BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi suatu negara peranan bank itu sangat penting bagi perekonomian negara, oleh karena itu perbankan sangat mempengaruhi ekonomi yang bisa dikatakan darahnya perekonomian suatu Negara. Kemajuan suatu negara bisa diukur dengan seberapa majunya suatu bank di negara tersebut, maka untuk mengendalikan suatu negara dibutuhkan peranan bank yang besar yang menjadikan negara tersebut semakin maju, sehingga peran dan keberadaan perbankan itu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan pemeritah/negara.

Bank adalah tempat untuk melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan keuangan. [1]Fungsi perbankan yaitu menerima simpanan, meminjamkan uang dan melakukan jasa pengiriman uang.[2] Sedangkan bank Islam atau yang biasa disebut bank syariah adalah tempat untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan uang yang sesuai dengan prinsip syariat Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadits yang berhubungan dengan tata cara bermuamalat secara Islam.[3]

Bank syariah yang didirikan pertama di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia tahun 1991. Majelis Ulama Indoneisa (MUI), Pemerintah dan dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia serta

---

[1]Kamsir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2004), 8.
[2]Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah* (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2014),2.
[3]Ibid., 15-16.

pengusaha-pengusaha muslim yang mempelopori Bank syariah Muamalat Indonesia.[4]Sejak disahkan Undang Undang No. 7 Tahun 1992 tentang bank bagi hasil, perbankan syariah mulai menunjukkan prospeknya yang sangat bagus.[5] Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang diterbitkan tentang dasar hukum bagi pengembang perbankan syariah di Indonesia mengantikan Undang-undang No. 7 tahun 1992. Sehingga dapat memberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan bank syariah dengan mempermudah segala urusan-urusan dalam pengembangan bank syariah. Kegiatan operasional perbankan syariah didasarkan pada Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Dengan adanya dukungan pemerintah dan Undang-Undang tersebut perbankan syariah menjadi semakin kuat.[6]

Fenomena masyarakat yang masih mengangap bahwa menabung di bank syariah sama saja menabung di bank konvensional.[7]Anggapan tersebut merupakan suatu masalah yang harus dipecahkan. Undang-Undang tentang perbankan syariah memiliki hikmah tersendiri bagi masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah muslim khususnya umat Islam yang menginginkan hadirnya bank syariah dan mengerti dan pahm bahwa riba itu dilarang dalam Islam. Sehingga bank syariah menjadi salah satu alternatif bagi semua umat muslim dalam menabung maupun melakukan pembiayaan tanpa adanya keraguan. Dalam prinsipnya nasabah sebagai

[4]Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 20.

[5]Muhammad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi Kedua* (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinngi Ilmu Manajemen YKPN, 2011), 21.

[6]Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*., 20.

[7]Https//www.google.co.id/amp/s/baiqrosmala.com/2016/10/memendam-keraguan-pada-bank-syariah-inikah-alasannya/amp/ (Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pukul 18:20)

shahibul maal dan pihak bank sebagai *mudharib* bukan hubungan debitur dan kreditur.[8] Dalam petunjuk Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 dan surat An-nisaa ayat 29 yang intinya Allah SWT telah menghalakan jual-beli dan mengharamkan Riba serta suruhan untuk menempuh jalan perniagaan dengan suka sama suka, maka setiap transaksi ekonomi harus dilandaskan pada sistem bagi hasil.[9]

Ketika suatu bank sudah memiliki produk, maka masyarakat/calon nasabah perlu tahu dengan kehadiran produk tersebut, seperti manfaat, harga, dimana diperoleh dan kelebihan produk dibandingkan produk pesaing. Ketika masyarakat sudah memiliki informasi mengenai produk bank tersebut dan masyarakat pun selanjutnya akan menjadinasabah yang melakukan kegiatan sebagai nasabah.[10] Dalam hal ini, penyedia layanan mempunyai peran penting yaitu memberikan layanan kepada konsumen. Keberhasilan suatu bank ditentukan oleh bagaimana seorang penyedia layanan/petugas bank berperilaku dan karakter sesuai dengan standar pelayanan, kepada nasabah atau calon nasabah sehingga dapat menarik minat dalam keputusan penggunaan produk.[11]

Saat ini market share bank syariah di indonesia masih terbilang rendah yaitu 5%, dan harapan nya tahun ini untuk naik 6% dari tahun sebelumnya. Fenomena tentang rendahnya keputusan nasabah untuk

---

[8]Muhammad, *Manajemen Bank Syariah,* 55-56

[9]Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah,* 24.

[10]Kamsir, *Pemasaran Bank,* 175.

[11]Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaranr Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012), 170.

menabung tersebut di bank syariah merupakan salah satu pokok permasalahan yang harus dipecahkan, dimana jumlah nasabah bank syariah yang masih sedikit. Sehingga potensi untuk meningkatkan nasabah bank syariah masih besar mengingat jumlah penduduk indonesia semakin bertambah khususnya umat muslim yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkannya.[12]

BRI Syariah KCP Magetan merupakan salah satu bank konvensional yang telah membuka unit usaha syariah yang ada di Indonesia. BRI Syariah sebagai kantor penyedia layanan syariah yang melakukan kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan lainnya sesuai syariat Islam dalam mengembangkan bisnisnya.

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih

[12]Https//www.google.co.id/amp/s/baiqrosmala.com/2016/10/memendam-keraguan-pada-bank-syariah-inikah-alasannya/amp/ (Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pukul 18:20)

bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah ditengah-tengah industri perbankan nasional dalam memberikan layanan memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Warna dan logo perusahaan yang digunakan sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan unit usaha syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk. untuk melebur kedalam PT Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan, dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah kebawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).Tbk. dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).Tbk.,sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan

bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.[13]

Berdasarkan latar belakang diatas, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat/nasabah yang memutuskan untuk menabung di bank syariah, sehingga peneliti tertarik untuk menemukan fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di perbankan syariah khususnya di BRI Syariah cabang Magetan. Penelitian ini dilakukan pada nasabah BRI Syariah cabang Magetan yang penduduknya mayoritas beragama Islam yang dianggap dapat mempengaruhi keputusan untuk menabung di bank syariah. Sehingga, peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Tingkat Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI Syariah KCP Magetan"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tingkat Religiusitas Nasabah terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Magetan.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Magetan.
3. Tingkat Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Nasabah menabung di BRI Syariah KCP Magetan.

[13]Transkip Dokumentasi tentang PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagaiberikut:

1. Apakah Tingkat Religiusitas Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantumagetan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan?
3. Apakah Tingkat Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan antara lain:

1. Untuk menjelaskan pengaruh tingkat religiusitas terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan.
3. Untuk menjelaskan pengaruh tingkat religiusitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan yaitu:

1. Manfaat teoritis

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang perbankan syariah khususnya mengenai pengaruh religiusitas dan kualits pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi Lembaga Keuangan Perbankan Syariah

      Dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan atau menyempurnakan produk yang dimilikinya yang berdasarkan syariat Islam dan sesuai dengan harapan masyarakat.

   b. Bagi Akademik dan pembaca

      Dapat menambah literatur kepustakaan bagi mahasiswa untuk dijadikan bahan rujukan/referensi untuk penelitian yang lebih lanjut yang berhubungan dengan perbankan syariah khususnya keputusan menabung dengan prinsip syariah.

   c. Bagi peneliti yang akan datang

      Diharapkan dengan penelitian ini, sebagai pengalaman dan pengetahuan dalam membangun ilmu.

F. Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup pembahasan ini dimaksud untuk pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah, adapun ruang lingkup dalam skripsi ini:

1. Penelitian mengenai pengaruh tingkat religiusitas nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magetan.
2. Penelitian ini menilai keputusan nasabah menabung dilihat dari 2 variabel, yaitu pertama variable tingkat religiusitas, variabel ini menilai seluruh kegiatan-kegiatan BRI Syariah Kantor Cabang PembantuMagetan. Kedua variable kualitas pelayanan, meniliti pelayanan dari karyawan.

G. Penegasan Istilah

1. Secara konseptual

a. Religiusitas diartikan sebagai seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya.[14]Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Religiusitas yaitu : pengabdian terhadap agama; kesalehan: *orang kuat itu mungkin tidak begitu kuat, tetapi kadarnya amat tinggi.*

b. Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan

[14]Andri wicaksoksono, *Pengkajian Prosa Fiksi* (Jakarta: Garudhawaca, 2014), 264.

atas banyak pengalaman jasa. Penyediajasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama.[15]

c. Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, Menurut KBBI keputusan yaitu perihal yang berkaitan tentang putusan; segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan)[16]

d. Bank Syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qurá'an dan Hadis tNabi SAW. [17]

2. Definisi Operasional

Secara operasional, Faktor-faktor yang dimaksud disini adalah faktor tingkat religiusitas dan kualitas pelayanan. Dari beberapa faktor-faktor tersebut peneliti akan menguji faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di perbankan syariah. Yaitu faktor religiusitas dan kualitas pelayanan.

---

[15]Hessel Nogi S. Tangki lisian, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo, 2005), 215.

[16]https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keputusan(Diakses pada tangga l07 Juli 2019 pukul 18.00).

[17] Karim Adi Warman, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali, 2009), 297.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu : bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. **Bagian Awal**

   Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

2. **Bagian Utama**

   Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

   BAB I Pendahuluan diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

   BAB II Landasan Teori yang membahas semiua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

   BAB III Metodologi Penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV Hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis). Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang selanjutnya pada bab kelima akan dibahas mengenai pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V Pembahasan data penelitian dan hasil analisis data. Di bab ini akan diuraikan secara lengkap mengenai hasil penelitian dan akan disimpulkan bab keenam.

BAB VI Penutup. Kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan Daftar Riwayat Hidup.