

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam melaksanakan pembangunan negara terutama dalam mendukung dunia usaha di segala sektor. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sementara itu, menurut fungsi dan tugasnya bank dibedakan menjadi Bank Sentral, Bank Umum, dan BPR. Bank sentral diatur dengan UU RI No. 23 Tahun 1999 tentang Kemandirian Bank Sentral, sedangkan Bank Umum dan BPR diatur dalam UU RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.²

Dalam kegiatannya bank berperan sebagai pengalihan aset atau dana dari unit surplus kepada unit defisit. Nasabah akan memperoleh balas jasa dari pihak bank berupa bunga (istilah yang digunakan oleh bank konvensional) atau bagi hasil (istilah yang digunakan oleh bank syariah).³ Dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan atau kekurangan dana dalam bentuk pinjaman. Bagi masyarakat yang

² Losina Purnastuti dan Indah Mustikawati, *Ekonomi untuk SMA/MA Kelas X*, (Jakarta: Grasindo, 2006), 156

³ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media, 2018), 23

memperoleh pinjaman atau kredit tersebut diwajibkan untuk mengembalikan pinjamannya beserta bunga sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan atau menurut sistem bagi hasil yang telah ditetapkan bersama.

Selain sebagai tempat penyedia jasa pinjaman, bank juga menawarkan produk tabungan dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu alasan kuat yang menjadi dorongan seseorang untuk menabung di bank adalah karena tergiur dengan suku bunga yang ditawarkan oleh pihak bank. Akan tetapi, bunga bank hingga kini masih menjadi perdebatan oleh para ulama. Fatwa MUI pada tanggal 24 Januari 2004 menetapkan bahwa bunga bank diharamkan karena termasuk kedalam kategori riba.⁴ Sebagian masyarakat Indonesia menyakini pendapat MUI yang mengatakan bahwa bunga bank yang berada di dalam bank-bank konvensional termasuk dalam kategori riba, dan diharamkan. Maka dari itu, kemunculan bank syariah menjadi alternatif pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa keuangan, dimana tidak menggunakan sistem bunga melainkan dengan sistem bagi hasil yang memenuhi prinsip-prinsip syariah.

Pemikiran untuk mendirikan perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi yang bertemakan Bank Syariah sebagai pilar Ekonomi Islam. Kemudian pada tahun 1990 Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk merancang perbankan syariah di Indonesia. Setelah melalui beberapa diskusi-diskusi panjang yang dilakukan

⁴ Fatwa MUI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Bunga (Interest/Fa'idah).

oleh kelompok kerja MUI, akhirnya terbentuklah perbankan syariah pertama di Indonesia yaitu PT. Bank Muallamat Indonesia (BMI) yang resmi didirikan pada tanggal 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.⁵

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia semakin hari semakin berkembang, termasuk didalamnya nasabah tabungan. Hal ini didukung dengan penduduk Indonesia yang mayoritas memeluk agama Islam. Sehingga bank syariah berpeluang besar untuk memperoleh nasabah. Sebenarnya tidak ada perbedaan yang mendasar antara menjadi nasabah bank konvensional maupun bank syariah. Hanya saja dalam hubungan bank dengan penabung, di bank konvensional menggunakan istilah debitur (bank) dan kreditur (nasabah). Sedangkan pada bank syariah, nasabah disebut sebagai mitra sekaligus investor yang baik bagi bank.⁶

Tabel 1.1
Total Aset dan DPK Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2019

Industri Perbankan	2016 (dalam triliun rupiah)	2017 (dalam triliun rupiah)	2018 (dalam triliun rupiah)	2019 (dalam triliun rupiah)
Total Aset	366	435	490	499
Dana Pihak Ketiga	285	342	380	395

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

⁵Otoritas Jasa Keuangan, *Sejarah Perbankan Syariah*, dalam <https://www.ojk.go.id/syariah/pages/>, diakses pada 5 September 2020

⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 88

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan, khususnya dalam sektor *saving deposit*. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel diatas yang menunjukkan bahwa total aset dan dana pihak ketiga perbankan syariah dari tahun 2016 sampai 2019 mengalami peningkatan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan antar bank dalam memperebutkan nasabah sangat ketat. Dari banyaknya bank yang beroperasi, baik bank konvensional maupun bank syariah, akan menjadi pilihan bagi masyarakat termasuk mahasiswa untuk menabung maupun menggunakan jasa-jasa lainnya yang ada di bank syariah. Semakin banyak individu yang berminat untuk mengalokasikan dananya ke bank syariah, maka semakin tinggi bank syariah memperoleh laba.

Pemasaran dalam bank syariah sangatlah penting untuk dilakukan. Dengan tujuan agar produk-produk yang dimiliki dapat diketahui oleh masyarakat luas. Sehingga akan menarik calon nasabah dan akhirnya memutuskan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Mengingat pada saat ini persaingan antar perbankan dalam memperebutkan nasabah sangatlah ketat. Menurut Hery, Manajemen Pemasaran adalah suatu ilmu dalam memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.⁷

⁷ Hery, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 3

Aktivitas pemasaran bank syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari lingkungan perbankan syariah maupun dari segi nasabah. Adapun faktor internal yang mempengaruhi pemasaran bank syariah meliputi: produk yang ditawarkan, pelayanan, fasilitas-fasilitas, organisasi, penjualan secara pribadi, reklame, distribusi fisik, saluran-saluran pemasaran, dan harga-harga. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi pemasaran bank syariah meliputi: ilmu dan teknologi, persaingan, kekuatan-kekuatan ekonomi, kekuatan-kekuatan sosiologis, kekuatan-kekuatan psikologis, faktor-faktor politis dan yuridis, dan pengaruh kebudayaan.⁸

Keputusan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Keputusan adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Pada dunia perbankan, keputusan seorang nasabah untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank, juga menjadi suatu hal yang penting. Dalam pengambilan keputusan terdapat beberapa tahapan yang akan dilalui seseorang, yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, melakukan evaluasi, melakukan keputusan pembelian, dan evaluasi setelah pembelian.⁹

Menurut Nurul Huda, dkk, dalam bukunya Pemasaran Syariah salah satu ciri khas dari pemasaran syariah yang tidak dimiliki oleh pemasaran konvensional yaitu sifat religius. Kondisi ini tercipta dari kesadaran akan

⁸ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019), 148

⁹ Dewi Indriani Jusuf, *Perilaku Konsumen Di Masa Bisnis Online*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), 58

nilai-nilai religius yang dipandang penting sehingga senantiasa mewarnai segala aktivitas dalam pemasaran. Maka dari itu, dalam pemasaran syariah seseorang harus senantiasa menjauhi hal-hal yang dilarang dalam ketentuan syariah islam, terutama hal-hal yang mengandung unsur *maysir*, *gharar*, dan *riba*. Sehingga, seseorang yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung akan memilih transaksi-transaksi yang sesuai dengan syariat islam karena ia meyakini bahwa Allah SWT selalu mengawasi dan semua akan dimintai pertanggungjawaban di hari Kiamat.¹⁰

Menurut Andrianto dan M. Anang Firmansyah, adanya pengembangan dalam segi teknologi dan informasi merupakan kekuatan untuk menciptakan pasar dan peluang baru. Pada dunia perbankan syariah, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan *electronic transaction (e-banking)* melalui *phone banking*, dll, merupakan bentuk dari pelayanan bank yang mengubah transaksi manual menjadi transaksi yang berdasarkan teknologi.¹¹

Menurut Tatik Suryani dalam bukunya Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global, mengatakan bahwa keputusan menabung nasabah dalam bank syariah di pengaruhi oleh pelayanan yang terus diperbaiki atau ditingkatkan dari segi kualitas yang didasari oleh saran

¹⁰ Nurul Huda, dkk, *Pemasaran Syariah Teori & Aplikasi*, (Depok: Kencana, 2017), hlm.52

¹¹ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019), 151

ataupun masukan dari nasabah. Hal ini tidak semata-mata untuk mengejar profit/keuntungan melainkan lebih menekankan pada terjadinya relasi yang memuaskan pada nasabah dan pihak bank. Sehingga bank akan memperhatikan hubungan jangka panjang dengan nasabahnya.¹²

Perkembangan perbankan syariah yang semakin pesat diharapkan dapat menarik sebanyak mungkin calon nasabah, salah satunya pada kalangan mahasiswa. Pada saat ini, banyak sekali lembaga pendidikan yang menyediakan prodi mengenai ilmu perbankan, baik di Sekolah Menengah Kejuruan sampai di Perguruan Tinggi, dan salah satunya berada di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung (IAIN Tulungagung). Di IAIN Tulungagung, prodi Perbankan Syariah masuk ke dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Mahasiswa dengan prodi Perbankan Syariah diberikan pemahaman teori mengenai awal mula terbentuknya bank syariah sampai dengan simulasi kegiatan operasional di bank syariah.

Pada saat ini jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semakin meningkat dari tahun ke tahun. Begitu juga, dengan mahasiswa yang memilih jurusan Perbankan Syariah. Berikut ini adalah data mahasiswa aktif jurusan Perbankan Syariah.

Tabel 1.2
Data Mahasiswa Aktif Jurusan Perbankan Syariah FEBI IAIN
Tulungagung

No	Jurusan/Angkatan	L	P	Jumlah
1	Perbankan Syariah/2016	75	371	446
2	Perbankan Syariah/2017	96	407	503

¹² Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2017), 22

3	Perbankan Syariah/2018	67	241	308
4	Perbankan Syariah/2019	36	157	193
Total				1.450

Sumber: Data dari Pusat Informasi IAIN Tulungagung

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2016 sebesar 446 mahasiswa. Kemudian pada tahun 2017, jumlah mahasiswa perbankan syariah mengalami peningkatan sebesar 503 mahasiswa. Namun pada tahun 2018 jumlah mahasiswa perbankan syariah mengalami penurunan hingga sebanyak 308 mahasiswa. Dan sampai pada tahun 2019, jumlah mahasiswa perbankan syariah menurun hingga 193 mahasiswa saja.

Jika dibandingkan dengan angkatan 2017, 2018, dan 2019, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Institut Agama Islam Negeri Tulungagung memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai konsep bank syariah. Sehingga, angkatan 2016 sudah memahami bagaimana teori maupun praktik ekonomi dan bisnis secara halal. Dalam konsep pengalaman beragama, mengatakan bahwa manusia yang memiliki religiusitas tinggi akan memutuskan sesuatu yang dilakukan sesuai dengan ajaran yang dianutnya, misalnya dengan memilih menyimpan uangnya di bank syariah karena menganggap bunga bank itu haram.

Nasabah selalu mempunyai alasan yang mendorong keputusannya menggunakan suatu barang atau jasa, sama halnya dengan keputusan menabung. Dari dua pilihan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Institut Agama Islam Negeri Tulungagung memilih bank syariah sebagai tempat

untuk menyimpan uang mereka. Hal ini dikarenakan mereka ingin bermuamalat secara halal dan bukan hanya mengedepankan kebahagiaan dunia melainkan akhirat juga. Perilaku religiusitas didukung dengan pengetahuan yang mereka peroleh dari teori yang ada diajarkan dalam perkuliahan. Selain itu, lingkungan kampus yang islami juga mempengaruhi sisi religiusitas dari mahasiswa.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yoiz Shofwa¹³, dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto, menunjukkan bahwa banyak kelompok nasabah yang memutuskan untuk menjadi nasabah di perbankan syariah karena faktor religiusitasnya. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif Zulbahri¹⁴ dalam penelitiannya menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh negatif terhadap keputusan masyarakat untuk menabung di lembaga keuangan syariah. Hal ini dikarenakan masyarakat yang menjadi sampel penelitian tersebut memiliki kualitas religiusitas yang rendah dan kurangnya pemahaman mengenai riba sehingga terbiasa dengan sistem bunga.

Sebagai golongan usia muda, mahasiswa menginginkan segala sesuatu dengan cepat dan mudah. Begitu halnya dengan transaksi keuangan. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kini perbankan

¹³ Yoiz Shofwa, Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 1, Januari 2016

¹⁴ Arif Zulbahri, *Pengaruh Budaya dan Religiusitas Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menabung di Baitul Maal Wa Tamwil (Studi Kasus Desa Gaya Baru VII Kecamatan Seputih Surabaya Kabupaten Lampung Tengah)*, (Skripsi IAIN Metro, 2019)

syariah sudah memiliki fasilitas *e-banking* yang sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi apapun. *E-banking (Electronic Banking)* merupakan teknologi informasi dari perbankan baik konvensional maupun syariah yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh nasabah melalui *smartphone* yang dimilikinya. Transaksi yang dapat dilakukan melalui *e-banking* meliputi: transfer uang, pengecekan saldo, menabung, dan lainnya.¹⁵ Jadi, mahasiswa dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi datang dan antri untuk melakukan transaksi perbankan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Masro Atul Fuadah¹⁶, menunjukkan bahwa *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah. Semakin fasilitas ini memberikan kemudahan dan manfaat yang lebih, maka keinginan nasabah untuk memutuskan menabung di bank syariah semakin tinggi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wina Sri Lestari¹⁷, menunjukkan bahwa adanya layanan *e-banking* sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Namun masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam penggunaan *e-banking* ini, diantaranya: adanya virus (*cybercrime*) yang bisa menyerang kapan saja, kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi masih minim, dan juga jaringan yang masih sulit untuk dijangkau.

¹⁵ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 361

¹⁶ Masro Atul Fuadah, *Pengaruh Jaminan Rasa Aman, E-banking, dan Bagi Hasil terhadap Minat menabung Nasabah di BNI Syaiah Kota X*, (Skripsi IAIN Tulungagung, 2019)

¹⁷ Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat*, TBK KCP SM. Raja Medan, (Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan, 2016)

Meskipun sudah ada teknologi *e-banking*, namun terdapat beberapa transaksi yang tidak bisa dilakukan melalui *e-banking*. Seperti adanya permasalahan tertentu, misalnya: PIN terblokir, kartu ATM tertelan, kartu ATM hilang, dan sebagainya. Dalam hal ini nasabah lebih memilih untuk datang langsung ke kantor bank syariah terdekat agar lebih memudahkan dalam penyampaian keluhan. Bank syariah akan memberikan pelayanan terbaiknya dalam menangani keluhan nasabah tersebut. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai bank syariah, maka semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih¹⁸ dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank syariah. Selain itu pihak manajemen bank perlu meningkatkan ketrampilan para pegawai dan teknologi yang dipakai guna memaksimalkan layanan terhadap nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tiara¹⁹ dengan judul Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan Nasabah, Pendapatan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah, menunjukkan

¹⁸ Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih, *Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang*, Vol.8, No.2, Mei 2017

¹⁹ Tiara, *Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan Nasabah, Pendapatan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah*, (Skripsi IAIN Salatiga, 2017)

bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah. Hal ini dikarenakan yang menjadi sampel penelitian adalah nasabah yang bekerja diperusahaan yang sudah menjalin kerja sama dengan BRI Syariah. Jadi, kualitas pelayanan tidak mempengaruhi keputusan nasabah menabung.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai apakah faktor religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung dalam memutuskan untuk menabung di bank syariah. Maka dari itu, peneliti mengambil judul “**Pengaruh Religiusitas, E-Banking, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Di Bank Syariah**”.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa menabung di bank syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah?

2. Apakah *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah?
4. Apakah religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara faktor religiusitas terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara faktor *e-banking* terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan bahan kajian dan referensi terhadap peneliti selanjutnya, dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perpustakaan IAIN Tulungagung agar dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, dan menambah kajian ilmu pengetahuan mengenai perbankan syariah.

b. Bagi Mahasiswa

Digunakan sebagai bahan referensi pengetahuan mengenai faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung di bank syariah.

c. Bagi Penelitian Lanjutan

Digunakan sebagai sumber wawasan sekaligus ilmu mengenai pengaruh religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah guna menunjang penelitian-penelitian berikutnya. Selain itu juga dapat dijadikan pembanding bagi peneliti selanjutnya untuk membuat karya tulis ilmiah yang lebih baik lagi.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih jelas dan mudah dipahami oleh pembaca, maka ruang lingkup penelitian ini membahas

mengenai pengaruh religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.

2. Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya, pikiran, dan kemampuan yang dimiliki peneliti, maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Maka dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan masalah pada:

- a. Objek penelitian yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- b. Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:
 - 1) Variabel bebas (independen) meliputi: Religiusitas (X_1), *E-Banking* (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3).
 - 2) Variabel terikat (dependen) meliputi: Keputusan Mahasiswa Menabung di Bank Syariah.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang salah atau berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu adanya penegasan istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.²⁰

b. Religiusitas

Religiusitas diartikan sebagai sebuah kepercayaan seseorang terhadap adanya kekuatan yang luar biasa (Tuhan) yang mengatur setiap gerak-gerik manusia dan diyakini oleh manusia bahwa segala sesuatu itu ditentukan oleh dzat yang luar biasa tersebut.²¹

c. *E-Banking*

Electronic banking (E-banking) adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui *alternative delivery chanel* media elektronik seperti: *Automatic Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fundtransfer (EFT)*, *Electronic Data Capture (EDC)/Point Of Sales (POS)*, *internet banking* dan *mobile banking*.²²

d. Kualitas Pelayanan

²⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 849

²¹ Bryan S. Turner, *Relasi Agama dan Teori Sosial Kontemporer*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 471

²² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 58

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.²³

e. Keputusan

Keputusan merupakan proses penelusuran atau pencarian masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah sampai terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi, sehingga rekomendasi itu berpengaruh besar dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pengambilan keputusan harus dilakukan dengan kehati-hatian.²⁴

f. Menabung

Menabung merupakan tindakan yang dianjurkan oleh agama Islam, karena dengan menabung berarti seseorang telah mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.²⁵

g. Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas

²³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 194

²⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: CV Alfabeta, 2014), 162

²⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), 153

pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.²⁶

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji bagaimana pengaruh dari variabel religiusitas (X_1), *e-banking* (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap variabel keputusan menabung mahasiswa di bank syariah (Y).

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan skripsi dibagi dalam tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dijelaskan sebagai berikut:

Bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari enam bab, antara lain:

BAB I Pendahuluan yaitu gambaran secara singkat mengenai apa yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka pada bab pendahuluan penulis menguraikan terkait latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

²⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Buku Saku Perbankan Syariah*, 44

- BAB II Landasan Teori menguraikan tentang berbagai teori yang membahas variabel/subvariabel pertama dan seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.
- BAB III Metode Penelitian menguraikan pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan sampling, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian.
- BAB IV Hasil Penelitian menguraikan mengenai deskripsi hasil penelitian yang telah diteliti, pengujian hipotesis, dan temuan penelitian.
- BAB V Pembahasan berisikan tentang data dari hasil penelitian teori terkait, dan hasil analisis data.
- BAB VI Penutup menguraikan kesimpulan dan saran, yang ditunjukkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir yang merupakan bagian akhir dari skripsi terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.