

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan komponen inti dalam sistem keuangan suatu negara. Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menyediakan tempat untuk perusahaan, badan pemerintahan, institusi swasta, serta individu, guna menyimpan dana mereka melalui kegiatan perkreditan dan pembiayaan, sekaligus memperlancar mekanisme sistem pembangunan di seluruh sektor perekonomian.

Sistem perbankan yang diterapkan di Indonesia adalah sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Sistem perbankan syariah berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, sedangkan sistem perbankan konvensional berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, keduanya beroperasi secara simultan sebagai lembaga intermediasi (Mukti dan Suprayogi, 2018, hlm. 1137). Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang signifikan antara keduanya. Bank konvensional merupakan jenis lembaga keuangan yang memberikan fasilitas dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, serta mendukung kelancaran transaksi perdagangan dengan menggunakan sistem perhitungan bunga (*Interest Foregone*). Sedangkan, bank syariah merupakan lembaga keuangan sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat khususnya masyarakat muslim menetapkan imbalan berdasarkan sistem bagi hasil (Ali, 2017, hlm. 258).

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang terdiri dari peraturan perjanjian yang berlandaskan hukum Islam antara Bank dan pihak lain, dalam hal penyimpanan dana maupun pembiayaan kegiatan usaha.

Menurut Mutiara Dwi Sari, Zakaria Bahari, dan Zahri Hamat (2016), "Bank Syariah di Indonesia didirikan pada tahun 1992 melalui pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pendirian Bank Syariah di Indonesia dianggap terlambat dibandingkan dengan negara-negara mayoritas Muslim lainnya seperti Filipina (1973) dan Malaysia (1983)" (Sari, et. al, 2016, hlm 178).

Seperti yang diketahui, masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam dihadapkan pada pilihan untuk menyimpan dananya di lembaga keuangan konvensional. Namun, lembaga keuangan konvensional menganut sistem bunga yang, menurut pandangan sebagian ulama, termasuk dalam kategori yang diharamkan, karena bunga dipandang sebagai riba. Oleh karena itu, keberadaan Bank Syariah menjadi penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pilihan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil untuk menghindari riba. Larangan terhadap riba telah diuraikan secara jelas dalam Al-Qur'an dan hadis. Allah SWT telah menurunkan beberapa ketentuan mengenai larangan riba, di antaranya adalah:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ ۚ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ

تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya: "Dan setiap tambahan yang berupa riba yang kamu berikan dengan harapan akan meningkatkan harta manusia, maka tambahan tersebut tidak akan menambah apa pun di sisi Allah. Sedangkan apa yang kamu berikan dalam bentuk zakat, yang dimaksudkan untuk meraih keridhaan Allah, maka merekalah orang-orang yang akan memperoleh lipat gandakan pahala. "

Bank Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, yang dapat dilihat dari banyaknya kantor-kantor bank syariah yang hadir bahkan di kota-kota kecil atau kabupaten, seperti di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan.

Secara umum, perilaku pengambilan keputusan konsumen dalam memilih untuk membeli atau menggunakan jasa tertentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: harga, kualitas layanan yang ditawarkan, lokasi, kompetensi tenaga penjual, periklanan, serta budaya. Selain faktor-faktor tersebut, terdapat pula beberapa aspek lain yang memengaruhi minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah, salah satunya adalah pengetahuan yang dimiliki nasabah mengenai konsep dan operasional Bank Syariah.

Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan fungsinya sebagai nasabah, khususnya pengetahuan akan Bank Syariah.

Rendahnya pengetahuan mengenai Bank Syariah berpengaruh terhadap pandangan dan keinginan individu untuk menjadi nasabah Bank Syariah tersebut (Hasanah, 2019, hlm. 489).

