

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara mayoritas penduduk beragama Islam, negara Indonesia telah lama menantikan hadirnya lembaga keuangan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan yang tidak sebatas finansial, tetapi juga terkait tuntutan moralitas. Salah satu lembaga keuangan di Indonesia yaitu lembaga keuangan bank. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan lembaga keuangan terpenting dalam suatu negara yang sangat mempengaruhi perekonomian baik secara makro maupun mikro.

Terdapat dua jenis bank di Indonesia yaitu bank konvensional dan bank syariah. Seiring berkembangnya pemikiran masyarakat perbankan di Indonesia mengalami perkembangan tentang sistem syariah yang tidak menggunakan bunga. Perbankan syariah pada dasarnya merupakan industri keuangan yang memiliki sejumlah perbedaan mendasar dalam kegiatan utamanya dibandingkan dengan perbankan konvensional. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang produk serta operasionalnya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW, bank syariah adalah lembaga keuangan yang memiliki usaha pokok

memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.²

Menurut teori Sutan Remy Shahdeiny bank syariah adalah lembaga yang memiliki fungsi sebagai intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit tanpa menggunakan prinsip bunga, melainkan dengan prinsip syariah.³ Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴ Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.⁵

² Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019), hal. 7

³ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti*, cet ke-3, 2007, hal. 1.

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hal. 31

⁵ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank syariah: Gambaran Umum (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2005)*, hal. 68

Berdasarkan data statistik perbankan syariah,⁶ dapat diketahui bahwa pada saat ini bank syariah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. BUS (Bank Umum Syariah) telah memiliki 13 unit Bank pada tahun 2016-2017 sedangkan untuk tahun 2018 bertambah menjadi 14 bank dan memiliki banyak kantor yang dibagi menjadi kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, dan ATM, sedangkan UUS (Unit Usaha Syariah) telah mencapai 21 unit pada tahun 2016-2017 dan untuk tahun 2020 hanya memiliki 20 unit dan BPRS telah mencapai 166 unit pada tahun 2016 sedangkan untuk tahun 2017-2018 mencapai 167 unit.⁷

Selain itu pertumbuhan aset perbankan syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan tiap tahunnya, dilihat dari total aset pada tahun 2017 sebesar 435 triliun meningkat pada tahun 2018 sebesar 490 triliun dan kembali mengalami peningkatan pada Juni 2019 sebesar 499 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah mengalami peningkatan. Itu semua tidak lepas dari upaya perbankan syariah untuk terus mengembangkan promosi agar informasi mengenai perbankan syariah dapat diterima diseluruh Indonesia.⁸

Sebelum seseorang mengambil keputusan untuk melakukan transaksi di perbankan syariah, biasanya seseorang tersebut terlebih dahulu mengenali kebutuhan atau masalahnya. Untuk selanjutnya seseorang akan mencari informasi sebanyak-banyaknya. Informasi ini dapat dicari melalui berbagai

⁶ Indriyo Gitusudarmo, *Manajemen Pemasaran edisi pertama*, (Yogyakarta: BPFE,2000), hal. 235

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, Maret 2021. hal. 19

⁸ *Ibid.*, hal. 20

media seperti bacaan, internet, teman atau yang lainnya. Setelah pencarian informasi biasanya seseorang melakukan evaluasi atau informasi yang didapatkannya untuk menentukan produk mana yang cocok digunakan untuk kebutuhannya dalam bertransaksi. Selanjutnya keputusan untuk membeli produk yang akan digunakannya.

Dalam kaitannya dengan keputusan masyarakat di Desa Gebang untuk memilih bank syariah, salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu pelayanan. Sebuah kunci untuk menjaga dan mempertahankan seseorang untuk menjadi nasabah di bank syariah adalah mempertahankan layanan dan respon serta pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan bank yang nantinya menentukan minat nasabah. Pelayanan merupakan hal terpenting bagi tiap-tiap unsur bisnis ataupun usaha untuk mencapai tujuan utama yaitu kepuasan dan kenyamanan konsumen. Pelayanan menjadi salah satu penentu dari perhatian utama dari perusahaan.⁹

Semakin bertambahnya kantor jumlah nasabah pada bank syariah dari tahun ke tahun tersebut menandakan bahwa kualitas yang diberikan bank cukup baik. Sehingga pelaku usaha Desa Gebang sangat tertarik dan ingin memilih bank tersebut sesuai dengan yang mereka harapkan. Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.¹⁰ Menurut Kotler kualitas merupakan “keseluruhan ciri dan juga sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan

⁹ Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grassendo, 2015), hlm. 208

¹⁰ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT Indeks, 2018), hlm. 12

yang dinyatakan”.¹¹ Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank merupakan suatu bentuk penilaian konsumen atas tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah yaitu kualitas dalam menjelaskan produk yang ada. Untuk mengukur kualitas layanan Bank Syariah menggunakan 6 atribut antara lain: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *sharia compliance*, dan *tangible*.¹²

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan barang atau jasa memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen, jadi konsumen harus diberikan pelayanan dengan baik karena pelayanan memiliki hubungan sangat erat dengan keputusan pembelian. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain. Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.¹³

Bukan hanya pelayanan, tingkat pendapatan juga merupakan penentu dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah bank syariah. Dalam ilmu ekonomi, tabungan dapat dicari dengan cara mengurangi pendapatan

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2018), hlm. 67

¹² Suryani dan Hendrayadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 258

¹³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), hlm. 83

dengan konsumsi.¹⁴ Tingkat perekonomian yang berbeda beda disetiap individu bilamana nasabah menggunakan konsumsi sekarang tentunya juga menghitung berapa pendapatan yang tersedia untuk dapat disimpan atau di tabung. Biaya hidup satu keluarga belum tentu tidak sama, bagi individu dengan kondisi perekonomian menengah kebawah akan sulit untuk menyimpan sebagian uang yang dimiliki.

Hubungan dari pendapatan dengan keputusan menabung pelaku usaha desa Gebang adalah pendapatan yang tinggi akan mengubah gaya hidup dari pribadi seseorang, yaitu semakin tinggi pendapatan maka hasrat atau keinginan untuk menabung akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika pendapatan menurun maka keinginan atau peluang untuk bisa menabung akan semakin rendah. Dengan pendapatan yang tinggi maka keputusan menabung akan menjadi meningkat dan berusaha untuk mencari informasi. Sehingga pendapatan berpengaruh positif dengan intensitas menabung.

Pendapatan setiap individu tidaklah sama karena pekerjaan dan profesi yang berbeda. Pendapatan yang diperoleh setiap individu tidak semua digunakan untuk belanja barang atau jasa, jika semua kebutuhan terpenuhi maka sisa uang dari pendapatan akan ditabung. Pendapatan memiliki pengaruh terhadap perilaku seseorang untuk menjadi nasabah disuatu lembaga perbankan syariah. Ketika pendapatan tinggi akan berpengaruh pada keputusan masyarakat Desa Gebang untuk menabung di bank syariah begitu

¹⁴ John Maynard Keynes, *Teori Umum Mengenai Kesempatan Kerja, Bunga dan Uang*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2019), hlm. 48

juga sebaliknya, jika pendapatan rendah maka akan mempengaruhi rendahnya keputusan masyarakat untuk menabung di bank syariah.

Selain pendapatan, faktor lain yang mempengaruhi keputusan untuk lebih memilih menabung di bank Syariah adalah Promosi. Menurut Budianto, promosi adalah suatu komunikasi informasi penjual dan pembeli yang bertujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi membeli dan tetap mengingat produk tersebut.¹⁵ Sedangkan menurut Basu Swasta, promosi didefinisikan sebagai sebuah informasi dan ajakan yang ditujukan untuk mempengaruhi seseorang melakukan tindakan menciptakan pertukaran dalam pemasaran.¹⁶ Promosi berkaitan dengan informasi yang akan disampaikan kepada khalayak umum untuk menarik keputusan konsumen untuk melakukan atau menggunakan sesuatu. Adanya promosi, konsumen akan mengetahui jasa modiste yang ditawarkan oleh suatu pelaku usaha dan membuat konsumen tertarik untuk mengetahui dan mengunjungi destinasi wisata tersebut. Dengan penjelasan dan komunikasi yang meyakinkan dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah. Promosi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui berbagai media seperti media elektronik.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan menabung di perbankan syariah yaitu tingkat religiusitas. Tingkat religiusitas adalah ekspresi atau perwujudan dari sistem kepercayaan (Agama) yang dianut seseorang dengan

¹⁵ Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Ombak, 2018), hlm. 16

¹⁶ Basu Swasta, *Pengantar Bisnis Modern. Edisi Ketiga*, (Yogyakarta: Liberty, 2019), hlm. 76

menghayati nilai-nilainya secara substansi sehingga melahirkan pilihan-pilihan sikap dan perilaku dalam mengambil keputusannya. Sehingga hubungan tingkat religiusitas dengan keputusan nasabah bertransaksi adalah dengan adanya sikap religiusitas dari setiap nasabah menjadikannya motivator penting dalam mendorong seseorang untuk memutuskan menggunakan pelayanan jasa bank syariah. Bilamana adanya religiusitas maka mereka akan berfikir semua tindakan yang dilakukan di dunia pasti akan ada balasannya di akhirat kelak dan tidak serta merta hanya mencari keuntungan pribadi saja.¹⁷

Religiusitas merupakan suatu sikap atau kesadaran yang muncul didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama. Dengan religiusitas yang dimiliki seseorang akan selalu berhati-hati dalam bertindak, merenung dan mengambil hikmah dalam segala peristiwa dan merefleksikan hidupnya dengan berfikir bahwa Tuhan Yang Maha Esa adalah segala-Nya.¹⁸ Sikap hati-hati dalam bertindak merupakan salah satu wujud penerapan keyakinan seseorang, dan tercermin dalam sikap nasabah dalam menentukan penggunaan jasa layanan perbankan, nasabah muslim yang memiliki kesadaran akan halal dan haram dengan diiringi rasa religiusitas dalam dirinya otomatis akan menghindari dan meninggalkan bank

¹⁷ Fadhilatul Hasanah, *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi, Volume 4 Nomor 1 Juni 2019, hal. 488

¹⁸ Jalaludin, *Psikologi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 257

konvensional yang operasionalnya yang mengandung unsur *gharar*, *maysir*, dan *riba*.

Menurut Anshori, religiusitas menunjuk pada aspek agama yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati. Fadhilatul Hasanah juga menyatakan pada penelitiannya bahwa referensi menabung para pelaku usaha di Desa Gebang memang didasari dari rasa tanggung jawab pada agamanya (religiusitas), hal tersebut mempengaruhi keputusan para pelaku usaha di Desa Gebang dalam mengambil keputusan menabung di Bank Syariah.¹⁹ Hal ini sesuai dengan teori Delener yang menyatakan bahwa religiusitas adalah salah satu faktor pendorong penting dan dapat berpengaruh terhadap perilaku konsumen.²⁰

Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam lebih memilih menabung di Bank Syariah adalah keamanan dari lembaga itu sendiri. Sesuai dengan teori Nirwana yang menyatakan bahwa keamanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan.²¹ Keamanan adalah tingkat aman tidaknya suatu perusahaan²² Menurut Kotler, keamanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain bahwa hal apapun yang berkaitan akan terjamin rahasianya dan keamanannya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²³

¹⁹ *Ibid.*, hal. 494

²⁰ Delener, *Islamic Branding, Religiusitas dan Keputusan Konsumen terhadap Produk*. Jurnal Hukum Islam, hal. 13

²¹ Nirwana, *Prinsip-prinsip Pemasaran...*, hal. 32

²² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id>, diakses pada tanggal 15 Maret 2022

²³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal.

Keamanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya. Semakin baik tingkat keamanan dari Bank Syariah semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk menabung di Bank Syariah. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga keamanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumantri²⁴ dalam jurnalnya menyatakan bahwa ada pengaruh positif keamanan terhadap keputusan menjadi nasabah dan produk pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah terhadap Bank Syariah dan dalam penelitian Astuti²⁵ menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Syariah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan yaitu segala bentuk kebijakan yang dilakukan perusahaan atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Berdasarkan teori bahwa pelayanan, pendapatan, promosi, religiusitas, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang Menabung di bank syariah, sedangkan menurut uraian fakta dan hasil

²⁴ Sumantri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah*. Jurnal *Economia*, diakses tahun 2016

²⁵ Astuti, *Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah*. Jurnal *Nominal*, diakses tahun 2015

wawancara, walaupun sudah mempunyai pelayanan, pendapatan, promosi, religiusitas, dan keamanan tetapi keputusan dalam menabung di bank syariah tetap rendah, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan teori dengan fakta.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Hesti Mayasari dengan Judul Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, menunjukkan bahwa motivasi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah sebesar 46%. Kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menabung di bank syariah sebesar 37,4%. Sedangkan sisanya sebesar 50,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian yang saya lakukan yaitu jumlah variabel yang peneliti gunakan yaitu pelayanan, pendapatan, promosi, religiusitas, dan keamanan terhadap keputusan menabung di bank syariah dalam penelitian dan objek penelitiannya, yaitu dalam penelitian ini tempat penelitian nasabah terhadap pelaku usaha di Desa Gebang, sedangkan dalam penelitian terdahulu terletak di Bank Sinarmas Syariah Padang.²⁶

Perbedaan penelitian ini berfokus pada lima variabel pelayanan, pendapatan, promosi, religisuitas, dan keamanan dalam keputusan pelaku usaha Desa Gebang untuk menabung di bank syariah yang dilakukan oleh para pelaku usaha di Desa Gebang. Karena pelayanan, pendapatan, promosi,

²⁶ Hesti Mayasari, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 8, Nomor 2, Mei 2017 ISSN 2086-5031.

religiusitas, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah. Objek yang digunakan oleh peneliti yaitu para pelaku usaha di Desa Gebang.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Handayani dengan judul Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah Semarang, menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih jasa perbankan syariah Semarang sebesar 40%. Kualitas Pelayanan tentang perbankan syariah terhadap keputusan memilih jasa Perbankan Syatriah Semarang sebesar 37.1%. sedangkan sisanya sebesar 20,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam penelitian yang saya lakukan yaitu adanya perbedaan variabel, yaitu di dalam penelitian yang saya lakukan ini terdapat lima variabel pelayanan, pendapatan, promosi, religiusitas, dan keamanan. Sedangkan di penelitian terdahulu menggunakan variabel motivasi dan kualitas pelayanan. Tempat penelitian yang saya lakukan pada pelaku usaha di Desa Gebang yang memilih menabung di bank syariah, sedangkan dalam penelitian terdahulu tempat penelitian di Perbankan Syariah Semarang.²⁷

Perbedaan penelitian ini berfokus pada lima variabel pelayanan, pendapatan, promosi, religiusitas, dan keamanan dalam keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah yang dilakukan para pelaku usaha di

²⁷ Arifatun Nisak, "Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah Semarang". Jurnal 2016.

Desa Gebang. Selain itu yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu pada objek penelitian dimana penelitian langsung melakukan penelitian terhadap para pelaku usaha di Desa Gebang terkait keputusan menabung di bank syariah. Dengan melakukan penelitian langsung maka peneliti dapat mengetahui secara detail terkait faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat Desa Gebang dalam menabung di bank syariah. pelayanan, pendapatan, promosi, religisuitas, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat Desa Gebang Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pelaku Usaha Desa Gebang)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pelaku Usaha di Desa Gebang). Hasil penelitian ini dilandasi pada teori-teori yang berkaitan serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan. Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bank Syariah : Dalam hal ini peneliti akan melihat seberapa besar pengaruh munculnya perbankan syariah, seperti keinginan nasabah yang lebih mementingkan transaksi yang aman secara syariah atau mementingkan soal keuntungan yang didapatkan, yang dimana keputusan tersebut menjadi tolak ukur nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung atau bertransaksi di bank syariah.
2. Pelayanan : Dalam hal ini peneliti akan melihat bagaimana dan sejauh mana munculnya banyak perbankan yang menyediakan layanan kepada nasabah sehingga mempunyai banyak pilihan dalam memilih perbankan yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Pendapatan : Perlunya pengelolaan pendapatan masyarakat agar berminat menjadi nasabah di Bank Syariah
4. Promosi : Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya event-event yang berlabelkan Bank Syariah
5. Religiusitas : Dalam hal ini peneliti akan melihat bagaimana tingkat kedalaman seseorang dalam meyakini suatu agama disertai tingkat pemahaman mengenai agamanya yang diwujudkan dalam pengalaman nilai-nilai agama seperti mematuhi aturan-aturan dan menjalankan kewajiban dengan keikhlasan hatinya dapat mempengaruhi jiwa masyarakat dalam konsistensi bertransaksinya di bank syariah.
6. Keamanan : Sebagian masyarakat Desa Gebang masih ragu menggunakan jasa bank syariah karena tingkat keamanan pada layanan kurang terjamin

dengan adanya beberapa kasus yang terjadi seperti kesalahan transfer, sistem down, dan kesalahan pada waktu pendebitan. Keamanan dalam penelitian ini juga ditekankan dalam keamanan data-data pribadi nasabah yang harus tetap dijaga oleh pihak bank, meskipun itu masih kerabat sendiri tetapi tetap harus dalam persetujuan pihak yang bersangkutan.

C. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan masalah yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasannya terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yakni mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah. Penelitian ini berfokus pada pengaruh pelayanan, pendapatan, promosi, religisuitas, dan keamanan terhadap minat menabung di bank syariah. Dari uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y)?
2. Apakah pendapatan menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y)?
3. Apakah promosi menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y)?
4. Apakah religiusitas menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y)?

5. Apakah keamanan menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y)?
6. Adakah Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan secara bersama-sama menjadi faktor penentu masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah (Y) ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah. Permasalahan penelitian sehingga dapat dicapai tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Pelayanan terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh Pendapatan terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh Promosi terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.
4. Untuk menguji pengaruh Religiusitas terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.
5. Untuk menguji pengaruh Keamanan terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.

6. Untuk menguji pengaruh Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan secara bersama-sama terhadap minat pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan keilmuan dan bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan. Selain itu juga dapat menjadi suatu sumber pemikiran dalam bidang Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pimpinan Bank Syariah, peneliti berharap hasil Penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi Bank Syariah untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam mengambil keputusan pelaku usaha di Desa Gebang untuk menabung di Bank Syariah dan dapat dijadikan sebagai masukan kepada perbankan syariah agar memberikan edukasi terhadap calon nasabahnya.

- b. Bagi Mahasiswa, peneliti berharap dapat membantu mengembangkan wawasan serta memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan para pelaku usaha terutama pelaku usaha di Desa Gebang menjadi nasabah bank syariah. Selain itu bisa dijadikan media pembelajaran dalam memecahkan masalah.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai sarana penambah ilmu pengetahuan dan kemampuan serta wawasan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan para pelaku usaha di Desa Gebang dalam memilih menabung di bank syariah serta digunakan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian yang sejenis.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian adalah mengetahui seberapa luas cakupan pembahasan dan menghindari terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan dalam penelitian ini. Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memilih pelaku usaha di Desa Gebang sebagai objek penelitian.
2. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan
3. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini keputusan pelaku usaha di Desa Gebang memilih menabung di bank syariah (Y).

Pada ruang lingkup dan batasan-batasan penelitian ini juga berguna sebagai peralihan kemungkinan-kemungkinan dari pembahasan yang tidak sesuai dengan permasalahan yang ada. Adapun penelitian ini menerangkan tentang variabel dan subjek yang digunakan yaitu:

1. Variabel terdiri dari Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan memilih menabung di bank syariah. Apakah saling memiliki keterkaitan atau tidak.
2. Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada pelaku usaha di Desa Gebang.

G. Penegasan Istilah

Definisi operasional digunakan untuk memberikan kejelasan terhadap variabel-variabel yang diteliti sebagai bahan penafsiran terhadap judul penelitian.

a. Definisi Konseptual

Pengertian dari faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelaku usaha di Desa Gebang menabung di syariah akan dianalisis dan dibahas lebih lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen.²⁸ Menurut Mahmoedin kualitas pelayanan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan konsumen atau pelanggan. Pelayanan pelanggan merupakan tingkat keunggulan

²⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id>, diakses pada 09 Maret 2022

yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁹

2. Pendapatan

Pendapatan adalah kenaikan kotor dalam aset atau penurunan dalam liabilitas atau gabungan dari keduanya selama periode yang dipilih oleh pernyataan pendapatan yang berakibat dari investasi yang halal, perdagangan, memberikan jasa, atau aktivitas lain yang bertujuan meraih keuntungan.³⁰

3. Promosi

Penyampaian informasi sebuah perusahaan dan mampu diterima oleh pembeli dengan mengkomunikasikan suatu nilai terhadap target pelanggan. Dalam arti promosi merupakan *promotion mix*, untuk menarik dan menginformasikan wisatawan dengan menggunakan salah satu atau mengkombinasikan wisatawan dengan menggunakan salah satu atau mengkombinasikan sarana promosi, yaitu periklanan dan publisitas, *personal selling*, *sales promotion*, dan pemasaran langsung.³¹ Promosi merupakan kegiatan untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru.³²

²⁹ Mahmoedin, “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora Dan Unit Online-Nya”, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* Vol. 4 No. 2, 2007, hlm. 48

³⁰ Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal. 93

³¹ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 84

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 213

4. Religiusitas

Religiusitas adalah keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji, yang dilakukan demi memperoleh ridha Allah.³³ religiusitas diartikan 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. Religiusitas juga diartikan sebagai ketaatan formal seseorang dalam menjalankan ibadah agamanya.³⁴

5. Keamanan

Keamanan adalah terjaminnya data serta dana dari resiko yang timbul dalam bertransaksi pada layanan mobile banking di Bank syariah.³⁵

6. Keputusan

Keputusan merupakan kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas, akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.³⁶

7. Bank Syariah

Bank syariah merupakan salah satu perangkat dalam ekonomi syariah. Dimana bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan

³³ Asmaum Sahlan, *Religiusitas Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan Perguruan Tinggi Islam*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hal. 42

³⁴ Alex Palit, *God Bless and You- Rock Humanisme*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2017), hal. 90

³⁵ Ebta Seiawan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" dalam <http://kbbi.web.id/aman>, diakses pada 20 Agustus 2022 pukul 18.20 WIB

³⁶ Nirwana, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: DIONA, 2004), hal. 16

tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.³⁷

b. Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual diatas, maka dapat dijelaskan definisi operasional dari penelitian yang berjudul faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah adalah pengaruh lima variabel independen yaitu Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan terhadap variabel dependen yaitu minat para pelaku usaha di Desa Gebang untuk menabung di Bank Syariah.

Dan juga guna untuk mengetahui sejauh mana para pelaku usaha di Desa Gebang dalam menentukan keputusan untuk menabung di Bank Syariah jika didasarkan pada Pelayanan, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, dan Keamanan dapat mempengaruhi keputusan para pelaku usaha di Desa Gebang menabung di Bank Syariah.

³⁷ Rukmana dan Amir Machmud, *BANK SYARIAH*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 9

H. Sistematika Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

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

Dalam rangka mempermudah pemahaman maka dalam pembahasan ini akan disusun secara sistematis sesuai dengan tata urutan dan permasalahan yang ada antara lain:³⁸

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penulisan, Penegasan Istilah, dan Sistematika Skripsi.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini penulis menguraikan terkait variabel/sub variabel pertama, Teori yang membahas variabel/sub variabel kedua dan variabel seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

³⁸ *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI UIN SATU Tulungagung*

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini menggambarkan mengenai metode penelitian yang berisi pendekatan dan Jenis penelitian, Populasi, Sampling, dan Sampel penelitian, Sumber data, Variabel dan Skala pengukurannya, Teknik pengumpulan data, dan Instrumen penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian Deskripsi Data dan Pengujian Hipotesis serta temuan penelitian. Pada bab ini menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah.

Bab V Hasil Pembahasan

Pada bab ini menguraikan tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data mengenai perkembangan, pengaruh, dan dampak pengaruh secara positif atau negatif mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Desa Gebang menabung di Bank Syariah

Bab VI Penutup

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dan saran atau rekomendasi. Bagian akhir terdiri dari rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.