

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam perbankan konvensional. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat yang merupakan hasil kerja tim Perbankan MUI yang di tandatangani pada tanggal 1 November 1991, selanjutnya pada tahun 1999 di Indonesia di dirikan Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai Bank Umum Syariah yang kedua di Indonesia.² Perkembangan perbankan syariah kini sudah mulai tersebar luas dilihat dari pertumbuhan Jaringan Kantor, di bawah ini tabel 1.1 menjelaskan tentang jumlah kantor bank syariah yang ada di Indonesia di tahun 2023.

Tabel 1 1 Kantor Bank Syariah yang ada di Indonesia di tahun 2023

Jenis Bank	2018	2019	2020	2021	2022
Bank Umum Syariah					
Jumlah Bank	12	12	14	14	14
Jumlah Kantor	1. 691	1.721	1. 825	1.833	1.907

² A Wawan dan Dewi M. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. (Yogyakarta: Nuha Medika) hal 212

Jenis Bank	2018	2019	2020	2021	2022
Unit Usaha Syariah					
Jumlah Bank	20	20	22	20	25
Jumlah Kantor	354	375	380	394	402
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah					
Jumlah Bank	167	164	163	164	167
Jumlah Kantor	495	619	627	659	705

Sumber: OJK, Jumlah Bank dan Kantor Bank Unit (2018-2022)

Pada tabel 1.1 dilihat bahwa pesebaran kantor perbankan syariah di Indonesia sudah meluas. Dengan begitu masyarakat diartika sudah mengenal atau tahu mengenai sektor perbankan syariah ini. Selain dilihat dari perkembangan perbankan syariah di Indonesia, juga ada beberapa kasus yang digunakan untuk mempertimbangkan dalam penelitian ini dimana tentang pengetahuan, fasilitas baik dari pelayanan dan juga keamanan nasabah, bahkan juga preferensi masyarakat dalam penggunaan perbankan syariah. Salah satu kasus yang dapat dikaitkan dengan tingkat preferensi dalam penggunaan layanan maupun fasilitas perbankan syariah dengan adanya sikap sebagai variabel intervening adalah kasus *Fraud. Association of Fraud Examiners* mengartikan *fraud* sebagai “penggunaan jabatan untuk memperkaya diri dengan cara sengaja menggunakan sumber daya atau asset perusahaan dengan cara tidak benar. Menurut “*The Australian Institute of Criminalology, Fraud* merupakan perilaku curang dan tidak jujur untuk mendapatkan keuntungan dari pihak lain menyimpang dari prinsip keadilan. *Fraud* dapat ditangani dengan dua cara yaitu dengan cara mencegah dan mendeteksi.

Untuk perbankan dan jasa keuangan, *fraud* jenis korupsi (*corruption*) menempati posisi yang paling tinggi dengan persentase sebesar 37,3%. Kemudian, kas di tangan (*cash on hand*) menempati urutan kedua dengan

persentase sebesar 18,9%. Sedangkan untuk daftar pengeluaran (*register disbursements*) memiliki tingkat risiko yang paling rendah sebesar 2,5%. Industri perbankan sangat rentan terhadap kasus fraud terutama jenis korupsi. Untuk itu, Indonesia harus dapat memperbaiki sistem dan menyusun strategi *anti fraud* yang lebih baik, agar dapat menekan angka kasus fraud. Kasus *fraud* yang terjadi di Indonesia juga terjadi di BUS. Berikut ini, salah satu contoh kasus BUS yang ada di Indonesia.

Pada tahun 2013, Bank Syariah Mandiri tersangkut kasus *fraud* yang dilakukan oleh kepala Cabang Utama BSM Bogor, kepala Cabang Pembantu BSM Bogor, dan *Accounting officer* BSM Bogor setelah pihak kepolisian menetapkan adanya pembobolan dana lewat pembiayaan fiktif. Data sementara menyebutkan terjadi penyimpangan pemberian fasilitas pembiayaan terhadap 197 nasabah secara fiktif dengan total dana mencapai RP 102 miliar, dengan potensi kerugian Rp 59 miliar.

Dari kasus yang telah dijabarkan di atas membuktikan masih lemahnya pengawasan internal di dalam bank syariah sehingga memicu adanya peluang untuk seseorang melakukan tindakan *fraud*. Praktik *fraud* dalam perbankan syariah bisa terjadi karena berbagai macam faktor, baik itu dari segi internal ataupun eksternal. Jika dilihat dari sisi internal hal yang mungkin bisa memicu ketidaksengajaan tindakan fraud adalah terletak pada kompetensi SDM yang dimilikinya. Apakah SDM tersebut memahami ilmu syariah dan ilmu perbankan dengan baik atau tidak. Dari pihak eksternal mungkin dari segi lingkungannya seperti keluarga karena adanya kebutuhan yang mendesak sehingga membuatnya terpaksa melakukan *fraud*.

Dampak atau akibat dari terjadinya *fraud* di perbankan syariah juga bisa dirasakan oleh pihak internal maupun eksternal. Dari pihak internal, jika intensitas *fraud* yang terjadi sangat tinggi maka berdampak terhadap operasional bank tidak akan berjalan dengan baik. Dari pihak eksternal, *fraud* dapat menyebabkan tidak adanya atau berkurangnya rasa kepercayaan nasabah terhadap pengelolaan dana yang dilakukan oleh bank tersebut karena nasabah dirugikan dalam hal *financial*. *Fraud* dapat menimbulkan kerugian bagi perorangan, komunitas, perusahaan, dan negara.

Kecurangan berbeda halnya dengan kesalahan yang tidak disengaja. Misalnya, salah menginput angka di dalam membuat laporan keuangan karena kekeliruan (*error*) bukan termasuk tindak kecurangan. Baik error maupun fraud dapat mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan. Oleh karena itu, diperlukannya laporan audit untuk dapat bisa membandingkan apakah ada faktor kecurangan (*fraud*) atau bentuk kekeliruan (*error*) pada laporan keuangan. *Fraud* sangat penting untuk diketahui agar masyarakat lebih waspada atau antisipasi terhadap tindakan *fraud* tersebut dan tidak ikut terlibat dalam tindakan *fraud*. Karena *fraud* merupakan bentuk kriminal yang sangat membahayakan diri sendiri maupun lingkungan sekitar. *Fraud* harus segera diatasi untuk dapat mengurangi segala bentuk kerugian dalam hal financial maupun non-financial yang ditimbulkan dari Tindakan tersebut. Dalam sebuah penelitian terdahulu menjelaskan kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tindakan *fraud*, pemberian kompensasi yang tidak sesuai akan membuat karyawan memiliki dorongan untuk melakukan kecurangan

demikian memenuhi³ kebutuhan dan tekanan yang mereka rasakan akibat kompensasi yang tidak sesuai. Wibisono menjelaskan bahwa dengan menerapkan *Reward and Punishment*, karyawan akan lebih memilih untuk tidak melakukan tindakan *fraud* dan dengan menerapkan *Job Rotation*, karyawan juga akan lebih memilih untuk tidak melakukan *fraud* karena mengetahui bahwa posisi mereka akan digantikan oleh rekan kerja mereka. Berbagai kemungkinan *fraud* dalam perbankan syariah jika dilihat dari perspektif *stakeholders*.⁴

Selanjutnya, ditinjau dari prospek Bank Syariah ada beberapa upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan porsi pembiayaan pembangunan nasional dengan melalui skema pembiayaan syariah dari obligasi negara juga surat berharga yang nantinya akan menjaring para investor Timur Tengah maupun umat Islam Indonesia. Adapun Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang secara khusus membahas tentang perbankan syariah merupakan upaya pemerintah untuk mempertahankan eksistensi Lembaga keuangan syariah dalam pembangunan ekonomi, juga sebagai kontribusi vital ekonomi syariah bagi Indonesia adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam kaitannya dengan peran ekonomi syariah mensejahterakan masyarakat sampai saat ini masih belum menjadi agenda pengembangan yang integratif. Pengembangan perbankan syariah di Indonesia disusun Bank Indonesia. Misalnya, adanya inisiatif dan target-target yang telah direncanakan belum secara eksplisit merujuk pada kesejahteraan masyarakat. Tetapi, ada

