

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan kehidupan masyarakat di era modern ditandai dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan aman. Situasi ini memicu pertumbuhan lembaga keuangan, termasuk bank syariah, yang kini menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia beberapa tahun terakhir terasa semakin nyata, ini didorong dengan meningkatnya kesadaran masyarakat serta dukungan kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan perkembangan yang menonjol, baik dari segi jumlah lembaga maupun inovasi produk, yang turut didorong oleh kebijakan pemerintah melalui Rencana Aksi Nasional Perbankan Syariah (RANPS) tahun 2014 serta Masterplan Perbankan Syariah 2016–2020 yang disusun Bank Indonesia (Tuzzuhro dkk., 2023). Kehadiran bank syariah bukan hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai alternatif yang dianggap lebih aman dan sesuai bagi mereka yang ingin bertransaksi sesuai prinsip Islam. Masyarakat kini mempunyai lebih banyak pilihan untuk bertransaksi secara modern tanpa meninggalkan nilai-nilai syariah yang mereka yakini.

Berdasarkan Laporan Tahunan BSI tahun 2023, total aset perbankan syariah mencapai Rp892,2 triliun dengan pertumbuhan tahunan sebesar 11,21%. Dana Pihak Ketiga (DPK) tercatat sebesar Rp684,5 triliun dengan

pertumbuhan 10,49%. Sementara itu, penyaluran pembiayaan meningkat sebesar Rp77 triliun hingga mencapai Rp568,4 triliun dengan pertumbuhan 15,72%. Selain itu, pangsa pasar DPK perbankan syariah terhadap DPK perbankan nasional tercatat sebesar 7,9% (BSI, 2023a).

Capaian ini menunjukkan potensi yang besar dan mencerminkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah terus berkembang. Tetapi meski begitu, kenyataannya tidak semua daerah merasakan pertumbuhan itu secara merata. Masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan perbankan syariah sebagaimana mestinya. Kondisi ini membuat penting untuk memahami lebih jauh apa saja faktor yang sebenarnya memengaruhi masyarakat dalam memilih menggunakan layanan perbankan syariah.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mendapat dukungan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui fatwa-fatwa yang dikeluarkan, baik secara langsung maupun melalui Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI), guna memastikan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah yang bebas bunga, tidak spekulatif (untung-untungan), serta berbasis kemitraan (kerja sama) dan keadilan. Namun, perkembangan ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti regulasi yang belum sepenuhnya selaras, keterbatasan infrastruktur, serta perlunya penyesuaian produk. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dari sisi regulasi, fatwa, infrastruktur, dan peningkatan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap kesejahteraan dunia dan akhirat (Abdul dkk., 2022).

Salah satu lembaga perbankan syariah yang berperan penting dalam mendekatkan layanan keuangan syariah kepada masyarakat ialah PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Di Kalimantan Selatan, BSI hadir melalui berbagai unit cabang, termasuk BSI KCP Martapura yang melayani masyarakat di Kota Martapura dan sekitarnya. Martapura dikenal sebagai kota dengan karakter religius yang kuat, didukung oleh keberadaan pesantren, majelis ta'lim, ulama, serta lembaga pendidikan Islam (Kemenag, 2012). Berdasarkan data BPS yang diterbitkan pada September 2024, jumlah penduduk Martapura tahun 2023 mencapai 126.275 jiwa dengan mayoritas beragama Islam (BPS, 2024).

**Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Jenis kelamin di Kecamatan Martapura 2023**

Agama	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Islam	62.852	62.813	125.665
Kristen	156	157	313
Khatolik	79	77	156
Hindu	9	6	15
Budha	54	70	124
Khonghucu	1	-	1
Kepercayaan	-	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>63.151</b>	<b>63.124</b>	<b>126.275</b>

Sumber: BPS, Kecamatan Martapura dalam Angka 2024

Data BPS di atas menunjukkan jumlah penduduk Martapura yang menganut agama Islam mencapai 125.665 jiwa, sehingga dapat dijadikan acuan untuk meneliti seberapa besar tingkat religiusitas masyarakat muslim di daerah Martapura dan sekitarnya yang menjadi nasabah BSI KCP Martapura, apakah tingkat religiusitas yang mereka miliki berpengaruh besar, kecil, atau bahkan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan syariah, termasuk layanan digital.

