

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan objek yang haram. Selain itu juga bank syariah menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga *baitul mal*, untuk menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah dan hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Bank syariah di dalam kegiatan operasionalnya dituntut untuk tidak memungut bunga dan menjauhi *riba*. Hal demikian juga termasuk kedalam prinsip utama bank Syariah. Maka dari itu dasar hukum dalam pengambilan keputusan di bank Syariah adalah Al-Quran dan Hadist serta beberapa peraturan pemerintah atau *ulil amri* yang khusus membuat fatwa dan aturan tentang halal atau haramnya suatu transaksi di bank Syariah. (Atikah, 2017)

Bank syariah di Indonesia dikuasai oleh 2 pihak yaitu pihak swasta dan negara atau BUMN. Bank Ummat adalah bank Syariah swasta pertama di Indonesia yang melahirkan ide konsep perbankan Syariah di Indonesia. Perkembangan

perbankan Syariah juga akhirnya di ikuti perbankan konvensional milik negara dengan membuat unit bank Syariah sendiri seperti BNI Syariah, BRI Syariah dan BSM (Bank Syariah Mandiri) serta bank BCA dan Bukopin yang juga ikut meramaikan persaingan unit perbankan Syariah di Indonesia dengan membuat unit perbankan Syariah masing-masing yaitu BCA Syariah dan Syariah Bukopin. tentu hal wajar jika BCA dengan nasabah aktif yaitu 22 juta nasabah (keuangan.kontan.co.id) membuat unit bank Syariahnya dan bank bukopin yang konsisten melayani dan mendukung perkembangan UMKM selama ini juga membuat unit bank syariahnya.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini melesat positif, Presiden Joko Widodo pada bulan februari 2021 meresmikan merger bank Syariah BUMN yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandir Syariah menjadi satu bank yaitu Bank Syariah Indonesia. Menurut Ika Atikah, Maimunah dan Fuad Zainuddin (2021) penggabungan bank tersebut ditandai dengan kesepakatan bersama yang tertuang dalam akta penggabungan. Melalui Menteri BUMN saat ini inisiasi merger bank Syariah dapat terwujud dalam penantian yang cukup panjang.

Perkembangan bank Syariah di Indonesia juga menunjukkan arah yang positif. Menurut Darwis (2017) salah satu indikator penilaian kinerja industri perbankan Syariah adalah penilaian dari dana pihak ketiga bank Syariah. Menurut Kasmir dalam Setiawan dan Devi (2018) mengatakan bahwa dana pihak adalah uang atau modal yang dihimpun oleh bank Syariah yang terdiri dari simpanan tabungan,

simpanan giro dan simpanan deposito. Berdasarkan data statistik di Indonesia perkembangan dana pihak ketiga tahun 2017-2019 mengalami kenaikan.

Tabel 1. 1 Perkembangan Dana Pihak Ketiga di Indonesia Periode 2017-2019.

Perkembangan Dana Pihak Ketiga Perbankan Menurut Jenisnya (Milyar Rupiah)			
Jenis Dana	2017	2018	2019
Bank Umum	-	-	-
Giro	1 233 539	1 315 134	1 465 848
Rupiah	932 704	997 092	1 100 040
Valuta asing	300 835	318 042	365 808
Simpanan Berjangka	2 354 673	2 490 155	2 587 615
Rupiah	2 035 299	2 138 035	2 250 784
Valuta asing	319 374	352 120	336 831
Tabungan	1 701 224	1 825 259	1 945 185
Rupiah	1 573 402	1 690 086	1 813 949
Valuta asing	127 822	135 173	131 236
Jumlah	5 289 436	5 630 548	5 998 648
Rupiah	4 541 405	4 825 213	5 164 773
Valuta asing	748 032	805 335	833 875
BPR/BPR Syariah ²	-	-	-
Simpanan Berjangka (Rupiah)	62 546	67 602	75 935
Tabungan (Rupiah)	29 302	32 489	35 335
Jumlah (Rupiah)	91 848	100 091	111 270

Sumber: Badan Pusat Statistik

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada periode tersebut perkembangan dana pihak ketiga di Indonesia mengalami kenaikan artinya bahwa penggunaan produk dana pihak serta minat masyarakat terhadap bank Syariah di Indonesia juga pada periode tersebut mengalami kenaikan seiring berjalannya waktu. Senada dengan data nasional, di Jakarta perkembangan dana pihak ketiga juga mengalami kenaikan.

