

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali (Otoritas Jasa Keuangan).

Keberadaan bank syariah diharapkan mampu mewujudkan sistem perbankan yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian serta mampu mendukung sector riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong-menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat. Keberhasilan dan kelangsungan bank berdasarkan syariah ini sangat diharapkan oleh umat Islam sehingga mampu merealisasikan tujuan-tujuannya (Khotimah, 2013).

Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar serta kemampuan menyalurkan dana yang tepat dan likuid kepada debitur. Sebagai lembaga keuangan, maka penghimpunan dana merupakan masalah bank yang paling utama. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau dengan kata lain bank tidak berfungsi sama sekali. dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, perbankan syariah sebagai salah satu sistem dalam perbankan di Indonesia berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seseorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung

maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank (Maski, 2014).

Perbankan syariah di Indonesia dimulai tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia, serta dengan disahkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang kemudian mengalami perubahan sehingga dikeluarkanlah UU No. 10 Tahun 1998. Sumber dana bank syariah selain dari kegiatan penghimpunan dana, tentunya juga dari modal disetor sehingga secara keseluruhan sumber dana bank syariah dapat dibagi menjadi modal, rekening giro, rekening tabungan, rekening investasi umum, rekening investasi khusus dan obligasi syariah (Antonio, 2001).

Memiliki daya saing berkelanjutan adalah tujuan semua organisasi, dan memiliki pelanggan yang loyal merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan. Bilamana basis pelanggan yang loyal melebihi pesaing terdekatnya, maka dapat dipastikan organisasi tersebut unggul dalam persaingan. Dengan kata lain, organisasi akan berlomba-lomba menjadikan pelanggan yang dimiliki dari *irregular* menjadi *regular*, *share of wallet* yang awalnya kecil menjadi besar, dan sebagainya. Pentingnya loyalitas pelanggan ini juga penting bagi perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta jiwa pada Juni 2021. Dari jumlah tersebut, sebanyak 236,53 juta jiwa (86,88%) beragama Islam (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish>, 2021). Artinya mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim., namun laporan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa *market share* yang dimiliki oleh perbankan syariah hanya 7,61%, sisanya dikuasai oleh perbankan konvensional. Dari *market share* tersebut, mayoritas dikuasai oleh Bank Umum Syariah (BUS) sebesar 69,25%, diikuti oleh Unit Usaha Syariah (UUS) sebesar 28,58%, dan BPR Syariah sebesar 2,17%. Pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) pada desember 2022, perbankan syariah di Indonesia memiliki penguasaan lebih dari 7,61%, dengan data pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Pangsa Pasar Dana Pihak Ketiga Bank Syaiah di Indonesia 2022

Dana Pihak Ketiga	Bank Syariah (Milyar)	Seluruh Bank (Milyar)	Market Share Bank Syariah
Indonesia	620,508.35	8,153,589.91	7.61%

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, 2023

Kondisi tersebut menunjukkan meskipun potensi pelanggan (khususnya yang beragama Islam sangat besar), namun *market share* dan DPK yang dimiliki perbankan syariah pertumbuhannya perlu diakselerasi. Dan tentunya loyalitas pelanggan bagi perbankan syariah menjadi krusial, dengan agenda utama menjaga agar tidak *switching* ke perbankan konvensional, dan mengubah status pelanggan *irregular* menjadi *regular* maupun meningkatkan *share of wallet* pada masing-masing nasabah (<http://news.unair.ac.id>, 2020). Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan syariah tersebut sudah barang tentu mendorong perbankan syariah untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat disekitarnya, khususnya terkait dengan perkembangan loyalitas nasabah (Mahyuni dan Firdaus, 2014). Nasabah yang tidak loyal pada bank akan memberi dampak negatif antara lain mulai dari citra bank yang semakin buruk hingga kemungkinan terjadi *rush* atau penarikan dana secara besar-besaran dalam satu periode waktu. *Rush* akan menyebabkan penurunan likuiditas bank hingga akhirnya bisa terjadi likuidasi.

Kualitas layanan bank terkadang tidak sejalan dengan tingkat loyalitas nasabah suatu bank. Banyak perusahaan tidak menemukan bahwa loyalitas konsumen dibentuk melalui beberapa tahapan, dimulai dari mencari calon konsumen potensial sampai dengan pembentukan *advocate customer* yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan (Wattimury, 2012).

Loyalitas nasabah akan terlihat dari perolehan dana pihak ketiga. Sumber dana selain dari masyarakat berasal dari dua sumber dana lainnya. Sumber dana bank terdiri dari dana yang bersumber dari bank itu sendiri, dana yang berasal dari masyarakat luas umumnya atau sering disebut dana pihak ketiga berbentuk simpanan, yang secara tradisional biasanya terdiri dari simpanan giro (*demand-deposit*), simpanan deposito (*time-deposit*), dan tabungan serta dana yang berasal dari lembaga keuangan (Suyatno, 2004).

