

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia. Dari faktor tersebut, sistem perbankan syariah dapat diterapkan dan dikembangkan di negara Indonesia. Dengan adanya UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang memperkenalkan istilah bagi hasil, maka berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Istilah prinsip syariah dalam perbankan baru muncul sejak diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Dengan berlakunya UU No. 10 Tahun 1998, maka eksistensi bank syariah di Indonesia diakui keberadaannya dalam sistem perbankan nasional.²

Bank Syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak membebankan bunga kepada nasabah, akan tetapi bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Quran dan Hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Quran dan hadist Rasulullah SAW.³ Sehingga didirikannya lembaga perbankan yang bebas bunga diharapkan mampu membawa perubahan bagi peningkatan mutu dan kualitas perekonomian masyarakat Indonesia.

² Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.55

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal.29

Saat ini sebagian besar mahasiswa hanya melihat bahwa nilai tambah bank syariah adalah lebih halal dan menjanjikan dunia akhirat dan juga lebih berorientasi pada menolong antar sesama dibandingkan dengan bank konvensional. Hal tersebut memang benar namun bank syariah memiliki keuntungan lainnya antara lain produk-produk bank syariah tidak kalah bersaing dengan bank konvensional dan bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan di bandingkan dengan bunga. Peranan bank konvensional yang telah berdiri lebih dahulu di bandingkan bank syariah sudah memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini menjadikan sebagian muslim menggunakan jasa bank konvensional karena dianggap memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan cabang yang lebih tersebar di sebagian penjuru kota di Indonesia. Mahasiswa sudah familiar dan terbiasa dengan mudahnya akses di bank konvensional. Jadi jika mahasiswa sudah mengetahui dan paham tentang bank syariah maka keinginan mereka untuk menabung pun juga tinggi.

Teori AIDDA ini memiliki keterkaitan dengan judul yang digunakan yaitu ketika seseorang memiliki pengetahuan tentang suatu hal maka akan memberikan perhatian terhadap hal tersebut, dengan pelayanan yang prima akan membuat nasabah menambah keminatannya dalam memilih bank syariah, hadirnya *e-banking* semakin menambah rasa ingin menabung di BSI, sehingga akan menghasilkan keputusan untuk memilih dan menimbulkan tindakan untuk menabung di bank BSI.

Bank BSI KCP Tulungagung Sudirman berada di jalan Panglima Sudirman No. 51, Kepatihan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung,

Jawa Timur 66218. Pada bulan Maret 2023 jumlah nasabah BSI mencapai 18,4 juta nasabah dengan pengimpunan DPK mencapai 269,26 triliun.⁴ Bank BSI memiliki berbagai macam produk yang ditawarkan ke nasabah seperti tabungan, transaksi, bisnis, emas, haji dan umroh, investasi, pembiayaan, dan prioritas. Jumlah pengguna BSI Mobile telah mencapai 5,18 juta pengguna, atau naik sebesar 37% secara yoy. Jumlah transaksi di e-channel di Maret 2023 telah mencapai 143,59 juta transaksi atau mencakup 97 persen transaksi. Sedangkan sisanya sebanyak 3 persen masih menggunakan layanan yang ada di teller. jumlah transaksi kumulatif melalui BSI mobile per Maret 2023 mencapai 86,4 juta atau tumbuh 57 persen secara yoy.⁵

Pengetahuan mahasiswa jurusan perbankan syariah terhadap bank syariah bisa menjadikan minat menabung mahasiswa di BSI KCP Tulungagung Sudirman, mereka lebih mengetahui bagaimana sistem atau operasional dari perbankan syariah melalui pendidikan dan aplikasi mereka dengan menjadi salah satu nasabah di perbankan syariah.

Pada dasarnya pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian halnya pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Tulungagung Sudirman dapat dikategorikan baik karena mereka memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan santun hal ini dapat

⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230427171742-17-432829/pembiayaan-bsi-naik-2015-di-kuartal-i-sektor-ini-terbesar> diakses pada tanggal 19 Juli 2023

⁵ https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=Pengguna_BSI_Mobile_Tembus_5_18_Juta_Naik_37_Persen_secara_YoY&news_id=418943&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&taging_subtype=PG002&name=&search=y_general&q=,&halaman=1 diakses pada tanggal 19 Juli 2023

membuat nasabah merasa nyaman dan mendorong keinginannya untuk menabung di BSI KCP Tulungagung Sudirman.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik, di dunia perbankan pun teknologi semakin canggih yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi yaitu teknologi *e-banking*. Dengan adanya teknologi *e-banking* yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah, aman, nyaman, dan dapat dilakukan selama 24 jam dimanapun nasabah berada, dengan kemudahan ini dapat menarik minat nasabah untuk menabung.

Peneliti memilih bank BSI KCP Tulungagung Sudirman dikarenakan pelayanan yang prima dan juga lokasi yang berada di tengah kota yang pada akhirnya membuat nasabah memilih bank ini. Dan mengambil objek yang diteliti adalah mahasiswa jurusan perbankan syariah disini ingin mengetahui bagaimana minat mahasiswa untuk menabung di BSI KCP Tulungagung Sudirman dengan adanya pelayanan yang baik dan juga pengeahuan mahasiswa karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, dan Teknologi *E-banking* Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Satu Tulungagung di BSI KCP Tulungagung Sudirman”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah menurut penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pengetahuan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman
3. Seberapa besar pengaruh teknologi *e-banking* terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman
4. Seberapa besar pengaruh antara pengetahuan, pelayanan, dan teknologi *e-banking* terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

C. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?

2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?
3. Apakah teknologi *e-banking* berpengaruh terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?
4. Apakah ada pengaruh antara pengetahuan, pelayanan, dan teknologi *e-banking* secara simultan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.
2. Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.
3. Untuk menguji pengaruh teknologi *e-banking* terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

4. Untuk menguji pengaruh pengetahuan, pelayanan, dan teknologi *e-banking* secara simultan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pemasaran dan perbankan syariah, wawasan serta pemahaman tentang pengaruh pengetahuan, pelayanan, dan teknologi *e-banking* terhadap minat menabung perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

2. Praktis

- a. Bagi BSI KCP Tulungagung Sudirman

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih memahami penerapan penghimpunan dana serta sebagai referensi bagi pengambilan keputusan dalam melakukan pemasaran pada BSI KCP Tulungagung Sudirman.

b. Akademik

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi akademik sebagai kajian literatur untuk menambah masukan bahan diskusi, memperluas pengetahuan, melengkapi penelitian terdahulu dan memberi sumbangan referensi bagi pengembangan ilmu perbankan syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi atau referensi untuk peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terutama mengenai keputusan menabung di bank syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Pebatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nantinya terfokus pada pokok permasalahan yang ada serta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sarannya. Ruang lingkup penelitian yang peneliti lakukan terbatas pada pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah, pelayanan BSI KCP Tulungagung Sudirman, dan adanya teknologi *e-banking* terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UIN Satu Tulungagung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

- a Pengetahuan adalah informasi yang telah diinterpretasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya.⁶ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian.
- b Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁷
- c *E-Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.⁸
- d Minat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, dan keinginan.⁹
- e Menabung adalah menyisihkan sebagian uang yang dimiliki untuk disimpan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menabung adalah menyimpan uang dicelengan, pos, bank, dan sebagainya.¹⁰

⁶ Nurul Indarti, *Manajemen Pengetahuan: Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014), hal. 14.

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 22

⁸ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan dilengkapi Studi Kasus dan Kamus Istilah Perbankan*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hal. 70

⁹ <https://kbbi.web.id/minat> diakses pada 20 Maret 2020 pukul 18.30

¹⁰ <https://kbbi.web.id/tabung> diakses pada 20 Maret 2020 pukul 18.50

2. Definisi Operasional

Secara operasional faktor-faktor yang dimaksud disini adalah faktor tingkat pengetahuan, pelayanan, dan teknologi *e-banking*. Dari beberapa faktor-faktor tersebut peneliti akan menguji faktor apa saja yang mempengaruhi minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN Satu Tulungagung untuk menabung di BSI KCP Tulungagung Sudirman. Yaitu faktor pengetahuan, , pelayanan, dan teknologi *e-banking*.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan proposal skripsi ini antara lain:

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

BAB I PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data).

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini memuat diskripsi singkat hasil penelitian (yang berisi diskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan bagi peneliti selanjutnya.

Bagian akhir terdiri dari: daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.