Bank merupakan suatu bentuk perusahaan yang beroperasi atas dasar kepercayaan para nasabah. Tanpa adanya kepercayaan dari nasabah, suatu bank tidak akan dapat melaksanakan kegiatan usahanya dengan efektif. Kepercayaan nasabah menjadi komponen yang sangat krusial dalam menjaga hubungan yang berkelanjutan. Proses ini dimulai dengan adanya stimulus fisik atau sosial yang dapat memperkenalkan dan menarik perhatian nasabah terhadap produk baru serta cara kerja bank tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengetahuan calon nasabah. Ketertarikan untuk mencoba produk perdana akan mengarah pada pengalaman yang akan menentukan apakah tingkat kepuasan nasabah terpenuhi atau tidak, yang selanjutnya dapat memicu timbulnya kepercayaan. Oleh karena itu, kunci dari timbulnya Pengetahuan dan keyakinan merupakan faktor yang memengaruhi keputusan untuk menabung.

Pengambilan keputusan adalah suatu proses kognitif yang melibatkan daya ingat, pemikiran, pemrosesan informasi, dan penilaian. Danang Sunyoto menegaskan bahwa beberapa aspek dalam pengambilan keputusan dipengaruhi oleh pengetahuan, makna, dan keyakinan. Selanjutnya, pengambilan keputusan merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi. Contoh keberhasilan pengambilan keputusan dalam konteks perbankan dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang menjadi nasabah di bank tersebut. Nasabah adalah perorangan atau badan hukum Mempunyai rekening bank, tabungan atau pinjaman di bank.

Dalam proses pengambilan keputusan, masyarakat diharapkan untuk memperoleh informasi yang memadai mengenai pilihan yang akan diambil. Pengetahuan konsumen, sebagaimana diungkapkan oleh Agustina Shinta, mencakup seluruh informasi yang dimiliki oleh konsumen mengenai berbagai jenis produk dan jasa, serta pengetahuan lain yang berhubungan dengan produk dan jasa tersebut, termasuk informasi mengenai fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, pengetahuan menjadi faktor penentu utama dalam perilaku konsumen, yang didukung oleh adanya indikator pengetahuan, yaitu pengetahuan tentang produk, pengetahuan mengenai proses pembelian, serta pengetahuan tentang cara penggunaan.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah yang didirikan di Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021. Bank BSI terbentuk melalui penggabungan tiga bank syariah terbesar milik Negara, yaitu Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Syariah BRI. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi menyetujui penggabungan ketiga perusahaan tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 dengan surat nomor SR3/PB. 1/2021. Selanjutnya, pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo mengumumkan pembukaan kehadiran BSI (sumber: [www. ir-bankbsi. com](http://www.ir-bankbsi.com), 10 Februari 2023, 19:29). Pada tahap perkembangan saat ini, jumlah penduduk Muslim di Indonesia mencapai 219,96 juta jiwa, yang merupakan 12,6 persen dari populasi Muslim dunia. Diproyeksikan pada tahun 2060, jumlah Muslim di Indonesia akan mencapai 253,45 juta, namun hanya mencakup 8,5 persen dari keseluruhan penduduk

Muslim dunia. Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk OR Helly Gnardi dari BSI mengatakan per November 2020, hanya 30,27 juta dari 180 juta penduduk muslim Indonesia yang menjadi nasabah bank syariah. Ini menunjukkan kemungkinan Pasar Perbankan Syariah besar tetapi masih terbelakang, menghitung pelanggan potensial Mereka yang belum disurvei atau 149 juta.

Pengetahuan konsumen mencakup semua informasi yang dimiliki oleh konsumen mengenai berbagai jenis produk, serta pengetahuan lain yang terkait dengan perannya sebagai konsumen. Memahami produk perbankan syariah merupakan suatu langkah penting dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman umum tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan syariah. Sangat penting untuk memperhatikan dampak pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh Perbankan Syariah, terutama dalam konteks perilaku masyarakat saat berinvestasi atau menerima dana dari Bank Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Wati, nasabah BSI KCP Kotabaru, menyatakan bahwa pengetahuan yang dimiliki nasabah di bidang perbankan syariah saja tidak cukup. Namun, keputusan untuk menabung telah ditetapkan. Meskipun demikian, berdasarkan kuesioner, Pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang perbankan syariah masih dapat dikategorikan sebagai tahap awal. Selain itu, Pemahaman nasabah juga bervariasi, disebabkan oleh berbagai pemikiran terkait konsep perbankan cerdas (*smart banking*) yang telah menjadi bagian integral dalam kehidupan mereka. Kemudian kurangnya

