BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Bank adalah badan usaha yang menerima simpanan dari masyarakat dan mengalokasikannya ke masyarakat dalam bentuk pinjaman dan/atau bentuk lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2008, Pasal 1 ayat 1, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.

Pendapatan bunga adalah cara utama bagi sebagian besar bank komersial untuk menghasilkan uang. Bank mengambil uang dari penyeter yang tidak membutuhkan uang mereka saat ini dan memberikan bunga tertentu sebagai imbalannya. Kemudian, bank dapat meminjamkan dana yang disetor kepada peminjam yang membutuhkan uang saat ini. Peminjam harus membayar kembali dana yang dipinjam dengan bunga yang lebih tinggi daripada yang dibayarkan kepada penyeter. Bank dapat memperoleh keuntungan dari selisih bunga tersebut. (Loo, 2021)

Sumber terbesar pendapatan bank adalah dari pemberian pembiayaan. Oleh karena itu, bank sebagai lembaga pemberi pembiayaan bersaing secara terbuka dalam menawarkan jasa pembiayaannya. Setiap bank berusaha mengembangkan keunggulannya serta menawarkan berbagai pilihan produk, fasilitas, dan layanan yang sebaik-baiknya untuk memenangkan persaingan di dunia perbankan yang semakin ketat.

Adanya persaingan dalam penjualan produk pembiayaan antara bank konvensional dan bank syariah disebabkan oleh adanya interaksi antara permintaan dan penawaran dari masyarakat. Salah satu tolak ukur kinerja perbankan adalah kemampuan bank dalam menghasilkan laba. Di Indonesia, laba yang diperoleh perbankan masih bergantung pada bisnis penyaluran kredit. Persaingan usaha yang terlalu ketat dalam industri perbankan dapat memaksa bank untuk mengambil risiko

lebih tinggi, terutama dalam persaingan pasar kredit dan deposito. Perubahan struktur pasar yang terjadi dapat mempengaruhi persaingan yang terjadi dalam suatu industri. Oleh karena itu, persaingan tidak hanya terjadi pada beberapa kelompok pesaing yang menawarkan produk atau jasa sejenis, tetapi juga pada produk atau jasa substitusi maupun persaingan pada hulu dan hilir. (Ramadhany & Yenny, 2018)

Menurut (Farhan, 2021) Salah satu strategi yang digunakan bank syariah untuk memenangkan persaingan adalah take over. Pembiayaan berdasarkan take over adalah pembiayaan yang timbul sebagai akibat dari pengambilalihan terhadap transaksi non-syariah yang telah berjalan yang dilakukan oleh bank syariah atas permintaan nasabah.

Takeover pembiayaan pensiun adalah suatu proses pengambilalihan pembiayaan pensiun dari bank atau lembaga keuangan lain oleh bank atau lembaga keuangan lainnya dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar. Dalam pelaksanaannya, take over pembiayaan pensiun bisa dilakukan oleh siapa saja baik nasabah prapurna maupun nasabah purna. Namun sasaran utama take over adalah nasabah purna karena risikonya lebih kecil karena pembayaran angsuran melalui pemotongan gaji pensiun secara langsung yang dibayarkan melalui bank setiap bulannya. (Julia, 2021)

Pembiayaan pensiun adalah pemberian dana untuk berbagai tujuan yang bersifat konsumtif/investasi/modal kerja dengan prinsip jual-beli (murabahah) dengan rukun dan syarat berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan untuk pensiunan. Ada dua sistem pembiayaan jaminan pensiun yang populer digunakan, yaitu fully funded dan pay as you go. Pensiun yang didanai penuh (fully-funded pensions) adalah pensiun yang dibayar dari dana yang dikumpulkan oleh pemberi kerja dan peserta, yang kemudian diinvestasikan oleh lembaga pengelola untuk membayar manfaat pensiun. Sementara itu, pay-as-you-go pensiun (PAYG pensiun) merupakan sistem pembiayaan pensiun PNS saat ini (dari APBN). Selain itu, ada sistem pembiayaan pensiun lain yaitu partially funded. (Wahidin et al., 2017)

Pembiayaan pensiun adalah salah satu produk perbankan syariah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dana para pensiunan, baik pensiunan aparatur sipil negara (ASN), pensiunan badan usaha milik negara (BUMN), maupun pensiunan badan usaha milik daerah (BUMD). Pembiayaan pensiun memiliki beberapa keunggulan, seperti limit pembiayaan yang tinggi, tenor yang panjang, angsuran yang ringan dan tetap, serta sesuai dengan prinsip syariah. (Julia, 2021)

Namun, tidak semua nasabah pensiunan menggunakan produk pembiayaan pensiun dari bank syariah. Banyak nasabah pensiunan yang masih menggunakan produk pembiayaan konvensional dari bank lain, seperti Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Mandiri Taspen (MANTAP), BTPN, BRI Konvensional, Bukopin, dan BNI. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada potensi pasar yang besar bagi bank syariah untuk menarik nasabah pensiunan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang juga menerapkan strategi take over pembiayaan pensiun. BSI menawarkan produk BSI Pensiun Berkah yang memiliki berbagai keunggulan bagi nasabah pensiunan. Namun, dalam pelaksanaan take over pembiayaan pensiun, BSI juga menghadapi beberapa kendala, seperti proses yang dipersulit dan membutuhkan waktu yang lama oleh bank asal, serta kurangnya kesadaran dan pemahaman nasabah tentang perbedaan antara pembiayaan syariah dan konvensional.

Tabel 1. 1

Jumlah Nasabah Pensiun Per Tahun 2022 Di BSI Area Jambi

NO	KANTOR CABANG BSI AREA JAMBI	JUMLAH NASABAH PENSIUN
1	KC HAYAM WURUK	62
2	KC JAMBI GATOT SUBROTO	107
3	KCP BANGKO 1	1
4	KCP BANGKO 2	4
5	KCP JAMBI SIPIN BAKARUDDIN	197
6	KCP JAMBI SIPIN SUMANTRI	5
7	KCP JAMBI SUNGAI BAHAR	2
8	KCP JELUTUNG	104
9	KCP KUALA TUNGKAL	63
10	KCP MUARA BULIAN	44
11	KCP MUARA BUNGO SUDIRMAN	4
12	KCP MUARO BUNGO M.YAMIN	176
13	KCP RIMBO BUJANG	1
14	KCP SAROLANGUN 1	53
15	KCP SAROLANGUN 2	4
	JUMLAH	827

sumber: BSI Jambi

Bank Syariah Indonesia Tbk yang berada di provinsi Jambi memiliki 15 Kantor Cabang yang tersebar di setiap wilayah Kabupaten Provinsi Jambi. Pada tabel menunjukkan bahwa, jumlah nasabah pensiun terbanyak terdapat di kantor cabang KCP Jambi Sipin Bakaruddin yakni sebanyak 197 nasabah.

Memang ada banyak faktor yang menyebabkan nasabah melakukan take over dari satu bank ke bank yang lain. Hal ini dikarenakan setiap orang memiliki faktor yang beraneka ragam dibalik keputusan mereka dalam memilih sebuah produk. Berubah-ubahnya kondisi sosial dan ekonomi membuat perilaku konsumen juga ikut berubah-ubah. Adapun faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi keputusan nasabah melakukan take over di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin diperoleh dari penelitian terdahulu dan teori-teori yang dapat digunakan sebagai rujukan. Dalam penelitian ini, penulis akan memfokuskan pada faktor religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan.

Faktor yang diduga mendasari nasabah melakukan take over adalah faktor religiusitas, yaitu tingkat kepercayaan pada nilai-nilai agama dan kepercayaannya dalam kehidupan. Religiusitas juga merupakan sebuah komitmen untuk mengikuti prinsip-prinsip yang telah diyakini dan ditetapkan oleh Tuhan dan merupakan ukuran dari tingkat kepatuhan untuk bertingkah laku dan percaya pada Tuhan.

Dalam penelitian (Sopwati, 2018) Faktor tingkat margin pembiayaan pensiun Bank syariah menerapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis Natural Certainty Contracts (NCC). Margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun. Jika perhitungan margin keuntungan dilakukan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan sebanyak 360 hari. Jika perhitungan dilakukan secara bulanan, maka setahun ditetapkan sebanyak 12 bulan.

Akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (amount) maupun waktu (timing), seperti pembiayaan murābahah, ijārah, ijārah muntahaia bit tamlīk, salam, dan istishnā, termasuk dalam produk-produk pembiayaan yang dikenai margin keuntungan.

Kemudian faktor kualitas pelayanan yang juga digunakan sebagai faktor yang diduga mendasari keputusan pembelian. Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut hasil penelitian sebelumnya (Diansyah & Yasin, 2021) menunjukkan bahwa faktor syariah dan faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pensiun ke BSM KCP Krian, sedangkan pada faktor tingkat margin tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pensiun ke BSM KCP Krian.

Tabel 1. 2

Jumlah Nasabah Take Over Dan Pencairan Pembiayaan Pensiun

NO	KUARTAL TAHUN 2022	NOA	PENCAIRAN (dalam ratusan juta atau milyaran rupiah)
1	I	9	Rp. 1,387,906,712
2	II	2	Rp. 340,000,000
3	III	6	Rp. 1,378,000,000
4	IV	5	Rp. 445,000,000
JUMLAH		22	Rp. 3,550,906,712

Sumber: BSI Jambi Sipin

Tabel tersebut menunjukkan fluktuasi NOA dan pencairan per kuartal tahun 2022. Fluktuasi tersebut terlihat dari adanya perbedaan yang signifikan antara nilai tertinggi dan terendah dari kedua variabel. Kuartal pertama memiliki nilai tertinggi untuk NOA dan pencairan, yaitu 9 dan Rp. 1,387,906,712. Kuartal kedua memiliki nilai terendah untuk NOA dan pencairan, yaitu 2 dan Rp. 340,000,000 begitu pun dengan kuartal 3 dan 4. Fluktuasi tersebut juga menunjukkan adanya keterkaitan antara NOA dan pencairan, yaitu semakin tinggi NOA, semakin besar pencairan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang **”Pengaruh Religiusitas, Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan *Take Over* Pembiayaan Pensiun Pada BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar faktor religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan nasabah pensiunan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dalam menggunakan produk pembiayaan pensiun. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan tersebut.

1.2 Rumusan masalah

1. Seberapa besar pengaruh Religiusitas terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
2. Seberapa besar pengaruh Tingkat Margin terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
4. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan take over?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Religiusitas terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
2. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Margin individu terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah pensiun untuk beralih ke Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin?
4. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan take over

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan membantu sejumlah besar individu.

Berikut manfaatnya:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Bagi penulis Untuk memahami keterkaitan antara teori ilmu yang dipelajari dan praktik di lapangan. Serta untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
 - b) Bagi pihak akademis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang relevan dengan

penelitian ini. Dan sebagai penambah pengetahuan dan wawasan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi lembaga bank-bank umum syariah melalui penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi sumber pengetahuan khususnya Perbankan Syariah. Serta merupakan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam memperbaiki kelemahan yang ada maupun meningkatkan hal yang dianggap ideal yang sesuai dengan harapan nasabah.
- b) Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan tambahan kepada masyarakat.