

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern banyak sekali perusahaan dalam berbagai industri yang ada di Indonesia, salah satunya adalah industri lembaga keuangan. Industri lembaga keuangan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis lembaga keuangan, yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah yang berjalan beriringan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia.

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian berbasis syariah terus mengalami peningkatan salah satunya pada industri Perbankan. Hal ini terbukti dengan diadakan sistem ganda atau *dual banking system* membuat beberapa bank konvensional membuka unit syariah. Perbankan Syariah merupakan salah satu sektor paling penting guna mendukung perekonomian negara, serta menjadi lembaga intermediasi yaitu menerima atau menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dana yang terkumpul dari masyarakat akan disimpan dalam tabungan, rekening giro, deposito yang akan dikelola oleh pihak bank dan simpanan dari masyarakat akan disalurkan kepada masyarakat lainnya berupa pinjaman.²

Perbankan Syariah berbeda dengan bank konvensional, baik dari segi tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup, serta tanggung jawabnya.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Medan: Kencana, 2016), Hal. 16

Tujuan dari bank syariah, tidak hanya sekedar mencari keuntungan tetapi juga bertujuan untuk mencari kemaslahatan atau membantu mencapai tujuan sosial ekonomi masyarakat islam. Dalam konsep syariah setiap transaksi yang terjadi harus dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah yaitu al-Quran dan sunah, dimana terbebas dari unsur maysir, gharar, dan riba. Demi menghindari hal tersebut, Perbankan Syariah menggunakan sistem bagi hasil bebas bunga. Bunga dalam Perbankan Syariah termasuk riba yang jelas dilarang oleh ajaran islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yang terdapat pada surat Ali Imran ayat 130.

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

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (QS. Ali Imran: 130)³

Selain hukum islam ada juga peraturan perundang-undangan yang mengatur perbankan syariah. Regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.⁴ Realisasi pihak bank dari adanya aturan tersebut yaitu dengan memberikan layanan bebas bunga kepada seluruh nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi dikarenakan bunga bank mempunyai sifat seperti riba.⁵ Perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya lembaga keuangan syariah yang

³ Departemen Agama RI, *Al Quran dan terjemahan*, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 2014), Hal 53

⁴ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal.3

⁵ *Ibid*, Hal 4

hadir di Indonesia mulai dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), ataupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Tabel 1.1
Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia Tahun 2016-2019

Lembaga Syariah	2017	2018	2019	2020
Bank Umum Syariah (BUS)				
Jumlah Bank	13	14	14	14
Jumlah Kantor	1.825	1.875	1.919	1922
Unit Usaha Syariah (UUS)				
Jumlah Bank	21	20	20	20
Jumlah Kantor	344	345	372	386
BPRS				
Jumlah Bank	166	167	164	164
Jumlah Kantor	441	495	506	618

Sumber: Data statistik perbankan syariah 2017-2020 (www.ojk.go.id)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan perkembangan bank Syariah di Indonesia semakin berkembang dari tahun ketahun. Secara umum bank syariah sudah dikenal oleh masyarakat, namun keberadaan bank syariah belum menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini disebabkan perkembangan sektor perbankan tidak terlepas dari preferensi masyarakat menentukan pilihannya menggunakan jasa perbankan. Meski mayoritas penduduk Negara Indonesia Beragama islam yang seharusnya menjadi hal yang menguntungkan bagi namun keberadaan perbankan syariah masih terbatas, terlebih lagi di wilayah Tulungagung.

Tabel 1.2
Jumlah Bank Konvensional dan Bank Syariah di Tulungagung

No	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Bank Jatim	Bank Muamalat
2	Bank BCA	Bank BNI Syariah
3	Bank BTPN	Bank BRI Syariah
4	Bank BNI	Bank Danamon Syariah
5	Bank BRI	Bank Mandiri Syariah
6	Bank BTN	
7	Bank Bukopin	
8	Bank CIMB Niaga	
9	Bank Danamon	
10	Bank Mandiri	
11	Bank Mega	
12	Bank Panin	
13	Bank Sinar Mas	
14	Bank Victoria	
Jumlah	14 Bank	5 Bank

