull* dan *mooring factors* terhadap *customers switching behavior* pada pengguna layanan indovision di Manado. Papalapu menyatakan bahwa *push factor* (kepuasan konsumen), *pull factor* (kemenarikan alternatif), dan *mooring factor* (biaya beralih) berpengaruh signifikan terhadap *customers switching behavior* pada pengguna indovision di Manado (Papalapu, 2015). Sedangkan dalam penelitian Nelloh dan Liem menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *switching behaviour* pelanggan rumah kos di Siwalankerto Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian pada penelitian terdahulu (Nelloh & Liem, 2012). Peneliti mencoba mengimplementasikan teori PPM dalam konsep *customers switching behaviour* dari bank konvensional ke bank syariah. Penelitian ini terdapat perbedaan yang terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta teori dari beberapa pengertian.

Berdasarkan kutipan dari Finansial.Bisnis.Com hadir pada kegiatan ini Chief Executive Officer (CEO) Bank Muamalat Achmad K. Permana. Turut hadir pula perwakilan dari sejumlah instansi antara lain MUI Sumut, MUI Medan, Muhammadiyah dan Baznas. Permana mengatakan, Medan sebagai ibukota Sumatera Utara (Sumut) dinilai menyimpan potensi bisnis yang besar. Jika mengacu pada data Badan Pusat Statistik (BPS), perekonomian Sumut pada triwulan III tahun 2018 tumbuh sebesar 5,43% secara year on year. Angka tersebut di atas pertumbuhan ekonomi secara nasional yang ada di kisaran 5,2%. “Dengan situasi ekonomi yang kondusif, peluang untuk mengembangkan.

ekonomi syariah di Medan dan sekitarnya dapat kita tingkatkan agar semakin berkembang”(FINANSIAL,2018). Berdasarkan data yang ada pada OJK per September 2021 dimana Provinsi Sumatera Utara menjadi Provinsi di urutan 6 dalam peningkatan Bank Syariah(OtoritasJasaKeuangan,2021). Dengan begitu, Provinsi Sumatera Utara menjadi peluang besar bagi perbankan syariah khususnya Bank Muamalat KCP Serdang untuk terus membantu menumbuhkan pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia.



Sumber: Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan 2021 (www.Ojk.go.id)

Gambar 1.1

Statistik Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia (OJK)

Bank Muamalat hadir sebagai bank pertama murni syariah, Bank Mumalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply*

terhadap syariah namun juga kompetitif dan memudahkan akses bagi masyarakat pelosok nusantara. Adanya pertumbuhan serta pengurangan nasabah yang dapat menjadi tolak ukur, dalam melihat faktor apakah yang menjadikan seorang pengguna jasa pada perusahaan untuk berpindah dan juga untuk tetap menetap terkhusus pada Bank Muamalat KCP Serdang. Adapun gambaran jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai tahun 2021 dapat dilihat dari tabel berikut :



Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang (2017 – 2021)

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	4.000
2018	4.300
2019	4.600
2020	4.900
2021	4.100

Dari data di atas terlihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Bank Muamalah KCP Serdang secara keseluruhan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun nasabah pada tahun 2021 terdapat penurunan jumlah nasabah dikarenakan beberapa hal yaitu adanya pembersihan sistem atas penutupan atau pembersihan rekening nasabah.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan pendekatan *customers switching behavior* untuk mengetahui penyebab peralihan tingkah laku konsumen pada nasabah bank konvensional ke bank syariah khususnya nasabah Bank Muamalat KCP Serdang. Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Customers Switching Behavior**

pada Bank Syariah dengan pendekatan *Push-Pull Factors* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diketahui identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan *Customers Switching Behavior* untuk mengetahui penyebab peralihan tingkah laku konsumen pada nasabah bank konvensional ke bank syariah.
2. Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yang berpindah dari bank konvensional ke bank syariah khususnya Bank Muamalat KCP Serdang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan,peneliti mengidentifikasi batasan masalah supaya yang diteliti menjadi lebih fokus. Peneliti hanya berfokus pada *push factors* dan *pull factors* yang menjadi penyebab *customers switching behavior*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kepuasan konsumen sebagai *push factors* terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang ?
2. Apakah ada pengaruh norma subjektif sebagai *pull factors* terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang ?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan konsumen sebagai *push factors* dan norma subjektif sebagai *pull factorss* e cara simultan terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang ?
4. Variabel manakah yang dominan berpengaruh terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen sebagai *push factors* terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif sebagai *pull factors* terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen sebagai *push factors* dan norma subjektif sebagai *pull factors* secara simultan terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang.
- d. Untuk mengetahui variabel yang dominan terhadap *customers switching behavior* pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang.

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna dan memiliki manfaat antara lain sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berminat untuk menggunakan, memperdalam, serta melakukan analisis terkait analisis *customers switching behavior* terhadap bank syariah dengan pendekatan *push – pull factors* (studi kasus pada nasabah Bank Muamalat KCP Serdang).

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan lebih mengenai perilaku perpindahan nasabah.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan secara lebih mendalam mengenai pertumbuhan dan perkembangan nasabah di Bank Muamalat KCP Serdang.
- c. Menambah pemahaman mengenai tentang faktor-faktor variabel yang paling dominan dapat mempengaruhi nasabah untuk berpindah.

2. Bagi Bank

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan sebagai sarana penambah informasi bagi praktisi perbankan mengenai dalam pembuatan keputusan manajemen serta mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sumber daya insani.
- b. Mempererat silaturahmi kerjasama yang baik antara Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Bank Muamalat KCP Serdang.

3. Bagi Universitas

- a. Dapat dijadikan sumber referensi dalam pengembangan ilmu untuk menunjang penelitian selanjutnya.
- b. Dapat dijadikan sarana menjalin kerjasama antara Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Bank Muamalat KCP Serdang.