³ Abidin, Fudin Zainal. *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan. Pada PT. Rekatama Putra Gegana Bandung*. Jurnal Ekonomi. Hal 23

⁴ Nusa Wibisono. (2015). *AEC 2015 dan Reformasi Pendidikan Indonesia*. Opini. Editorial. The. Habibie. Center. hal. 234

beberapa aspek yang memperkuat posisi bank syariah dalam eksistensinya di Indonesia.⁵

Pertama, penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Kondisi ini merupakan prospek pasar yang memiliki potensial tinggi. Yang lebihnya kehadiran bank syariah di Indonesia telah dinantikan. Hal ini dapat dilihat anatara lain dalam program strategis Majelis Ulama Indonesia (MUI) sejak tahun 1990 bahkan sebelum perjuangan yang telah mencita-citakan pendirian bank syariah di Indonesia.

Kedua, Komitmen dan juga dukungan dari sector pemerintah tekhusus otoritas perbankan (Bank Indonesia) juga sector Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini dalam dilihat dari berlakunya UU No. 7 tahun 1992 tentang bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil juga memberi peluang berdirinya bank bagi hasil. Selain itu, berlakunya UU No. 10 tahun 1992 dan SK Dir. BI No. 32/34Kep/Dir tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip syariah dalam pasal-pasalnya disebutkan tegas tentang bank syariah.

Ketiga, Adanya dukungan Lembaga keuangan islam dari keseluruhan dunia yang bergabung dalam *Islamic Development Bank* (IDB). Serta, konsep yang melekat (*build in concept*) pada bank syariah menjadi daya tarik atau kekuatan tersendiri sesuai dengan kebutuhan pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.⁶

Ditinjau dari urgensi perbankan syariah di Indonesia prinsip bisnis yang digunakan adalah kepercayaan (*trust*) dan kerahasiaan (*secret*). Jika kedua

⁵ Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, edisi ketiga, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, hal. 185

⁶ Antono, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Jakarta: Gema Insani*, hal 288

prinsip ini hilang, maka bisnis perbankan akan mengalami masalah. Kepercayaan dan kerahasiaan akan terbangun di antara bank dengan deposan, dan bank dengan debitor, jika kedua belah dalam melakukan transaksi disertai dengan kejujuran, menggunakan etika bisnis yang sehat, dan saling menguntungkan. Hal inilah yang sekarang relatif sulit dipraktikkan pada sistem perbankan berbasis bunga. Akibatnya, kejahatan dalam dunia perbankan relatif tinggi. Dengan adanya praktik-praktik bisnis yang kurang sehat dalam pasar keuangan konvensional, baik di pasar perbankan maupun pasar modal, maka perlu adanya lembaga keuangan alternatif yang dapat digunakan untuk menjalankan fungsi intermediasi dengan lebih sehat dan baik. Dengan karakteristik bisnisnya yang berbeda, perbankan syariah dapat digunakan sebagai intermediasi keuangan alternatif di luar lembaga keuangan konvensional yang ada, dalam rangka menjembatani antara pihak-pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang mengalami kekurangan dana. tantangan dan peluang yang dihadapi perbankan syariah saat ini, ada beberapa solusi alternatif yang dapat diusulkan kepada pihak-pihak terkait. Peningkatan intensitas sosialisasi dan edukasi tentang operasi perbankan syariah. Hal ini dapat dilakukan kepada masyarakat dan dunia usaha. Dengan sifatnya yang universal, perlu adanya penekanan bahwa perbankan syariah merupakan bentuk penerapan akidah bermuamalat dalam bisnis. Termasuk dalam Generasi Z yang saat ini lebih mendominasi untuk perkembangan teknologi.⁷

Oleh karena itu, perbankan syariah memiliki peran penting untuk menjaring generasi Z agar memiliki kesempatan dalam pengembangan produk

⁷ Ascarya dan D. Yumanita. *Bank Syariah. Seri Kebanksentralan No. 14 (1st)*. Jakarta: Penerbit Bank Indonesia. Hal 105

juga fasilitas. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Bank syariah berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat untuk keberlanjutan operasionalnya. Bank syariah telah memiliki produk penghimpunan dana (*funding*) yang diperoleh dari masyarakat. Kemudian, dana tersebut disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam berbagai jenis produk pembiayaan (*financing*) di bank syariah. Produk *funding* tersebut meliputi produk giro, produk tabungan, dan produk deposito. Ketiga produk tersebut makin diminati oleh masyarakat hal terlihat dari berkembangnya produk tersebut. Bank syariah perlu memahami bentuk perilaku konsumsi masyarakat. Faktor promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan program pemasaran sekaligus untuk menginformasikan kelebihan-kelebihan produk dan membujuk konsumen untuk membelinya.⁸

Dari pemaparan dalam kasus diatas peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat pengetahuan, persepsi, fasilitas dan juga preferensi

⁸ Sumitro, W. *Asas-Asas Perbankan Islam (1st) Jakarta*: Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Hal 220

khususnya pada Generasi Z yang ada pada daerah Tulungagung. Dimana diketahui Tulungagung merupakan daerah yang memiliki penduduk yang cukup padat dengan jumlah 1.043,182,00 jiwa (Badan Pusat Statistik Kab. Tulungagung). Tidak menutup kemungkinan pesebaran Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Badan Pembiayaan Rakyat Syariah sudah tersebar luas pada daerah Kabupaten Tulungagung tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh menjelaskan bahwa pembukaan rekening bank syariah masih relative rendah bahkan kurang memenuhi taraf standart dengan jumlah di Tulungagung pada tahun 2022 berjumlah 320.000 rekening dengan total nominal 38 miliar dengan perbandingan penduduk Tulungagung berjumlah 1.043,182,00 jiwa.

Tulungagung terdiri dari beberapa Kecamatan diantaranya yaitu Besuki, Bandung, Pakel, Campurdarat, Tanggunggunung, Kalidawir, Pucanglaban, Rejotangan, Ngunut, Sumbergempol, Boyolangu, Tulungagung, Kedungwaru, Ngantru, Karangrejo, Kauman, Gondang, Pagerwojo, Sendang. Peneliti berfokus pada Generasi Z di Kecamatan Tulungagung karena Kecamatan Tulungagung merupakan sebuah sentral seperti Kecamatan terbesar di Kabupaten Tulungagung, semua kegiatan ekonomi, sekolah, perguruan tinggi banyak tersebar di Kecamatan Tulungagung ini.

Generasi Z menurut Stillman Generasi yang lahir pada rentang tahun 1995 hingga 2012 (7 tahun sampai 24 tahun).⁹ Pada penelitian ini generasi Z yang termasuk ke dalam kategori pelajar ataupun mahasiswa yang berada di Kecamatan Tulungagung yang belum memiliki rekening pada Bank Syariah dengan dibuktikannya jumlah generasi Z pada kalangan pelajar atau mahasiswa

⁹ Stillman, David dan Stillman Jonah. Generasi Z, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hal 111

sebanyak 828.707 (Sumber: Statistik Data Kemendikbud, 2019), sedangkan yang membuka rekening Bank Syariah hanya sebanyak 320.000 rekening, dan melihat jumlah penduduk Tulungagung sebanyak 1.043,182,00 berarti bahwa masih banyak generasi Z kategori pelajar atau mahasiswa yang belum membuka rekening Bank Syariah, hal tersebut menandakan bahwa kurangnya edukasi atau pengetahuan terhadap Bank Syariah mulai dari mengenal atau mengetahui lambang dari Bank Syariah sampai dengan sistem operasional Bank Syariah, maka kurangnya preferensi pelajar atau mahasiswa terhadap Bank Syariah.

Pengetahuan merupakan proses dari usaha manusia untuk tahu Bakhtiar¹⁰ Pengetahuan mengenai perbankan syariah bisa ditempuh melalui jalur pendidikan formal maupun non formal. Ketika masyarakat memiliki pengetahuan lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu *merecall* informasi dengan baik, maka pengetahuan terhadap Bank Syariah mulai dari mengenal logo Bank Syariah sampai sistem operasional Bank Syariah sangat penting untuk terciptanya preferensi pada Bank Syariah. Setelah generasi z mengetahui serta mengenal bank syariah mulai dari logo bank syariah sampai sistem operasional bank syariah, maka generasi z akan memiliki persepsi yang merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui indera atau juga disebut proses sensoris, namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi, maka dalam proses persepsi orang

¹⁰ Bakhtiar Amsal. *Filsafat Ilmu*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. hal. 85

yang dipersepsi akan dapat mempengaruhi pada orang yang mempersepsi dengan adanya persepsi, seseorang cenderung untuk percaya sesuai dengan pemahamannya mengenai situasi tersebut, karena setiap seseorang melihat dunia dengan caranya sendiri yang berbeda dengan yang lain, serta mempengaruhi individu, dengan adanya pengetahuan terhadap bank syariah, maka adanya persepsi terhadap bank syariah tersebut.¹¹

Fasilitas merupakan daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.¹² Dengan adanya fasilitas yang dapat mempermudah, mempercepat, tertata dengan baik serta mengikuti perkembangan teknologi mutakhir suatu fasilitas maka akan semakin memanjakan nasabah yang membuat rasa kenyamanan bagi mereka, maka dengan adanya fasilitas yang seperti itu akan membuat calon nasabah memiliki preferensi terhadap bank Syariah.

Preferensi proses merengking seluruh hal yang dapat dikonsumsi dengan tujuan memperoleh preferensi atas suatu produk maupun jasa, atau suatu pilihan yang diambil dan dipilih konsumen dari berbagai macam yang tersedia. Preferensi ini terbentuk dari persepsi konsumen terhadap produk, persepsi yang sudah mengendap dan melekat dalam pikiran akan menjadi preferensi¹³. Preferensi yang dimiliki seorang konsumen akan menjadi sangat

¹¹ Walgito Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset. Hal 25

¹² Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta: Andi Offset. hal. 314

¹³ Frank. *Microeconomics and Behaviour*, Ner York: Mc Graw Hill International. Hal 34

penting bagi perusahaan. Preferensi pada bank syariah muncul ketika adanya suatu pengetahuan terhadap bank syariah, serta adanya persepsi terhadap bank syariah setelah ia memiliki pengetahuan tentang bank syariah tersebut, dan dengan adanya fasilitas yang mendukung maka disitulah adanya sikap terhadap preferensi pada bank syariah, karena sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang, atau perasaan biasa-biasa saja (*netral*) dari seseorang terhadap sesuatu.

Pengaruh Pengetahuan Generasi Z Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Hasil penelitian terdahulu. Persamaan variabel X dan Y dengan perbedaan tempat juga sampel. Menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah Seperti hasil penelitian.¹⁴

Pengaruh Persepsi Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Hasil penelitian terdahulu yang dengan persamaan variabel X dan Y Perbedaan sampel dan tempat pengambilan sampel. Menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap bank syariah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat atas bank syariah.¹⁵

Pengaruh Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Hasil penelitian terdahulu yang dengan persamaan variabel X dan Y perbedaan tempat pengambilan sampel. Menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi mahasiswa Ilmu Ekonomi

¹⁴ Ayif Fatturahman dan Umi Azizah. Analisis *Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa terhadap Perbankan Syariah*. Jurnal Of Islamic Economic, Finance and Banking. Vol 1 No.1 dan 2. Hal. 118

¹⁵ Sri Astuy Ratnasari Manggu dan Dalif. *Presepsi Tokoh Masyarakat terhadap Bank Syariah*. Journal Economic, Vol 2 No 1. Hal 223

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah.¹⁶ Dan hasil penelitian terdahulu dengan menunjukkan bahwa fasilitas perbankan syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi konsumen.¹⁷

Pengaruh Pengetahuan Generasi Z Terhadap Sikap Penelitian dengan persamaan variabel X dan Y yang menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap sikap konsumen.¹⁸ Penelitian selanjutnya tentang pengetahuan generasi Z Terhadap Sikap menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh terhadap sikap.¹⁹

Pengaruh Persepsi Terhadap Sikap Hasil penelitian dengan persamaan X dan Y dengan perbedaan tempat dan sampel penelitian. Menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap sikap.²⁰ Dan hasil penelitian terdahulu dengan persepsi terhadap sikap menunjukkan bahwa persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap sikap.²¹

Pengaruh Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Sikap menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap sikap.²² Dan hasil

¹⁶ *Ibid*, hal 118

¹⁷ Naufal Rahardi dan Ranti Wilasih. *Analisis Faktor yang mempengaruhi preferensi Konsumen terhadap Hotel Syariah*. Journal Syariah. Vol 2 No 1. Hal 185

¹⁸ Dewi Rafiah Pakpahan. *Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat pada Bank Syariah di Wilayah Kelurahan Sei Sikambing*. At-Tawassuth, Vol. 3, No.3. hal 356

¹⁹ Ani Nur Faidah dan Samsul Anam, *Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Memilih Lembaga Keuangan Syariah dengan Sikap Terhadap Produk Sebagai Variabel Intervening*, ElQist, NO. 01, Vol 8. Hal. 6

²⁰ Iwan Sidharata dan Rahmawati. *Pengukuran Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampaknya Atas Penggunaan Ulang Online Shopping Pada E-Commerce*. Journal Computer & Bisnis. Vol.8 No. 2. Hal 234.

²¹ Sisilya Truly Retor. *Analisis Motivasi, Persepsi, Pembelajaran Keyakinan dan Sikap terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Conbloc Manado*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal.665

²² Farida Umi dan Utama (2017).

penelitian lain dengan Fasilitas Terhadap Sikap bahwa fasilitas perbankan syariah berpengaruh secara signifikan terhadap sikap.²³

Pengaruh Preferensi Pada Bank Syariah Terhadap Sikap Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap.²⁴

Pengetahuan Generasi Z Berpengaruh Terhadap Sikap Melalui Preferensi Pada Bank Syariah. Hasil penelitian terdahulu mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung dari variabel pengetahuan terhadap preferensi melalui sikap.²⁵

Persepsi Berpengaruh Terhadap Sikap Melalui Preferensi Pada Bank Syariah Hasil penelitian mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung dari variabel persepsi terhadap preferensi melalui sikap. Dan hasil penelitian mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung dari variabel persepsi terhadap preferensi melalui sikap.²⁶

Fasilitas Perbankan Syariah Berpengaruh Terhadap Sikap Melalui Preferensi Pada Bank Syariah. Hasil penelitian terdahulu mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung dari variabel fasilitas perbankan syariah terhadap preferensi melalui sikap.²⁷

²³ Mu'aziz, Imam Dan Ikhwan Hamdani Dan Ahmad Mulyadi Kosim. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi preferensi menabung nasabah pada Bank Syariah*. vol 1 no 2. hal 223

²⁴ Ani Nurfaidah, (2018)

²⁵ Samsul Anam. *Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku memilih Lembaga Keuangan Syariah dengan Sikap Terhadap Produk sebagai Variabel Intervening*. Vol. 8 No. 1. Hal. 111

²⁶ Magyar Slamet Permana dan Jony Satya. *Pengaruh Country of Origin, Brand Image dan Persepsi Kualitas Terhadap Intensi Pembelian pada Merek*. Vol 2 No 3. Hal 456

²⁷ Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan dan Penelitian)* Yogyakarta: Andi Offset hal 234.

Dari penjabaran pengaruh pengetahuan generasi Z, persepsi dan fasilitas perbankan syariah terhadap preferensi atau penggunaan baik layanan maupun kegunaan fasilitas perbankan syariah memiliki banyak keterkaitan dan pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul skripsi tentang **“Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka secara spesifik masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan generasi Z berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah?
2. Apakah persepsi berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah?
3. Apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah?
4. Apakah pengetahuan generasi z berpengaruh terhadap sikap?
5. Apakah persepsi berpengaruh terhadap sikap?
6. Apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap sikap?
7. Apakah preferensi pada bank syariah berpengaruh terhadap sikap?
8. Apakah pengetahuan generasi z berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah?
9. Apakah persepsi berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah?

10. Apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah pengetahuan generasi Z berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah
2. Untuk menganalisis apakah persepsi berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah
3. Untuk menganalisis apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah
4. Untuk menganalisis apakah pengetahuan generasi Z berpengaruh terhadap sikap
5. Untuk menganalisis apakah pengetahuan persepsi berpengaruh terhadap sikap
6. Untuk menganalisis apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap sikap
7. Untuk menganalisis apakah preferensi pada bank syariah berpengaruh terhadap sikap
8. Untuk menganalisis apakah pengetahuan generasi Z berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah
9. Untuk menganalisis apakah persepsi berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah

10. Untuk menganalisis apakah fasilitas perbankan syariah berpengaruh terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebuah referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan mampu memberikan wawasan bagi para pembaca. Selain itu, dalam penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh pengetahuan generasi z, persepsi dan fasilitas perbankan syariah terhadap preferensi pada bank syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan Perbankan

Bagi perusahaan perbankan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan perusahaan khususnya pihak manajemen, serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan pembuatan keputusan untuk memaksimalkan profitabilitas perbankan.

- b. Bagi Generasi Z

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan generasi Z dalam bidang perbankan syariah tepatnya dalam hal pengetahuan generasi Z terhadap bank syariah, persepsi generasi Z terhadap perbankan syariah dan fasilitas perbankan syariah terhadap

preferensi pada bank syariah dengan sikap sebagai variabel intervening, sehingga generasi Z mendapatkan ilmu baru tentang perbankan syariah serta dapat dijadikan bahan referensi untuk belajar.

c. Bagi Akademisi

Sebagai aset pustaka yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa dalam upaya memberikan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai pengaruh pengetahuan generasi Z, persepsi dan fasilitas perbankan syariah terhadap preferensi pada bank syariah dengan sikap sebagai variabel intervening, serta dapat dijadikan bahan referensi untuk melanjutkan penelitian yang akan datang.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

- a. Pengaruh pengetahuan generasi Z terhadap preferensi pada bank syariah
- b. Pengaruh persepsi berpengaruh terhadap preferensi pada bank syariah
- c. Pengaruh fasilitas perbankan syariah terhadap preferensi pada bank syariah
- d. Pengaruh pengetahuan generasi z terhadap sikap
- e. Pengaruh persepsi berpengaruh terhadap sikap
- f. Pengaruh fasilitas perbankan syariah terhadap sikap
- g. Pengaruh preferensi pada bank syariah terhadap sikap

- h. Pengaruh pengetahuan generasi z terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah
- i. Pengaruh persepsi terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah
- j. Pengaruh fasilitas perbankan syariah terhadap sikap melalui preferensi pada bank syariah

2. Keterbatasan Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan dan menghasilkan pembahasan yang terarah, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan penelitian agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Peneliti hanya memfokuskan penelitiannya terhadap Madrasah Aliyah Negeri Tulungagung 1 dan 2 karena dirasa selaras dengan prinsip yang ada dalam Bank Syariah. dalam penelitian ini dengan memberikan kuesioner pada siswa dan siswi Madrasah Aliyah Negeri 1 dan 2 Tulungagung terkhusus yang menggunakan produk Bank Syariah.

F. Penegasan Istilah

1. Pengetahuan memiliki makna yaitu segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). ketika masyarakat memiliki pengetahuan lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan
2. Persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.]

3. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen
4. Sikap adalah ekspresi perasaan (*Ineer Feeling*), yang mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek.
5. Preferensi merupakan proses merengking seluruh hal yang dapat dikonsumsi dengan tujuan memperoleh preferensi atas suatu produk maupun jasa.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai skripsi penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penelitian yang berisi informasi.

BAB I PENDAHULUAN

Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian. Membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian teori *Planned Behaviour* dan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendukung untuk penelitian ini, dan membahas tentang kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang memiliki sub bab antara lain pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian,

sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini memaparkan tentang data, temuan penelitian dan analisis data pada penelitian yang dilakukan.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas mengenai hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Pembahasan dilakukan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Penarikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran