

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan di Indonesia sejak tahap pembangunan pada awal Repelita I per 1 April 1969. Fungsi lembaga keuangan pada waktu itu adalah mendorong mobilisasi tabungan dan mengarahkan alokasi investasi sesuai dengan prioritas pembangunan untuk meningkatkan produktivitas. Dengan demikian, melalui lembaga keuangan dapat digali dana tabungan masyarakat dan diarahkan untuk membiayai pembangunan.¹

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka beranggapan bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman.²

Menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah *badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak.³

Secara umum di Indonesia terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional (lembaga keuangan konvensional) dan bank syari'ah (lembaga keuangan syariah) atau bank yang melakukan usaha dengan mendasarkan prinsip syari'ah.

¹Subagyo, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2002, hal. 27.

²Ismail, *Perbankan Syari'ah*, Jakarta, Prenadamedia Group, 2011, hal. 29.

³*Ibid.*, hal. 30.

Fungsi dari bank umum yaitu melakukan pembayaran. Tentu saja mudah bagi bank untuk melakukan pembayaran dari satu ke lain orang jika dua orang itu mempunyai rekening pada bank yang sama. Tapi lebih sukar menyelesaikan pembayaran antara orang-orang yang mempunyai rekening bank yang berbeda. Fungsi lainnya yaitu mengeluarkan uang kertas.⁴

Menurut shaik Bank syari'ah adalah sebuah bentuk dari Bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagai resiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.⁵ Bank syari'ah menerapkan prinsip-prinsip yang konsisten berdasarkan tuntunan Al Qur'an dan hadist. Contoh yang diuraikan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah 2: 168-169:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
 إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾ إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى
 اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿١٦٩﴾

Artinya : “ Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena , Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui. (Al Baqarah:168-169)⁶.

Bank konvensional dan bank syari'ah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, persyaratan umum, pembiayaan, dan lain sebagainya. Salah satunya adalah adanya baitul mal wa tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah. Menurut hosen dan hasan ali BMT

⁴ Fried Wijaya dan Soetatwo Hadiwigeno, *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Bank Perkembangan Teori dan Kebijakan*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta, 1995, hal. 15-16.

⁵ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2006, hal. 13.

⁶ Wahbah Zuhaili, dkk, *Buku Pintar Al-Qur'an Seven In One*, Jakarta, Almahira, 2008, hal. 26.

merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkan dan mengembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakasa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salaam, keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.⁷

Persaingan yang ketat pada dunia perbankan pada zaman sekarang ini, memunculkan beberapa hal yang dapat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan bank di Indonesia. Salah satu yang menjadi penyebab perkembangan perbankan saat ini yaitu kualitas produk dan jasanya yang bersifat unik. Oleh karena itu bank semakin berlomba-lomba dalam memenangkan pasar, yaitu melalui dimensi pelayanan yang berkualitas dibandingkan industri keuangan lainnya.

Brand switching adalah saat dimana seorang pelanggan atau sekelompok pelanggan berpindah kesetiaan dari satu merek sebuah produk tertentu ke merek produk lainnya. Pemasar pada umumnya menginginkan bahwa nasabah yang diciptakannya dapat bertahan selamanya. Ini bukan tugas yang mudah mengingat perubahan-perubahan dapat berubah setiap saat, baik perubahan perilaku internal pada diri nasabah itu sendiri seperti selera, maupun perubahan perilaku faktor eksternal pada kondisi lingkungan yang mengakibatkan nasabah berpindah, maupun faktor ketidakpuasan yang mengakibatkan nasabah berpindah.⁸

Pertumbuhan Bank syari'ah yang begitu pesat pada zaman sekarang menunjukkan minat konsumen yang beralih dari Bank konvensional ke Bank syari'ah (BMT). Pada penelitian awal peneliti menemukan beberapa nasabah pembiayaan yang berpindah dari bank konvensional ke BMT (Baitul Mal Wattamwil) yang ada di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati. Peneliti

⁷ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Bandung, ALFABETA CV, 2009, hal. 18.

⁸ Mukhamad Najib, *Analisis Konsumen Berpindah Merek (BrandSwitcher) Pada Bank Syari'ah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah di Wilayah Darmaga Bogor)*, 2009, *Jurnal Islamic Finance & Business Review*, Vol. 4, No. 1.

menemukan 5 nasabah bank konvensional yang melakukan perpindahan menjadi anggota BMT. Nasabah tersebut ada yang memiliki dua buku angsuran di bank konvensional dan di BMT, yang dimana nasabah tersebut melakukan pinjaman di bank konvensional terlebih dahulu kemudian berpindah dan melakukan pinjaman lagi di BMT, yang mana angsuran di bank konvensional masih berjalan. Berpindahnya nasabah di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati ada beberapa alasan yang mendasarinya, baik dari diri sendiri, lingkungan, ataupun dari puas tidak puasnya nasabah.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah konsep penting yang perlu untuk dipahami oleh pemasar, karena dapat mempengaruhi keputusan konsumen selanjutnya. Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja produk dan harapan-harapannya. Ketidakpuasan konsumen juga dapat menjadi penyebab salah satu perpindahan nasabah bank konvensional ke anggota BMT, karena pelanggan yang tidak puas akan mencari informasi pilihan produk lain dan mungkin akan berhenti atau mempengaruhi orang lain untuk tidak melakukan kredit di bank konvensional.

Penelitian sementara pengambilan keputusan berpindahnya nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT dapat terjadi dikarenakan faktor internal, eksternal, serta faktor ketidakpuasan nasabah.

Karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perilaku faktor apa yang menyebabkan nasabah berpindah. Judul dari masalah yang saya ambil adalah **“Analisis Perpindahan Nasabah Bank Konvensional Menjadi Anggota BMT (Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati)”**

B. Fokus Penelitian

Pada Penelitian ini, Peneliti akan memfokuskan obyek penelitiannya pada nasabah Pembiayaan di kecamatan Pucakwangi untuk mengetahui pengaruh faktor perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT. Penelitian ini dilakukan pada lingkup kecamatan Pucakwangi.

C. Rumusan Masalah

Untuk membatasi penelitian agar tidak terlalu jauh keluar dari permasalahan pokok, maka peneliti mengambil beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek kredit di bank Konvensional yang ada di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati?
2. Bagaimana praktek pembiayaan di BMT yang ada di Kecamatan Pucakwangi Pati?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT pada nasabah pembiayaan di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui praktek kredit di bank Konvensional yang ada di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati.
2. Untuk mengetahui praktek pembiayaan di BMT yang ada di Kecamatan Pucakwangi Pati.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan nasabah bank Konvensional menjadi anggota BMT pada nasabah pembiayaan di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati.

E. Manfaat penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dan bahan pertimbangan bagi bank Konvensional untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja dan layanan yang telah ada, sehingga dapat mencegah terjadinya perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan untuk memahami pengaruh faktor perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT pada nasabah pembiayaan di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati.

b. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai bahan referensi apabila ada mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan tema yang sama dan juga untuk mengaplikasikan ilmu yang diterima dalam bangku perkuliahan kemudian membandingkan dengan yang ada dilapangan.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi informasi tentang latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang deskripsi pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran umum tempat objek penelitian yaitu kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati, deskripsi data, analisis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari analisis data, saran-saran dan penutup.