

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu tindakan dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan moral dan prinsip-prinsip syariat Islam.

Bank Islam atau sering disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak bergantung kepada bunga. Bank Islam atau juga sering disebut Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan yang bekerja dan produknya disempurnakan dengan berlandaskan Al-Qur`an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha utamanya membagikan produk pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam jalan pembayaran serta perputaran uang yang pengerjaannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam<sup>1</sup>. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariat islam, bank yang tata cara menjalankannya berpatokan dengan Al-Qur`an dan Hadits.

Bank syariah dikenal sebagai bank yang mengoperasikan produk dan jasanya tanpa riba. Riba disini berarti menetapkan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan riba hukumnya haram. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah : 275

---

<sup>1</sup> Karnaen Perwataatmadja dan M.Syfei Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT Dua Bhakti Wakaf) 1997, 1

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يُفُومُونَ إِلَّا كَمَا يُفُومُ الَّذِي يَتَحَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ - ٢٧٥

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan 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. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperoleh dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”<sup>2</sup>

Bank syariah adalah bank yang menggunakan prinsip bagi hasil dalam hal pembagian keuntungan dan kerugian. Keberadaan perbankan syariah sangat dinantikan oleh masyarakat yang berada di Indonesia karena dirasa masyarakat resah akan adanya bunga bank. Perbankan syariah adalah salah satu elemen sistem ekonomi syariah yang sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam baik secara komprehensif ataupun universal.<sup>3</sup> Komprehensif disini berarti mencakup seluruh aspek kehidupan, baik ritual kemasyarakatan yang bersifat menyeluruh. Adapun untuk universal sendiri berarti Syariat Islam dapat diterapkan pada waktu dan tempat tanpa memandang ras, suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai “*Rahmatan lil Alamin*”.

Perbankan syariah di Indonesia berkembang pesat setelah dikeluarkannya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam UU ini terdapat perubahan yang memberikan peluang yang besar dan landasan hukum yang lebih kuat bagi pengembangan perbankan syariah serta memberikan kesempatan

<sup>2</sup> “Qur`an Kemenag” Kementerian Agama Republik Indonesia, 7 September 2021, <https://quran.kemenag.go.id/sura/2/275>

<sup>3</sup> Muhammad, *Bank Syariah (Yogyakarta: Ekonisia, 2006)*, 55-56

yang luas untuk memperluas pangsa pasar perbankan syariah.<sup>4</sup> Dengan lahirnya UU No. 10 tahun 1998 untuk dunia perbankan syariah nasional memiliki hikmah yaitu pemerintah mendukung dan membuka lebar jalan untuk lembaga perbankan dengan berlandaskan prinsip syariah.

Pengetahuan nasabah tentang Bank Syariah bisa menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk memilih antara bank konvensional atau bank syariah. Seorang pemasar dituntut untuk memberikan pengetahuan yang baik dan jelas mengenai Bank Syariah. Dengan penjelasan yang baik dan jelas pertumbuhan perbankan syariah akan semakin tinggi, dikarenakan faktor peningkatan kepercayaan dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah meningkat. Dengan otomatis pertumbuhan perbankan syariah akan tumbuh seiring dengan permintaan dan antusias masyarakat yang terus meningkat. Oleh karena itu upaya peningkatan kepercayaan, pengetahuan dan fasilitas di perbankan syariah menjadi isu yang strategis dalam pertumbuhan bank syariah di masa depan. Semakin baik kepercayaan masyarakat kepada bank syariah dapat dimungkinkan masyarakat untuk memilih bank syariah.

Adapun kepercayaan masyarakat tentang bank syariah untuk saat ini masih dipengaruhi dari sisi Agama yang sebagian besar masyarakat beragama Islam, pengaruh kepercayaan masyarakat belum sepenuhnya dari kesadaran atau informasi yang benar dari pihak bank syariah itu sendiri. Menurut Maharani Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.<sup>5</sup> Dari penjelasan sebelumnya, kepercayaan calon nasabah ataupun nasabah terhadap bank syariah merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh bank syariah ketika perkataan, janji, pernyataan, informasi dari lisan maupun tulisan dapat diwujudkan sesuai dengan yang dikatakan ataupun di tuliskan.

---

<sup>4</sup> Heri Sudarso, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, deskripsi dan ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia) 2003, 33-34

<sup>5</sup> Astri Dhiah Maharani, "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang" Skripsi, UNNES Semarang, 2010

Dewasa ini pemerintah Indonesia melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara menggabungkan 3 bank umum syariahnya menjadi satu menjadi Bank Syariah Indonesia. Ketiga entitas itu adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) dan Bank BRI Syariah (BRIS). Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Dengan adanya penggabungan bank syariah BUMN tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah akan Bank Syariah di Indonesia.

Guna menunjang kebutuhan pada nasabah, bank Syariah saat ini sudah banyak memberikan berbagai fasilitas penunjang. Di Kudus sendiri sudah ada Bank Umum Syariah yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan kegiatan perbankannya sesuai kaidah islam. Fasilitas adalah suatu hal yang dapat memudahkan atau memperlancar suatu pekerjaan baik berbentuk benda maupun berberntuk virtual.

Dalam memasarkan produk-produk dan jasa perbankan syariah harus dilakukan dengan cara yang benar supaya calon nasabah yang akan membuka rekening atau nasabah yang akan menggunakan produk percaya akan yang disampaikan oleh pegawai bank. Adapun yang harus dilakukan oleh seorang pemasar bank syariah, yaitu dengan melakukan (1) Meyakinkan nasabah akan produk yang tidak nyata melalui presentasi produk yang menarik. (2) Proses penjualan efektif tergantung pada ketajaman dan kejelian dalam melakukan pendekatan penjualan.<sup>6</sup> Dengan melakukan hal tersebut, kemungkinan besar calon nasabah yang akan melakukan pembukaan tabungan sangat antusias, sehingga dapat menarik calon nasabah lebih banyak.

Menurut Tjiptono fasilitas adalah sumberdaya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.<sup>7</sup> Bidang usaha yang bergerak di jasa fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting, oleh karena itu fasilitas yang seharusnya ada

---

<sup>6</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP- STIM YKPN, 2011), 228.

<sup>7</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014) 317.

yaitu kondisi fasilitas, desain interior, desain eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Pentingnya faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi fasilitas. Disadari atau tidak, sekarang ini nasabah sangat kritis akan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank, dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain itu, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam memberikan kemudahan bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi lainnya.<sup>8</sup> Fasilitas diberikan oleh Bank diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjadi faktor untuk menarik nasabah lebih banyak lagi, sehingga pertumbuhan bank syariah meningkat.

Berbagai macam fasilitas disediakan oleh semua perusahaan jasa termasuk perbankan syariah untuk menyenangkan nasabahnya agar tepat nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadi salah satu instrument yang digunakan untuk mengembangkan fasilitas yang ada di kantor pelayanan.

Dalam penelitian sebelumnya tidak ada yang menggabungkan antara variabel independen kepercayaan, pengetahuan dan fasilitas secara bersamaan, variabel kepercayaan lebih banyak digabungkan dengan persepsi, loyalitas maupun kepuasan. Contohnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Astri Dhiah Maharani dengan judul Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Pengetahuan digabungkan dengan variabel pemasaran dan persepsi mahasiswa.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menilai, masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah di Indonesia. Setidaknya ada lima tantangan yang dijabarkan OJK. Ketua Dewan Komisiner OJK Wimboh Santoso mengatakan, tantangan pertama adalah pangsa pasar (market share) perbankan syariah yang masih sangat rendah dibandingkan bank konvensional. Padahal, Indonesia memiliki 87% penduduk

---

<sup>8</sup>Nurastuti Wiji, *Tekhnologi Perbankan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu) 2011, 110

muslim yang merupakan terbesar di dunia. Market share industri jasa keuangan syariah 9,90%, sedangkan perbankan syariah 6,5%. Perbankan syariah dituntut mampu menyediakan kebutuhan keuangan dalam pengembangan industri halal dan pengembangan lembaga keuangan syariah.

Kedua, tantangan yang dihadapi yakni dari sisi permodalan bank syariah yang masih terbatas. "Di mana terdapat enam bank syariah yang memiliki modal inti di bawah Rp 2 triliun dari total 14 bank umum syariah per Desember 2020," ungkap Wimboh dalam webinar, Rabu (10/2). Kemudian, tantangan ketiga adalah literasi keuangan syariah masih sangat rendah, yaitu baru 8,93%, jauh tertinggal dari literasi keuangan secara nasional yang sebesar 38,03%. Untuk indeks inklusi keuangan syariah juga masih tertinggal di posisi 9,1% dibandingkan dengan inklusi keuangan nasional 76,19%.

Tantangan keempat adalah terbatasnya sumber daya di industri keuangan syariah. "Kebutuhan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kompetensi tinggi di bidang perbankan syariah masih tinggi," kata Wimboh. Tantangan kelima, tingkat kompetitif produk dan layanan keuangan syariah juga belum setara dengan keuangan konvensional. Dalam hal tersebut, diversifikasi produk keuangan syariah dan business matching menjadi hal yang sangat kuat.

Sedangkan di Kudus, IAIN Kudus memiliki jurusan perbankan syariah, namun tingkat literasi dan kepercayaan mahasiswa IAIN Kudus masih minim bisa dilihat dari banyaknya mahasiswa IAIN Kudus yg masih memakai bank konvensional daripada syariah. Dri situlah saya ingin mengetahui lebih dalam apakah pengaruh kepercayaan pengetahuan dan fasilitas terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah Indonesia (studi kasus IAIN Kudus)

Mahasiswa sebagai salah satu komponen masyarakat dan juga sebagai target pasar yang layak untuk diperhatikan dalam menambah jumlah nasabah. Institut Agama Islam Negeri Kudus adalah lembaga perguruan tinggi yang berbasis agama Islam di Kabupaten Kudus dengan jumlah mahasiswa kurang lebih 9500 Mahasiswa pada tahun akademik 2021-2022. Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus yang sebagian besar beragama Islam, merupakan pasar yang sangat besar bagi sebuah bank syariah. Dengan menargetkan mahasiswa adalah sebuah pilihan yang bagus dikarenakan sebagian besar mahasiswa pasti sudah tahu akan sistem dan kinerja bank syariah yang ada di Indonesia ini,

dan mahasiswa dapat dijadikan sebagai tumpuan untuk dapat memasarkan dan juga dapat memberikan informasi tentang bank syariah ke masyarakat luas.

Mahasiswa merupakan sasaran yang tepat bagi pihak bank syariah dalam memperbesar perkembangan produknya. Produk tabungan di perbankan syariah sangat dibutuhkan untuk kalangan mahasiswa yang hidup jauh di perantauan. Terutama mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan terkhusus bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus yang dianggap jauh lebih mengenal lembaga keuangan syariah terutama dalam bidang perbankan syariah.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KEPERCAYAAN, PENGETAHUAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KUDUS**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang disebutkan di atas, maka penyusun akan merumuskan apa yang menjadi masalah. Adapun yang menjadi rumusan pokok masalahnya adalah bagaimana pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan fasilitas terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Kudus. Dari rumusan pokok masalah tersebut dapat diturunkan menjadi beberapa poin masalah, antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan mahasiswa terhadap keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus?
2. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan mahasiswa tentang Bank Syariah Indonesia terhadap keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus?
3. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia terhadap keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan fasilitas secara *simultan* terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan mahasiswa tentang Bank Syariah Indonesia berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas Bank Syariah Indonesia berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.
4. Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan fasilitas secara *simultan* terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, serta memberikan wawasan untuk memperdalam masalah pengetahuan mahasiswa terhadap bank syariah, fasilitas yang diberikan pihak bank, dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan ataupun pertimbangan bagi perusahaan perbankan syariah untuk lebih baik lagi khususnya dalam kepercayaan nasabah, pengetahuan nasabah, dan fasilitas yang diberikan.

3. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan juga dapat menambah kesadaran mahasiswa FEBI, khususnya mahasiswa Perbankan Syariah untuk bisa membantu kemajuan dan perkembangan Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus dengan cepat, sehingga bank syariah dapat bersaing dengan bank konvensional.

### E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pemahaman, penjelasan dan penelaahan bahasan pokok permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini disusun dengan sistematika berikut:



Bab pertama, merupakan pendahuluan yang berisi tentang A. Latar Belakang masalah yang memaparkan latar belakang permasalahan yang menjadi alasan mengapa penyusun melakukan penelitian ini, B Rumusan Masalah yaitu hal yang menjadi fokus penelitian yang dilakukan oleh penyusun, C Tujuan Penelitian yaitu penulisan yang berisi tujuan yang diperoleh dengan adanya penelitian ini, D Manfaat Penelitian yaitu penulisan yang berisi tentang manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini dan yang terakhir, E Sistematika Penulisan yang menjelaskan tentang jenis penelitian yang dilakukan oleh penyusun serta bagaimana metode analisis data atas data yang telah diperoleh.

Bab kedua, merupakan kerangka teori terkait dengan pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan fasilitas terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah di Bank BSI meliputi teori tentang kepercayaan, pengetahuan, fasilitas dan keputusan pembeian, kemudian kajian pustaka yang mempengaruhi studi penelitian terdahulu yang pernah dilakukan peneliti terdahulu yang mempunyai keteraitan dengan materi yang akan dibahas sehingga dapat dijadikan sebagai acuan penyusun dalam menyusun skripsi dan terakhir hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari hasil penelitian ini.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian yang berisi tentang jenis penelitian, tempat, dan waktu penelitian, populasi atau sampel, variabel, dan indikator penelitian teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan penyusun dalam penelitian ini.

Bab keempat, membahas tentang hasil penulisan yang berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi variabel serta penyajian data dari analisis yang dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Bab kelima, merupakan bab penutup. Penutup terdiri dari kesimpulan atas hasil penelitian serta saran yang diberikan kepada lembaga/instansi terkait maupun pada peneliti selanjutnya agar penelitian yang akan dilakukan lebih baik dari penelitian yang dilakukan oleh penyusun.