

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah saat ini berkembang pesat di Indonesia. Perbankan syariah menjadi alternatif bagi masyarakat Indonesia yang ingin melakukan transaksi keuangan sesuai dengan ajaran Islam dan jauh dari berbagai bentuk transaksi ribawi. Masyarakat saat ini mulai melirik perbankan syariah, bahkan akhirnya menjadi nasabah perbankan syariah. Keinginan menjadi nasabah perbankan syariah sangat variatif bentuknya, diantaranya adalah pemahaman agama dan juga pandangan pribadi atau persepsi terhadap perbankan syariah. Setiap orang memiliki tingkatan pemahaman agama yang berbeda-beda dengan yang lainnya. Demikian juga dengan motivasi pribadi dalam memutuskan sesuatu hal (Zuhirsyan, 2021).

Dalam system perbankan Indonesia terdapat dua macam system operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah, sesuai UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah 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 ('adlwatawazun), kemaslahatan (maslahah), Universalisme (alamiah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek yang haram (OJK, 2022).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah dimulai pada tahun 1992 dengan diundangkannya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memuat ketentuan-ketentuan yang secara implicit memperbolehkan pengelolaan Bank berdasarkan prinsip bagi hasil (Profit and loss sharing), terutama melalui peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Kemudian dipertegas lagi oleh melalui Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang merupakan amandemen dari Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 ini, secara tegas membedakan Bank berdasarkan pada pengelolaannya terdiri dari Bank konvensional dan Bank Syariah, baik itu Bank umum maupun Bank perkreditan rakyat.

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan Usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip Syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Dan pasal 35 UUPS Kembali menegaskan bahwa perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian adalah pedoman

pengelolaan bank yang wajib dianut untuk mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kalsum, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Sebagai agama yang rahmatallil ‘alamin, yaitu rahmat bagi seluruh alam, Islam mengatur segala urusan manusia, baik hal terkecil hingga hal terbesar, termasuk dalam hal muamalah, seperti transaksi antara bank syariah dan nasabah. Direksi, manajemen dan karyawan bank syariah harus melayani nasabah dengan baik supaya dapat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini pula dijelaskan dalam sebuah hadist:

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : « المؤمن يألف ويؤلف ، ولا خير فيمن لا يألف ، ولا يؤلف ، وخير الناس » أنفعهم للناس

Artinya: "*Dari Jabir, ia berkata, "Rasulullah Saw bersabda, 'Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.' (HR. Thabrani dan Daruquthni).*

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industry perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah

mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Konsumen muslim seharusnya lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak, supaya kehidupannya selamat baik di dunia maupun diakhirat. Seperti yang dijelaskan dalam surah An-nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Terjemahan:” Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”.

Aktivitas beragam bukan hanya terjadi Ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tetapi juga melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan lain. Bukan hanya berkaitan Religiusitas adalah sikap atau kesadaran yang muncul

yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama (Jalaluddin, 2010) dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang.

Minat seseorang dalam menabung di Bank Syariah bisa muncul dari diri sendiri ataupun dari lingkungan sosial. Menurut Crow dalam Rouf (2011) ada tiga faktor utama pembentuk minat yaitu faktor dari dalam diri seseorang, faktor motif sosial, dan faktor emosional. Faktor dari dalam diri seseorang merupakan keinginan seseorang muncul karena kebutuhan fisik yang harus dipenuhi, jika seseorang menabung di Bank Syariah karena ia butuh dan menganggap hal itu penting maka ia akan mengerjakannya. Faktor motif sosial yaitu penyesuaian diri terhadap lingkungan agar dapat diterima dan diakui oleh lingkungannya. Jika lingkungan seseorang memiliki minat menabung di bank syariah baik, maka akan mempengaruhi diri seseorang untuk menabung di bank syariah. Sedangkan faktor emosional yaitu minat yang erat hubungannya dengan perasaan atau emosi dimana keberhasilan dalam beraktivitas yang didorong oleh minat akan membawa rasa senang dan memperkuat minat yang sudah ada.

Minat merupakan hal yang penting bagi perbankan. Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang

beberapa aktivitas. minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya yang menyeluruh, minat selalu diikuti dengan perasaan senang yang akhirnya memperoleh kepuasan (Sutikno, 2009).

Seseorang yang minat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang di dalam dunia perbankan sendiri. Minat masyarakat untuk menabung juga sangat penting (Djamarah, 2008).

Menabung merupakan bagian dari mempersiapkan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Secara teknis, cara menabung yaitu menyisihkan harta yang dimiliki saat ini untuk memenuhi kebutuhan masa depan. Menabung merupakan kegiatan yang positif, dengan menabung kita bisa menjadi pribadi yang hemat dan tentu juga kita dapat mengatur keuangan (Jamalul, 2015).

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadipenandasejarahbergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi 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 (Rahmatan Lil ‘Aalamiin)(OJK, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu membuktikan bahwa kinerja perbankan syariah bisa cemerlang di masa pandemi Covid-19. Hal ini menegaskan prospek dan potensi ekonomi syariah yang sangat besar dalam membangkitkan ekonomi dari tekanan krisis di dalam negeri. Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) Hery Gunardi, mengatakan masyarakat melihat perbankan syariah sebagai alternatif layanan jasa keuangan karena lebih transparan, lebih berpihak kepada publik dan tidak memberatkan. Selain itu, perbankan syariah mempermudah masyarakat melakukan transaksi sosial seperti zakat, infaq dan wakaf tanpa harus berinteraksi langsung. Hery yang juga menjabat sebagai Ketua Umum Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) menjelaskan bahwa di tengah kondisi ekonomi yang menantang karena pandemi Covid-19, total aset perbankan syariah secara nasional tetap tumbuh. Pada Juli 2021, aset perbankan syariah di Tanah Air tumbuh sekitar 16,35%, pembiayaan tumbuh 6,82% dan Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 17,98%. “Ini tanda-tanda positif, artinya sebaigian masyarakat sudah melirik perbankan syariah

karena cukup kompetitif. Diharapkan dengan peran perbankan syariah dapat mengambil posisi dan kontribusi agar potensi besar ini memberikan manfaat lebih bagi masyarakat,” ujarnya optimistis. Adapun untuk kinerja BSI, bank syariah terbesar di Tanah Air itu pun mampu membukukan catatan manis di saat kondisi ekonomi yang menantang. Pada semester I/2021, BSI mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp1,48 triliun, atau naik sekitar 34,29% secara year on year (yoy). Kenaikan laba tersebut dipicu oleh pertumbuhan pembiayaan dan dana pihak ketiga (DPK) yang berkualitas. Dengan kinerja yang positif itu, BSI berhasil mencatatkan total aset sebesar Rp247,3 triliun hingga Juni 2021. Jumlah itu naik sekitar 15,16% secara yoy. Untuk pembiayaan, BSI menyalurkan Rp161,5 triliun atau tumbuh sekitar 11,73% secara yoy. Dengan angka tersebut, BSI berhasil menguasai pangsa pasar industri perbankan Syariah di Indonesia saat ini.

Untuk menjaga pertumbuhan ke depan, Hery menyebut BSI akan terus meningkatkan kapabilitas digital. Hal ini dapat dilihat dari volume transaksi kanal digital BSI yang tumbuh signifikan sepanjang triwulan kedua 2021. Hingga Juni 2021, nilai transaksi kanal digital BSI sudah menembus Rp 95,13 triliun. Hal ini didorong oleh jumlah pengguna mobile banking yang menembus 2,5 juta (<https://www.bankbsi.co.id>).

Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK menerbitkan izin untuk PT Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai entitas baru. Bank Syariah terbesar ini merupakan hasil merger daritiga bank syariah di

Indonesia (BRI Syariah, Mandiri Syariah, dan BNI Syariah) dan diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ekonomi syariah, memenuhi kebutuhan nasabah sesuai prinsip syariah serta mewujudkan pemerataan ekonomi masyarakat. Khusus di wilayah Sulawesi Tenggara, BSI telah memiliki empat kantor cabang untuk memberi pelayanan pada nasabah. Kantor cabang BSI antara lain terletak di kawasan MT Hariyono (samping Lippo Plaza Kendari) dan Kawasan jalan Silondae (Kantor Eks BRI Syariah). Sementara untuk layanan skala kecil di sejumlah kabupaten, BSI memiliki 10 outlet baru yang tersebar di Kabupaten Kolaka, Kota Kendari, Muna dan Baubau. Kantor layanan diatas dapat melayani 7 transaksi dasar diantaranya, layanan pindah buku, pindah saldo dan transaksi perbankan lain yang bersifat umum (BSI Sultra, 2021).