Biro Riset Info bank bersama Marketing Research Indonesia (MRI) pada tahun 2020-2021. Riset dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan (*satisfaction*), loyalitas (*loyalty*), dan keterikatan (*engagement*) nasabah terhadap bank pilihannya. Pada Tabel 1.2. berikut ini diurutkan bank syariah yang memiliki tingkat loyalitas paling tinggi di tahun 2022 (<https://infobanknews.com>, 2023).

Tabel 1.2. Peringkat Loyalitas Bank Syariah Tahun 2022

No	Nama Bank
1	Bank Muamalat
2	Bank Syariah Indonesia
3	BCA Syariah

Sumber : infobanknews.com, 2023

Pada Tabel 1.2. menunjukkan bahwa Bank Muamalat menjadi bank syariah dengan tingkat loyalitas tertinggi diikuti dengan Bank Syariah Indonesia. Loyalitas nasabah merupakan hasil yang didapat dari satu organisasi yang menciptakan manfaat kepada pelanggannya, sehingga mereka akan tetap melakukan pembelian dan bahkan meningkatkan pembelian dari organisasi tersebut. Loyalitas konsumen yang sesungguhnya tercipta jika pelanggan menjadi advokat bagi perusahaan tanpa insentif sekalipun. Loyalitas nasabah menunjukkan adanya keinginan untuk terus menyimpan dana secara terus menerus. Tentunya hal ini berbeda jika nasabah tidak loyal dan melakukan penarikan dana atau menutup rekening. Jika dilakukan dalam jumlah yang besar dan oleh banyak nasabah akan menyebabkan *rush*. Sebelum terjadi *rush* akan muncul gejala yang menunjukkan bank yang kurang kompetitif. Di tahun 2020 terdapat isu *rush money* atau kisruh bank PT Bank Bukopin Tbk, akibatnya banyak nasabah melakukan penarikan dana secara besar-besaran, padahal Otoritas Jasa Keuangan tidak pernah merilis kinerja yang kurang memuaskan dari bank tersebut, namun isu *rush* menurunkan loyalitas nasabah (<https://www.cnbcindonesia.com>, 2020).

Loyalitas nasabah yang semakin meningkat akan meningkatkan perolehan dana pihak ketiga (Sari dan Prijanto, 2016). Sumatera Utara merupakan salah satu propinsi yang mengalami peningkatan dana pihak ketiga pada bank syariah yang beroperasi di propinsi ini.

Tabel 1.3. Pangsa Pasar Dana Pihak Ketiga Bank Syariah di Sumatera Utara Tahun 2022

Dana Pihak Ketiga	Bank Syariah (Milyar)	Seluruh Bank (Milyar)	Pangsa Pasar Bank Syariah
Sumatera Utara	13.446,35	305.467,50	4,40%

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, 2023

Ekspansi usaha perbankan syariah di Sumatera Utara (Sumut) pada tahun 2022 tumbuh positif namun belum optimal masih satu digit market share Bank Syariah di Sumatera Utara menjadi 4.4%.

Sumatera Utara merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di luar Pulau Jawa, hal ini menunjukkan potensi pasar produk perbankan, terutama perbankan syariah. Melihat potensi Sumatera Utara yang terus meningkat, bank syariah dan unit usaha syariah menambah kantor cabang dan cabang pembantu ditingkat kabupaten. Kota dan kecamatan di Sumatera Utara. Produk simpanan dan pembiayaan secara agresif terus ditawarkan kepada calon nasabah agar kinerja bank semakin tumbuh. Banyak factor yang mempengaruhi kinerja perbankan syariah, selain dipengaruhi oleh faktor-faktor internal bank itu sendiri, kinerja perbankan syariah juga dipengaruhi oleh indikator moneter dan finansial lainnya. Untuk pelaksanaan fungsi intermediasi sendiri, bank syariah masih baik dengan posisi *financing to deposit ratio* (FDR) yang tinggi. Sehingga, hal ini turut mempengaruhi penghimpunan dana pihak ketiga (Hasibuan, 2006).

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah. Potensi Bank Syariah Indonesia untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga untuk meningkatkan pangsa pasar yang didominasi masyarakat beragama Islam. Masyarakat Sumatera Utara dari data Badan Pusat Statistik tahun 2021 yang dihuni 66,3% penduduk beragama Islam, namun Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar tidak mampu meningkatkan pangsa pasar secara signifikan di Sumatera Utara.

Potensi produk penghimpunan dana dari produk giro, tabungan dan simpanan berjangka masih sangat potensial. Dengan memberikan kemudahan pada layanan tabungan difasilitasi layanan digital seperti mobile Banking dan internet Banking menjadi daya tarik bagi nasabah di era digitalisasi, namun Bank lainnya juga melakukan hal yang sama meningkatkan layanan digital untuk menjadikan