Lingkungan dengan mayoritas muslim memang belum tentu mencerminkan tingkat religiusitas yang tinggi. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Martapura memiliki karakter religius yang kuat, yang tercermin melalui berbagai aktivitas keagamaan seperti Haul Abah Guru Sekumpul, dzikir nasyid, serta tradisi keagamaan lainnya yang memperkuat nilai-nilai religius dalam kehidupan masyarakat (Alifullah Iqbal, 2025). Lingkungan sosial yang religius ini seharusnya menjadi potensi besar bagi perkembangan perbankan syariah, karena nilai-nilai keagamaan masyarakat diyakini bisa menjadi dorongan untuk memilih layanan keuangan yang sesuai prinsip syariah. Akan tetapi, fenomena di lapangan tidak menunjukkan hal tersebut. Beberapa penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tingkat religiusitas dan pemanfaatan layanan perbankan syariah. Hal ini terlihat terutama pada masyarakat non-Muslim, di mana faktor-faktor seperti lokasi, promosi, dan produk justru memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan pertimbangan agama dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan syariah (Hadziq & Ismiyanti, 2022).

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) belum lama ini meluncurkan layanan digital berupa aplikasi *mobile banking* bernama *Byond by BSI*. Ini merupakan inovasi terbaru yang menggantikan aplikasi *BSI Mobile*. Dalam data BSI tahun 2025 dikatakan bahwa dengan adanya aplikasi *Byond* ini disebut menjadi terobosan dan transformasi yang bagus sekali, dibuktikan dengan jumlah penggunaan nasabah yang menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi sudah mencapai 15 juta kali (Amanda dkk., 2025).

Penulis menemukan sejumlah fenomena yang menarik terkait perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan digital bank syariah saat sedang melaksanakan magang di BSI KCP Martapura. Mayoritas nasabah masih memilih menemui *Customer Service (CS)* untuk mengurus keperluan administrasi yang seharusnya bisa dilakukan melalui layanan digital bank syariah yaitu aplikasi *Byond by BSI*, seperti pendaftaran haji, pengurusan Taspen, dan lainnya. Padahal layanan tersebut sebenarnya sudah tersedia di aplikasi *Byond by BSI*. Fenomena ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital masih rendah dan persepsi manfaat nasabah BSI KCP Martapura terhadap fitur digital belum terbentuk secara menyeluruh.

Di era digital seperti sekarang ini, seharusnya nasabah lebih mengedapankan penggunaan layanan digital bank yang secara tidak langsung juga bisa memudahkan mereka dalam bertransaksi. Dengan penggunaan yang optimal, nasabah dapat membuktikan peningkatan terhadap kegiatan finansial yang mereka jalani. Seperti yang telah tertera dalam definisi persepsi manfaat.

Persepsi manfaat yaitu kepercayaan seseorang tentang seberapa jauh suatu sistem atau teknologi bisa memberi keuntungan (Iqbal Fanani dkk., 2025).

Selain itu, penulis sering menjumpai nasabah yang ragu atau kurang nyaman menggunakan aplikasi karena merasa bingung dengan fitur-fiturnya, seperti kesulitan saat *login*, atau tidak tahu cara mengakses layanan dasar. Berbagai keluhan ini semakin memperkuat terbatasnya literasi digital masyarakat Martapura dan sekitarnya khususnya yang menjadi nasabah BSI KCP Martapura, manfaat aplikasi pun belum sepenuhnya bisa dirasakan. Artinya, faktor persepsi manfaat menjadi salah satu penentu penting dalam penggunaan layanan perbankan syariah, khususnya layanan digital.

Adapun fenomena mengenai religiusitas dan norma sosial, penulis melihat faktor keagamaan tidak sepenuhnya menjadi keputusan masyarakat Martapura dalam memilih layanan perbankan, meskipun mereka dikenal religius. Sebagai contoh, penulis pernah menjumpai seorang pedagang di pasar Martapura yang secara penampilan dan perilaku tampak religius, namun ternyata anaknya bekerja di bank konvensional dan besar kemungkinan ia sendiri juga menggunakan layanan bank konvensional karena mengikuti pilihan keluarga. Hal serupa juga terjadi pada sejumlah masyarakat tertentu yang lebih memilih bank konvensional karena lingkungan sekitar menggunakan bank tersebut. Ini mengungkap bahwa norma sosial seperti pengaruh keluarga, rekan kerja, atau komunitas dapat menjadi faktor yang lebih kuat dalam memengaruhi pilihan bank seseorang, meskipun memiliki religiusitas yang tinggi.

