

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan serta bertambahnya jumlah lembaga keuangan. Salah satu bank syariah yang menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah PT Bank BTPN Syariah Tbk Unit Brebes. Berbeda dengan bank syariah pada umumnya, BTPN Syariah memiliki fokus pada pemberdayaan masyarakat prasejahtera produktif, khususnya perempuan pelaku usaha ultra mikro.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah pada awalnya merupakan Unit Usaha Syariah Bank BTPN. Setelah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan dan resmi menjadi Bank Umum Syariah pada tanggal 14 Juli 2014, BTPN Syariah melakukan perubahan strategi bisnis. Jika Bank BTPN tetap melayani segmen pensiunan, UMKM, korporasi, dan masyarakat umum, maka BTPN Syariah memusatkan layanan kepada masyarakat prasejahtera produktif, khususnya perempuan pelaku usaha ultra mikro. Perubahan ini dilakukan sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam mendukung inklusi keuangan dan pemberdayaan masyarakat berpenghasilan rendah melalui pembiayaan syariah dan pendampingan usaha, sehingga sejak saat itu BTPN Syariah tidak lagi menjadikan nasabah pensiunan sebagai

segmen utama pembiayaan (Munir, 2024).

Dalam pelaksanaan pembiayaannya, BTPN Syariah menawarkan layanan kepada nasabah melalui paket masa depan (PMD) serta pembiayaan lanjutan (*to Up*) atau pembiayaan tambahan) bagi nasabah yang sudah memiliki riwayat pembiayaan dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh bank. Walaupun ada variasi jenis pembiayaan yang diterima oleh nasabah, semua layanan itu bertujuan untuk mendukung kebutuhan usaha dan pemberdayaan masyarakat produktif. Oleh karena itu, penelitian ini tidak membedakan responden berdasarkan jenis pembiayaan yang digunakan, tetapi berfokus pada semua nasabah pembiayaan aktif BTPN Syariah Unit Brebes.

Dalam konteks penelitian ini, objek penelitian adalah nasabah BTPN Syariah Brebes sebagai pihak yang melakukan keputusan dalam memilih jasa pembiayaan. Pertumbuhan Bank BTPN Syariah selama lima tahun terakhir menunjukkan tren yang meningkat pada periode 2020–2024.

Tabel 1.1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah BTPN Syariah Tahun 2020–2024

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan
1	2020	± 6,1 juta nasabah	Stabil
2	2021	± 6,3 juta nasabah	3,28%
3	2022	± 6,7 juta nasabah	6,35%
4	2023	± 7,0 juta nasabah	4,48%
5	2024	± 7,0 juta nasabah	0,00% (relatif stabil)

Sumber (PT Bank BTPN Syariah Tbk, 2024)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah nasabah BTPN Syariah menunjukkan tren peningkatan selama periode 2020–2024. Oleh karena itu, BTPN Syariah

perlu memperhatikan faktor non-produk yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan. Menurut Harris (2022) Transparansi dapat mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan kepercayaan saat memilih layanan pembiayaan. Sementara itu menurut Dasopang (2022) kualitas Pelayanan mencerminkan tingkat kemampuan bank dalam memenuhi ekspektasi nasabah terkait keandalan, responsif, empati, jaminan, dan bukti fisik.

Pendekatan humanis yang membuat nasabah merasa diperhatikan dan nyaman, mendorong mereka untuk memilih bank yang menyediakan layanan tersebut (Fitri, 2023). Sementara itu menurut (Basri, 2022) penerapan akad syariah di mana penjual menyampaikan informasi yang transparan mengenai harga modal dan margin dengan jelas serta jujur kepada pembeli. Keempat faktor tersebut dinilai mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta keyakinan nasabah dalam memilih pembiayaan di BTPN Syariah.

(Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa penelitian harus didasarkan pada adanya perbedaan antara situasi yang diinginkan dengan situasi yang ada, yang menegaskan pentingnya dilakukannya penelitian. Dalam penelitian ini, BTPN Syariah memiliki ciri khas yang berbeda dibandingkan bank syariah lain karena menekankan pemberdayaan perempuan prasejahtera produktif melalui pendanaan kelompok dan bimbingan usaha. Ciri-ciri tersebut membuat keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan dipengaruhi tidak hanya oleh aspek produk, tetapi juga oleh kejelasan

informasi, mutu layanan, pendekatan humanis petugas, dan pelaksanaan akad syariah. Di samping itu, studi tentang elemen-elemen yang memengaruhi keputusan nasabah di BTPN Syariah Unit Brebes masih tergolong sedikit, sehingga diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berdampak terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah merupakan faktor-faktor yang diduga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Unit Brebes. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh keempat faktor tersebut terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan di BTPN Syariah.

1.2 Rumusan masalah

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat perbedaan cara pandang di antara nasabah terkait dengan tingkat keterbukaan informasi mengenai pembiayaan, kualitas pelayanan yang disediakan, dan pendekatan petugas bank dalam melakukan interaksi dengan cara yang lebih manusiawi, serta penggunaan akad syariah. Oleh sebab itu, sangat penting untuk mengetahui seberapa besar keempat elemen non- produk tersebut berkontribusi pada

keputusan nasabah untuk memilih pembiayaan pada BTPN Syariah, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan mereka dalam menggunakan produk pembiayaan. Secara lebih mendetail, studi ini dibuat untuk mengetahui sejumlah pertanyaan utama, yaitu:

1. Apakah transparansi berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara

parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes?
3. Apakah pendekatan humanis berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes?
4. Apakah akad syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes?

1.3 Tujuan Penelitian

5. Mengetahui pengaruh transparansi terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.
7. Mengetahui pengaruh pendekatan humanis terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.
8. Mengetahui pengaruh akad syariah terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pembiayaan syariah yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Brebes. Dengan subjek penelitian berupa nasabah atau pemohon pembiayaan di wilayah Kecamatan Brebes yang sudah melalui siklus satu atau pembiayaan lebih dari 1 tahun dan pengguna produk pembiayaan reguler, khususnya pada kantor

kecamatan Brebes. penelitian ini mengkaji variabel transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, akad syariah dan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan, objek penelitian adalah pembiayaan reguler pada nasabah umum di BTPN Syariah kecamatan Brebes.

Penelitian ini dilaksanakan pada periode tertentu dan dibatasi pada persepsi nasabah terhadap faktor *non-* produk tanpa membahas aspek teknis pembiayaan seperti akuisisi aset maupun teknis akad.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk memperdalam pemahaman tentang penerapan transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis dan akad syariah dalam membangun kepercayaan serta memengaruhi keputusan nasabah, sekaligus melatih kemampuan analisis, berpikir kritis, dan penyusunan karya ilmiah di bidang perbankan syariah.

2. Bagi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Brebes

Menjadi bahan evaluasi kepada manajemen Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Brebes (dan bank syariah lainnya) dalam meningkatkan transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis dan akad syariah untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.

b. Manfaat Teoritis

1. Bagi Masyarakat

Menginformasikan kepada Masyarakat mengenai pentingnya transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan *humanis*, dan akad syariah dalam memilih layanan pembiayaan agar masyarakat dapat membuat keputusan yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan dan prinsip syariah.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di sektor perbankan syariah, tentang dampak transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah terhadap keputusan nasabah. Di samping itu, temuan penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya yang meneliti tema yang sama.