

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejak 1960-an, larangan riba (bunga atau uang) telah menjadi salah satu isu yang paling banyak dibicarakan dan sentral dikalangan ulama Islam. Tentu saja hal ini sangat dipengaruhi oleh situasi sosial politik masyarakat muslim, gerakan reformasi dan islamisasi pengetahuan para muslim itu sendiri. Besarnya langkah menuju perdebatan suku bunga yang dianggap riba tentu telah berkembang menjadi langkah besar untuk menciptakan model lembaga keuangan yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Hal ini merupakan landasan serta alasan utama untuk segera dibentuknya bank Islam.<sup>1</sup>

Bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat, mengembalikan dana tersebut kepada masyarakat dan menyediakan jasa perbankan lainnya. Lembaga keuangan disisi lain, adalah perusahaan di sektor keuangan yang menghimpun dana mendistribusikan dana atau keduanya.<sup>2</sup>

Bank menurut undang-undang No. 21 Tahun 2008 adalah perusahaan yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup seluruh penduduk.<sup>3</sup>

Dalam struktur ekonomi dunia, terdapat 2 (dua) jenis bank besar yang beroperasi dengan Cara yang berbeda, bank syariah dan bank konvensional. Dalam hal tujuan, perbankan syariah melakukan hal yang Sama dengan bank konvensional namun beroperasi pada prinsip syariah. Oleh karena itu semua operasi dan aktivitas berasal dari hukum syariah, yang

---

<sup>1</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 49.

<sup>2</sup> La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 44.

<sup>3</sup> Osmad Muthaher, *Akutansi Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 13.

membimbing perbedaan penting di banyak bagian konvensional.<sup>4</sup>

Secara umum, sistem perbankan syariah didasarkan pada prinsip Islam (syariah), sedangkan sistem perbankan konvensional didasarkan pada tingkat suku bunga. Pada bank syariah sistem partisipasi ekuitas berlaku dimana tingkat pengembalian yang telah ditentukan sebelumnya tidak terjamin. Namun, bank konvensional sistem operasinya didasarkan pada sistem ekuitas dan hutang yang terutama didorong oleh bunga (riba).<sup>5</sup>

Meskipun ide perbankan syariah relatif baru, namun sekitar 20 tahun yang lalu masih menarik perhatian banyak investor di seluruh dunia. Dari sudut pandang strategis, kebaruan ini merupakan kekuatan sekaligus kelemahan. Dengan demikian disisi positif, menjadi gagasan baru, perbankan syariah berpotensi menarik pelanggan baru dan akibatnya, meningkatkan pangsa pasar bank. Fenomena ini dapat menjelaskan peningkatan cabang beberapa bank syariah (misalnya *Dubai Islamic Bank, UAE, Islamic Bank Bangladesh Limited, Bank Islam Malaysia Berhad, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri Indonesia, dll*).<sup>6</sup>

Persaingan dalam dunia bisnis perbankan saat ini menunjukkan sangatlah ketat dan semakin kompetitif karena banyaknya bank yang berdiri saat ini, Merekrut nasabah sebanyak-banyaknya adalah tujuan utama bank untuk itu bank syariah harus benar-benar mengetahui apa yang diinginkan nasabah agar calon nasabah mantap hatinya untuk menabung. Terdapat beberapa faktor yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk memutuskan menabung pada suatu bank yang akan menjadi pilihannya, salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan, Pelayanan atau jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak

---

<sup>4</sup> Inggang Pewangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Budi Utama, 2012), 6.

<sup>5</sup> Inggang Pewangsa Nuralam, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah* (Malang: Ub Press, 2017), 8.

<sup>6</sup> Inggang Pewangsa Nuralam, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, 9.

lain, yang pada dasarnya tidak berarti dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun.<sup>7</sup>

Kualitas layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana, yang normal menurut standar umum yang ditawarkan oleh banyak perusahaan lain, tetapi ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan kejutan dari pelayanan perusahaan seperti seorang petugas keamanan tidak saja memberikan pelayanan keamanan, namun ini membantu mengarahkan nasabah menerima kartu antrian, mengarahkan mereka tentang cara menulis dan pengambilan slip transaksi, menerbitkan majalah atau surat kabar, mengarahkan antrian jalur *teller* atau *customer service* di bank.<sup>8</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan atau proses. Sebagai proses pelayanan, suatu proses yang meliputi hajat hidup orang banyak dalam masyarakat dilakukan secara teratur dan berkesinamungan. Moenir mengemukakan bahwa penyampaian pelayanan dapat diukur, sehingga standar yang baik dapat ditetapkan dalam hal waktu yang dibutuhkan maupun hasilnya.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, membangun tingkat kepercayaan yang tinggi pada nasabah adalah hal yang penting, hal tersebut sangat penting untuk menciptakan rasa percaya yang dimiliki nasabah terhadap bank. Melalui tingkat kepercayaan yang terjalin antara bank dengan nasabah, mengingat bank berkewajiban untuk membangun tingkat kesadaran yang tinggi, kemungkinan besar akan terjalin bisnis perbankan yang lebih intensif antara bank dengan nasabah. bank

---

<sup>7</sup> Nasib, Saifullah, Martin, Zulia Rifda Daulay, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* (Surabaya: Global Aksara, 2020), 1.

<sup>8</sup> Nazaruddin Aziz, Vito Shiga Hendrastyo, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang*, Jurnal Pundi, 03, No. 03 (2019) 228.

<sup>9</sup> Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 18.

berkewajiban untuk membangun rasa kepercayaan tinggi terhadap nasabahnya sehingga nasabah merasa aman saat menyimpan uang di bank.

Faktor lainnya ialah citra perusahaan, beberapa hal yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menabung diantaranya adalah citra perusahaan. Jenis citra seperti ini berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utama. Bagaimana citra perusahaan yang positif lebih dipahami dan diterima oleh masyarakat, mungkin terkait dengan sejarah perusahaan, kualitas pelayanan prima, keberhasilan pemasaran, dan tanggung jawab sosial (sosial care) dan lainnya.<sup>10</sup>

Citra perusahaan sebagai hasil dari kumpulan perasaan, pikiran, sikap dan pengalaman tentang perusahaan yang tersimpan dalam ingatan, kesan-kesan umum itu tetap ada di benak konsumen. Kemudian sesuai dengan perasaan dan pengalaman konsumen pada sebuah perusahaan, kesan tersebut di ubah menjadi citra positif atau negatif. Ketika nama perusahaan terdengar atau masuk kebenak konsumen, citra baik positif maupun negatif akan diingat.<sup>11</sup>

Selain kualitas pelayanan dan citra perusahaan, sistem bagi hasil juga merupakan faktor dari keputusan nasabah untuk menabung. Jika dalam mekanisme ekonomi konvensional menggunakan instrumen bunga, maka dalam ekonomi islam menggunakan mekanisme instrumen bagi hasil. Salah satu perangkat kelembagaan yang menerapkan instrumen bagi hasil adalah bisnis lembaga keuangan syariah. Mekanisme lembaga keuangan syariah yang menggunakan sistem bagi hasil tampaknya menjadi pilihan lain bagi dunia usaha. Namun perilaku bagi hasil dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan moneter.

---

<sup>10</sup> Ilona Vicenovie Oisina Situmeang, *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY Di Pandang Dari Perspektif Komunikasi Organisasi* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 79.

<sup>11</sup> Ayu Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajiban Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com* (Klaten: Lakeisa, 2020), 12.

Karena perilaku bagi hasil akan mempengaruhi keadaan perekonomian suatu negara.<sup>12</sup>

Bank syariah perlu menaikkan bagi hasil yang lebih tinggi guna dapat bersaing dengan bunga yang dipakai oleh bank konvensional, jika makin tinggi bagi hasil yang diberikan bank syariah akibatnya nasabah menaruh minat akan memilih pembagian bagi hasil yang lebih tinggi oleh bank syariah yang namanya telah mebooming serta mempunyai nasabah yang tidak sedikit. Bagi hasil adalah persetujuan yang telah dibuat antara pihak pertama dengan pihak kedua berdasarkan rugi atau untung, bagi hasil bersumber pada laba yang diperoleh, sementara itu risiko dari usaha tetap akan ditanggung serentak oleh kedua belah pihak serta penerimaan laba adalah halal.<sup>13</sup>

Untuk itu pihak perbankan harus memahami beberapa faktor di atas agar mampu memikat kepercayaan nasabah serta menjadikan nasabah merasa aman dan mantap hatinya untuk menabung dan menanamkan modal di bank syariah.

Mahasiswa sebagai salah satu komponen masyarakat adalah salah satu pangsa pasar yang patut jadi bahan pertimbangan bank syariah untuk menambah jumlah nasabah. Banyaknya jumlah mahasiswa sangat patut dijadikan pertimbangan oleh pihak perbankan sebagai salah satu segmen pasar yang potensial untuk menghimpun dana masyarakat. Selama ini banyak mahasiswa yang menggunakan transaksi bank untuk menerima kiriman uang dari orang tua yang berada jauh dari kampus.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana keputusan mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah untuk menabung di bank Syariah. IAIN Kudus adalah salah satu perguruan tinggi yang terletak di Kota Kudus Jawa Tengah yang memiliki ribuan mahasiswa. Melihat potensi mahasiswa IAIN Kudus, maka IAIN Kudus menjadi salah satu segmentasi pasar bank syariah yang sangat potensial di karesidenan pati yang

---

<sup>12</sup> Muhamad, *Sistem Bagi Hasil dan Pricing Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2016), 17.

