

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit adalah mempertahankan nasabah lama. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang dikonsumsi. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.¹ Salah satu kebutuhan masyarakat yaitu menyimpan atau menabung sejumlah uangnya di suatu lembaga yang terpercaya dan salah satu pilihannya yaitu menyimpan sejumlah uangnya di lembaga keuangan bank. Menabung di bank syariah merupakan salah satu anjuran dalam Islam yang berkaitan dengan urusan keduniaan manusia, yang sebenarnya merupakan suatu bentuk ibadah kepada Allah karena menjalankan perintah Allah yang memerintahkan manusia

¹Ristiyanti Prasetijo dan Jhon J.O.I Ihalau, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), h. 4.

untuk tidak melupakan urusan dunianya karena urusan dunia dan akhirat hendaknya
diseimbangkan dan tidak



dilupakan salah satunya. Salah satu tujuan adanya perintah menabung ini adalah agar umat Islam memiliki investasi untuk masa depannya, sebagai bekal untuk menghadapi segala kemungkinan yang terjadi di masa yang akan datang, karena manusia tidak ada satupun yang tahu tentang apa yang akan terjadi di hari esok atau masa yang akan datang.

Sesuai ilmu ekonomi, menabung merupakan suatu hal yang perlu kita lakukan guna mengantisipasi keadaan darurat yang sangat berguna di masa yang akan datang, hal ini tentunya sangat berkaitan dengan syariat Islam yang menganjurkan untuk menabung, menyisihkan harta dan berhemat sebagai suatu tindakan dalam mensyukuri nikmat Allah SWT. Terkait dengan hal ini, umat Islam tentu membutuhkan suatu tempat untuk menabung sesuai dengan ajaran Islam berdasarkan al-Qur'an dan hadis. Sehingga diperlukan lembaga keuangan yang tidak hanya sebagai tempat untuk menyimpan uang masyarakat tetapi juga sebagai tempat yang berfungsi untuk mencegah masyarakat khususnya masyarakat muslim agar tidak terjebak dengan kegiatan perekonomian yang bertentangan dengan syariat Islam. Oleh karena itu, salah satu solusi yang ditawarkan sebagai tempat menabung yang sesuai dengan syariat Islam adalah menabung di bank syariah.

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung dalam resiko usaha dan berbagai hasil usaha antara pemilik dana (shahibul mal) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (mudharib), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha. Pada sisi pengerahan dana masyarakat, shahibul mal berhak atas bagi hasil dari usaha lembaga keuangan sesuai dengan porsi yang telah disepakati bersama. Bagi hasil yang diterima shahibul mal akan naik turun secara wajar sesuai dengan keberhasilan usaha lembaga keuangan

dalam mengelola dana yang dipercayakan kepadanya. Tidak ada biaya yang perlu digeserkan karena bagi hasil bukan konsep biaya.²

Salah satu lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip syariah adalah Bank Tabungan Negara atau BTN Syariah di Kota Parepare yang merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem bagi hasil. Baik dari pembiayaan produktif maupun menghimpun dana masyarakat atau simpanan (tabungan) khususnya. Bank BTN Syariah KCPS Parepare memiliki berbagai produk tabungan yang terdiri dari Tabungan BTN Batara iB, Tabungan BTN Prima iB, Tabungan BTN Haji dan Umrah iB, Tabungan BTN Qurban iB, Tabungan BTN Tabunganku iB, Tabungan BTN Simpanan pelajar iB dan Tabungan BTN Emas iB.

Dari berbagai tabungan yang ada memberikan peluang bagi masyarakat khususnya masyarakat muslim dalam memilih tabungan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare untuk bisa menghindari riba. Menabung di Bank BTN Syariah nasabah tidak dikenakan biaya administrasi bulanan atas saldo tabungan yang ada dan tidak ada potongan setiap bulannya. Bank BTN Syariah KCPS Parepare menawarkan Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin memiliki rumah. Karena itu nasabah akan memberikan timbal balik yang positif dalam menyimpan dananya di bank, yaitu kepuasan. Setelah nasabah merasa puas, maka akan muncul rasa loyal terhadap bank. Bagaimanapun nasabah akan loyal dalam menabung untuk memenuhi kebutuhan transaksinya.

Keberadaan lokasi Bank BTN Syariah KCPS Parepare belum diketahui sebagian masyarakat Kota Parepare dan produk-produk apa saja yang ditawarkan khususnya produk tabungan, dan sistem yang digunakan terhindar dari riba dan bunga bank. Sebagian masyarakat masih meyakini bahwa bunga bank tidak sama

²Dwi Suwiknyo, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 1-6.

dengan riba dan memiliki persepsi bahwa bank syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional. Ada juga yang mengetahui bahwa bunga bank haram namun tetap bertransaksi menyimpan dananya di bank konvensional karena suatu persoalan salah satunya masyarakat yang berprofesi sebagai PNS penyaluran gajinya menggunakan bank konvensional dan persoalan atau alasan lainnya. Banyaknya bank syariah di Kota Parepare juga memberikan peluang bagi masyarakat muslim untuk memilih sehingga nasabah yang sebelumnya menggunakan jasa di Bank BTN Syariah Parepare beralih ke bank syariah lainnya yang ada di Parepare.

Kurangnya sosialisasi terkait adanya Bank BTN Syariah KCPS Parepare dan produk-produk yang ditawarkan membuat masyarakat tidak melirik Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Ini menjadi salah satu hambatan masyarakat khususnya masyarakat muslim untuk beralih dan loyal di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Kecuali ada beberapa faktor yang membuat masyarakat muslim tetap loyal di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Untuk itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dan menganalisis faktor apa yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim/nasabah muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Adapun jumlah nasabah muslim di Bank BTN Syariah KCPS Parepare saat ini sekitar 90%, dan 10% nasabah non muslim dari 5000an lebih nasabah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
3. Bagaimana analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta menambah pengetahuan yang baru mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
2. Sebagai bahan informasi, referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama.
3. Sebagai pelengkap khasanah keilmuan bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare.