BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 sampai 1999 perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong lambat. Namun sejak adanya krisis moneter di Indonesia pada tahun 1998, para banker melihat bahwa bank Muamalat Indonesia (BMI) satu-satunya bank syariah di Indonesia, yang tahan terhadap krisis moneter. Tahun 1999 berdiri Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti yang merupakan bank konvensional yang dibeli oleh bank dagang Negara. Bank Syariah Mandiri kemudian menjadi bank syariah kedua di Indonesia.

Dalam beberapa tahun ini lembaga keuangan syariah terus menunjukkan perkembangan yang pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian di Indonesia. Banyak lembaga keuangan syariah yang bermunculan, bahkan lembaga keuangan konvensional atau bank-bank konvensional mulai membuka divisi syariah karena melihat minat masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip islam yaitu menggunakan sistem bagi hasil dalam pembagian keuntungan. Fungsi utama bank syariah yaitu sebagai lembaga intermediasi dimana ada kegiatan

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan dan pelayanan jasa yang berlandaskan prinsip syariah.[2]

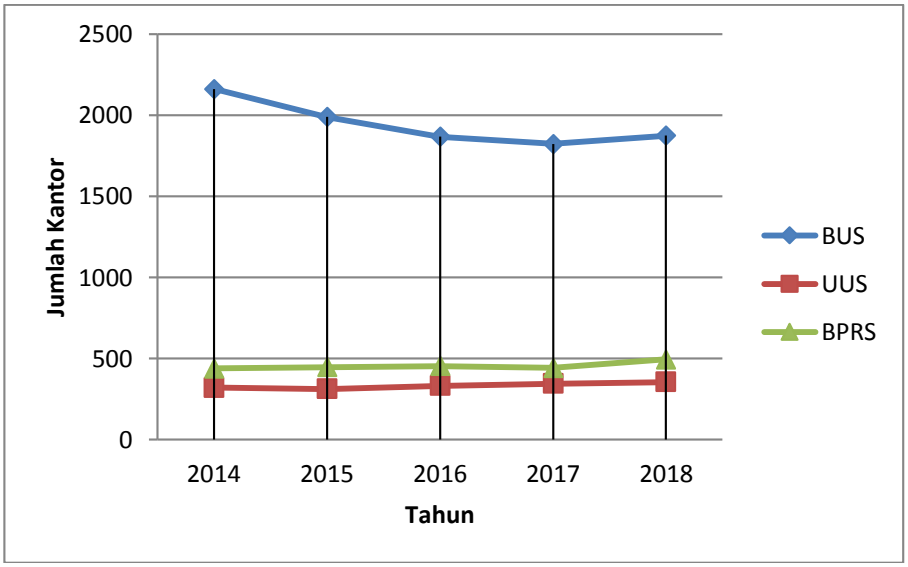
Adanya bank syariah merupakan peluang bagi masyarakat untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin karena masyarakat akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat didalam memobilitasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan umat. Selain itu bank islam dinilai mampu berdampingan dan berkompetisis secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank islam tidak bersifat eklusif untuk umat islam saja, tetapi umat non-muslim juga diperbolehkan untuk melakukan hubungan dengan bank islam. Bahkan pengelolaannya dapat dilakukan oleh orang-orang non-muslim, seperti yang terjadi di bank islam London, Luxemburg, Switzerland dan bank-bank di Pakistan.[3] Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan pada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) dalam rangka meningkatkan sosialisasi dan pemahaman masyarakat tersebut. Dibawah ini disajikan data perkembangan jumlah kantor dan jumlah aset perbankan syariah di Indonesia pada 5 tahun terakhir.

---

[2] Kamsir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hal. 11

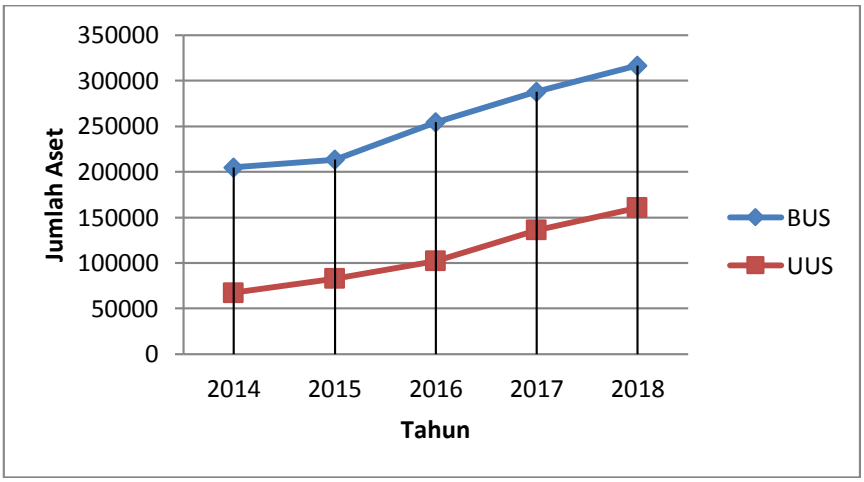
[3] Warkum Sumirto, *Asas-Asas Perbankan Islam & Lembaga-lembaga Terkait (BAMUI, takaful dan pasar modal syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 55