<sup>13</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan dan studi Empiris Di Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010), 11.

mencakup wilayah (Pati, Kudus, Jepara, Rembang, Blora, Grobogan). Beberapa kali agenda mahasiswa di IAIN Kudus disponsori oleh bank syariah sebagai upaya untuk meraih nasabah baru di IAIN Kudus, selain itu pihak bank syariah juga sering turut adil dalam acara seminar yang di adakan kampus di IAIN Kudus. Hal tersebut memperlihatkan besarnya jumlah mahasiswa sangat patut dijadikan pertimbangan oleh pihak perbankan sebagai salah satu segmen pasar yang potensial untuk menghimpun dana.

Mahasiswa merupakan pilihan yang tepat bagi pihak bank syariah untuk meningkatkan pertumbuhan tabungan. Dalam kalangan mahasiswa tabungan sangat dibutuhkan, tidak hanya mahasiswa dalam kota saja melainkan mahasiswa dari luar kota juga akan turut adil dalam menabung, Kualitas pelayanan dan citra perusahaan sangat diperhatikan oleh para mahasiswa sebelum akhirnya menabung di bank tersebut, karena itu salah satu jasa tabungan yang akan dibutuhkan oleh mahasiswa dalam kota ataupun mahasiswa perantauan untuk menyimpan uang bulanan mereka.

Pengetahuan tentang perbankan syariah biasanya dapat diperoleh dalam bentuk mata pelajaran tentang perbankan syariah, dalam mata kuliah tersebut membahas tentang perbedaan bank konvensional dan bank syariah, prinsip-prinsip bank syariah, serta keunggulan bank syariah. Tentunya selama perkuliahan juga mahasiswa telah mempelajari sistem bagi hasil, Semakin banyak mahasiswa mengetahui tentang bank syariah lebih baik maka hal tersebut akan menjadi pertimbangan untuk mahasiswa memutuskan untuk menabung di bank syariah.

Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil diharapkan memberi pengaruh positif terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah, sehingga dapat membantu perkembangan bank syariah. Variabel ini dianggap perlu untuk diteliti karena merupakan salah satu faktor keputusan mahasiswa untuk menabung. Sedangkan mahasiswa IAIN Kudus prodi perbankan syariah berpendidikan tinggi dan paham hukum-hukum Islam seharusnya juga mengetahui masalah perbankan syariah.

Penulis bermaksud menjadikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil sebagai variable.

Sedangkan mahasiswa dijadikan peneliti sebagai objek dikarenakan mahasiswa merasa lebih berhasrat untuk menabung di bank syariah.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN SISTEM BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (Study Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus)”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah?
3. Apakah sistem bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah?
4. Apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, dapat disimpulkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah.

3. Untuk mengetahui pengaruh sistem bagi hasil terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah.

### **Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, serta memberikan wawasan bagi para pembaca baik kalangan akademis (mahasiswa) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil terhadap keputusan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus menabung di bank syariah.

#### **2. Bagi Praktisi**

Adanya penelitian ini peneliti berharap juga dapat ilmu pengetahuan untuk menambah ilmu wawasan khususnya menambah ilmu perbankan syariah yang dapat dilakukan di lapangan dan dapat diaplikasikan dengan pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan.

#### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan bahan masukan ataupun pertimbangan bagi perusahaan perbankan syariah untuk lebih baik lagi khususnya dalam kualitas pelayanan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil.

#### **4. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dibidang ekonomi islam khususnya perbankan syariah.

### **Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah proses penulisan skripsi ini, maka penulis merancang sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, dan setiap bab dapat diuraikan sebagai berikut:

**BAB I, PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan gambaran latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

#### **BAB II, LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan deskripsi teori yang berisi kajian teoritis mengenai masalah yang dibahas dalam penelitian, serta membahas penelitian-penelitian terdahulu yang akan dijadikan sumber penulis dalam penelitian ini, kerangka berfikir serta hipotesis.

#### **BAB III, METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memaparkan tentang jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, desain dan definisi variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data.

#### **BAB IV, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan penjelasan atas hasil riset yang terdiri dari objek penelitian, pengujian hasil analisis data, jawaban hipotesis, serta penjelasan dari hasil analisis data serta hasil mengenai permasalahan-permasalahan yang telah di uraikan di atas.

#### **BAB V, PENUTUP**

Pada bab penutup merupakan bab terakhir yang membahas kesimpulan dari semua hasil penelitian, dan saran-saran yang diberikan kepada pihak terkait tentang hasil penelitian yang telah dilakukan.