

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian berbasis syariah di Indonesia terus berkembang. Hal itu dapat dibuktikan dengan berdirinya berbagai lembaga keuangan syariah di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi saat ini bisa dikatakan tumbuh dengan pesat, khususnya perbankan syariah, yang merupakan lembaga keuangan yang berlandaskan syariat atau hukum Islam. berdirinya lembaga keuangan syariah pertama kali di Indonesia dimulai pada tahun 1992, yaitu dengan diresmikannya Bank Muamalat sebagai Bank Umum Syariah pertama. Kemudian bermunculan bank umum syariah serta bank unit syariah yang bagian dari bank konvensional. Perbankan syariah dalam kegiatan operasionalnya adalah kepercayaan dan saling tolong menolong, harus menjaga kepercayaan yang diberikan masyarakat serta menjaga pelayanan dan kepercayaan tersebut.¹ Hingga Tahun 2020, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 249 jaringan kantor bank yang terdiri dari 1 kantor cabang luar negeri dan 248 jaringan kantor di dalam negeri yang mencakup 1 Kantor Pusat, 81 Kantor Cabang Utama, 135 Kantor Cabang Pembantu, 33 Kantor Kas yang tersebar di hampir seluruh provinsi di Indonesia.²

¹Asra Idriyansyah Purba, "Pengaruh Perubahan Bank Umum Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara", *Jurnal Human Falah*, No. 4, No. 1, Januari-Juni 2017, hal. 72-73

²Laporan Tahunan 2020 Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/hubungan-investor/laporan-tahunan>, diakses 6 April 2021, hal. 45.

Perkembangan Perbankan Syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah.³ Dalam Undang-Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan dalam perbankan syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam. Penerapan prinsip Islam inilah yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan umum (konvensional). Misalnya dalam hal pembiayaan usaha, bank syariah hanya bersedia membiayai kegiatan-kegiatan atau usaha yang halal dan bermanfaat, sedangkan bank konvensional dalam memberikan pembiayaan tidak menilai halal atau tidak usaha tersebut.

Ada beberapa jenis lembaga keuangan syariah bank dan non bank di Indonesia. Lembaga keuangan syariah yang berupa di antaranya adalah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah non bank, diantaranya adalah *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT), Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Reksadana Syariah, dan lain-lain.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini mengalami perkembangan yang cepat. Per Desember 2020, perbankan syariah mengalami kemajuan, hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah. Perkembangan

³Otoritas Jasa Keuangan (OJK), <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, dipublikasi pada 17 Maret 2021.

ini dilihat berdasarkan jumlah bank dan jumlah kantor cabang yang ada. Hal ini diamati dari tiga sisi, yaitu jumlah BUS, UUS, dan juga BPRS. Jumlah jaringan perbankan syariah di Indonesia dari 2008 sampai 2014, menurut OJK di sektor perbankan sudah terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 163 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Selain itu, aset keuangan syariah sudah mencapai Rp. 1.802,86 triliun, naik sebesar 13,11% secara *year on year* (yoy) dengan *market share* sebesar 9,89%.⁴ Adapun dana simpanan wadiah dan dana investasi *nonprofit sharing* Laporan Posisi Keuangan Publikasi Bulanan dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Laporan Posisi Keuangan Publikasi Bulanan
PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
Periode 31 Mei 2021

(dalam jutaan)

No	Pos – Pos	Individual
1	Dana Simpanan Wadiah	52.954.146
	a. Giro	22.252.599
	b. Tabungan	30.701.547
2	Dana Investasi Non Profit Sharing	159.622.706
	a. Giro	6.274.815
	b. Tabungan	58.665.062
	c. Deposito	94.682.829

Sumber : https://www.ir-bankbsi.com/financial_reports.html

Merespon Covid-19, pemerintah dan regulator di negara maju dan berkembang bergerak cepat dengan meningkatkan stimulus moneter dan fiskal. Pada saat yang sama, Bank Sentral menurunkan suku bunga acuan untuk memacu pertumbuhan ekonomi di sektor riil. Perekonomian Indonesia tidak lepas dari pelemahan ekonomi global. Perekonomian Indonesia mengalami

⁴<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, dipublikasi pada 17 Maret 2021

kontraksi sebesar 5,32% pada triwulan II 2020. Menghadapi tantangan ini, pemerintah Indonesia melakukan sejumlah upaya pemulihan melalui peningkatan insentif fiskal dan moneter seperti yang terlihat dalam program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Kebijakan relaksasi di industri jasa keuangan juga telah ditempuh untuk menjaga stabilitas sistem keuangan. Pada tahun 2020, perekonomian tumbuh minus sebesar 2,19% dengan laju inflasi yang cukup rendah di level 1,68%. Meski demikian, cadangan devisa dinilai mencukupi dalam menghadapi risiko eksternal.

Direktur utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk., Hery Gunardi mengatakan, bank syariah masih memiliki peluang untuk tumbuh di masa pandemik Covid-19 ini. Terbukti dari daya tahan industri keuangan syariah yang masih bisa tumbuh dua digit di tahun 2020 lalu. Pertumbuhan aset perbankan syariah tumbuh 13,36% secara tahunan. Angka ini lebih baik dari bank konvensional yang hanya tumbuh 7,18%. Dari sisi pembiayaan, bank syariah tumbuh 9,16%. Sedangkan bank konvensional mengalami kontraksi hingga -2,02%. Begitu juga pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK). Meski keduanya tumbuh positif, namun bank syariah lebih tinggi yaitu 13,52% dibandingkan bank konvensional yang tumbuh 11,24%.

Pertumbuhan keuangan syariah pun mendapat dukungan dari pemerintah. Hery mengatakan komitmen tersebut terlihat dari keseriusan presiden dan wakil presiden hingga menteri BUMN yang melakukan penggabungan tiga bank syariah milik Negara. Penggabungan ini dengan tujuan untuk menjadikan bank syariah terbesar dan punya daya saing terbesar,

dan akhirnya dapat memberikan layanan optimal baik dari SME dan mikro yang didukung digital channel yang baik. Saat ini Bank Syariah Indonesia memiliki kinerja keuangan yang solid. Tercermin dari asset yang mencapai Rp. 239,73 triliun dan DPK sebesar Rp. 209,9 triliun. Lalu pembiayaan sebesar Rp. 156,2 triliun, equity sebesar Rp. 21,74 triliun dan laba bersih per Desember 2020 mencapai Rp 2,19 triliun.

Hingga 9 Februari 2021, harga saham BSI sebesar Rp. 2.830 dan IPO sebesar Rp. 510. Sementara market cap dalam periode yang sama mencapai Rp. 116,12 triliun dan IPO sebesar Rp. 4,96 triliun.⁵PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.

Salah satu visi yang diemban BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025. Pencapaian target tersebut menjadi tantangan yang besar karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat total aset perbankan syariah, mencakup Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha

⁵Anisyah Al Faqir, <https://m.merdeka.com/uang/bos-bsi-bank-syariah-miliki-daya-tahan-terhadap-krisis-covid-19.html>, diakses pada 10 Februari 2021 pukul 18:11.

Syariah (UUS) per november 2020 hanya 3,97% dari total aset bank umum. Selain itu, nilai pembiayaan Syariah BUS dan UUS baru 2,49% dari total pembiayaan bank umum. Tingkat inklusi keuangan syariah pada 2019 pun turun 200 bps dari semula 11, 1% pada 2016 menjadi tinggal 9, 10%. Sebaliknya, tingkat inklusi keuangan perbankan konvensional justru meningkat dari 65, 6% pada 2016 menjadi 75, 28% pada 2019.

Tercatat per Desember 2020 aset BSI sudah mencapai Rp. 239, 56 triliun. Aset sebesar itu menempatkan BSI sebagai bank terbesar ke-7 di Indonesia dari sisi aset. Aset bank berkode saham BRIS itu berada di bawah PT Bank CIMB Niaga Tbk (Rp. 281,7 triliun) dan di atas PT Bank Panin Tbk (Rp. 216, 59 triliun) per September 2020.⁶ Aset yang sangat besar ini dapat mengungkit kemampuan lebih besar dalam mendukung pembiayaan ekonomi. Di samping itu, diharapkan dapat menjadi akselerator bagi pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Adapun hasil kinerja 3 (tiga) Bank Syariah BUMN dan hasil Merger BSI ditunjukkan dalam tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Kinerja 3 Bank Syariah BUMN dan Hasil Merger BSI
(Rp Triliun)

	BNI Syariah		BRI Syariah		Mandiri Syariah		Bank Syariah Indonesia
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	Per Desember 2020
Total Aset	44,98	55,01	43,12	57,70	112,29	126,85	239,56
Pembiayaan	43,77	47,97	34,12	49,34	99,81	112,58	209,98
Dana Pihak Ketiga	32,58	33,05	27,38	40,00	75,54	83,43	156,51
Laba	0,6	0,5	0,074	0,25	1,28	1,43	2,19

Sumber : Paparan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Bisnis Indonesia, 2 Februari 2021.⁷

⁶ Bisnis Indonesia, Selasa 2 Februari 2021, hal. 1

⁷Achmad Sani Alhsain, Bidang Ekonomi dan Kebijakan Publik Info Singkat Vol. XIII, No.3/I/Puslit/Februari/2021, hal. 20-21

Setelah BSI diresmikan operasionalnya oleh Presiden Joko Widodo, harga saham BRIS pada sesi perdagangan kemarin ditutup menguat 14,8% ke level Rp. 2.800 per unit dan membentuk kapitalisasi pasar bank tersebut sebesar Rp 27,4 triliun. Kapitalisasi BRIS merupakan yang tertinggi di kelompok bank syariah. Sejak pembukaan perdagangan saham tahun ini, saham BRIS sudah mencatat kenaikan 24,4%. Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya BSI sebagai hasil merger tiga Bank Syariah BUMN ternyata mendapat sambutan baik dari masyarakat, baik pelaku usaha maupun investor sebagaimana dicatat oleh bursa saham.

Kepala OJK Institute Agus Sugiarto juga mengingatkan faktor lainnya yaitu masih rendahnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia yang berada pada angka 8,93% menjadi tantangan besar mengingat hanya sekitar 9 orang dari setiap 100 penduduk yang sudah memahami produk keuangan syariah. Tidak kalah pentingnya bahwa proses adaptasi budaya kerja setelah penggabungan juga tidak mudah. Dengan melakukan transformasi menyeluruh maka pemerintah diharapkan dapat mendorong BSI untuk berperan aktif dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah dan memberikan manfaat seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia.

Direktur Utama BSI Hery Gunardi berkomitmen bahwa BSI akan menjadi lembaga perbankan dengan strategi menawarkan produk kompetitif guna memenuhi kebutuhan setiap lini masyarakat. Di samping itu, BSI diarahkan menjadi bank yang modern tetapi tetap setia pada prinsip syariah. Upaya meningkatkan pangsa pasar industri jasa keuangan syariah nasional akan

dilakukan BSI melalui diversifikasi lini bisnis yang lebih luas, mencakup segmen UMKM, ritel, dan konsumen, serta *wholesale* dengan produk inovatif, serta melakukan pengembangan bisnis internasional seperti global sukuk.⁸

Pelayanan pihak bank kepada nasabah juga merupakan salah satu faktor yang dianggap memiliki pengaruh besar bagi suatu lembaga keuangan. Pelayanan merupakan upaya perusahaan menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang. Pemberian pelayanan yang baik dari pihak bank kepada nasabah membuat nasabah merasakan kepuasan tersendiri. Pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai penilaian pelanggan atas keistimewaan produk suatu proses evaluasi menyeluruh nasabah mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Menurut Assuri, pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota maupun calon anggota hingga dapat menarik mereka untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.⁹

Pelayanan bank dianggap mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas dan manfaat bagi nasabah. Pelayanan bank harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan bank merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan

⁸Ibid, hal. 22-23

⁹Tiara, *Analisis Pengaruh Tingkat religiusitas, Pengetahuan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah*, Skripsi IAIN Salatiga, 2017, hal. 11

antara harapan dengan kinerja. Sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan bank dapat mempengaruhi intensi menabung di bank syariah.

Mengingat salah satu produk lembaga keuangan yang banyak diminati adalah menabung. Menabung adalah bagian dari implementasi ajaran Islam. Dalam fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tertanggal 1 April 2000 tentang Tabungan, memberikan landasan syariah tentang tabungan dalam Surat An-Nisa (4) : 29¹⁰

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا
أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”.¹¹

Oleh karena itu, aktivitas menabung tidak boleh mengandung unsur yang dilarang dalam ajaran Islam seperti riba dan berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, melakukan kegiatan yang bersifat

¹⁰M. Ichwan Sam dan Hasanuddin, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia*, (Jakarta: CV. Gaung Persada, cet 4, 2006), hlm. 8.

¹¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2000), hlm. 65.

spekulatif, tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang, dan menjauhi dua akad dalam satu transaksi.

Dalam menabung masyarakat sekarang mulai memilih menabung dan membuat akun pada bank syariah karena terpicat oleh metode Islami yang dianut umat muslim agar terhindar dari riba. Sekarang dapat dilihat bahwa bank syariah sudah memasuki perekonomian Indonesia, yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Tetapi tidak banyak juga masyarakat yang masih menggunakan bank konvensional karena terdapat tingkat suku bunga yang besar. Karena masyarakat kita lebih memilih untuk mencari keuntungan dibanding hanya sekedar menabung jadi tingkat jmpat tinggal disebuah negara yang mayoritas beragama Islam, namun jumlah nasabah pada bank-bank syariah masih belum sebanding dengan tingkat jumlah nasabah bank konvensional.

Sebagai masyarakat yang telah mempelajari agama Islam yaitu mana yang diperbolehkan dan dilarang dalam Islam. Mereka telah mengenal kata riba. Kata riba dipahami sebagai sesuatu yang dilarang dalam agama Islam. Riba menurut Qadi Abu Bakar Ibnu Al Arabi dalam bukunya “Ahkamul Qur’an” merupakan kelebihan antara nilai barang yang diberikan dengan nilai barang yang diterima. Dalam pengertian yang lebih sederhana, riba merupakan pengambilan tambahan, baik dalam transaksi maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan ajaran Islam.

Walaupun pemahaman masyarakat tentang syariat ini belum terlalu spesifik, tetapi mereka telah mengerti tentang apa yang diperbolehkan dan

dilarang oleh Islam. Masyarakat sedikit banyak telah memahami bahwa bank adalah suatu tempat atau suatu layanan untuk menyimpan dan mengelola uang. Mereka tahu bahwa bank dibedakan menjadi dua, yakni Bank Syariah dan Bank Konvensional. Akan tetapi, banyak dari mereka yang menganggap bahwa kedua bank tersebut sama karena kurangnya pengetahuan mereka tentang sistem perbankan terutama bank syariah itu sendiri, sehingga dalam menabung atau bertransaksi mereka tidak peduli akan menggunakan bank yang mana. Kebanyakan masyarakat mengikuti informasi yang didapat dari sekelilingnya untuk memutuskan menabung di bank.

Menabung merupakan suatu aktivitas guna memenuhi suatu kebutuhan yaitu jaminan akan materi. Menabung juga merupakan kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan niat agar perilakunya dapat terealisasi dengan baik. Seorang nasabah pada saat akan menabung kepada suatu bank terlebih dahulu mempertimbangkan apa manfaat dan tujuan dari menabung. Selanjutnya mulai mengumpulkan informasi tentang bank apa yang cocok dengan kebutuhan maupun prinsipnya. Kemudian dilakukan kegiatan menilai, mencari dan memakai jenis tabungan yang dibutuhkan tersebut. Maka, dapat dikatakan untuk merealisasikan suatu aktivitas menabung diperlukan kemauan yang kuat atau niat untuk melakukannya. Menurut Fishbein dan Ajzen, kemauan yang kuat untuk melakukan suatu tingkah laku, dapat dijelaskan melalui konsep intensi. Intensi

dalam diri individu menggambarkan aspek-aspek internal maupun eksternal yang mempengaruhi orang tersebut merealisasikan suatu perilaku.¹²

Dengan pemikiran masyarakat yang awam tentang dunia perbankan serta anak remaja saat ini telah memasuki era modern atau yang disebut dengan “*zaman now atau kekinian*”. Zaman modern berefek pada majunya teknologi pada semua belahan dunia, remaja masa kini kebanyakan tidak ingin ketinggalan untuk mengikuti perkembangan teknologi dunia, termasuk dunia perbankan. Anak muda masa kini sering menggunakan jasa perbankan untuk menabung dan bertransaksi membeli barang-barang yang mereka inginkan secara *online*, maka peneliti memilih objek masyarakat karena ingin mengetahui sejauh mana pengaruh pendapatan, pengetahuan, dan informasi produk bank intensimasyarakat Tulungagung menabung dan bertransaksi di Bank Syariah.

Pada dasarnya dalam menjalankan usaha perbankan yang paling terpenting untuk menunjang keberhasilan usahanya adalah adanya peranan nasabah. Seseorang memutuskan untuk menjadi nasabah dan menggunakan layanan suatu bank pastinya dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari diri manusia (eksternal) maupun dalam diri manusia (internal). Dalam penelitian ini ada hal-hal yang dianggap dapat memberikan pengaruh terhadap seseorang untuk melakukan transaksi dan menggunakan layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Kas Tulungagung antara lain, yaitu : pertama,

¹²Vita Widyan Priaji, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Menabung Di Bank Syariah*, 2011, hlm. 9-10

pendapatan masyarakat. Salah satu hal yang dianggap mampu memberikan pengaruh terhadap seseorang dalam melakukan transaksi dan menggunakan layanan bank syariah adalah pendapatan masyarakat. Karena dari pendapat tersebut masyarakat mempercayakan dananya untuk dikelola bank Syariah.

Alasan memilih pendapatan masyarakat sebagai salah satu hal yang mempengaruhi intensi menabung karena penelitian sebelumnya dengan variabel pendapatan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Khoirun Nisa.¹³ Menurut teori Keynes tidak semua pendapatan yang diperoleh masyarakat dibelanjakan untuk barang dan jasa, tetapi sebagian akan ditabungkan. Tingginya tingkat tabungan bergantung pada besar kecilnya pendapatan yang siap dibelanjakan.¹⁴ Dengan hasil penelitian bahwa Pendapatan tidak berpengaruh terhadap minat menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah di perbankan syariah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Riza Pahlevi.¹⁵ Dimana pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri. Artinya Semakin tinggi tingkat pendapatan masyarakat, maka probabilitas masyarakat menabung di perbankan syariah juga semakin tinggi.

Kedua, Pengetahuan Informasi produk bank. Pengetahuan atau pemahaman masyarakat tentang bank syariah mulai dari sistem operasional sampai produknya secara tidak langsung mempengaruhi terhadap intensi

¹⁴ Rusdarti, Kusmuriyanto, *Ekonomi Fenomena di Sekitar Kita 1*, (Platinum: 2008), hal. 170

¹⁵ Muh. Riza Pahlevi, "Pengaruh Pendapatan, Tempat, Umur, dan pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri", *Skripsi IAIN Ponorogo*, 2020, hal. 58

menabung di Bank Syariah Indonesia. Jika pengetahuan masyarakat terkait bank syariah rendah maka secara tidak langsung niat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah juga dapat dipastikan rendah juga. Pengetahuan masyarakat dianggap dapat mempengaruhi intensi menabung di bank syariah karena pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurbaiti, Supaino, dan Diena Fadhilah.¹⁶ menunjukkan bahwa pengetahuan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi masyarakat menabung di Bank Syariah. Semakin banyak pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah dan produknya, maka semakin tinggi juga minat masyarakat untuk menabung di bank syariah. Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian terdahulu dari Rahma Bellani.¹⁷ yang menyatakan bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan minat menabung di Bank Syariah.

Ketiga, Pelayanan bank yang bermutu sangatlah penting. Pelayanan merupakan bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Melina Agustina rahayu, Mustika wodowati, dan Jati Handayani.¹⁸ dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah

¹⁶Nurbaiti. Supaino. dan Diena Fadhilah, *Pengaruh Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Pesantren Di Bank Syariah*, Jurnal Bilal (Bisnis Ekonomi Halal) Vol 1 No 2 Desember 2020 E-ISSN: 2747-0830, hlm. 35

¹⁷Rahma Bellani , “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah, Skripsi, 2017, Hal. 126

¹⁸ Melina Agustina Rahayu. Mustika Widowati dan Jati Handayani, “Analisis Pengaruh Perilaku Konsumtif, Motivasi, Kelompok Referensi, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung”, *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol. 2, No. 1, Bulan Januari Tahun 2021, hal. 157

Semarang. Dengan kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kunjungan konsumen pada perusahaan dan juga meningkatkan keputusan pembelian pada konsumen. Ketika perusahaan memberikan pelayanan yang optimal pada konsumen, maka keputusan pembelian produk dan kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang dijual tersebut akan timbul dengan sendirinya atau dalam hal ini berdampak terhadap keputusan menabung nasabah secara berkala.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas berbeda hasil penemuan baik yang berhubungan dengan pendapatan, pengetahuan informasi produk dan pelayanan bank. Dapat dilihat bahwa banyak faktor yang mempengaruhi intensi masyarakat menabung di bank syariah. Dari sekian banyak faktor, penulis bermaksud untuk menjadikan faktor-faktor tersebut sebagai variabel penelitian. Berdasarkan dari pemaparan diatas, pendapatan dan pengetahuan informasi produk bank masing-masing nasabah tidak sama. Sama halnya dengan pelayan bank yang diterima nasabah juga tidak sama. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah benar variabel-variabel yang dinggap berpengaruh terhadap intensi menabung di bank syariah. Dan penulis memilih masyarakat wilayah Tulungagung yang menjadi nasabah BSI sebagai objek penelitian, karena penulis menganggap bahwa meski sesama nasabah bank syariah namun mereka memiliki latar belakang berbeda dari segi pengetahuan, pendapatan dan pemahaman informasi mengenai produk bank.

Penulis mengambil objek penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Kas Tulungagung yang sejak awal berdiri mengalami perkembangan yang sangat pesat sampai saat ini. Dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Kas Tulungagung dipilih sebagai tempat penelitian, alasannya karena Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Kas Tulungagung merupakan salah satu bank yang ada di Kabupaten Tulungagung dengan jumlah nasabah yang relatif banyak. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENDAPATAN, PENGETAHUAN INFORMASI PRODUK, DAN PELAYANAN BANK TERHADAP INTENSI MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH** (Studi Kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pendapatan nasabah terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh pengetahuan informasi produk terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung?

4. Apakah ada pengaruh secara simultan antara pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan nasabah terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan informasi produk terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan produk bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan produk Bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, sehingga kesimpulan dari penelitian ini diharapkan bisa membantu dan memberikan manfaat terhadap bidang teoritis dan praktis. Manfaat yang diberikan terhadap bidang teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkenaan dengan pengaruh pendapatan, pengetahuan informasi produk bank dan pelayanan bank terhadap intensi nasabah menabung pada bank syariah dan dimanfaatkan sebagai suatu tambahan referensi teoritis bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengkaji dalam bidang yang sama namun dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda. Serta menambah wawasan ilmiah di jurusan Perbankan Syariah mengenai pengaruh Pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Akademik

Untuk dijadikan sebagai penambahan referensi bagi peneliti lainnya dan berguna untuk menambah ilmu pengetahuan terutama untuk mahasiswa jurusan Perbankan Syariah

b. Untuk Institusi

Dengan adanya penelitian ini, sebagai informasi bagi masyarakat sebagai tambahan wawasan dalam mengetahui pengaruh pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan bank terhadap intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung, dan diharapkan bisa menjadi bahan pengetahuan tentang minat

menabung bagi masyarakat yang terdapat pada Kabupaten Tulungagung dalam menggunakan jasa bank dan bertransaksi secara optimal.

c. Bagi pihak lain

Semoga penelitian ini berguna dan bisa menambah wawasan ilmu khususnya mengenai pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Informasi Produk, dan pelayanan Bank di Tulungagung dan diharapkan melalui penelitian ini, bisa menjadi sumber pengetahuan sebagai bahan masukan serta sumber bacaan bagi yang membutuhkannya.

E. 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 masyarakat (nasabah BSI) Tulungagung. Untuk mengetahui seberapa besar faktor pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan bank dapat mempengaruhi intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung

b) Keterbatasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi objek yang diteliti, yaitu hanya terbatas pada masyarakat Tulungagung yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menitik beratkan pada intensi nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung yang

dipengaruhi oleh banyak faktor. Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi intensi masyarakat menabung, maka peneliti hanya memilih tiga faktor, yaitu pendapatan, pengetahuan informasi produk, dan pelayanan bank.

F. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian tentang “Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Informasi Produk, dan pelayanan Bank Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung”, maka penulis harus memberikan konfirmasi serta penjelasan seadanya sebagai berikut :

a. Pendapatan

Pendapatan menurut ilmu ekonomi merupakan nilai maksimum yang dapat dikonsumsi oleh seseorang dalam suatu periode dengan mengharapkan keadaan yang sama pada akhir periode seperti keadaan semula. Definisi tersebut menitikberatkan pada total kuantitatif pengeluaran terhadap konsumsi selama satu periode. Dengan kata lain, pendapatan adalah jumlah harta kekayaan awal periode ditambah keseluruhan hasil yang diperoleh selama satu periode, bukan hanya yang dikonsumsi.¹⁹ Pendapatan dapat didefinisikan secara umum sebagai hasil dari suatu perusahaan. Pendapatan adalah darah

¹⁹Rustam, *Standar Akuntansi Keuangan no. 23*, (Perpustakaan Online USU)

kehidupan dari suatu perusahaan maupun pelaku usaha. Mengingat pentingnya sangat sulit mendefinisikan pendapatan sebagai unsur akuntansi pada dirinya sendiri. Pada dasarnya pendapatan adalah kenaikan laba. seperti laba pendapatan adalah proses arus penciptaan barang atau jasa oleh suatu perusahaan selama kurun waktu tertentu. Umumnya, pendapatan dinyatakan dalam satuan moneter (uang).²⁰

Pendapatan adalah suatu penambahan aktiva (harta) yang mengakibatkan bertambahnya modal tetapi bukan karena penambahan modal dari pemilik atau bukan hutang melainkan melalui penjualan barang atau jasa kepada pihak lain, karena pendapatan ini dapat dikatakan sebagai kontra prestasi yang diterima atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada pihak lain.²¹

b. Pengetahuan Informasi Produk

Menurut Kotler, produk merupakan sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi sehingga mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk di dalamnya berupa fisik, tempat, orang, jasa, gagasan serta organisasi. Menurut Firmansyah, pengetahuan produk merupakan kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. Pengetahuan produk dapat meliputi kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.

²⁰Theodurus M. Tuanakotta, *Teori Akuntansi*, (Jakarta: FEUI, 2009), hal. 152

²¹Kusnadi, *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate): Prinsip, Prosedur, dan Metode*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 9

Peter dan Olson membagi pengetahuan produk menjadi tiga jenis, yaitu pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk, pengetahuan tentang manfaat produk dan pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen.²²

c. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.²³ Menurut Kotler Philip dan Keller mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan tidak terwujud, tidak tersimpan, tidak menghasilkan kepemilikan serta bervariasi dan dapat diubah.²⁴ Dengan kata lain, pelayanan atau jasa (service) adalah suatu hasil dari kegiatan hubungan timbal balik antara producer dan customer dengan melalui beberapa kegiatan internal, producer dapat memenuhi kebutuhan customer dalam bentuk kepuasan.²⁵

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses di sini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bentuk-bentuk layanan ada 3 macam yaitu²⁶:

²²M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. (Yogyakarta:Deepublish, 2018), hal. 69

²³Erham Anggawirya dan Audi C, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, (Surabaya: Indah Surabaya, 2002), hal. 41

²⁴Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, Benyamin Molan dan Rony A. Rusli. Jilid 2, (Jakarta: Index Kelompok Gramedia, 2004), hal. 45

²⁵H. Oka A, Yoeti, *Hotel Marketing*, (Jakarta: Perca, 1995) hal. 23

²⁶H. A. S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hal. 17

1) Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat. Bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

3) Layanan bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan ini memerlukan keahlian dan ketrampilan yang sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan dan faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap nasabah, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

d. Intensi Menabung

Menurut Schiffman, intensi adalah hal yang berkaitan dengan kecenderungan seseorang melakukan suatu tindakan atau berperilaku tertentu. Menurut Chaplin, intensi didefinisikan sebagai maksud, keinginan guna mencapai suatu tujuan.

Dalam referensi lain, ajzen mengemukakan definisi intensi yaitu indikasi seberapa kuat keyakinan seseorang akan mencoba suatu

perilaku, dan seberapa besar usaha yang akan digunakan untuk melakukan sebuah perilaku. Menurut Ajzen, intensi dapat dijelaskan melalui teori berperilaku (*the planned behavior theory*) yang merupakan pengembangan dari teori tindakan beralasan. Intensi merefleksikan kesediaan individu untuk mencoba melakukan suatu perilaku tertentu. Intensi memiliki korelasi yang tinggi dengan perilaku, oleh karena itu dapat digunakan untuk meramalkan perilaku. Berdasarkan uraian di atas, maka intensi adalah kecenderungan kemampuan perilaku individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu.

2. Secara Operasional

Berlandaskan penetapan konseptual di atas, maka secara yang dimaksud dari “Pendapatan, Pengetahuan, dan Informasi Produk Bank Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung” adalah sebagai berikut:

a. Pendapatan

Pendapatan merupakan keseluruhan jumlah penghasilan yang diterima oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksinya yang telah disumbangkan. Penghasilan tidak hanya berupa uang, melainkan berupa barang yang dapat dinilai dengan uang atau dapat diuangkan. Indikator dalam penelitian ini adalah jumlah pendapatan, sumber pendapatan, dan jumlah pengeluaran pada kurun waktu tertentu.

b. Pengetahuan Informasi Produk Bank

Pengetahuan masyarakat mengenai Bank Syariah sangat mempengaruhi sikap masyarakat tersebut terhadap produk-produk yang ditawarkan sehingga semakin baik pengetahuan masyarakat mengenai operasional bank dan produk-produk perbankan. Pengetahuan merupakan tindakan yang berhubungan dengan pola pikir seseorang yang mempengaruhi minat. Jika seorang nasabah mengetahui bank syariah kemungkinan besar akan menabung di bank syariah. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah sumber pengetahuan, produk bank syariah, sistem operasional bank syariah, harga produk dan manfaat produk.

Produk bank syariah identik dengan produk-produk yang mengandung unsur syariah, sedangkan peruntukannya juga sebetulnya dapat digunakan oleh semua masyarakat mempunyai hak dan pilihan atas bank dan produknya. Dalam menjalankan operasinya bank syariah memiliki 4 fungsi, salah satunya adalah sebagai amanah untuk melakukan investasi dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank. Dari beberapa operasionalnya tersebut kemudian diturunkan menjadi produk-produk bank syariah yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi :

1. Produk pendanaan
2. Produk pembiayaan

3. Produk jasa perbankan.

c. Pelayanan Bank

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, kemampuan kedua belah pihak, baik pemberi layanan maupun yang membutuhkan pelayanan. Dalam kaitan ini, pelayanan bank syariah yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan pelayanan karyawan kepada nasabah yang terjadi di kantor bank syariah saja, tapi mencakup kepada aksesibilitas, kredibilitas, kecepatan, ketepatan pencatatan, jaringan kantor yang luas, kelengkapan produk, keamanan dan fasilitas kemudahan atas informasi di bank syariah lainnya.

d. Intensi Menabung

Intensi menabung merupakan posisi seseorang dalam dimensi probabilitas yang melibatkan suatu hubungan antara dirinya dengan beberapa tindakan. Intensi dapat menunjukkan suatu tingkah laku tertentu. Pada penelitian ini, intensi menabung memiliki beberapa indikator, antara lain jumlah tabungan, frekuensi menabung, frekuensi pengambilan tabungan, dan jenis produk tabungan.

G. 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:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan suatu pengantar dan gambaran umum, terdiri dari: a). Latar belakang masalah, b). Rumusan masalah, c). Tujuan penelitian, d). Manfaat penelitian, e). Ruang lingkup dan keterbatasan masalah, f). Penegasan istilah dan g). Sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian-bagian dalam bab ini terdiri dari: a). Kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel kedua dan seterusnya (jika ada), b). Kajian penelitian terdahulu, c). Kerangka konseptual, dan d). Hipotesis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian-bagian dalam bab ini terdiri dari: a). Pendekatan dan jenis pendekatan, b). Populasi, sampling dan sampel penelitian, c). Sumber data, variabel dan skala pengukuran, d). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian dan e). Analisis data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini merupakan bagian hasil penelitian yang terdiri dari: a). Profil Lembaga, b). Karakteristik Responden, c). Deskripsi Variabel penelitian dan d). Analisis data untuk pengujian hipotesis serta temuan penelitian pada masing-masing variabel.

5. BAB V : PEMBAHASAN

Isi 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 yang lebih 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 pokok yaitu: a). Kesimpulan dari hasil penelitian dan b). Saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.

7. DAFTAR PUSTAKA

8. LAMPIRAN-LAMPIRAN