

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia mayoritas masyarakatnya adalah muslim, sehingga memiliki potensi yang besar untuk mengembangkan kegiatan ekonomi berbasis syariah. Banyaknya industri yang berkembang membuat persaingan semakin ketat, terutama dalam dunia perbankan.

Bank Syariah merupakan suatu lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat yang seluruh aktivitasnya beroperasi sesuai dengan etika dan prinsip-prinsip Islam sehingga bebas dari riba (bunga), bebas dari kegiatan spekulasi atau perjudian (maysir), bebas dari kegiatan yang tidak jelas (gharar), bebas dari kegiatan yang perbuatannya buruk (bathil), dan tentunya kegiatan yang usahanya sesuai dengan Al-qur'an dan Al-Hadits (Nurul, 2018).

Bank Syariah dalam menjalankan operasionalnya harus mengikuti prinsip-prinsip syariah yang berdasarkan dua alasan utama, yaitu aspek dari sistem bunga yang ada di bank konvensional dalam perspektif Islam hukumnya adalah haram karena termasuk dalam kategori riba dan tentunya dilarang oleh syariat Islam dan jika dilihat dari aspek ekonomi yaitu penyerahan risiko usaha dalam perbankan konvensional dianggap bertentangan dengan norma keadilan (Rika Yulianti, Marijati Sangen, Ahmad Rifani, 2016).

Bank Syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang dalam operasional serta produk dan jasanya dikembangkan

berlandaskan Al-qur'an dan Al-hadist. Dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 130 telah dijelaskan bahwa riba (bunga) itu haram dan dosanya sangat besar. Berikut adalah Q.S Ali-Imran ayat 130 yang berbunyi :

أَلَمْ نَجْعَلِ الْهَقِيرَ رِبًّا كَثِيرًا ۗ سَاءَ مَا يَحْكُمُونَ
 وَاللَّهُ وَالْيَوْمَ الْآخِرُ يَسْتَكْبِرُونَ
 وَاللَّهُ وَالْيَوْمَ الْآخِرُ يَسْتَكْبِرُونَ
 وَاللَّهُ وَالْيَوْمَ الْآخِرُ يَسْتَكْبِرُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.

Pasal 1 ayat (1) UU No. 21 tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Peran bank Syariah sangat penting karena bank Syariah harus seimbang antara menghimpun dana dan menyalurkan dana. Sebagai bank yang berbasis Syariah maka operasionalnya harus sesuai dengan prinsip Syariah, dimana bukan hanya mendapatkan keuntungan di dunia saja yang diperhitungkan melainkan harus bertanggung jawab kepada Allah SWT sebagai perhitungan utama.

Jika dibandingkan dengan bank konvensional seharusnya bank Syariah lebih unggul, karena setiap transaksinya sesuai dengan prinsip Syariah. Tetapi masyarakat justru berpandangan bank Syariah sama saja dengan bank konvensional, padahal bank Syariah memiliki banyak keunggulan.

Berdasarkan bertambahnya jumlah bank Syariah di Indonesia setiap tahunnya, semakin jelas bahwa bank Syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga terjadi persaingan antara bank Syariah satu dengan bank Syariah yang lainnya seperti yang dijelaskan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
DATA STATISTIK KANTOR INDIVIDUAL PERBANKAN SYARIAH
BULAN JUNI 2020

Tabel 3. Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS Juli 2020 (Individual Sharia Banking Network - July 2020)				
Kelompok Bank	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SSU	KK CO	Group of Banks
Bank Umum Syariah	491	1.252	197	Sharia Commercial Bank
1 PT. Bank Aceh Syariah	26	89	27	1 PT. Bank Aceh Syariah
2 PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	14	31	6	2 PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah
3 PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57	3 PT. Bank Muamalat Indonesia
4 PT. Bank Victoria Syariah	7	4	4	4 PT. Bank Victoria Syariah
5 PT. Bank BRISyariah	67	227	12	5 PT. Bank BRISyariah
6 PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	54	2	6 PT. Bank Jabar Banten Syariah
7 PT. Bank BNI Syariah	68	215	15	7 PT. Bank BNI Syariah
8 PT. Bank Syariah Mandiri	127	421	51	8 PT. Bank Syariah Mandiri
9 PT. Bank Mega Syariah	27	35	5	9 PT. Bank Mega Syariah
10 PT. Bank Panin Dubai Syariah	12	2	10	10 PT. Bank Panin Dubai Syariah
11 PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	11 PT. Bank Syariah Bukopin
12 PT. BCA Syariah	15	13	18	12 PT. BCA Syariah
13 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	13	13 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
14 PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	14	14 PT. Maybank Syariah Indonesia
Unit Usaha Syariah	161	166	62	Sharia Business Unit
15 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	9	1	-	15 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk
16 PT Bank Permata, Tbk	14	3	1	16 PT Bank Permata, Tbk
17 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	14	2	-	17 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk
18 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	14	1	3	18 PT Bank CIMB Niaga, Tbk
19 PT Bank OCBC NISP, Tbk	10	-	-	19 PT Bank OCBC NISP, Tbk
20 PT Bank Sinarmas	35	1	12	20 PT Bank Sinarmas
21 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	24	55	7	21 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
22 PT BPD DKI	2	14	5	22 PT BPD DKI
23 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	1	5	3	23 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta
24 PT BPD Jawa Tengah	5	14	9	24 PT BPD Jawa Tengah
25 PT BPD Jawa Timur, Tbk	7	10	-	25 PT BPD Jawa Timur, Tbk
26 PT BPD Sumatera Utara	1	2	-	26 PT BPD Sumatera Utara
27 PT BPD Jambi	5	17	-	27 PT BPD Jambi
28 PT BPD Sumatera Barat	5	4	-	28 PT BPD Sumatera Barat
29 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	2	4	7	29 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau
30 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	3	2	4	30 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
31 PT BPD Kalimantan Selatan	2	9	1	31 PT BPD Kalimantan Selatan
32 PT BPD Kalimantan Barat	2	3	6	32 PT BPD Kalimantan Barat
33 PD BPD Kalimantan Timur	2	19	3	33 PD BPD Kalimantan Timur
34 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	4	-	1	34 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	173	-	291	Sharia Rural Bank
TOTAL	825	1.418	550	TOTAL

