

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Kemajuan perbankan di Indonesia semakin meningkat, dengan lembaga keuangan, khususnya sektor perbankan mengambil peran strategis dalam mempertemukan antara pemilik dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Bank Syariah telah hadir dalam perbankan Indonesia sejak tahun 1992, dengan berdirinya bank Muamalat sebagai tonggak awal, sejalan dengan diberlakukannya Undang-undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Sejak itu, bank syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Kasmir 2005, hlm. 3)

Dalam era globalisasi saat ini, sistem pembayaran elektronik menawarkan berbagai keunggulan yang diminati oleh masyarakat. Dalam konteks ini, peran lembaga keuangan menjadi sangat penting, dengan perbankan diharapkan terus mengembangkan diri dan berinovasi dalam meningkatkan kinerja dan layanan, dengan tujuan mempertahankan serta menarik nasabah baru. Inovasi yang dilakukan oleh perbankan diharapkan dapat mempertahankan loyalitas nasabah, mencegah mereka beralih ke lembaga keuangan lainnya. Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh perbankan adalah teknologi informasi seperti *Mobile Banking*, juga dikenal sebagai *M-banking*, yang memfasilitasi aktivitas perbankan melalui platform internet.

Sebagai negara Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki peran penting dalam membangun ekonomi Syariah. Dengan lahirnya Bank Syariah Indonesia sebagai hasil gabungan tiga bank Syariah milik BUMN, Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan Syariah di dunia (Abdullah 2000, hlm. 299).

Mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam, sehingga dalam berbagai aktivitas mereka, terutama dalam ranah ekonomi, cenderung lebih memilih transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Salah satu cara yang umum adalah dengan memilih produk dari lembaga keuangan syariah, seperti Bank Syariah. Keputusan dapat dianggap sebagai suatu penetapan terhadap sesuatu dan tendensi untuk memilih apa yang diinginkan. Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan menjadi nasabah adalah ketertarikan dan kecenderungan terhadap aspek keamanan sistem yang ada di lembaga tersebut. Selain itu, individu yang memiliki kecenderungan religius cenderung lebih memilih bank syariah daripada bank konvensional karena prinsip syariat Islam, yang menolak konsep riba yang terdapat dalam bank konvensional (Putri dkk 2019, hlm. 77–88).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah hasil merger dari ketiga bank syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah dan Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah. Menteri BUMN Erick Thohir melalui artikel Kompasiana.com menyetujui merger yang akan dilakukan terhadap 3 bank BUMN tersebut. dan akan merealisasikannya pada Februari 2021. Merger dalam hal ini bertujuan agar masyarakat Indonesia yang mayoritasnya umat muslim bisa lebih fokus, karena selama ini masyarakat muslim di Indonesia terpecah fokusnya karena terlalu banyaknya bank syariah di Indonesia dalam

memilih bank syariah yang terdapat di Indonesia. Dan tiap tahunnya perbankan syariah mengalami kenaikan untuk jumlah nasabah termasuk Bank Syariah Indonesia (kompasiana.com).

Pesatnya Perbankan Syariah merupakan hasil dari meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan dari bank-bank yang berprinsip syariah. Data dari Statistik Perbankan Syariah (SPS) yang dirilis oleh Bank Indonesia menunjukkan peningkatan jumlah nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia hingga akhir Desember 2023, tercatat bahwa jumlah nasabah BSI mencapai 19,65 juta, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 10,53%. Angka ini menjadikan BSI sebagai bank dengan basis nasabah terbesar kelima di Indonesia. Namun, dalam konteks penelitian ini populasi masyarakat yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin tidak dapat diketahui karena tidak tersedianya database jumlah nasabah yang ada (“Statistik Perbankan Indonesia,” t.t.).

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan sejak Senin, 8 Mei 2023, dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui *Mbanking*, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hal ini diakibatkan karena adanya serangan siber pada sistem Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia langsung bergegas melakukan perbaikan sehingga pulih sebagian pada tanggal 9 Mei 2023 namun terjadinya layanan error pada bank Bank Syariah Indonesia mengakibatkan kekecewaan nasabah dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan oleh Bank Syariah Indonesia (“Bank Syariah Indonesia,” t.t.).

Bank Syariah Indonesia menegaskan komitmennya dalam memperkuat perlindungan dan keamanan siber demi kepentingan nasabah, serta memberikan prioritas pada keamanan dana dan data nasabah. Bank Syariah Indonesia mengimbau nasabah untuk meningkatkan kewaspadaan dan kehati-hatian terhadap berbagai jenis penipuan dan tindak kejahatan digital yang mungkin terjadi selama menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia, karena ada banyak pihak yang berupaya menipu. Bank Syariah Indonesia menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah atas ketidakmampuan akses layanan Bank Syariah Indonesia secara normal, dan berkomitmen untuk lebih memperhatikan kualitas layanan melalui platform mobile banking.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci yang memengaruhi pengalaman pelanggan dan keberhasilan sebuah bisnis. Ini mencakup sejumlah aspek, mulai dari responsifnya karyawan hingga keandalan produk atau layanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperkuat reputasi merek. Dalam era digital saat ini, kualitas pelayanan juga melibatkan kemudahan akses, keamanan data, dan kecepatan respons terhadap permintaan atau masalah pelanggan. Perusahaan yang mampu menyediakan pelayanan berkualitas, baik secara konvensional maupun di ranah digital, akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan di pasar yang semakin kompetitif ini. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah (Siswadi, Se., Mm 2020, hlm. 42-53).

Kualitas layanan mengacu pada harapan pelanggan yang dibentuk oleh pengalaman dan citra perusahaan. Kualitas pelayanan berperan sebagai standar untuk menilai sejauh mana pelayanan itu sesuai atau tidak sesuai dengan harapan konsumen (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra 2005, hlm. 213–33).

Selain itu, tingkat religiusitas juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI). Mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam membentuk pasar utama (*captive market*), dimana Indonesia menempati peringkat pertama dalam jumlah populasi Muslim terbesar di dunia, mencapai 231 juta penduduk muslim. Hal ini menekankan bahwa agama adalah variabel kunci yang mempengaruhi perilaku individu, karena tingkat keberagamaan merupakan aspek universal dalam institusi sosial yang berpengaruh besar terhadap sikap, nilai, dan perilaku masyarakat. Agama sebagai sistem kepercayaan tidak hanya menetapkan aturan ritual ibadah, tetapi juga memberikan kerangka komprehensif yang mencakup segala aspek kehidupan. Religiusitas menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong dan mempengaruhi perilaku konsumen, karena keputusan konsumen untuk membeli produk sering kali dipengaruhi oleh tingkat keimanan mereka (Anisah, Habrianto, dan Sucipto 2023, hlm. 87–110)

Religiusitas ditentukan dalam konteks bahwa individu berkomitmen pada agamanya dan yang tercermin dalam sikap dan perilaku, sehingga menjadi salah satu bagian paling berpengaruh dari masyarakat. Fatwa MUI menjelaskan bahwa prinsip syariah dalam perbankan syariah meliputi prinsip keadilan dan

keseimbangan, kemaslahatan, *universalisme*, tidak mengandung gharar, maysir, riba, kezaliman dan benda-benda haram (Sobana dan Anjani 2021, hlm. 104–20).

Dengan fenomena penduduk muslim terbesar di dunia seharusnya mayoritas masyarakat banyak yang lebih meminati untuk menggunakan lembaga perbankan syariah dan lebih memahami keuangan syariah. Kenyataannya masih banyak penduduk muslim di Indonesia yang belum menggunakan lembaga perbankan syariah sebagai alat transaksi sehari-hari dan masih menggunakan jasa lembaga perbankan konvensional yang dalam transaksinya mengandung riba yang dilarang oleh Al-Quran. Hal mengenai riba di jelaskan oleh Allah swt. dalam Al-Quran sebagai berikut. ” (Qs. Ali Imron [3]: 130).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertawakal kepada Allah agar kamu beruntung”

Ayat ini menegaskan bahwa penambahan riba pada harta tidak akan meningkatkan pahala di sisi Allah, sebagaimana dijelaskan dalam ayat tersebut. Pelaku pemasaran dan anggota masyarakat yang menjauhi riba dan dikenal sebagai orang yang dapat dipercaya akan diberi kedudukan yang mulia di hadapan Allah SWT. Pada hari kiamat, mereka akan diberi tempat yang terhormat, yakni di tempat terbaik di sisi-Nya. Ini menunjukkan bahwa Allah menjamin balasan baik bagi orang yang bertindak jujur, contohnya dalam bisnis, yang mana kejujuran tersebut akan membawa keberuntungan, misalnya nasabah akan merasakan kepuasan dan

kembali untuk bertransaksi lagi. Dengan bertambahnya jumlah nasabah, juga akan meningkatkan profit bagi lembaga keuangan tersebut.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin”**. Pemilihan judul ini didasarkan pada relevansi topik yang saat ini cukup signifikan dalam konteks industri perbankan syariah di Indonesia. Penggunaan layanan *mobile banking* telah berkembang pesat di seluruh dunia termasuk di Indonesia, yang juga merupakan negara dengan populasi Muslim yang besar. Kombinasi antara layanan teknologi (*mobile banking*) dan nilai-nilai keagamaan (religiusitas) menarik untuk diteliti karena dapat memberikan wawasan tentang preferensi dan perilaku nasabah potensial di bank syariah. Sehingga dari hasil penelitian nantinya, dapat diketahui apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas memiliki pengaruh terhadap Keputusan masyarakat di kota Banjarmasin menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas dan memperjelas arah penelitian, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin secara simultan ?

2. Apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin secara parsial ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari adanya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas secara simultan terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas secara parsial terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti yang berkaitan dengan teori dan praktik dalam dunia perbankan tentang pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada sebuah bank. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi peneliti untuk mempelajari lebih jauh perihal faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk menjadi nasabah dalam sebuah lembaga keuangan atau bank.

2. Bagi Instansi/Bank

Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas pada Bank Syariah Indonesia menghasilkan dampak yang berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah bank syariah indonesia.

3. Bagi Akademik

Sebagai tambahan referensi dalam membandingkan sebuah data yang diteliti dengan memberikan manfaat wawasan pengetahuan sebagai bukti dengan melampirkan bentuk data secara konkret yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai evaluasi dalam penelitian.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana informasi mengenai perbankan syariah, menambah pengetahuan pembelajaran pada bank syariah serta memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan menjadi nasabah pada sebuah bank.

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Diana 2003). Kualitas layanan yang dimaksud disini adalah kualitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia yang tidak hanya mencakup ketersediaan akses yang mudah dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan, tetapi juga menawarkan keamanan yang terjamin serta dukungan

pelanggan yang responsif dan informatif dalam mengatasi setiap pertanyaan atau masalah yang mungkin timbul selama penggunaan aplikasi.

2. Religiusitas

Keimanan/kepercayaan adalah sesuatu yang sudah melekat pada diri seseorang. Religiusitas mengarahkan pada pengertian bahwa dalam agama terdapat peraturan serta kewajiban yang harus dipenuhi dan berfungsi sebagai jalan komunikasi dengan tuhan, manusia dan lingkungan alam (2000, 104–20). Religiusitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah religiusitas yang merujuk pada tingkat keberagamaan yang dimiliki oleh masyarakat Banjarmasin yang dapat mempengaruhi keputusan dalam pemilihan bank.

3. Keputusan Menjadi Nasabah

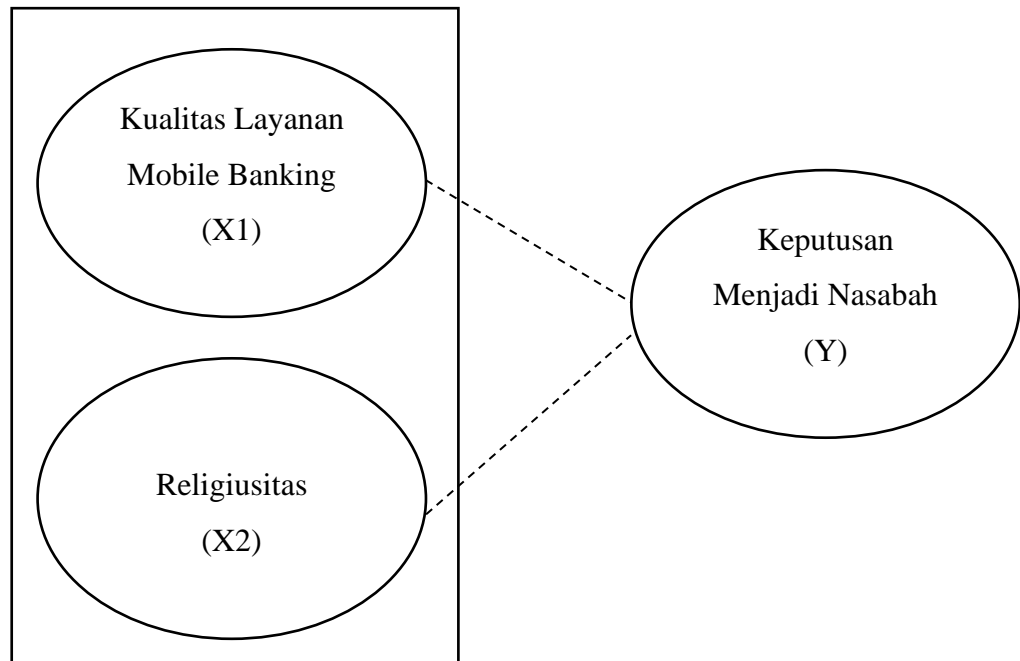
Keputusan adalah perbuatan yang diyakini konsumen dapat memuaskan mereka dengan membeli suatu produk atau menggunakan jasa dan bersedia menerima segala konsekuensi yang mungkin timbul akibat keputusan tersebut (Hadi dan Novi 2015, hlm. 55). Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Keputusan Masyarakat Banjarmasin untuk menggunakan bank syariah Indonesia.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini terdapat dua variable bebas, yaitu kualitas layanan *mobile banking* (X1) dan religiusitas (X2). Sedangkan variable terikatnya yaitu keputusan menjadi nasabah (Y). Agar dapat mengetahui apakah elemen-elemen

tersebut berpengaruh, maka kerangka pikir yang disusun oleh penulis untuk melakukan penelitian ialah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



_____ : Pengaruh secara Simultan
 ----- : Pengaruh secara Parsial

G. Hepotesis Penelitian

Hipotesis adalah sebuah pendapat awal yang akan diuji untuk melihat apakah benar atau tidak melalui penelitian. Hipotesis ini merupakan perkiraan awal mengenai jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Alasan disebut sebagai pendapat awal adalah karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan pada saat itu. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:

a. Secara Parsial

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah bank syariah indonesia di kota Banjarmasin.

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

b. Secara Simultan

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara Simultan Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan secara Simultan antara Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

H. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian, terkadang topik yang sama muncul meskipun tujuan yang diteliti berbeda. Tiga penelitian sebelumnya telah menarik perhatian dan dijadikan referensi dalam penelitian ini. Tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya ini bertujuan untuk memberikan sudut pandang umum yang dapat bermanfaat bagi penelitian ini. Berikut ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini :

Tabel 1.1**Penelitian terdahulu**

No	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Peran Sikap dalam Memediasi Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia oleh Dina Amanda, Rika Lidyah dan Chandra Zaki Maulana (2023)	Hal ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas secara langsung maupun secara tidak langsung atau melalui mediasi (variabel sikap) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah	Terdapat variabel religiusitas dan keputusan menjadi nasabah.	Tidak terdapat variabel sikap.

		Indonesia KC Palembang Simpang Patal.		
2	Pengaruh religiusitas dan kepercayaan masyarakat terhadap keputusan memilih bank syariah studi kasus Masyarakat kaliwungu Selatan dan kaliwungu oleh Fepti Nur Ismiyati (2023).	Variabel Religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah.	Terdapat variabel religiusitas	Tidak terdapat variabel kepercayaan.

3	Pengaruh Fasilitas M-banking dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah studi kasus pada bank BCA rajawali bandung oleh Ria Yuli Angliawati (2023).	Secara simultan fasilitas m-banking dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BCA KCP Rajawali Bandung.	Terdapat variabel kualitas pelayanan m-banking.	Tidak terdapat Fasilitas.
4	Faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile	Hasil menunjukkan bahwa Persepsi nasabah atas Kemudahan penggunaan	Meneliti mobile banking	Tidak terdapat variabel kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, kemampuan

	banking oleh samsul hadi, novi	dan Manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.		akses dan keamanan.
--	--------------------------------------	---	--	------------------------

Sumber : dibuat oleh peneliti

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran terkait penelitian yang di lakukan, maka disusun dengan sistematis sebagai berikut:

BAB I : Pada Bab ini di uraikan di antaranya latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : Pada bab ini memuat uraian tentang beberapa teori yang dapat dipergunakan sebagai landasan penelitian, terutama mengenai teori Keputusan nasabah, Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Religiusitas penelitian terkait kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : pada bab ini berisi metode penelitian yang akan digunakan untnk melakukan penelitian lainnya. Dengan adanya metode penelitian maka hal tersebut akan mempermudah peneliti dalam melakukan suatu penelitian

BAB IV : berisi pembahasan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religuisitas

berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

BAB V : Bab ini sebagai akhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang di sajikan secara ringkas terhadap seluruh penemuan atau hasil dari penelitian yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.