Grafik 1.1
Jumlah Kantor Perbankan Syariah di Indonesia



Sumber: www.ojk.co.id, 2019

Grafik 1.2
Jumlah Aset Perbankan Syariah di Indonesia



Sumber: www.ojk.co.id, 2019

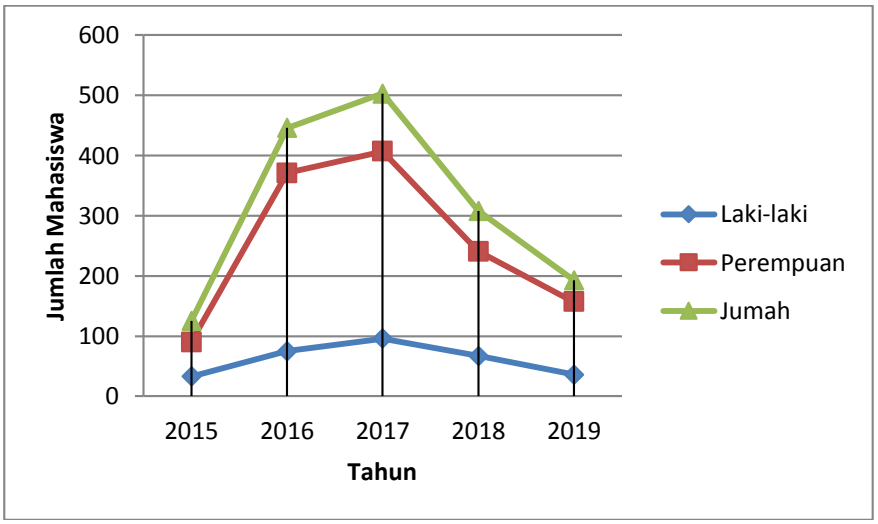
Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah kantor dan jumlah aset perbankan syariah di indonesia mengalami kenaikan yang

stabil. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat menggunakan perbankan syariah saat ini cukup baik, dibuktikan dengan banyaknya perbankan konvensional yang mendirikan unit syariah. Dengan asumsi bahwa nasabah akan lebih berminat dengan menggunkan layanan secara syariah karena lebih tenang dan mengutamakan kemaslahatan.

Mahasiswa sebagai salah satu komponen di masyarakat merupakan pangsa pasar yang layak untuk mendapat perhatian khusus dalam menambah jumlah nasabah. IAIN Tulungagung merupakan perguruan tinggi yang berbasis agama islam di Kabupaten Tulungagung yang dijuluki dengan kampus dakwah dan peradaban. Mahasiswa merupakan sasaran yang tepat bagi pihak bank syariah dalam meningkatkan perkembangan produknya. Terutama mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang dianggap jauh lebih mengenal dunia bisnis dibidang perbankan syariah. Berikut disajikan data jumlah mahasiswa jurusan Perbankan Syariah dari tahun 2015-2019 berdasarkan catatan dari BAK (Badan Akademik Kemahasiswaan).[4]

[4] Data jumlah mahasiswa jurusan Perbankan Syariah, BAK IAIN Tulungagung

Grafik 1.3
Jumlah Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2015-2019 IAIN Tulungagung



Sumber: Badan Akademik Kemahasiswaan (BAK)

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa IAIN Tulungagung memiliki mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang cukup banyak. Dari sekian banyak jumlah mahasiswa, dibekali berbagai macam pengetahuan, keahlian, maupun keterampilan terkait pengaplikasian dan sistem yang ada diperbankan syariah. Namun, pada perilakunya meskipun dari latar belakang yang sama yaitu perbankan syariah masing-masing mahasiswa memiliki porsi sendiri-sendiri dalam memandan perbankan syariah.

Perilaku konsumen adalah individu yang membeli produk maupun jasa untuk dikonsumsi yang didalamnya ada proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh unsur internal maupun unsur eksternal. Perilaku konsumen terdiri dari aktivitas yang melibatkan orang-orang sewaktu

mereka menyeleksi, membeli, dan menggunakan produk serta jasa sehingga hal tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.[5]

Keputusan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi perusahaan. Keputuisan adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa, berarti keputusan merupakan pilihan yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Didalam dunia perbankan sendiri keputusan nasabah juga juga merupakan hal penting. Terdapat beberapa proses dalam pengambilan keputusan, antara lain, pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi yang kemudian atas timbul suatu keputusan.[6]

Sama halnya dengan mahasiswa perbankan syariah semester 5 IAIN Tulungagung. Dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan untuk memilih menggunakan jasa bank syariah, mereka memiliki beberapa faktor ataupun kriteria bisa dari diri sendiri maupun dari orang lain.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, mahasiswa jurusan perbankan syariah memilih jasa bank syariah dipengaruhi karena pengetahuan. Adanya berbagai informasi yang mereka dapatkan baik dari pendidikan formal maupun non formal sudah bisa memberikan kesimpulan bagi mereka untuk menentukan suatu keputusan. Sedangkan berdasarkan penelitian terdahulu Nurngaeni (2018) menyatakan bahwa pengetahuan dan presepsi mahasiswa berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

---

[5] Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 1991), hal. 141

[6] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke-13, Terjemahan Bob Sobran,MM*, (Jakarta:Penerbit Erlangga,2009) hal. 184

Menurut Moorman, Deshpande dan Zatman seperti oleh Dharmmestha (2005: 57) :

> "*Trust* sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya kepada pihak lain yang terlibat dala pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut, Kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan. Kepercayaan adalah percaya dan memiliki keyakinan terhadap patner dalam hubungan" [7]

Rasa percaya maupun tidak percaya pada seseorang yang muncul dalam perilakunya ditentukan oleh beberapa faktor seperti informasi, pengalaman, pengaruh, dll. Seperti halnya mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung memiliki tingkat kepercayaan kepada mitranya yang tidak sama berdasarkan faktor yang di alami. Dalam pengambilan keputusan, mungkin bisa percaya atau tidak percaya. Apabila mengalami pengalaman positif dengan suatu mitra maka akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik dimasa akan datang dengan mitra tersebut. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ninuk Arifah (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan menabung. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tika Yuliani (2018) menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Yulianti, Marijati Sangen dan Ahmad Rifani (2016) menunjukkan

---

[7] Dharmmestha, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 2005, No.3

hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Menurut Sidi Gayalba, pengetahuan adalah apa yang diketahui atau hasil pekerjaan tahu. Pekerjaan tahu tersebut adalah hasil dari kenal, sadar, insaf, mengerti, dan pandai. Dengan demikian pengetahuan merupakan hasil proses usaha manusia untuk tahu.[8] Pengetahuan terhadap perbankan syariah bisa di tempuh salah satunya melalui jalur pendidikan formal maupun non formal.

Melalui jalur formal mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung mengetahui banyak mengenai perbankan syariah khususnya prodi Perbankan Syariah karena diberikan mata kuliah perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah. Sehingga mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung memiliki pengetahuan lebih tentang bank syariah dan semakin tinggi kemungkinan untuk berhubungan dengan bank syariah. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rina Fitriani (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh terhadap keputusan keputusan nasabah mengunakan jasa bank syariah. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurngaeni (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Purwokerto menjadi nasabah di bank syariah.

Dalam kaitannya dengan keputusan konsumen untuk memilih bank syariah, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah motif. Motivasi sangat

---

[8] Amsal Bakhtiar, *Filsafat Ilmu*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), hal. 85

berpengaruh terhadap keputusan yang diambil salah satumya motif rasional yaitu konsumen akan menentukan pilihan terhadap suatu produk dengan memikirkan secara dengan mempertimbangkan terlebih dahulu untuk membeli produk tersebut.[9]

Tidak semua konsumen memiliki motif yang sama dalam mengambil keputusan memilih jasa bank syariah. Sehingga akan menjadi sangat wajar apabila sebagian mahasiswa mampu menyikapi proses keputusan menggunakan jasa bank syariah. Jadi proses keputusan mahasiswa berbeda-beda dan tidak bisa disimpulkan hanya dari satu materi yang di dapat dari perkuliahan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Niswah Muti'ah (2015) menunjukkan hasil bahwa motif rasional berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih jasa perbankan syariah. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Lita Nurzain (2018) menunjukkan bahwa motif rasional berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa bank syariah.

Penelitian ini menarik untuk diteliti karena ditemukan perbedaan pendapat antara hasil penelitian terdahulu mengenai keputusan memilih jasa bank syariah, maka peneliti menggunakan mahasiswa IAIN Tulungagung jurusan Perbankan Syariah semester 5 sebagai objek penelitian. Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah semester 5 dianggap sudah banyak mempelajari ilmu tentang Perbankan Syariah karena memiliki kaitan dengan studinya.

---

[9] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana,2008), Edisi 1 cet. 3, hal. 104

Dari latar belakang diatas peneliti ingin menguji kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional mahasiswa jurusan perbankan syariah semester 5, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa bank syariah. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Motif Rasional Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Jasa Bank Syariah".**

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi oleh variabel Kepercayaan, Pengetahuan dan Motif Rasional yang mempengaruhi mahasiswa memilih jasa Bank Syariah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung?
3. Apakah motif rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung?

4. Apakah kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung
2. Untuk menguji apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung
3. Untuk menguji apakah motif rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung
4. Untuk menguji apakah kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih Bank Syariah studi pada Mahasiswa S1 Prodi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah informasi mengenai pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional terhadap keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi Lembaga Bank Umum Syariah

   Sebagai sumbangsih masukan bagi lembaga dalam pengambilan keputusan bidang pemasaran terkait keputusan mahasiswa IAIN Tulungagung memilih jasa Bank Syariah.

2. Bagi Akademik

   Memberikan kontribusi bagi perpustakaan IAIN Tulungagung agar dimanfaatkan dengan baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya untuk tema yang sama dengan pengkajian sebelumnya dan dapat menjadi acuan dasar dalam memulai penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah

Untuk menghindari salah penafsiran pada penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan yang diambil, yaitu sebagai berikut:

a) Ruang Lingkup

Objek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa perbankan syariah IAIN Tulungagung. Untuk mengetahui seberapa besar faktor

kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah.

b) Keterbatasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi objek yang diteliti, yaitu hanya terbats pada Mahasiswa Perbankan Syariah semester 5. Penelitian ini menitikberatkan pada keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa, maka peneliti hanya memilih tiga faktor, yaitu kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional.

G. Penegasan Istilah

Persoalan yang sering terjadi dalam memahami judul sebuah karya tulis adalah kesalahpahaman penafsiran terhadap subtansi maksud peneliti. Oleh karena itu dibawah ini akan dijelaskan beberapa istilah penting dari judul penelitian yaitu “Pengaruh Kepercayaan, Pengetahuan, dan Motif Rasioanal Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Jasa Bank Syariah”.

a. Definisi Konseptual

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan

seseorang.[10] Sedangkan menurut ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel atau lebih atau merupakan hubungan sebab akibat yaitu suatu keadaan menjadi sebab bagi keadaan yang lain menjadi akibat.[11]Adapun maksud pengaruh pada penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel kepercayaan, pengetahuan, dan motif rasional dengan keputusan memilih jasa Bank Syariah.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang didinginkan pada mitra pertukaran.[12]

3. Pengetahuan

Pengetahuan konsumen merupakan semua informasi yang dimiliki oleh konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.[13]

---

[10] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal. 849

[11] Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hal. 20

[12] Kusmayadi, *Pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan* STEI STAN indonesia mndiri jepara, (Skripsi IAIN Walisongo, 2007), hal. 46

[13] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indah, 2011), hal. 120

4. Motif Rasional

Motif rasional adalah suatu dorongan untuk bertindak menurut pikiran yang sehat, patut, dan layak.[14]

5. Keputusan

Keputusan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.[15] Adapun maksud keputusan dalam penelitian ini adalah suatu proses menentukan pilihan menggunakan jasa Bank Syariah.

b. Definisi Operasional

Definisi Operasioanl dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel X_1 yaitu kepercayaan, X_2 yaitu pengetahuan, X_3 yaitu motif rasional terhadap variabel Y yaitu keputusan mahasiswa memilih jasa Bank Syariah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi digunakan untuk mempermudah membaca dan mengikuti serta memberikan gambaran yang jelas mengenai isi skripsi, maka akan diuraikan susunan yang sistematis, antara lain:

---

[14] Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), hal. 162

[15] Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang : DIOMA, 2004), hal. 16

1. **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan suatu pengantar dan gambaran umum, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

2. **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bagian-bagian dalam bab ini terdiri dari kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel kedua dan seterusnya (jika ada), kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

3. **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bagian-bagian dalam bab ini memuat antara lain pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

4. **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini mengurai bagian hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian pada masing-masing variabel.

5. **BAB V: PEMBAHASAN**

Isi dari pembahasan lebih diorientasikan untuk:

a. Menjawab masalah penelitian.

b. Menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan menggunakan logika dan teori yang sudah ada.

c. Mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam temuan penelitian dalam konteks khasanah ilmu yang luas

d. Memodifikasi teori yang ada

e. Menjelaskan implikasi lain dari hasil penelitian, termasuk keterbatasan temuan penelitian.

6. BAB VI: PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang dua hal pokok yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. dan saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.

7. DAFTAR PUSTAKA

8. LAMPIRAN-LAMPIRAN