Keterangan:
- KP = Kantor Pusat
- UUS = Unit Usaha Syariah
- KPO = Kantor Pusat Operasional
- KC = Kantor Cabang

Note:
- HO = Head Office
- IBU = Islamic Banking Unit
- HOO = Head Operational Office
- BO = Branch Office

Sumber : ojk.go.id

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa Kantor Pusat Operasional atau Kantor Cabang Bank Umum Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 491 sedangkan Kantor Cabang Pembantu atau Unit Pelayanan Syariah Bank Umum Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 1.252 dan Kantor Kas Bank Umum Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 197. Untuk Kantor Pusat Operasional atau Kantor Cabang Unit Usaha Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 161 sedangkan Kantor Cabang Pembantu atau Unit Pelayanan Syariah Unit Usaha Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 166 dan Kantor Kas Unit Usaha Syariah pada bulan Juli 2020 berjumlah 62.

Peningkatan yang tinggi dalam hal jumlah kantor yang dapat memberikan pelayanan kepada nasabah ini ternyata tidak diikuti oleh terjadinya peningkatan masyarakat muslim di Indonesia untuk memanfaatkan keberadaan bank Syariah yang terbukti dengan masih relatif sedikitnya masyarakat muslim Indonesia yang memanfaatkan keberadaan bank Syariah, yaitu hanya sekitar 15 sampai 20 persen nasabah yang berada di angka 15 juta jiwa yang berbeda jauh dengan bank konvensional yang mencapai angka 80 juta nasabah (Fahmi, 2018).

Fenomena ini memberikan gambaran bahwa beroperasinya bank Syariah di negara yang mayoritas penduduknya muslim, tidak menjamin bahwa yang beragama Islam menggunakan produk yang ada di bank Syariah, namun justru sebaliknya, sejak pertama kali mengenal bank, langsung menggunakan produk dan jasa yang ada di bank konvensional tanpa mencari tahu tentang keberadaan bank syariah.

Penduduk yang beragama Islam dan telah menjadi nasabah di bank konvensional, harus diyakinkan dahulu atau diberi wawasan tentang bank Syariah dan dijelaskan juga mengenai faktor-faktor apa saja yang bisa menguntungkan jika mereka menjadi nasabah di bank Syariah dibandingkan menjadi nasabah di bank konvensional.

Penyebab masih rendahnya keputusan nasabah untuk menabung di bank Syariah adalah pendapatan bagi hasil dan tidak pasti bagi nasabah. Jika pendapatan yang dihasilkan dari pembiayaan yang disalurkan semakin kecil, maka bagi hasil yang diterima oleh nasabah juga mengalami penurunan. Berbeda dengan bank konvensional, nasabah akan tetap menerima bunga dengan jumlah yang

sudah ditentukan walaupun pendapatan yang dihasilkan dari kredit yang disalurkan semakin kecil (Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih, 2017).

Rendahnya jumlah nasabah bisa juga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah kepada nasabah belum cukup baik, misalnya transaksi yang dilakukan oleh nasabah terlalu lama, kurangnya daya tanggap petugas untuk merespon keluhan dari nasabah. Akibat dari kualitas pelayanan yang diberikan belum cukup baik, maka nasabah akan melakukan evaluasi pengambilan keputusan untuk menabung di bank Syariah atau beralih ke bank konvensional (Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih, 2017).

Penurunan jumlah nasabah bisa juga karena transaksi yang dilakukan oleh bank Syariah dengan nasabah tidak dilandasi dengan kepercayaan. Membangun kepercayaan antara bank Syariah dengan nasabah sangat penting karena dalam kondisi tersebut kedua belah pihak ingin diuntungkan dari setiap transaksi (Dianing, 2017).

Bank Syariah akan semakin dikenal oleh masyarakat apabila industri perbankan menciptakan strategi yang baik agar bisa menarik nasabah atau antusias dari nasabah sehingga nasabah mempunyai keinginan dan juga kebutuhan nasabah agar menabung di bank Syariah. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah tersebut maka industri Perbankan Syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang salah satunya dengan memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah atau empati agar dapat menarik nasabah untuk menabung di bank syariah.

Pentingnya kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah maka bank Syariah perlu melakukan terobosan untuk meningkatkan jumlah

nasabah di bank Syariah (Ade, 2017). Kualitas pelayanan harus ditingkatkan, baik dari segi fasilitas umum seperti ruang tunggu ber-AC, sarana komunikasi, kemudahan prosedur, lahan parkir, dan lain-lain dan jika dari segi karyawan juga harus ditingkatkan agar terciptanya kenyamanan nasabah agar memberikan kesan baik sehingga keputusan menabung nasabah untuk menabung lebih meningkat (Ade, 2017). Bank harus memusatkan perhatiannya kepada nasabah agar dapat mencegah berpindahnya nasabah ke bank lain, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank. Pada penelitian Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih (2015) ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sinarman Syariah Padang. Penelitian Rika Yulianti, Marijati Sengen, dan Ahmad Rifani menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah bank Syariah di Banjarmasin. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan bank Syariah kepada nasabah, maka semakin tinggi juga keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

Industri perbankan merupakan suatu bentuk perusahaan yang berorientasi pada kepercayaan nasabah, tanpa kepercayaan dari nasabah maka suatu bank tidak dapat melakukan kegiatannya dengan baik, artinya jika kepercayaan antara pihak bank dan nasabah sudah terbentuk, maka usaha untuk membina kerja sama akan lebih mudah sehingga memberi keuntungan bagi kedua belah pihak. Kepercayaan konsumen dapat diartikan sebagai ketersediaan antara salah satu pihak

untuk menerima risiko dari tindakan pihak yang lainnya yang dilakukan sesuai dengan harapan dan akan melakukan tindakan yang lebih penting agar pihak tersebut dapat mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi serta mengendalikan tindakan pihak yang dapat dipercaya (Nurul, 2018). Pada penelitian Rika Yulianti, Marijati Sangen, dan Ahmad Rifani (2016) ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah bank Syariah di Banjarmasin. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang ditaruh nasabah di bank syariah, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

Nasabah di bank Syariah tidak sepenuhnya menjadi nasabah karena religiusitas, oleh karena itu nasabah harus memahami tentang tingkatan religiusitas yang ada didalam hatinya dengan melakukan apa yang diperintahkan-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Religiusitas bisa diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia, bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan ibadah saja tetapi bisa juga melakukan aktivitas yang lainnya, seperti melakukan kegiatan yang bukan hanya tampak dilihat oleh mata saja tetapi aktivitas yang tidak tampak dilihat oleh mata (Muhammad Zuhirsyah dan Nurlinda, 2018). Penelitian Wahyu Utami, Marijati Sangen, dan M. Yudy Rachman menemukan bahwa secara simultan dan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah, dan variabel religiusitas merupakan faktor yang dominan dan berpengaruh bagi nasabah dalam memutuskan untuk menabung di bank Syariah di Kota Banjarmasin. Semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah, maka semakin tinggi juga keputusan

nasabah untuk menabung di bank syariah.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya ?
2. Apakah kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya ?
3. Apakah religiusitas secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya ?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan latar belakang masalah dan juga rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui signifikansi pengaruh positif dari kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.

2. Mengetahui signifikansi pengaruh positif dari kepercayaan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.
3. Mengetahui signifikansi pengaruh positif dari religiusitas secara parsial memiliki pengaruh signifikansi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.
4. Mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Syariah

Diharapkan nantinya, hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan serta informasi mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.

2. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini, diharapkan peneliti dapat mengembangkan kemampuannya dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya bisa bermanfaat untuk STIE Perbanas Surabaya dalam menambah koleksi perpustakaan dan dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi menjadi lima bab dan pembahasannya saling berkaitan. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, religiusitas, landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan, definisi operasional dan definisi pengukuran variabel, instrumen penelitian, penjelasan tentang populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, penjelasan tentang data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV: Bab ini menjelaskan tentang uraian dari hasil penelitian yang meliputi

gambaran umum subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V: Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian yang terjadi, dan saran yang diberikan untuk berbagai pihak.