Selain itu, penulis juga mengamati beberapa nasabah BSI KCP Martapura yang juga tampak religius sering kali mengabaikan fitur ajakan berinfak setiap mereka selesai bertransaksi. Fitur ini kerap diabaikan karena nasabah merasa terburu-buru atau sekadar ingin segera menyelesaikan keperluan transaksinya. Padahal, fitur tersebut sebenarnya hanya menawarkan nominal infak yang sangat kecil, bahkan mulai dari seribu rupiah. Jumlah tersebut tidak akan memberikan pengaruh besar terhadap harta yang dimiliki, tetapi tetap dapat menjadi bentuk kebaikan yang bermakna.

Sejumlah fenomena nyata di atas menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan perilaku nasabah BSI KCP Martapura dalam memanfaatkan layanan perbankan syariah. Lingkungan sekitar yang dikenal religius tidak serta merta mendorong mereka memanfaatkan layanan perbankan syariah dengan baik. Begitu pula persepsi manfaat yang belum terbentuk secara kuat dan norma sosial yang ternyata cukup memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya layanan digital seperti aplikasi *Byond by BSI*. Fenomena inilah yang menjadi penting untuk diteliti pada nasabah BSI KCP Martapura, mengingat tingginya latar belakang religius masyarakat, persepsi terhadap manfaat layanan, serta pengaruh lingkungan sosial belum tentu berjalan seiring dalam membentuk keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah secara optimal.

Rosnani Siregar & Safitri Silalahi (2025), Edy Junaedi & Neneng (2023), Hilman Fauzi Harahap & Marliyah (2024) mengatakan dalam penelitiannya bahwa variabel religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial

berpengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Sedangkan penelitian oleh Mohammad Iqbal Fanani, Nurhidayah & Arista Fauzi Kartika Sari (2025) mengatakan variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap preferensi penggunaan layanan perbankan syariah (khususnya QRIS), Fajriah Salim, Suyud Arif, & Abrista Devi (2022) juga memperoleh hasil variabel religiusitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah telah cukup banyak dibahas dalam berbagai penelitian sebelumnya. Namun, penelitian yang secara spesifik menggabungkan religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial sebagai faktor penentu penggunaan layanan perbankan syariah masih terbatas, berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, terutama di wilayah dengan karakteristik masyarakat religius seperti Martapura. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di BSI KCP Martapura, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mendorong minat seseorang dalam menggunakan produk dan layanan perbankan syariah, dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif bagi BSI KCP Martapura,

serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai perilaku konsumen dalam konteks layanan keuangan syariah.

Permasalahan yang telah dipaparkan di atas mendorong peneliti untuk menelusuri lebih lanjut dalam bentuk penelitian dengan judul “**Pengaruh Religiusitas, Persepsi Manfaat, dan Norma Sosial terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Perbankan Syariah (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura).**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah BSI KCP Martapura dalam menggunakan layanan perbankan syariah?
2. Apakah religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah BSI KCP Martapura dalam menggunakan layanan perbankan syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah BSI KCP Martapura dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

2. Untuk mengetahui apakah religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah BSI KCP Martapura dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Adapun signifikansi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur mengenai pengaruh religiusitas, persepsi manfaat, dan norma sosial terhadap keputusan nasabah PT Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan perbankan syariah.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dan lembaga keuangan syariah, khususnya BSI KCP Martapura, dalam menyusun strategi dan kebijakan yang lebih baik guna mendukung perkembangan perbankan syariah di kota Martapura, antara lain melalui peningkatan edukasi layanan digital dan penguatan peran lingkungan sosial dalam mendorong penggunaan layanan perbankan syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab agar memudahkan pembahasan dan pemahaman isi penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, membahas latar belakang penelitian yang menguraikan kondisi dan fenomena penggunaan layanan perbankan syariah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

**Bab II Landasan Teori**, memuat kajian teori yang berkaitan dengan religiusitas, persepsi manfaat, norma sosial, serta penggunaan layanan perbankan syariah. Bab ini juga mengulas penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis penelitian.

**Bab III Metode Penelitian**, menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel dan indikator, teknik pengumpulan dan analisis data, serta tahapan penelitian.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**, menyajikan hasil pengolahan data penelitian, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

**Bab V Penutup**, berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dan saran yang dapat diberikan bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya.