

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi perbincangan publik pada awal bulan Februari 2021 lalu. Hal ini karena bergabungnya bank syariah besar yang terdiri dari gabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi Bank Syariah Indonesia. BSI diproyeksikan untuk menjadi Bank Syariah terbesar di Indonesia dan juga sedang ditargetkan untuk masuk kedalam 10 Bank Syariah terbesar di dunia. Melihat hal tersebut, banyak dukungan dari berbagai pihak untuk BSI agar bisa merealisasikan cita-cita besar tersebut mengingat mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam. Dikutip dari situs resmi *bankbsi.co.id*, Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah besar BUMN yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menjadi langkah awal untuk menggabungkan keunggulan dari ketiga Bank Syariah sehingga dapat menghadirkan jangkauan lebih luas, layanan yang lebih lengkap, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.

Dukungan dan sinergi dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia akan didorong untuk bisa bersaing di tingkat global. Proses penggabungan (*merger*) ini menjadi bentuk usaha terbaik yang diharapkan bisa menjadi Bank Syariah kebanggaan negara Indonesia khususnya masyarakat muslim. Harapannya bank syariah ini menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional, dapat memberikan kontribusi untuk kesejahteraan masyarakat luas, serta menjadi cerminan wajah dari perbankan

syariah di Indonesia (Bankbsi.co.id, 2021b). Bank syariah sendiri sebenarnya merupakan fenomena baru dalam dunia ekonomi modern. Kemunculannya seiring dengan usaha yang digerakkan oleh para pakar Islam untuk mendukung ekonomi Islam yang diyakini bisa membawa perubahan yang lebih baik daripada sistem ekonomi konvensional yang berbasis bunga (Wijayani, 2017). Selain itu bank syariah ini juga dapat membantu dalam pembangunan pemerintah. Di sebagian negara berkembang, pemerintah membayar lebih dari 50% dari pendapatan pajak mereka dalam melayani utang dan menghabiskan sangat sedikit dalam pengembangan. Seringkali, pemerintah memangkas pengeluaran pembangunan untuk mencakup pengeluaran diskresioner lainnya. Bank syariah dapat jadi solusi untuk membiayai pemerintah dalam pembelian infrastruktur yang dapat digunakan dalam proyek-proyek pembangunan (Shaikh, 2014).

Bank syariah memiliki perbedaan dengan bank konvensional. Bank konvensional didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan material sebesar-besarnya, sedangkan bank syariah didirikan dengan tujuan memberikan kesejahteraan material dan spiritual. Kesejahteraan material dan spiritual yang dimaksud akan didapatkan melalui usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang halal. Artinya, bank syariah tidak akan menyalurkan dana yang terkumpul untuk membantu usaha pabrik minuman keras atau usaha lain yang tidak terjamin hasilnya berasal dari kegiatan yang halal (Marimin, Romdhoni, & Fitria, 2017). Selain itu bank syariah berjalan di bawah dewan pengawas khusus yakni Dewan Pengawas Syariah (DPS), sedangkan bank konvensional tidak memiliki dewan pengawas khusus (Karim & Hanafia, 2021). Hal ini tentu sangat sejalan dengan masyarakat Indonesia yang mayoritas adalah umat Islam. Dimana umat Islam pasti akan mempertimbangkan ketika menggunakan barang/melakukan sebuah kegiatan, apakah ini halal atau tidak.

Jika kita melihat ekonomi syariah secara global, banyak negara yang terus membangun ekosistem ekonomi Islam agar lebih kokoh. Berdasarkan

data State Global Islamic Economy Report 2022 menunjukkan Indonesia berada di posisi keempat dalam daftar peringkat Indikator Ekonomi Islam Global. Untuk peringkat pertama diduduki oleh negara tetangga yakni Malaysia. Lalu diikuti oleh Arab Saudi dan Uni Emirat Arab (UEA) yang berada di peringkat kedua dan ketiga (Dinar Standard, 2022).



Gambar 1. 1 The State of the Global Islamic Economy Report 2022

Melihat data di atas sebenarnya sangat disayangkan Indonesia berada di peringkat keempat. Mengingat Indonesia sendiri adalah negara yang memiliki jumlah penduduk muslim terbanyak didunia. Berdasarkan data *worldpopulationreview.com* Indonesia berada di urutan pertama dengan jumlah penduduk muslim terbanyak di dunia dengan jumlah 231.000.000 umat. Lalu diikuti oleh Pakistan dengan jumlah 212.300.000 umat dan India dengan jumlah 200.000.000 umat (World Population Review, 2022). Indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia masih tertinggal dengan negara tetangga yakni Malaysia. Hal ini harus menjadi dorongan lebih untuk Indonesia agar bisa memperbaiki dan memaksimalkan potensi yang sebenarnya dimiliki Indonesia dengan jumlah masyarakat muslim yang banyak ini. Sehingga bukan hal yang tidak mungkin Indonesia akan menjadi pusat ekonomi syariah di dunia.

Jika melihat ke depan adanya merger dari 3 bank syariah tentu akan semakin memperkuat potensi Indonesia untuk menjadi pusat ekonomi syariah, namun proses merger ini juga harus diiringi penyesuaian yang perlu dilakukan agar mendapatkan hasil maksimal. Setidaknya terdapat beberapa tantangan

dari mergernya bank syariah, antara lain memerlukan proses adaptasi nilai dan budaya untuk bank hasil merger, harmonisasi pimpinan yang sudah ada di masing-masing bank untuk dikombinasikan menjadi lebih baik, proses migrasi nasabah dari bank asal ke bank hasil merger, pemetaan produk dan layanan eksisting, perlu melengkapi produk & layanan yang ada agar dapat bersaing dengan bank konvensional, termasuk layanan digital banking (Wiyono, 2016).

Merger yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia berarti juga penggabungan nasabah dari 3 bank sebelumnya. Tercatat jumlah nasabah per Oktober 2021 sekitar 16,5 juta nasabah (Akhmad, 2021). Pada tahun berikutnya jumlah nasabah BSI mengalami kenaikan. Berdasarkan laporan tahunan 2022, jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia berjumlah 17.797.506 (BSI, 2023). Target dari Bank Syariah Indonesia di tahun 2025 nanti bisa melayani sebanyak 40 juta nasabah. Hal ini disampaikan oleh Direktur Utama BSI Hery Gunardi dalam Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi VI DPR 20 september 2022 "Bank Syariah Indonesia ingin menjadi top 5 di lokal dan top 10 di global, melayani sekitar 40 juta nasabah." ujarnya (Fitriyani, 2022).

Untuk produk yang ditawarkan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri sangat beragam. Beberapa produk tersebut diantaranya : 1) BSI Tabungan Easy Mudharabah dan BSI Tabungan Easy Wadiah, produk ini pasti akan ditanyakan ketika nasabah baru ingin membuka rekening di bank syariah, apakah nasabah ingin menggunakan akad wadiah atau mudharabah. 2) BSI Tabungan Haji Indonesia, produk ini merupakan tabungan perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. 3) BSI Aisyah, produk ini adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari Bank Syariah Indonesia. 4) BSI Mobile, produk ini adalah produk m-banking dari BSI yang akan memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur aplikasi ini. 5) BSI Giro Rupiah, produk ini adalah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad wadiah yad

dhamanah atau mudharabah muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan debit, cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah. 6) BSI KUR Kecil/Mikro/Super Mikro, produk ini adalah fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafon sesuai dengan jenis KUR yang dipilih, dan masih banyak produk lainnya yang ditawarkan oleh BSI (Bankbsi.co.id, 2021a).

Untuk kondisi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) saat ini sedang mengalami perkembangan yang cukup baik. Dalam situs *bankbsi.co.id*, Aplikasi BSI Mobile dinobatkan sebagai mobile banking terbaik untuk kategori bank umum syariah. Penghargaan yang dianugerahkan oleh Infobank Digital Brand Awards 2022 ini merupakan apresiasi atas kerja keras BSI dalam mengembangkan industri perbankan syariah berbasis digital di Indonesia (Bankbsi.co.id, 2022a). BSI juga telah diakui oleh dunia internasional sebagai bagian dari The World Best Bank sebagaimana riset yang dilakukan oleh Forbes. Bahkan, riset tersebut juga menempatkan BSI ke dalam 5 bank terbaik di Indonesia. Penilaian Forbes itu sendiri didasarkan pada tingkat kepuasan serta lima kriteria lainnya seperti: kepercayaan, syarat dan ketentuan, layanan digital, layanan nasabah, dan financial advice (Bankbsi.co.id, 2022b). Bank Syariah Indonesia juga menjadi salah satu bank penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang siap memacu perluasan penyaluran KUR Klaster di Tanah Air guna meningkatkan akses permodalan bagi sektor UMKM. Tercatat hingga November 2022, BSI telah menyalurkan pembiayaan KUR Syariah sebesar Rp12,2 triliun atau telah mencapai 97,2 persen dari target kuota KUR yang diberikan pemerintah kepada BSI. Selain dukungan permodalan, BSI juga memberikan pendampingan pengembangan usaha melalui pelatihan, perizinan, pemasaran hingga literasi keuangan syariah (Atmoko, 2022).

Berdasarkan data tersebut bisa dilihat bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) terus bergerak maju untuk menjadi yang terbaik. Salah satu produk layanan Bank Syariah Indonesia yakni BSI Mobile, telah menunjukkan bahwa produk mobile banking BSI bisa ikut bersaing dengan layanan mbanking dari perbankan lain. BSI juga telah dipandang oleh kacamata dunia memiliki kinerja yang bagus, walaupun baru memasuki tahun kedua beroperasi BSI telah mendapatkan banyak sekali penghargaan dari berbagai instansi.

Kualitas produk dan reputasi yang ditampilkan kepada konsumen atau nasabah tentu akan memberikan dampak kepada keputusan nasabah atau pembeli untuk menggunakan jasa bank. Pengertian kualitas produk ialah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, sedangkan Reputasi merupakan persepsi atau cara pandang tentang suatu perusahaan oleh orang-orang di sekitar. Dengan demikian kualitas produk yang telah ditunjukkan seharusnya bisa menggambarkan perkembangan dari Bank Syariah Indonesia itu sendiri dan juga reputasi yang dibangun cukup baik dari Bank Syariah Indonesia bisa menjadi gambaran bahwa Bank Syariah Indonesia siap bersaing dengan bank konvensional lainnya.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui tentang kualitas produk, reputasi dan keputusan nasabah lebih lanjut lagi. Terdapat beberapa peneliti sebelumnya yang juga meneliti tentang hal ini, diantaranya Akmal Riza dkk (2021) dan Melita Puji Pramudani & Annisa Fithria tahun (2021). Hasil dari kedua penelitian di atas menyatakan bahwa kualitas produk dan reputasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Mengingat BSI baru menuju 2 tahun beroperasi peneliti belum menemukan penelitian serupa yang memfokuskan pada Bank Syariah Indonesia. Sehingga berdasarkan hasil penelitian-penelitian terdahulu dan beberapa uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengkaji ulang dan mengetahui konsistensi dari dua variabel tersebut dengan kondisi bank syariah yang saat ini sudah melakukan merger.

Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta)”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Merujuk kepada latar belakang tersebut, pertanyaan pada penelitian ini bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah reputasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada latar belakang serta pertanyaan penelitian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia.
2. Mengetahui apakah reputasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia, maka informasi ini bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia untuk mengevaluasi kualitas produk yang dimiliki dan juga bermanfaat bagi masyarakat untuk bisa menjadi gambaran tentang kualitas produk yang dimiliki perbankan sehingga nasabah bisa menjadi lebih yakin dalam menentukan keputusan pembelian.

Selain itu, dengan mengetahui apakah reputasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia, maka informasi ini bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia untuk menjaga dan terus membangun citra baik di kalangan masyarakat dan juga bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui apakah kondisi dari perbankan sedang baik atau tidak sehingga tidak ada keraguan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Manfaat lainnya, penelitian ini bisa juga menjadi bahan tambahan untuk guru ketika mengajar di sekolah. Dengan mengetahui apakah kualitas produk dan reputasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia maka guru akan lebih banyak referensi ketika menjelaskan materi tentang perbankan. Peserta didik juga pandangannya akan semakin luas mengenai Bank Syariah yang mungkin kurang terlalu dijelaskan ketika di sekolah. Hal ini menjadi satu upaya juga agar ekonomi syariah semakin besar di Indonesia.