Sumber: Data perbankan tahun 2019 (www.alamatbank.com)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa bank konvensional yang ada di wilayah Tulungagung ada 14 bank, sedangkan bank syariah 5 bank. Artinya perkembangan perbankan syariah di Tulungagung saat ini masih kurang dibandingkan bank konvensional. Keberadaan bank syariah merupakan sesuatu yang relatif baru bagi masyarakat, meskipun sudah sekitar 17 tahun yang lalu sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992.⁶ Banyak masyarakat belum mengetahui produk-produk yang dikembangkan

⁶ Fahd Noor dan Yulizar Djamiludin Sanrego, *Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus DKI Jakarta)*, dalam jurnal TAZKIA Islamic Business and Finance Review, vol. 6, No. 1, 2011. Hal. 65

dan sistem yang diterapkan dalam perbankan syariah. Pemahaman masyarakat terhadap kegiatan operasional dan konsep perbankan syariah masih kurang.

Pencarian informasi merupakan tahap awal dalam pengambilan keputusan dimana konsumen tertarik untuk mencari lebih banyak informasi dan nantinya memberikan preferensi konsumen memakai atau tidak produk dan jasa tersebut. Minat dan preferensi merupakan hal yang saling berkaitan, jika seseorang sudah memiliki minat dengan sesuatu hal maka orang tersebut akan timbul preferensi terhadap apa yang di minatnya. Preferensi adalah keinginan atau kebutuhan manusia untuk memilih atau pilihan-pilihan yang dibuat konsumen atas produk atau jasa yang dikonsumsi.⁷

Banyak faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap penggunaan perbankan syariah diantaranya Faktor religius, kelompok acuan, pengetahuan dan kualitas layanan. Religiusitas karena peran agama atau realigiusitas seseorang sangat menentukan preferensi merupakan sikap keagamaan yang ada pada diri seseorang yang mendorong untuk bertingkah laku sesuai dengan ketaatan terhadap agama. Dimana nilai-nilai agama memberikan rasa aman dalam menghadapi masalah hidup seseorang. Oleh menggunakan bank syariah.

Dalam penelitian yang dilakukan Niken Nastiti, dkk⁸ yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi

⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2011), hal 38

⁸ Niken Nastiti, Arif Hartono, Ika Farida Ulfah, *Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*, Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol 1 No 1, 2018, Hal. 21

masyarakat menggunakan bank syariah. Penelitian ini sejalan dengan penelitan yang dilakukan Anggriani Dewi⁹ yang menyebutkan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap preferensi masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Artinya, apabila religiusitas masyarakat baik maka preferensi masyarakat dalam perbankan syariah juga akan meningkat.

Faktor lain yang mempengaruhi preferensi adalah pengetahuan. Pengetahuan merupakan suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.¹⁰ Sebelum calon nasabah mempergunakan jasa perbankan, maka diperlukan sebuah atau beberapa informasi atau pengetahuan akan suatu bank, agar nantinya tidak ada pihak yang merasa merugikan atau dirugikan. Seseorang yang terbuka terhadap informasi dan mengetahui tentang Bank Syariah dengan baik cenderung akan memilih menjadi nasabah Bank Syariah.

Dalam penlitian yang dilakukan Alfi Mulikhah Lestari¹¹ yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan bank syariah. Penelitian ini sejalan dengan penelitan yang dilakukan Marliah Maulina¹² yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi

⁹ Anggriani Dewi, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo*, ISSN 2339-1502, Vol. 04 No. 02 Juli, Hal 12

¹⁰ Chairul Anam 2016. *Pengaruh Komitmen Beragama, Pengetahuan agama, dan Orientasi Agama terhadap Preferensi Masyarakat pada Bank Syariah di Surabaya*. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Hal. 83

¹¹ Alfi Mulikhah Lestari, *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 3 No 1 2015, Hal. 17

¹² Marliah Maulina, *Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah*, Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah, Vol. 3, Issue. 1. Hal. 10

masyarakat menggunakan bank syariah. Hal ini Informasi atau pengetahuan yang lebih tentang Bank Syariah sangat diperlukan untuk meningkatkan preferensi masyarakat untuk menggunakan di Bank Syariah.