pemahaman tentang perbankan syariah sehingga sebagian nasabah tidak terus menabung atau menggunakan perbankan syariah. Ada yang hanya menabung pada awalnya sebagai syarat pembukaan rekening. Mengingat pengetahuan mereka mengenai perbankan syariah masih tergolong baru dan kecenderungan nasabah yang lebih akrab dengan perbankan konvensional, mereka juga menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat dan kegunaan perbankan umum. Selain itu, ketertarikan mereka terhadap insentif keagamaan dalam pemasaran turut memengaruhi minat nasabah untuk menabung di bank syariah.

Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Kabupaten Kotabaru, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berfokus pada tingkat pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah. Penulis tertarik untuk mendalami sejauh mana pemahaman masyarakat tentang konsep perbankan syariah di Kabupaten Kotabaru. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis memilih judul penelitian yang berbunyi "**Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.** "

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh secara parsial pengetahuan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP. Kotabaru?
2. Bagaimana pengaruh secara parsial kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP. Kotabaru ?

3. Bagaimana pengaruh secara simultan pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP. Kotabaru ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan nasabah secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.
2. Menganalisis pengaruh tingkat kepercayaan nasabah secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.
3. Menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap keputusan menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.

D. Signifikansi penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan dengan tujuan untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UIN Antasari

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan mengembangkan kajian di bidang perbankan syariah, serta memperkaya khazanah keilmuan yang ada di institusi tersebut.

2. Bagi Perbankan Syariah

Untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan kepercayaan mempengaruhi keputusan nasabah, sehingga BSI dapat meningkatkan edukasi finansial dan transparansi sebagai bagian dari peningkatan layanan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI.

E. Definisi Operasi

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman serta perbedaan penafsiran yang terkait dengan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian. Oleh karena itu, penulis merasa perlu menyajikan beberapa batasan istilah sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah sejauh mana nasabah memahami informasi mengenai sistem, produk, dan prinsip yang di terapkan oleh Bank BSI. Pengetahuan di ukur berdasarkan pemahaman nasabah terhadap prinsip perbankan syariah (bagi hasil) , produk dan layanan tabungan BSI , perbedaan antara bank syariah dan konvensional, serta keamanan dan kemudahan menabung di Bank BSI.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap integritas, kompetensi dan kesesuaian nilai-nilai BSI sebagai lembaga keuangan syariah. Kepercayaan diukur berdasarkan tingkat keyakinan nasabah terhadap komitmen BSI menjalankan prinsip syariah, keamanan dan

kredibilitas BSI, kinerja karyawan dan layanan, dan reputasi BSI sebagai bank syariah nasional.

3. Keputusan Menabung

Keputusan menabung adalah tindakan atau niat nasabah untuk menyimpan uang di bank BSI berdasarkan pertimbangan rasional dan emosional. Keputusan menabung diukur dari aspek frekuensi menabung di bank BSI, loyalitas untuk terus menabung, kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan kerangka (outline) skripsi yang terdiri dari lima bab.

Bab I berfungsi sebagai pendahuluan dan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang menguraikan kajian teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III berfokus pada metode penelitian, di mana penulis merincikan metode yang akan diterapkan, meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data yang akan digunakan, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV menyajikan analisis dan hasil penelitian. Bab ini mencakup hasil dan pembahasan penelitian.

Bab V merupakan bagian penutup. Dalam bab ini, penulis menyimpulkan semua pembahasan yang telah dianalisis pada bab-bab sebelumnya, serta memberikan saran-saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.