

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perbankan di Indonesia mulai mengaplikasikan sistem syariah pada 1992 ditandai dengan beroperasinya Bank Muamalat. Sejak saat pertama kali diaplikasikan hingga saat ini *market share* di bank syariah masih rendah jika dibandingkan dengan bank konvensional. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (2019) *market share* bank syariah hanya mencapai 5,9% . (Marsyaf, 2019) Hal ini mengindikasikan bahwa bank syariah belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya baik untuk menabung maupun mendapatkan bantuan pembiayaan. Padahal mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim yang membutuhkan lembaga keuangan yang tidak bertentangan dalam menjalankan syariat Islam.

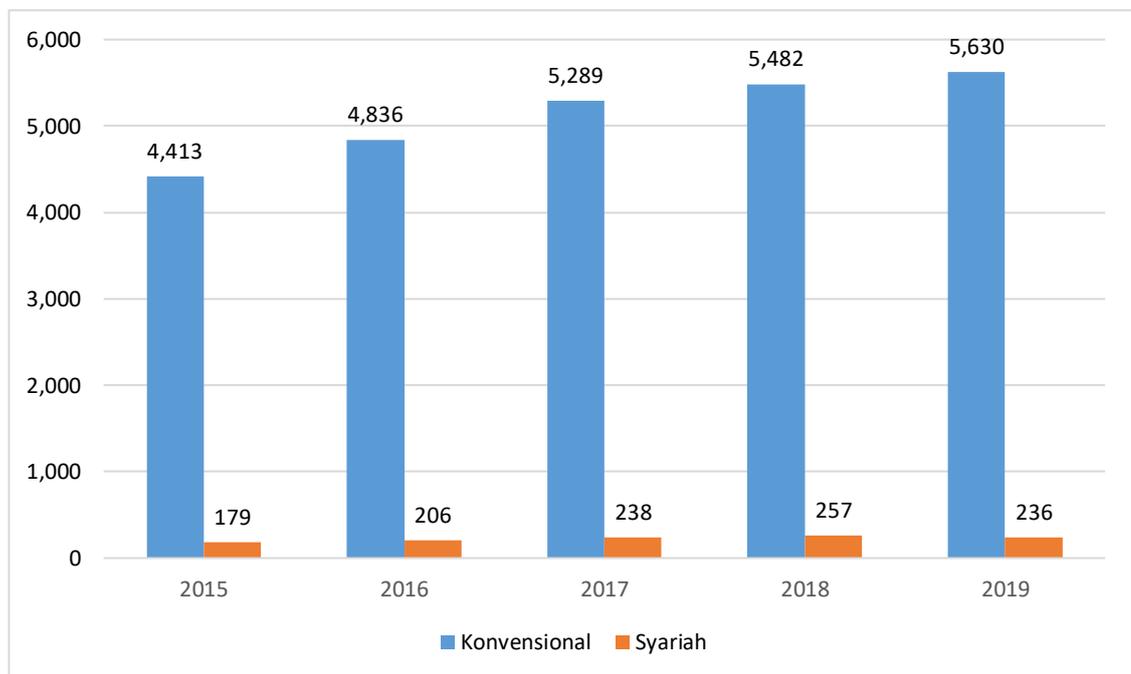
Sebagai seorang muslim ketaatan dalam menjalankan syariat Islam adalah hal yang sangat penting. Dalam syariat Islam sendiri terdapat larangan untuk melakukan transaksi yang mengandung unsur *riba*, *maysir* dan *gharar*. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surah An-Nissa ayat ke 161:

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ١٦١

“ Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang dari padanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang bathil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih.”(Q.S An-Nissa: 161)

Berdasarkan ayat tersebut sudah jelas bahwa aturan syariah secara tegas telah mengharamkan riba dalam setiap transaksi termasuk dalam menyimpan dana atau menabung. Sebagai seorang muslim yang taat haruslah mengikuti perintah Allah dalam memilih dan memutuskan apa yang akan kita gunakan agar mendatangkan pahala dan memberikan kebaikan dunia dan akhirat, sesuai yang diperintahkan dalam Al-Quran. Untuk itu diperlukan bank syariah yang dapat memastikan setiap

transaksinya sesuai dengan aturan Islam. Namun, kenyataannya keberpihakan masyarakat dalam menyimpan dananya di bank syariah masih sangat minim.



**Gambar 1. 1**  
**Komposisi DPK Bank Konvensional dan Bank Syariah 2015-2019 (Dalam Triliun Rupiah)**

*Sumber: OJK Tahun 2019*

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa keberpihakan masyarakat terhadap bank syariah masih sangat minim. Hal ini dapat di buktikan dari data komposisi DPK antara bank konvensional dengan bank syariah yang memiliki perbedaan signifikan. Dari data 2015-2019 jumlah DPK bank syariah hanya berkisar antara 179 triliun rupiah hingga pada 2018 jumlah DPK terbanyak hanya mencapai 257 triliun rupiah dan pada 2019 jumlah DPK bank syariah turun menjadi 236 triliun rupiah. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan jika dibandingkan dengan jumlah DPK bank konvensional yang terus meningkat dari tahun 2015 hingga mencapai puncaknya pada tahun 2019 yaitu sebesar 5.630 triliun rupiah.

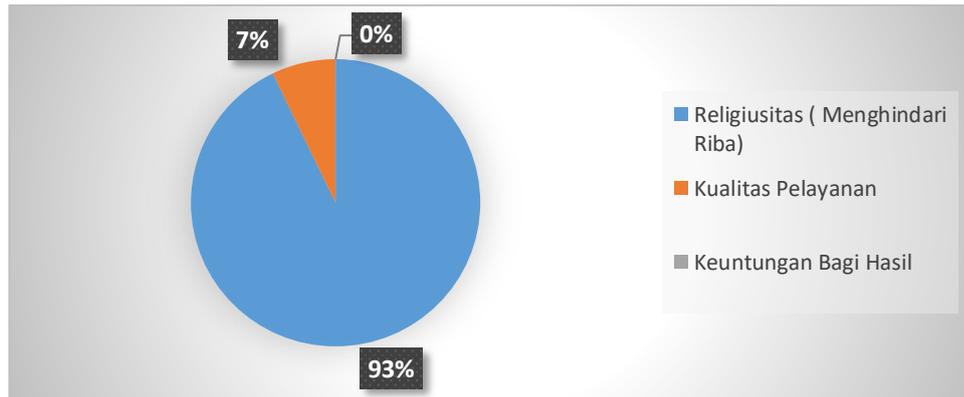
Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari OJK. Menurut Direktur Penelitian, Pengembangan, Pengaturan dan Perizinan Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (2015) Dhani Gunawan Idat dibandingkan dengan bank konvensional, total nasabah bank syariah baru mencapai 18,75%. Namun, sejauh ini pertumbuhan

nasabah di industri bank syariah ,mencapai kisaran 15-20%. Dengan adanya data tersebut menguatkan fakta bahwa masyarakat Indonesia belum menjadikan bank syariah sebagai pilihan utama dalam menyimpan dana. Mayoritas masyarakat masih memilih bank konvensional sebagai tempat untuk menabung dan berinvestasi. Besarnya penduduk muslim dan jumlah jaringan kantor bank syariah yang hampir terbesar diseluruh Indonesia, seharusnya sejalan dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perbankan syariah.

Bank syariah dapat berkembang dengan baik apabila mengacu pada kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa bank syariah. Untuk itu bank syariah haruslah melakukan terobosan-terobosan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan permintaan pasar akan berbagai produk dan layanan yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi para nasabahnya untuk bertransaksi dengan berbagai aktivitas. (Daulay, 2010)

Keputusan merupakan tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Oleh karena itu pengambilan keputusan merupakan perilaku sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada (Sangaji & Sopiati, 2013). Didalam proses pengambilan keputusan, konsumen biasanya melalui beberapa tahap, yaitu pengendalian kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

Menurut Wibowo dan Supriadi (2013), keputusan yang dilakukan nasabah tentu berkaitan erat dengan perilaku konsumen muslim dalam memutuskan untuk membeli suatu produk. Perilaku konsumen muslim berkaitan erat dengan prinsip paradoks halal dan haram barang dan jasa yang akan mereka konsumsi. Serta pengeluaran di jalan Allah artinya mereka tetap mementingkan kepentingan sosial dengan melakukan pengeluaran berupa zakat, infak dan sedekah. Ini juga menunjukkan bahwa faktor religiustas mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menabung di bank syariah. Didukung pula oleh data pra penelitian yang dilakukan penulis terhadap 14 nasabah bank syariah mengenai alasan menabung di bank syariah.



**Gambar 1. 2**  
**Alasan Nasabah Memutuskan Memilih Bank Syariah**

*Sumber: Data primer, data diolah (2020)*

Berdasarkan hasil pra-penelitian mayoritas nasabah yaitu sebesar 93% memutuskan memilih menabung di bank syariah karena religiusitas (menghindari riba) dan mereka sadar akan bahaya dosa riba. Sedangkan 7% memilih bank syariah dengan alasan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah itu sendiri.

Dengan seperti hasil pra penelitian tersebut, keadaan ini dapat menjadi peluang bank syariah untuk mengajak konsumen muslim yang memiliki rekening bank konvensional untuk beralih ke bank syariah dengan menggunakan pendekatan emosional spritual konsumen muslim sehingga agar konsumen muslim sadar akan ikatan spiritualnya/agamanya.

Sikap religiusitas merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama (Jalaludin, 2002). Keberagamaan atau religiusitas seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan sepiritual. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetap juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang (Sahlan, 2011).