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Mardiana et al., 2021) dengan judul “Analisis Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Kota Pekanbaru”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor seperti religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat guru Pondok Modern al-Kautsar Pekanbaru untuk menabung di bank syariah. Sehingga semakin tinggi religiusitas maka semakin tinggi minat guru Pondok al-Kautsar Pekanbaru untuk menabung di bank syariah. Penelitian ini menyarankan bagiperbankan syariah perlu mengupayakan adanya kerjasama antara institusi terkait dengan pihak Pondok Pesantren. Kemudian mengoptimalkan upaya

sosialisasi yang intensif baik melalui personal (Kiyai/guru), media masa elektronik dan media cetak lainnya.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Sari, 2018) memaparkan bahwa tingkat religiusitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menabung di perbankan syariah ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai *alpha* 5% atau 0,05 dengan nilai *ttest* menunjukkan angka 24,5%. Hal ini mengindikasikan semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah maka semakin tinggi minat menabung di perbankan syariah. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Maghfiroh, 2018b) menunjukkan hasil bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat menabung di bank syariah sedangkan pendapatan dan lingkungan sosial berpengaruh terhadap minat menabung di bank syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di Kota Kendari. Populasi dari penelitian ini merupakan nasabah aktif yang menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2. Alasan pengambilan sampel tersebut dikarenakan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik itu waktu maupun biaya, sehingga hanya terbatas disekitar Kota Kendari. Pertimbangan lain yaitu, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2 tentu memiliki kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) sehingga memungkinkan bagi mereka untuk menabung di Bank tersebut,

hasil dari penelitian ini di dapatkan bahwa kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2, selain itu seperti yang kita ketahui bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) baru saja melakukan merger dari berbagai bank syariah di Indonesia yang dimana menurut hitungan BSI, hasil integrasi ini akan membuat jumlah nasabah berkisar 14,5 juta hingga 15,5 juta rekening sedangkan untuk nasabah aktif BSI di Kota Kendari berjumlah sekitar 3.200 setelah melakukan merger. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini yaitu :**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2.**

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi nasabah yang menabung di BSI KC Kendari A Silondae 2
2. Informasi yang disajikan yaitu: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fokus penelitian maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2 ?
2. Apakah terdapat pengaruh religiusitas terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan dan religiusitas secara bersama-sama (simultan) terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2
2. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas secara bersama-sama (simultan) terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Minat menabung di BSI.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perbankan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak manajemen bank dalam pengambilan keputusan maupun penerapan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi terutama terkait minat nasabah untuk menabung di BSI.

b. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian terhadap minat nasabah untuk menabung di BSI.

1.6 Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran maka dalam penelitian ini penulis menuliskan definisi operasional sesuai dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2 yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen atau nasabah, sesama karyawan maupun pimpinan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator yaitu Berwujud (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) dengan menggunakan skala likert pada kuisisioner (angket).

2. Religiusitas

Religiusitas adalah Aktivitas beragama yang dilakukan oleh seseorang tidak hanya dalam ibadah namun aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Religiusitas dapat diukur melalui lima indikator yaitu Keyakinan, praktek agama, pengalaman, pengetahuan agama, pengalaman dan konsekuensi dengan menggunakan skala likert pada kuisisioner (angket).

3. Minat

Minat adalah kecenderungan dalam diri seseorang untuk tertarik kepada suatu hal atau objek. menurut Crow and Crow minat memiliki arti sebagai pendorong yang menyebabkan seseorang untuk memberi perhatian terhadap seseorang lainnya, sesuatu, dan juga bisa terhadap suatu aktifitas-aktifitas tertentu (Suprihati et al., 2021) Dalam penelitian ini minat Menabung diukur menggunakan angket (Kuisisioner) dengan

skala likert melalui beberapa indikator yaitu minat transaksional, minat refrensial, minat preferensial, dan minat eksploratif.

1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi latar belakang masalah, Batasan Masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bagian ini menguraikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, Instrumen penelitian, dan teknik analisis data

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang hasil atau temuan penelitian dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, dan saran-saran.