Tabel 1. 2 Aset Gross, DPK dan FDR Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Jakarta.

Keterangan	2017	2018	2019
Asset Gross	313.619	355.818	386.42
Dana Pihak Ketiga	161.917	174.143	190.35
FDR	76.09%	79.08%	80.33%

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan/OJK.id

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa industri perbankan Syariah di Jakarta mengalami kenaikan dari segi asset, DPK dan FDR dari tahun ke tahun. Khususnya pada kolom DPK, masyarakat di Jakarta juga minat menggunakan produk dana pihak ketiga yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dengan ini sudah tepat bahwa pemerintah melakukan merger bank Syariah BUMN supaya mendorong minat masyarakat menggunakan bank Syariah di Indonesia dan khususnya di kota Jakarta. Pemerintah melalui kementerian BUMN dan OJK pada tahun selanjutnya membuat strategi-strategi untuk mendorong pangsa pasar perbankan syariah lebih besar dan luas salah satunya dengan cara meningkatkan pemahaman serta edukasi kepada masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan syariah.

Menurut Abimantra (2013) menyatakan bahwa terdapat strategi yang harus dilakukan setiap bank konvensional maupun syariah. salah satunya adalah dengan melakukan variasi produk yang bermanfaat bagi nasabah, seperti dalam bank syariah terdapat produk bagi hasil dimana hal ini dapat memicu animo masyarakat/konsumen untuk memberikan uangnya dalam bentuk investasi kepada bank syariah.

Dalam praktiknya, manajemen bank juga harus bisa memahami dengan baik tentang kondisi konsumen dengan memperhatikan bagaimana konsumen melakukan pembelian (menggunakan produk/jasa bank) atau melakukan suatu pengambilan keputusan. Viranti dan Ginanjar (2015) menyatakan bahwa setidaknya ada beberapa faktor yang mempengaruhi ransangan pemasaran ekonomi yaitu teknologi, politik, sosial budaya, dan yang terpenting adalah karakteristik konsumen.

Menurut Abimantra dkk (2013) masyarakat dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah memiliki pertimbangan atau factor-faktor yang mempengaruhinya yaitu seperti religiusitas (agama), kualitas pelayanan, aksesibilitas (lokasi)/ Selain itu di zaman modern dan canggih saat ini bukan hal yang tidak mungkin bahwa teknologi juga termasuk kedalam factor yang perlu dipertimbangkan karena banyak indicator dalam teknologi yang menjadi daya tarik masyarakat seperti kemudahan dalam transaksi online/E-banking dan keamanan data pribadi nasabah (Sujadi,2016).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan Zuhirsyan dan Nurlinda (2018) dimana mereka meneliti pengaruh religiusitas dan persepsi nasabah terhadap keputusan memilih bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan yang artinya bahwa factor agama/religisuitas mempengaruhi masyarakat dalam memilih bank Syariah.

Bank adalah perusahaan jasa yang berorientasi kepada keuntungan dan kepercayaan. Untuk mendapatkan 2 hal tersebut maka bank dituntut untuk melakukan sebuah pelayanan yang maksimal agar nasabah atau masyarakat kembali

menggunakan jasa mereka. Memberi senyuman, melayani dengan sopan dan tanggap serta efisien dalam melayani nasabah termasuk contoh bahwa pelayanan bank tersebut dikategorikan baik (Abimantra, 2013).

Menurut Maisur (2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan bank Syariah. Penelitian tersebut menjawab bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan mendapatkan feedback nasabah atau masyarakat untuk menggunakan bank Syariah.

Bagi setiap bidang industri perbankan hal yang wajib perlu di perhatikan dalam bersaing dalam bisnis perbankan saat ini adalah teknologi yang mumpuni dan lokasi yang mudah dijangkau dimana 2 komponen saat ini haruslah dapat memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk mengakses secara *online* dan *offline* ke bank tersebut. Contohnya semakin mudah dijangkau sebuah bank dengan masyarakat konsumennya, maka akan mempengaruhi feedback nasabah yang akan diberikan kepada bank tersebut.

Kota Jakarta Utara adalah sebuah kota yang terletak di dekat pesisir pantai Jakarta. Memiliki jumlah penduduk 2.349,351 jiwa (jakutkota.bps.go.id) dan penduduk ber agama islam 1.405,482. Jiwa (Jakarta.bps.go.id) sangat memungkinkan terdapat berbagai macam factor untuk masyarakat menjadi nasabah bank syariah.

Kota Jakarta Utara memiliki 6 kecamatan diantaranya Kecamatan Cilincing, Kecamatan Kelapa Gading, Kecamatan Koja, Kecamatan Pademangan, Kecamatan Penjaringan dan Kecamatan Tanjung Priuk. Di Kota Jakarta Utara memiliki kurang

lebih 15 unit bank umum syariah dan unit usaha syariah yang terdiri dari kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Karena hal tersebut maka penulis tertarik untuk menjadikan Kota Jakarta Utara sebagai objek dalam penelitian.

Pada data Badan Pusat Statistik 2021 bulan februari menunjukkan bahwa jumlah nasabah perbankan syariah di Indonesia yaitu 30,27 juta jiwa. Berdasarkan data tersebut menggambarkan bahwa sudah sekitar 7% masyarakat menggunakan bank syariah dan berpeluang akan terus mengalami peningkatan dengan dukungan pemerintah dan fenomena merger bank syariah BUMN belakangan ini. Sehingga kedepannya masyarakat dapat memberikan kepercayaannya kepada bank syariah untuk investasi modal ataupun menggunakan produk dan jasa dari bank syariah.

Pada penelitian yang dilakukan Tiara (2017) bahwa secara simultan religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Jazim, et.al 2000) menegaskan bahwa faktor persepsi agama bukanlah faktor yang menentukan dalam mempengaruhi kecenderungan masyarakat menggunakan bank syariah. Fatmawati (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menabung di bank syariah (studi kasus santri mahasiswa PP Wahid Hasyim Sleman).

Penelitian mengenai teknologi yang terdapat di bank juga dilakukan Indah (2016) menyatakan bahwa E-Banking berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah menjadi nasabah bank syariah (studi kasus BNI cabang Langsa) sedangkan penelitian yang dilakukan Pratiwi (2016) menyatakan bahwa persepsi teknologi

informasi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking pada BSM kacab pembantu tulungagung

Penelitian yang dilakukan Safitri (2021) menyatakan bahwa lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di bank syariah (studi kasus BRI Syariah cabang Tulungagung) sedangkan penelitian yang dilakukan Toni (2014) menyatakan bahwa faktor lokasi tidak memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah.

Oleh karena itu maka motivasi penulis semakin luas dan dalam untuk mengetahui fakta-fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari religiusitas, kualitas pelayanan, teknologi dan lokasi terhadap minat masyarakat menggunakan bank syariah khususnya produk dana pihak ketiga di bank syariah. selain itu motivasi penulis dengan membuat penelitian tentang variabel religiusitas, kualitas pelayanan, teknologi, dan lokasi kepada masyarakat adalah sebagai edukasi perbankan syariah kepada masyarakat dan mendorong masyarakat untuk menipkan uangnya atau modal kepada bank syariah supaya industri perbankan syariah terus berkembang dengan baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam hal ini nasabah perbankan syariah menjadi krusial dan menarik untuk diteliti. Sehingga dari semua statement diatas, peneliti menarik latar belakang masaah tersebut tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Teknologi terhadap Minat**

Masyarakat Menggunakan Produk Dana Pihak Ketiga di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Jakarta Utara)”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dalam penelitian adalah:

1. Apakah pengaruh religiusitas terhadap minat masyarakat jakarta utara menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah?
3. Apakah pengaruh lokasi terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah?
4. Apakah pengaruh teknologi terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah?
5. Bagaimana pandangan islam terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah, tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap minat masyarakat jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah.
5. Untuk menganalisis pandangan islam terhadap minat masyarakat Jakarta utara dalam menggunakan produk dana pihak ketiga di bank syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak bank syariah dalam rangka perbaikan serta evaluasi untuk menerapkan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan bank syariah.
2. Bagi penulis ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian terhadap perilaku konsumen bank syariah.

3. Untuk calon investor penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam rangka menilai faktor perilaku konsumen terhadap minat menggunakan bank syariah sebelum menanamkan modalnya di bank syariah.

b. Manfaat teoritis

Sesuai dengan peneltiain, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai perbankan syariah beserta operasinya. Terutama dalam masalah hal menarik calon nasabah mahasiswa yang kedepannya akan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan tentu sebagai tinjauan yang dapat dijadikan informasi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan bank syariah.