

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian negara. Semakin berkembangnya industri dalam perbankan maka akan semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut.¹ Sejarah adanya bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia diawali pada 1 November tahun 1991 dengan berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), sebagai hasil dari kerja tim Perbankan MUI. BMI pertama kali beroperasi dengan biaya modal Rp. 106.126.382.000.²

Salah satu fungsi didirikannya lembaga keuangan bank syariah yaitu sebagai perantara untuk orang-orang yang mempunyai dana lebih kepada orang yang membutuhkan atau yang kekurangan dana untuk menjalankan usaha ataupun kegiatan lainnya yang sesuai dengan aturan Islam. Tidak hanya itu, bank syariah yang memiliki julukan *Islamic Banking* juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang dalam menjalankan operasionalnya tidak mengandung system bunga maupun riba.³ yang hukumnya haram, seperti yang dijelaskan dalam QS.Al-Baqarah 2:275 yang artinya berbunyi; *“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual-beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhan-nya, lalu berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”*

Dengan berdirinya bank syariah harapannya dapat berperan memberikan kontribusi pada perekonomian kecil yang nyata, yaitu dalam bentuk pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan. Lewat pembiayaan tersebut kedudukan bank syariah sebagai mitra dengan menjalin hubungan kemitraan, sehingga hubungannya dengan nasabah bukan sebagai debitur dan kreditur lagi seperti bank konvensional. Akan tetapi dalam kenyataan pengembangan dan

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2009), 24.

² Ririn Wulandari, Fikri A.Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV.Nas Media Pustaka 2018), 6.

³ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Islam* (Jakarta: Sinar Grafika 2010), 1.

pertumbuhan produk Perbankan Syariah masih berjalan dengan lambat dibandingkan dengan bank konvensional.

Berdasarkan data sensus penduduk dari Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia yang memeluk agama Islam sebanyak 86,88% yaitu 236,53 juta jiwa dari 272,23 jiwa pada 31 Desember 2021⁴. Dengan hal tersebut seharusnya peluang untuk mengembangkan dunia Perbankan Syariah di Indonesia sangat baik dilihat dari segmentasi pasar yang ada. Namun persoalannya adalah jumlah penduduk muslim dibandingkan dengan pertumbuhan bank syariah yang ada tidak sebanding. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan *snapshot* OJK hingga juli 2021, *market share* perbankan syariah hanya mencapai 6,59% dari keseluruhan perbankan nasional. Dengan komposisi 12 Unit Usaha Syariah (UUS) sebanyak 65,73%, 20 UUS sebanyak 31,81% dan 163 BPRS sebanyak 2,45%⁵. Ini membuktikan bahwa meskipun mayoritas masyarakat di Indonesia beragama Islam namun kebanyakan masih belum menggunakan jasa dari perbankan syariah.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus merupakan salah satu perguruan tinggi keagamaan Islam Negeri di Jawa Tengah. Sebagai suatu instansi pendidikan yang dinaungi oleh Kementerian Agama secara langsung seharusnya mampu memberikan pengetahuan lebih tentang hukum-hukum Islam yang berkualitas termasuk tentang pengetahuan perbankan syariah. Pengetahuan tersebut dapat disampaikan melalui Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terutama dalam Prodi Perbankan Syariah (PS). Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus ini merupakan mahasiswa yang memperoleh ilmu dan pengetahuan serta pemahaman lebih tentang perbankan syariah. Dengan jumlah SKS (Satuan Kredit Semester) kelulusan sebanyak 144 SKS pastinya sudah banyak mata kuliah yang diperoleh untuk mendalami ilmu tentang perbankan syariah, seperti hukum perbankan, akuntansi perbankan, maupun akad-akad yang ada pada perbankan syariah.

Salah satu tujuan dari Prodi Perbankan Syariah ini yaitu mahasiswa mampu menerapkan pengetahuan dan keahlian, serta mampu memberikan solusi dalam bidang ilmu Perbankan Syariah secara produktif dan profesional.⁶ Namun setelah dilakukan

⁴ Databoks.katadata.co.id

⁵ Data dari IDX channel.com, diakses pada tanggal 08 Januari 2022.

⁶ <https://ps.iaiankudus.ac.id>, (diakses pada tanggal 30 Januari 2022, jam 22.10WIB).

percobaan observasi dan wawancara kepada 20 mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 tersebut, diperoleh data bahwa ada 12 mahasiswa menggunakan bank konvensional dalam transaksi sehari-hari maupun dalam perantara menabung. Adapun kesimpulan yang dapat diambil penulis dari alasan yang dikemukakan mahasiswa pada saat wawancara adalah mereka masih kekurangan informasi mengenai produk dan fasilitas apa saja yang ditawarkan ketika pembukaan rekening baru di bank syariah⁷. Selain itu, fasilitas ATM bank syariah yang sulit ditemukan.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 4 sampai 6 Juli 2023, peneliti tidak melihat adanya kantor cabang bank syariah maupun konvensional di area kampus IAIN Kudus. Kantor cabang BSI terdekat berjarak 3,2 km, sedangkan kantor cabang bank konvensional sedikit lebih dekat dengan jarak 2,8 km dari kampus. Di sebelah gerbang kampus peneliti menemukan adanya fasilitas ATM namun yang tersedia hanya ATM bank konvensional yaitu ATM BRI dan ATM Mandiri sedangkan ATM BSI berjarak 3,2 km. Hal tersebut menjadi bukti bahwa fasilitas yang disediakan oleh bank syariah masih kurang. Diduga kurangnya fasilitas tersebut yang menjadikan mahasiswa kurang tertarik menggunakan jasa bank syariah.

Melihat minimnya ketertarikan yang ada, sepertinya upaya pengembangan yang dilakukan bank syariah tidak cukup kalau hanya menggunakan landasan aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, seharusnya juga perlu memperhatikan orientasi pasar atau masyarakatnya sebagai pengguna jasa dari perbankan tersebut. Untuk itu agar daya tarik masyarakat terutama mahasiswa untuk menggunakan jasa dari di bank syariah Tinggi maka perlu adanya berbagai upaya pengelolaan, salah satunya adalah pengelolaan dalam pemasaran. Pengelolaan tersebut dapat berupa promosi, promosi ini sangat penting dilakukan untuk mencukupi keinginan dan kebutuhan masyarakat atas sebuah produk atau jasa karena promosi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keputusan seseorang.⁸

Promosi ialah suatu komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada nasabahnya mengenai informasi yang tepat dan memiliki tujuan agar bisa merubah suatu tindakan dan sikap dari nasabah, agar nasabah yang tadinya tidak mengetahui menjadi tau

⁷ Hasil wawancara mahasiswa pada tanggal 4-5 juli 2022

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers 2010), 193.

dan tertarik untuk membeli atau menggunakan produk yang telah ditawarkan dan juga tetap mengingatnya.⁹

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Harish, Mira dan Fathoni¹⁰ pada mahasiswa domisili Tangerang yang berjudul “*Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank*” pada tahun 2018 menunjukkan hasil bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank. Namun penelitian tersebut berbanding balik dengan penelitian yang ditemukan dari hasil penelitian Elfitri¹¹ pada CV.Jaya Herbal Cabang Padang dengan judul “*Pengaruh Harga dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Kosumen*” tahun 2014, serta Fajar dan Emma¹² “*Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya*” tahun 2015 yang menyatakan bahwa variabel promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Selain variabel promosi, faktor pengetahuan juga menjadi salah satu faktor penting dalam mengambil suatu keputusan. Pengetahuan bisa diartikan sebagai rasa ingin tahu, semua perilaku atau tindakan manusia untuk lebih memahami tentang suatu topik yang sedang dihadapinya.¹³ Pengetahuan yang tinggi dapat menjadi faktor atau latar belakang yang sangat berpengaruh terhadap perilaku atau sikap seseorang. Hal ini dapat mengontrol keyakinan dari suatu sikap atau tindakan yang ingin dilakukan. Artinya dengan adanya pengetahuan atau pemahaman yang baik dan tinggi maka dapat dijadikan tolak ukur seseorang untuk memilih dan mempertimbangkan suatu keputusan. Apabila pengetahuan tentang

⁹ Mawardi, “Pengaruh Promosi Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat KotaPalembang”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no.1 (2018), 8.

¹⁰ Harish Muhammad Ramadhani, Mira Rahmi, M. Anwar Fathoni, “Pengaruh Literasi Keuangan, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank”, *PROSIDING BIEMA*, Vol.2 (2018). 703.

¹¹ Elfitri Santi, “Pengaruh Harga dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada CV. Jaya Herbal Cabang Padang”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 5, no.1 (2014).

¹² Muhammad Fajar Fahrudin, Emma Yulianti, “Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya”, *Jurnal of Business and Banking* 5, no.1 (2015), 160.

¹³ I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* (Yogyakarta: C.V Andi Offset 2006), 1.

bank syariah tinggi maka hal tersebut dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

Beberapa penelitian terdahulu sudah memberikan gambaran perihal pengetahuan mengenai lembaga keuangan syariah di Indonesia yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa lembaga keuangan syariah. Berdasarkan penelitian Annisa, Ida, dan Makhrus pada tahun 2018 mengenai variabel pengetahuan tentang produk perbankan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah BPRS Khasanah Ummat dalam memilih bank syariah.¹⁴ Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Imanuddin pada tahun 2019 pada mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo yaitu perihal variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo menabung di bank syariah.¹⁵ Namun penelitian yang dilakukan oleh Naila dan Iramani yang berjudul “*Studi Financial Managemen Behavior pada Masyarakat Surabaya*” pada tahun 2013 bertolak belakang, yaitu mengungkapkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen yang salah satunya adalah keputusan.¹⁶

Variabel-variabel lingkungan lainnya yang bisa memengaruhi keputusan untuk menabung adalah fasilitas yang tersedia. Menurut Murdifi Haming, Fasilitas adalah semua hal yang bisa memudahkan dan mempercepat suatu pelaksanaan dalam usaha. Dalam artian hal ini dapat dikatakan bahwa fasilitas tersebut merupakan jembatan untuk mewujudkan keinginan tersebut. Apabila Bank memiliki fasilitas yang lengkap maka akan membuat nasabah lebih merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi. Semakin baik fasilitas yang diberikan, maka akan semakin banyak orang yang tertarik untuk bertransaksi di suatu perusahaan.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo Adi pada masyarakat Desa Pasuruhan, Magelang dengan judul “*Pengaruh*

¹⁴ Annisa Wahyul Karimah, Ida Nurlaeli, Makhrus, “Pengaruh Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no.1 (2018).

¹⁵ Imanuddin, *Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah* (Skripsi IAIN Ponorogo, Ponorogo: 2019).

¹⁶ Naila Al Kholilah, Iramani, “Studi Financial Managemen Behavior pada Masyarakat Surabaya”, *Jurnal of Business and Banking* 3, no.1 (2013), 79.

¹⁷ Murdifi Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 384.

Pengetahuan Bank Syariah, Promosi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah dengan Minat Menabung sebagai Variabel Intervening” tahun 2020 menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.¹⁸ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adhita pada guru dan karyawan pondok pesantren DARUT TAQWA yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Guru dan Karyawan Pondok Pesantren DARUT TAQWA dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*” pada tahun 2021 bertolak belakang, penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.¹⁹

Hasil penelitian dari peneliti sebelumnya yang beragam dan tidak konsisten tersebut, serta melihat adanya kesenjangan dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis terhadap mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020. Dimana mahasiswa tersebut adalah mahasiswa yang pada saat ini sedang memasuki semester 6, mahasiswa ini merupakan mahasiswa yang diberikan kesempatan lebih untuk mengenal maupun melakukan penelitian secara langsung di lapangan terkait disiplin ilmu yang digeluti terutama tentang Perbankan Syariah melalui program Kuliah Kerja Lapangan (KKL) maupun Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), akan tetapi sedikit dari mereka yang menggunakan jasa bank syariah. Hal ini menjadi persoalan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut sejauh mana promosi, pengetahuan dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah. Maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas peneliti mengambil judul **”PENGARUH PROMOSI, PENGETAHUAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 IAIN Kudus)”**.

¹⁸ Prasetyo, Adi, “*Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah dengan Minat Menabung sebagai Variabel Intervening, (Studi Kasus pada Masyarakat Desa Pasurhan, Mertoyudan, Magelang)*”, Jurnal Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

¹⁹ Adhita Prabawati, “*Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Guru dan Karyawan Pondok Pesantren DARUT TAQWA dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*” (Skripsi IAIN Ponorogo: 2021).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 IAIN Kudus dalam menggunakan jasa bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini harapannya adalah memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan untuk peneliti berikutnya, serta dapat digunakan sebagai referensi dan acuan untuk karya-karya selanjutnya yang berkaitan dengan *Pengaruh promosi, fasilitas, dan pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kudus dalam menggunakan jasa Bank Syariah.*
 - b. Untuk masyarakat diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa. Dalam hal ini promosi, fasilitas, dan pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Harapannya penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak bank mengenai preferensi mahasiswa dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Serta diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perbankan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa bank syariah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas maksud dari masing-masing bagian dalam pembahasan, yang nantinya dapat menjadikan penelitian lebih sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika yang akan penulis susun dalam penulisan skripsi:

1. Bagian Pendahuluan

Bagian pendahuluan ini berisi tentang halaman judul, lembar pengesahan dan pernyataan, abstrack, motto, kata pengantar dan daftar isi.

2. Bagian Isi

Didalam bagian isi ini terdapat 5 Bab, dan pada setiap bab terdapat beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisannya yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang dilaksanakannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat dari diadakannya penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Hal tersebut meliputi, deskripsi teori dari beberapa variabel yang ada dalam penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan juga hipotesis.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi dari setiap variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang didalamnya memuat gambaran tentang objek penelitian serta hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V: Penutup

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi kesimpulan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.

3. **Bagian Akhir**

Bagian akhir ini berisi tentang daftar pustaka yang dibuat untuk rujukan dalam penulisan skripsi dan lampiran-lampiran sebagai bukti pendukung dari skripsi.