Menurut penelitian Wibowo & Hardiwinoto (2015) beberapa nasabah yang sudah memutuskan memilih bank syariah dengan alasan ketentuan ajaran agama Islam, sehingga keputusan dalam memilih bank syariah tidak berdasarkan motif keuntungan ekonomi semata melainkan secara pertimbangan rasional spritual.

Hal ini pun diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Shofwa (2016) yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menyimpan dananya. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Dewi Sartika (2011) yang meneliti bahwa *religious commitment* memberikan kontribusi terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah. Seseorang yang mempunyai *religious commitment* yang tinggi maka ia akan menjalankan kegiatan ekonominya dengan menyimpan dananya disuatu tempat yang aman yaitu bank syariah dan menggunakan prinsip kehalalan.

Menurut penelitian Juliana (2013) masyarakat kota Bandung yang sudah terbangun dengan mayoritas masyarakatnya yang mayoritas muslim sangat memungkitkan terdapatnya berbagai persepsi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memutuskan atau memilih bank syariah. Faktor keagamaan yang didasari oleh alasan bisa menjalankan syariah dalam bidang muamalah masih menjadi dominan para nasabah dalam memutuskan memilih bank syariah.

Selain dari aspek religiusitas, semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis juga menuntut bank syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Hal ini dikarenakan bank merupakan lembaga yang menjual produk dalam bentuk jasa sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di bank syariah. Perbankan syariah juga harus bisa melayani kebutuhan masyarakat luas dan menyeluruh. Bank syariah pun harus melihat perilaku nasabahnya, alasan mengapa memilih dan membeli produk menabung.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal terpenting dalam upaya meningkatkan keputusan menabung. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan. Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan syariah maka akan merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan dalam menabung di bank syariah. Ironisnya seringkali terjadi kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah. Seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan bank, salah satunya dalam hal antrian, nasabah mengeluh

dan menilai jika pelayanan kurang cepat padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan cepat . (Indah, 2016)

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Maski (2010) menunjukkan bahwa keputusan menabung di bank syariah dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh suatu bank yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kepada pelanggan, pelayanan yang cepat, nyaman dan mudah memuaskan nasabah dalam menyimpan atau menarik dananya di bank. Hasil penelitian serupa juga pernah ditemukan oleh Muniaty (2017) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan konsumen dalam memutuskan menjadi nasabah di bank syariah.

Merujuk pada penjelasan yang telah dipaparkan di atas masih terlihat berbagai perbedaan faktor yang mempengaruhi keputusan menabung di bank syariah maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti analisis keputusan menabung di bank syariah dengan faktor religiusitas dan kualitas pelayanan. Berdasarkan masalah yang timbul diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Keputusan Menabung di Bank Syariah: Tinjauan dari Aspek Religiusitas dan Kualitas Pelayanan ( Studi Kasus pada Nasabah Bank BJB Syariah).**

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim tetapi bank syariah belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya untuk menabung. (Marsyaf, 2019)
2. Alasan masyarakat memilih bank konvensional memberikan hadiah dan bonus yang ditawarkan lebih menggiurkan, pelayanan yang diberikan lebih baik, dan belum paham dengan sistem yang diterapkan oleh bank syariah sehingga berpengaruh dalam memilih bank syariah. (Sari A. R., 2016)
3. Jumlah nasabah bank konvensional secara kuantitas jauh lebih besar dibanding bank syariah, total nasabah bank syariah baru mencapai 18,75%. Namun, sejauh ini pertumbuhan nasabah di industri bank syariah ,mencapai kisaran 15-20%. (OJK, 2015)
4. Gaya hidup islami dan religius belum memberikan pengaruh yang optimal kepada masyarakat untuk menggunakan bank syariah. (Saraswati, 2017)

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Setelah masalah teridentifikasi, maka munculah pertanyaan penelitian yang akan dikaji di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana gambaran umum tentang kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan menabung di bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan menabung di bank syariah?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan menabung di bank syariah secara simultan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut menganalisis sejauh mana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank syariah, menganalisis sejauhmana pengaruh variabel

Ika Octaviani, 2020

**STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

religiusitas terhadap keputusan menabung di bank syariah, dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas secara simultan terhadap keputusan menabung di bank syariah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, Untuk menambah khasanah keilmuan bagi sivitas akademi memberikan manfaat teoritis dan aplikatif terhadap pengembangan Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Serta bagi penulis menambah wawasan penulis mengenai hal terkait dan dapat memahami aplikasi dari teori yang telah didapatkan. Dan bagi penelitian selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perbankan syariah untuk meningkatkan atau memperhatikan kualitas pelayanan. Serta bagi pemerintah atau regulitas BI dan OJK diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam mengeluarkan kebijakan.