Seorang calon nasabah berminat pada suatu produk biasanya juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Salah satu faktor lingkungan dari konsumen adalah kelompok acuan. Kelompok acuan akan mempengaruhi seseorang dalam memilih produk, karena komunitas tersebut sangat dipercaya sarannya, karena ia memiliki pengetahuan yang lebih baik.¹³ Informasi dan pengalaman yang dituturkan oleh kelompok acuan berperan penting dalam minat calon nasabah untuk menabung di bank syariah. Sejalan dengan penelitian Kristiyadi dan Hartiyah¹⁴ yang menyatakan kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan bank syariah.

Faktor lain yang tidak kalah penting yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani¹⁵. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara produk dan jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

¹³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 308

¹⁴ Kristiyadi dan Sri Hartiyah, *Pengaruh Kelompok Acuan, Religiusitas, Promosi dan Pengetahuan Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Preferensi Menabung Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Studi Kasus pada BMT Tamziz Wonosobo*, (Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika Vol 5 No 9 Politeknik Sawunggalih, 2016)

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id>, diakses pada 28 September 2021

Apabila produk dan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dalam penelitian yang dilakukan Raja Sakti Putra Harhap¹⁶ yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan bank syariah. Namun ada sedikit perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggriani Dewi¹⁷ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah.

Tantangan yang dihadapi perbankan syariah sebenarnya tidak semata pada aspek literasi atau pengenalan produk, namun juga pada belum adanya insentif bagi nasabah untuk menggeser preferensinya dari produk konvensional. Terkait dengan preferensi, preferensi dapat diartikan sebagai sikap konsumen terhadap pilihan merek, barang dan jasa yang lebih disukai atau yang paling disukai konsumen dari pilihan yang tersedia.

Masyarakat sebagai salah satu komponen yang merupakan pangsa pasar yang harus mendapat perhatian khusus dalam menambah jumlah nasabah. Salah satunya pada Kecamatan Besuki merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari 10 desa didalamnya. Dengan banyaknya masyarakat yang menempati suatu wilayah maka preferensi seseorang akan meningkat. Terlebih lagi mayoritas masyarakat kecamatan besuki beragama islam. Hal ini dibuktikan dengan

¹⁶ Raja Sakti Putra Harahap, *Afaktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Preferensi Masyarakat Pada Bank Syariah Di Kota Medan*, jurnal Al-Qasd Vol. 1 No 1 agustus 2016, Hal. 19

¹⁷ Anggriani Dewi, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo*, ISSN 2339-1502, Vol. 04 No. 02 Juli, Hal 12

banyak didirikannya 80 masjid, 181 mushola, 4 pondok pesantren dan pendidikan qur'an yang tersebar disetiap desa desa yang ada di kecamatan besuki.¹⁸ Meskipun dapat dikatakan religius, bukan berarti penduduk kecamatan Besuku tersebut mengenal perbankan syariah dimana praktek yang dilakukan sesuai ajaran agama islam.

Tabel 1.3
Tingkat Pendidikan Penduduk Kecamatan Besuki

No	Indikator	Jumlah
1	Tidak Bersekolah	6.671 Orang
2	Belum Tamat SD	3.799 Orang
3	Tamat SD/Sederajat	13.058 Orang
4	Tamat SMP/Sederajat	8.085 Orang
5	Tamat SMA/ Sederajat	6.406Orang
4	Tamat Perguruan Tinggi	1.210 Orang
Jumlah		39.229 Orang

Sumber: *Badan Pusat Statistik (tulungagungkab.bps.go.id)*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang ada di Kecamatan Besuki yang hanya tamatan SD lebih banyak dari pada yang tamatan perguruan tinggi. Dari tingkat pendidikan secara tidak langsung, Menunjukkan seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan lebih tinggi akan memiliki pengetahuan lebih luas dibandingkan dengan seseorang yang Pendidikan lebih rendah. Artinya pada masyarakat Kecamatan Besuki bisa dikatakan belum mengetahui mekanisme dan produk

¹⁸ Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, *Kecamatan Besuki Dalam Angka Besuki Subdistrict In Figure 2020*, (Tulungagung: CV. Azka Putra Pratama, 2020), Hal. 38

perbankan syariah karena kurangnya pemahaman, mengingat pembelajaran tentang perbankan syariah diberikan paling rendah pada sekolah SMA.

Dengan keberagaman tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Besuki juga menghasilkan keberagaman tingkat religiusitas dari masyarakat. Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Besuki menyebabkan kurangnya religiusitas masyarakat, pemikiran masyarakat dalam memilih bank yang akan digunakan tidak sepenuhnya melibatkan religiusitas dalam memilih Bank Syariah. Bukan hanya itu rendahnya tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Besuki menyebabkan keragaman pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah. Masyarakat Kecamatan Besuki tidak sedikit pula yang beranggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional.

Selain tingkat pendidikan masyarakat kecamatan besuki yang banyak hanya tamatan SD, karakteristik pekerjaan yang dijalani masyarakat kecamatan besuki beraneka macam. Berdasarkan data dari Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kec. Besuki, apabila dilihat dari penggunaannya, sebagian besar wilayah di kecamatan Besuki merupakan hutan, yaitu seluas 5.950 Ha. Penggunaan lahan untuk sawah seluas 1.015 Ha, terbagi atas tanah sawah dan tadah hujan. Sedangkan untuk tanah kering seluas 7.351 Ha terbagi atas pekarangan, tegal, ladang, hutan.¹⁹ Hal ini menyebabkan mayoritas masyarakat bekerja sebagai sebagai petani dan pengolah lahan. Dikarenakan Banyak para petani dan pengolah lahan di Kecamatan besuki kesulitan mengembangkan hasil pertaniannya dikarenakan modal dan mengharuskan

¹⁹ *Ibid*, Hal. 4

masyarakat meminjam modal dari lembaga keuangan. Kualitas pelayanan yang lebih dulu dirasakan masyarakat adalah pelayanan bank konvensional oleh karena itu masyarakat lebih cenderung menggunakan bank konvensional dibanding bank syariah. Kelompok acuan atau kelompok yang dianut masyarakat juga berperan penting dalam meningkatkan preferensi masyarakat dalam memilih perbankan mana yang akan mereka gunakan.

Pemikiran masyarakat yang beranggapan bahwa sistem dan operasional bank syariah sama dengan bank konvensional harus dihapuskan karena pada kenyataannya sangat berbeda. Dalam upaya mengembangkan dan memberikan pemahaman masyarakat mengenai produk, mekanisme, dan seluk-beluk perbankan syariah akan tergantung pada besarnya permintaan masyarakat terhadap perbankan. Struktur masyarakat Kecamatan Besuki yang sudah terbangun dengan mayoritas masyarakat yang religius sangat memungkinkan adanya preferensi yang mempengaruhi masyarakat menggunakan perbankan syariah.

Dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengambil objek penelitian yaitu masyarakat di Kecamatan Besuki dengan alasan, Kecamatan besuki merupakan kecamatan paling selatan sendiri di wilayah Tulungagung dan jarak Kecamatan Besuki dengan lokasi bank syariah sendiri bisa dikatakan cukup jauh karena bank syariah hanya ada di pusat kota Tulungagung. Selain itu, apabila dilihat dari segi latar belakang pendidikannya masyarakat kecamatan besuki memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga membuat tingkat religiusitas dan pengetahuan masyarakat terkait perbankan

syariah juga berbeda-beda. Selain itu dilihat dari sisi pekerjaannya masyarakat kecamatan besuki memiliki pekerjaan yang berbeda beda sehingga membuat kelompok acuan dan kualitas pelayanan antar masyarakat terkait perbankan syariah juga berbeda-beda.

Dari penjelasan tersebut diatas, penelitian ini dilakukan dengan maksud melihat besarnya pengaruh antar variabel. Maka peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat tema yaitu **“Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Besuki Tulungagung)”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada masalah ini membahas tentang sejauh mana Pengaruh Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan terhadap Preferensi Masyarakat Kecamatan Besuki Menggunakan Perbankan Syariah, meliputi:

1. Sebagian masyarakat Kecamatan Besuki masih ragu untuk memilih bank syariah kerana tingkat pemahaman masyarakat masih kurang mengenai produk dan jasa perbankan syariah.
2. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah yang masih tergolong rendah dibandingkan dengan tingkat kepercayaan pada bank konvensional.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut perlunya dirumuskan pembahasan mengenai judul yang diangkat untuk menjawab permasalahan yang muncul, jadi rumusan masalah pada penelitian adalah:

1. Apakah faktor Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki ?
2. Apakah faktor Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki ?
3. Apakah Kelompok acuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki ?
4. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki ?
5. Apakah Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan, jadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Religiusitas secara signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan secara signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kelompok acuan secara signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan secara signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki.
5. Untuk mengetahui pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah oleh masyarakat Kecamatan Besuki.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi sarana untuk menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dan masyarakat. Selain itu, juga dapat menambah wawasan untuk mengembangkan sebuah pemikiran tentang penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi-referensi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis dan memberikan sumbangsih perbendaharaan kepustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi serta diharapkan menjadi informasi bagi pihak akademisi tentang apakah preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah di pengaruh oleh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan.

b. Bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan terhadap preferensi masyarakat dalam menggunakan Perbankan syariah khususnya di sekitar Kecamatan Besuki, serta menambah pengetahuan masyarakat sekitar mengenai Perbankan syariah dan konvensional supaya tidak salah dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah dan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat luas.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian dapat digunakan untuk tambahan informasi dan bahan acuan peneliti selanjutnya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat serta menambah pengetahuan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang “Analisis Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah (studi kasus masyarakat Kecamatan Besuki Tulungagung).” Dengan menggunakan variabel X sebagai variable indeviden terdiri dari X_1 Religiusitas, X_2 Pengetahuan, X_3 Kelompok acuan, X_4 Kualitas pelayanan, Sedangkan variable Y sebagai variabel dependen yaitu Y preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah

2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diperoleh batasan-batasan penelitian, yaitu:

- a. Penelitian ini hanya difokuskan dengan berkaitan dengan Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan
- b. Penelitian ini di fokuskan kepada masyarakat Kecamatan Besuki Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas dalam memahami judul diatas dan untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual.

Definisi konseptual bertujuan memberikan pemahaman pada objek yang dianalisis agar tidak muncul berbagai pengertian. Beberapa istilah yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

a. Religiusitas

religiusitas adalah keberagaman yang meliputi berbagai macam sisi atau dimensi yang bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tapi juga melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural.²⁰

b. Pengetahuan

Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman dan informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki yang lantas melekat di benak seseorang.²¹

c. Kelompok acuan

kelompok acuan adalah individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan akan memberikan standart nilai yang akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk mencapai tujuan yang sama.²²

²⁰ Aji Sofanudin, dkk., “*Literasi Keagamaan dan Karakter Peserta Didik*”, (Yogyakarta: Dina Press, 2020), Hal. 225

²¹ Philip kotler, Gari Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*, jilud 2, (Jakarta:Prengalindo,2013), Hal. 401

²² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 305

d. Kualitas pelayanan

kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen..²³

e. Preferensi Masyarakat

Preferensi didefinisikan sebagai proses seorang individu dalam memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan masukan dan informasi untuk menciptakan sebuah gambaran dalam pengambilan keputusan.²⁴

f. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut Bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW.²⁵

2. Definisi Operasional

Kajian dalam judul ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologis terhadap preferensi masyarakat menggunakan Perbankan syariah. Adapun yang menjadi indikator-indikator dalam penelitian ini adalah Religiusitas, Pengetahuan,

²³ Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: Dioma, 2004), Hal. 32

²⁴ Widya Wardhani, *dkk, Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product*, *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol VI, No 1, April 2015, Hal. 47

²⁵ Setia Budhi Wilardjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, *Jurnal Unimus* Vol. 2, No. 1, Maret 2005, Hal 3

Kelompok acuan dan Kualitas pelayanan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan di Perbankan syariah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berisikan tentang isi dari keseluruhan penelitian. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Bagian Pendahuluan, dalam bagian ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penegasan istilah baik dari definisi konseptual maupun definisi operasional serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Bagian Landasan Teori, dalam landasan teori mendeskripsikan dengan jelas tentang pengertian maupun penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Bagian Metode Penelitian, dalam metode penelitian ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik, pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Bagian Hasil Penelitian, dalam bab ini hasil penelitian ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil penelitian yaitu diskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V Bagian Pembahasan, dalam bab pembahasan ini berisi mengenai pembahasan-pembahasan dari rumusan masalah yang pertama sampai rumusan masalah yang terakhir.

Bab VI Bagian Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data yang dilakukan, serta saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini.