

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin meningkat baik di pasar Domestik maupun Internasional. Bank yang menginginkan berkembang dengan pesat dan mendapatkan keunggulan kompetitif maupun memberikan layanan yang baik dan layak untuk nasabah dibandingkan dengan para pesaingnya. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang diharapkan.²

Peranan perbankan sangat penting dan mempengaruhi kegiatan perekonomian suatu negara. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam suatu negara. Hal ini dapat dipengaruhi melalui layanan perbankan itu sendiri. Menurut AS. Moenir, layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.³

Indonesia merupakan suatu negara yang menggunakan dua sistem dalam operasionalnya perbankannya yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Perbankan konvensional dalam sistem

² Fandy Tjipto, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, eds 3 (Yogyakarta: Andi, 2012), hal. 98

³ M Amilin, *Pengertian Kualitas Layanan*, Skripsi, 2016

operasionalnya menggunakan perhitungan bunga kredit atau pinjaman adapun yang disebut dengan bunga merupakan suatu balas jasa dari pihak perbankan kepada nasabah karena telah membeli atau menjual produknya, dapat juga diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah karena memiliki simpanan di lembaga perbankan.⁴ Sedangkan sistem operasional yang digunakan pada perbankan syariah yaitu berdasarkan konsep muamalah dengan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits yang dimana dalam operasionalnya tidak mengenal bunga atau menggunakan bagi hasil atau nisbah. Dalam operasionalnya bank syariah tidak menggunakan unsur riba ataupun yang bertentangan dengan syariat islam. Sebagaimana dijelaskan pada Surat Al-Baqarah Ayat 276 yang berbunyi:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيلُ الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴿٢٧٦﴾

Artinya: Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa (QS. Al-Baqarah: 276).⁵

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah lembaga yang dalam aktifitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atau dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.⁶

⁴ Moh. Ali Wafa, *Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional dan Bank Syariah*. Jurnal Komunikasi antar Perguruan Tinggi Agama Islam. Vol. 16 No. 2: 2017, hal. 261-262

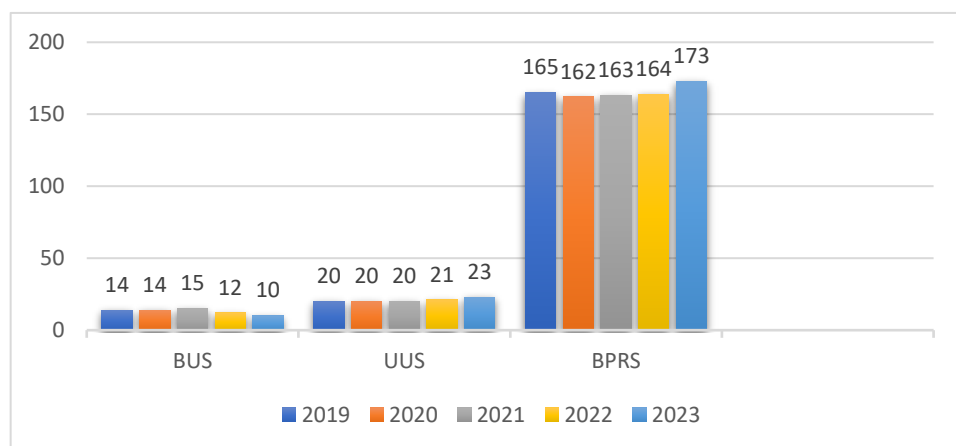
⁵ Kementrian Agama RI, *Al Quran dan Terjemah*, (Bandung: Creative Media Corp) hal. 37

⁶ Muhammad Abdul Karim, *Kamus Bank Syariah* (Yogyakarta: Asnaliter), hal. 32

Perkembangan Bank dan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, baik dalam hal jumlah maupun jenisnya. Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021, ini merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah serta disusul oleh Asuransi Syariah Takaful yang mendirikan pondasi di Indonesia mulai tahun 1994 hal ini dapat dianggap sebagai perintis pertumbuhan dalam dunia bisnis syariah di Indonesia.⁷

Gambar 1. 1

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Tahun 2019-2023



Sumber: SPS (Statistik Perbankan Syariah) Tahun 2019-2023

Berdasarkan data diatas, maka dapat diketahui bahwa pada dasarnya Bank Syariah ternyata belum menjadi pilihan nasabah dalam menggunakan jasa lembaga keuangan. Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia selama periode 2019 hingga 2023 menunjukkan tren yang fluktuatif, baik dari sisi jumlah nasabah maupun pangsa pasar. Berdasarkan

⁷ Sejarah Bank Syariah Indonesia, dalam <https://ir.bankbsi.co.id>, diakses pada 29 September 2024

data Statistik Perbankan Syariah (SPS), pada tahun 2019 jumlah nasabah perbankan syariah tercatat sebesar 5,95% dari total industri perbankan nasional. Angka ini meningkat menjadi 6,51% pada tahun 2020, dan sedikit naik menjadi 6,52% pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022 justru mengalami penurunan signifikan menjadi 5,65%, dan terus menurun pada tahun 2023 menjadi hanya 5,10%. Penurunan ini menunjukkan bahwa meskipun perbankan syariah terus berkembang dari segi institusi dan layanan, namun minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank syariah masih relatif rendah, terutama bila dibandingkan dengan perbankan konvensional. Hal ini menjadi tantangan serius bagi LKS untuk meningkatkan daya tarik layanan melalui strategi sosial-ekonomi yang lebih adaptif, peningkatan kualitas SDM, dan pendekatan budaya yang lebih membumi. Minimnya pertumbuhan pada 2021 yang hanya sebesar 0,01% menandakan perlunya inovasi dan edukasi yang lebih luas untuk memperkuat posisi bank syariah di tengah masyarakat Indonesia. Sehingga dari data tersebut bisa terlihat bahwa minat menabung nasabah pada Bank Syariah sangatlah minim.

Berdasarkan pendapat Baron dan Byner menjelaskan pengambilan keputusan merupakan suatu proses melalui kombinasi individu dan kelompok mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan, pengambilan keputusan sebagai

suatu proses mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.⁸

Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sangat diminati oleh banyak orang. Hal ini dikarenakan program studi ini telah terakreditasi A dan memberikan pendidikan yang berkualitas mengenai dunia perbankan, khususnya perbankan syariah. Selain itu, mahasiswa juga diharapkan memiliki etika dan moral yang tinggi dalam menjalankan profesi, baik sebagai pekerja maupun sebagai mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan lulusan dari program studi perbankan syariah akan memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah mereka peroleh selama belajar di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Berikut ini adalah data jumlah mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada tahun 2021-2024.

Tabel 1. 1

**Data Jumlah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali
Rahmatullah Tulungagung Tahun 2021-2024**

⁸ Hendrayani, Sitinjak, Kusuma, Yani, Yasa, *Manajemen Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Jurnal Media Sains Indonesia. 2021, hal. 19

No.	Angkatan	Semester	Jumlah Mahasiswa
1.	2021	7	138
2.	2022	5	122
3.	2023	3	120
4.	2024	1	114

Sumber: Tata Usaha FEBI UIN SATU Tulungagung

Berdasarkan data pada tabel 1.1, jumlah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung mengalami kenaikan pada jumlah mahasiswa pada tahun 2021. Maka bisa dilihat bahwa faktor sosial, ekonomi, dan budaya pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung cukup stabil. Sehingga berdasarkan data tersebut didapat faktor sosial, ekonomi, dan budaya yang cukup stabil maka dalam penelitian ini memilih Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung sebagai objek penelitian.

Moergan dan Celrullo mendefinisikan keputusan merupakan kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan, yang terjadi setelah satu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikecualikan. Menurut Kotler mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.⁹

⁹ Hendrayani, Sitinjak, Kusuma, Yani, Yasa, *Manajemen Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Jurnal Media Sains Indonesia. 2021, hal. 19

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu faktor sosial, faktor ekonomi, dan faktor budaya. Banyak nasabah tertarik menggunakan perbankan syariah karena keinginan mereka untuk menjalankan prinsip-prinsip ekonomi yang sesuai dengan ajaran agama Islam, seperti larangan riba (bunga) dan kegiatan bisnis yang tidak halal. Pemahaman dan komitmen nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah menjadi pendorong utama dalam memilih perbankan syariah dibandingkan dengan perbankan konvensional.

Selain itu, faktor pelayanan juga memainkan peran penting. Nasabah akan cenderung memilih layanan perbankan syariah yang menawarkan produk dan teknologi yang kompetitif, seperti layanan digital banking, kemudahan transaksi, dan jaringan kantor yang luas.¹⁰

Berdasarkan pendapat Moergan dan Celrullo Faktor sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Lingkungan sosial, seperti pendidikan, kelompok acuan, dan keluarga sering kali menjadi sumber rekomendasi dan dorongan bagi nasabah untuk memilih perbankan syariah. Jika individu di sekitar nasabah aktif menggunakan layanan perbankan syariah dan berbagi pengalaman positif, hal ini dapat membentuk persepsi positif dan kepercayaan terhadap bank syariah tersebut.¹¹ Dengan demikian, faktor

¹⁰ Desiana DS, Putri NK. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya*. Jurnal Ilmu Akuntansi. (Vol 11 No. 1: 2018) hal. 23-24

¹¹ Zulfa I. *Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memanfaatkan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri*. Skripsi Diterbitkan, 2023

sosial, baik melalui pengaruh kelompok referensi maupun identitas sosial, berperan penting dalam keputusan nasabah untuk beralih atau memilih perbankan syariah.

Penelitian ini, saya fokus meneliti faktor sosial yang berhubungan dengan indikator pendidikan dan dampaknya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi pemahaman dan sikapnya terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah, yang berbasis pada nilai-nilai islam, seperti larangan riba dan prinsip keadilan. Individu dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang manfaat dan fitur produk perbankan syariah, sehingga mereka lebih mungkin untuk memilih layanan ini dibandingkan dengan perbankan konvensional. Selain itu, faktor sosial seperti status sosial-ekonomi dan latar belakang pendidikan keluarga juga dapat mempengaruhi kesadaran dan preferensi seseorang terhadap layanan keuangan berbasis syariah. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor-faktor pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah di tengah perkembangan ekonomi yang semakin inklusif. Pengukuran dalam penelitian ini akan fokus pada beberapa variabel yang dapat menggambarkan hubungan antara faktor sosial, khususnya pendidikan, dengan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Variabel utama yang akan diukur yaitu tingkat pendidikan diukur melalui tingkat pendidikan terakhir yang

ditempuh nasabah dan apakah pendidikan tersebut relevan dengan pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan pendapat Moergan dan Celrullo Faktor ekonomi sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Salah satu pertimbangan utama adalah potensi keuntungan finansial yang diperoleh dari produk perbankan syariah, seperti bagi hasil dalam produk tabungan atau pembiayaan syariah. Nasabah seringkali tertarik pada sistem bagi hasil yang diterapkan perbankan syariah karena dianggap lebih adil dan transparan dibandingkan bunga tetap di perbankan konvensional. Selain itu, biaya layanan dan margin keuntungan yang lebih kompetitif juga menjadi daya tarik bagi nasabah, terutama jika produk perbankan syariah menawarkan harga yang bersaing atau bahkan lebih menguntungkan. Faktor Ekonomi disini meliputi Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM).¹²

Penelitian ini, saya fokus meneliti faktor ekonomi yang berkaitan dengan indikator sumber daya manusia (SDM) dan dampaknya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Sumber daya manusia yang berkualitas, seperti tingkat keterampilan, kompetensi, dan pengalaman tenaga kerja perbankan syariah, memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk memilih layanan tersebut. Keterampilan tenaga kerja dalam memberikan informasi

¹² Hastharita R. *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank syariah di Makassar*. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. (Vol. 4 No. 1: 2020) hal. 68-70

yang jelas tentang produk dan layanan perbankan syariah, serta kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan dan memberikan solusi sesuai dengan prinsip syariah, dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Pengukuran dalam penelitian ini akan fokus pada beberapa variabel yang menggambarkan hubungan antara faktor ekonomi, khususnya sumber daya manusia (SDM), dengan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Variabel utama yang akan diukur yaitu kepuasan nasabah terhadap layanan dapat diukur melalui survei sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf bank syariah.

Berdasarkan penelitian Moergan dan Celrullo Faktor budaya memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah. Budaya yang menekankan pada nilai-nilai agama, etika, dan moralitas sering kali mendorong masyarakat untuk memilih sistem perbankan yang sejalan dengan prinsip-prinsip keagamaan, seperti yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Di komunitas dengan budaya Islam yang kuat, preferensi terhadap perbankan syariah cenderung lebih tinggi karena dianggap selaras dengan budaya lokal yang menjunjung tinggi kepatuhan terhadap ajaran agama, termasuk dalam aspek keuangan.¹³

Tidak hanya itu, faktor budaya juga terkait dengan norma sosial dan kebiasaan dalam bertransaksi. Di masyarakat yang memiliki tradisi gotong-

¹³ Wulandari JP, Ibrahim H. *Pengaruh Faktor Budaya Terhadap Keputusan Transaksi Dalam Bisnis Internasional*. Jurnal Minfo Polgan. (Vol. 3 No. 2: 2023) hal. 2561-2566

royong atau kerja sama dalam ekonomi, prinsip-prinsip perbankan syariah seperti mudharabah (bagi hasil) atau musyarakah (kerja sama usaha) dapat lebih mudah diterima karena mendukung semangat kolaborasi dan keadilan dalam berbagi keuntungan. Dengan demikian, nilai-nilai budaya yang menghargai keadilan, transparansi, dan solidaritas menjadi landasan kuat bagi nasabah dalam memilih perbankan syariah sebagai bagian dari identitas budaya mereka. Faktor Budaya disini meliputi norma, nilai, dan kepercayaan.¹⁴

Pada penelitian ini, saya fokus meneliti faktor budaya yang berkaitan dengan indikator kepercayaan dan dampaknya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Misalnya, nasabah yang memiliki keyakinan kuat terhadap ajaran Islam cenderung lebih mempercayai dan memilih layanan perbankan syariah karena sesuai dengan prinsip agama mereka. Selain itu, budaya lokal yang menghargai prinsip gotong royong dan keadilan dalam bertransaksi juga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap perbankan syariah yang mengedepankan prinsip tersebut. Pengukuran dalam penelitian ini akan fokus pada beberapa variabel yang dapat menggambarkan hubungan antara faktor budaya, khususnya kepercayaan, dengan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Variabel utama yang akan diukur yaitu nilai-nilai agama dan budaya terhadap layanan dapat diukur melalui

¹⁴ Ibrahim I. *Pengaruh Faktor Budaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah*. Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam. (Vol. 3 No. 2: 2024) hal. 36-37

dengan kuisioner yang menanyakan tentang pentingnya kesesuaian produk perbankan dengan ajaran islam serta sejauh mana budaya lokal mengutamakan keadilan dan apa pengaruh keputusan keuangan nasabah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Depita Nasution dengan judul “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah” dan metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang bagaimana pengaruh budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Hasil penelitian dalam skripsi tersebut membuktikan bahwa budaya, sosial, pribadi dan psikologi mengenai keputusan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.¹⁵ Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya, yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah variabel faktor ekonomi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rindi Antika dengan judul skripsi “Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Personal dan Psikologis Mahasiswa IAIN Ponorogo Terhadap Keputusan Menabung di Perbankan Syariah”. Hasil penelitian dalam skripsi tersebut ialah mengenai dan membuktikan bahwa faktor budaya, sosial, personal dan psikologis mahasiswa IAIN Ponorogo mengenai keputusan menabung berpengaruh

¹⁵ Depita Nasution, Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah, Skripsi, 2021

signifikan terhadap keputusan menabung di perbankan syariah.¹⁶ Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya, yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah variabel faktor ekonomi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yemi Puspitasari dengan judul skripsi “Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Pada BMT L-Risma Cabang Kota Bengkulu”. Hasil penelitian dalam skripsi tersebut ialah mengenai dan membuktikan bahwa faktor sosial dan faktor pribadi mengenai keputusan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan pada BMT L-Risma Cabang Kota Bengkulu.¹⁷ Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya, yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah variabel faktor ekonomi dan budaya.

Terkait dengan kegiatan keseharian penggunaan layanan perbankan syariah, sebagai masyarakat harus memahami bahwa banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Salah satu faktor utama adalah faktor sosial, yang mencakup berbagai kelompok yang memiliki pengaruh pada nasabah seperti pendidikan, kelompok acuan, dan keluarga. Selain faktor sosial, ternyata faktor-faktor ekonomi juga memiliki peran penting dalam menentukan pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah. Faktor-faktor

¹⁶ Rindi Antika, Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Personal dan Psikologis Mahasiswa IAIN Ponorogo Terhadap Keputusan Menabung di Perbankan Syariah, Skripsi, 2020

¹⁷ Yemi Puspitasari, Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Pada BMT L-Risma Cabang Kota Bengkulu, Skripsi, 2017

ekonomi ini mencakup pendapatan dan kondisi ekonomi nasabah saat ini.¹⁸ Faktor ekonomi memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan syariah. Salah satu faktor utama adalah kepercayaan akan kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan faktor budaya ini mencakup norma, nilai, dan kepercayaan.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik **“Pengaruh Faktor Sosial, Ekonomi, dan Budaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021)”**.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Identifikasi masalah merupakan kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diuraikan beberapa masalah yang ada kaitannya dengan faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021):

1. Faktor sosial terdapat adanya pengaruh lingkungan sosial, seperti keluarga, kelompok acuan, dan teman yang dapat mendorong atau menghambat keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah,

¹⁸ Sadono Sukirno, *Makro Ekonomi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010)

tergantung pada dukungan atau rekomendasi yang diterima. Lingkungan sosial tersebut berperan dalam membentuk persepsi dan sikap terhadap bank syariah.

2. Faktor ekonomi yang signifikan pada tingkat pemahaman nasabah terhadap manfaat finansial dari produk perbankan syariah, seperti bagi hasil bebas riba dibandingkan bunga tetap di bank konvensional, berperan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam kondisi ekonomi yang beragam, persepsi nasabah terhadap keuntungan dan efisiensi layanan sangat berperan penting.
3. Faktor budaya ini nilai dan norma budaya yang dianut masyarakat, terutama yang berhubungan dengan ajaran agama, mempengaruhi preferensi nasabah terhadap perbankan syariah. Ketidakcocokan dengan nilai budaya lokal bisa menjadi penghambat dalam memilih layanan ini. Namun, ketidaksesuaian antara nilai budaya lokal dengan prinsip syariah juga bisa menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan.

Masalah-masalah tersebut menjadi penting karena meskipun perbankan syariah sudah mengalami perkembangan pesat, tingkat penggunaannya masih rendah dibandingkan bank konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek saja, melainkan oleh gabungan dari berbagai faktor sosial, ekonomi, dan budaya. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana ketiga faktor ini memengaruhi

keputusan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa yang menjadi representasi generasi intelektual muslim masa kini.

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan masalah guna memudahkan proses analisis dari penelitian ini. Batasan-batasan tersebut meliputi responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021. Objek penelitian dibatasi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat diuraikan beberapa masalah yang ada kaitannya dengan faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara bersama-sama terdapat pengaruh faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah?
2. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah?
3. Apakah faktor ekonomi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah?

4. Apakah faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dari rumusan masalah yang telah disebutkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara bersama-sama terdapat pengaruh faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui apakah faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.
3. Untuk mengetahui apakah faktor ekonomi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.
4. Untuk mengetahui apakah faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang nyata bagi semua pihak terkait dengan penulisan ini, adapun kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk memperkaya kajian ilmu di bidang perilaku konsumen dan pemasaran jasa, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tentang bagaimana faktor sosial,

ekonomi, dan budaya memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan berbasis syariah. Temuan penelitian ini dapat memperkuat atau memperluas teori-teori sebelumnya, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam pengkajian perilaku nasabah di sektor jasa keuangan syariah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini dapat digunakan referensi untuk bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur perusahaan atau pembiayaan, sehingga diharapkan bisa digunakan untuk mengatasi masalah.

b. Bagi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih mendalam dan mendetail mengenai faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung serta memberikan kontribusi dan menambah pengetahuan mengenai faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

d. Bagi Peneliti

Manfaat dari penelitian yang saat ini dilakukan yaitu dapat menambah pengalaman lebih serta ilmu baru yang mendalam lagi bagi peneliti tentang cakawala penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas pengaruh faktor sosial, ekonomi, dan budaya. Penelitian ini juga dimanfaatkan untuk mengetahui variabel X dan Y, dimana variabel bebas yaitu faktor sosial (X_1), faktor ekonomi (X_2), dan faktor budaya (X_3). Selain itu, juga terdapat variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, perlu dilakukan penyempitan masalah agar penelitian dapat dipahami guna memperjelas ruang lingkup masalah, topik pembahasan, dan melakukan diskusi yang terfokus. Maka dalam hal ini, peneliti hanya fokus pada pengaruh faktor sosial, ekonomi, dan budaya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.

G. Penegasan Variabel

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dan memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi perbedaan penafsiran terhadap judul penelitian maka perlu dibuat penjelasan terhadap istilah-istilah tersebut. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua:

1. Definisi Konseptual

a. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang yang mempengaruhi perilaku pembelian. Faktor sosial adalah sekelompok orang yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan.¹⁹ Faktor sosial yang diantaranya adalah pengaruh kelompok sosial, keluarga, dan referensi juga akan mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian. Karakteristik pribadi konsumen yang terdiri dari umur, pekerjaan, kondisi ekonomi dan gaya hidup juga mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian.

b. Faktor Ekonomi

Arti kata ekonomi berasal dari bahasa Yunani yaitu “oikos” yang berarti keluarga rumah tangga serta “nomos” yang berarti peraturan,

¹⁹ Philip Kotler, *Marketing Management* (Jakarta: Pearson Education, 2015), hal. 108

aturan, dan hukum. Sehingga ekonomi menurut istilah adalah aturan rumah tangga atau manajemen rumah tangga. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalani kehidupan, setiap manusia yang ada didunia ini pasti akan berusaha supaya kebutuhan ekonominya tercukupi tentunya dengan bekerja.²⁰

c. Faktor Budaya

Berdasarkan pendapat Ebert & Griffin pengaruh budaya termasuk cara hidup yang membedakan satu kelompok besar dari yang lain, subkultur (kelompok kecil yang berbagi nilai-nilai umum) dan kelas sosial (peringkat budaya kelompok berdasarkan kriteria tertentu seperti latar belakang, pekerjaan dan pendapatan). Budaya merupakan determinan keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk memperoleh nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari institusi penting lainnya.

d. Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah yaitu sebuah proses keputusan nasabah yang dihadapkan pada suatu pilihan perbankan. Menurut Griffin keputusan nasabah adalah suatu tindakan yang dilakukan nasabah dalam memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Berdasarkan Kamus Besar Ilmu Pengetahuan keputusan nasabah didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang

²⁰ A Paul Samuelson & D William Nordhaus, *Economics* (Jakarta: Gramedia, 2004), hal.

didasarkan atas kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada suatu keputusan yang diambil.²¹

e. Layanan

Definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri.²²

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional digunakan untuk menjelaskan secara konkret bagaimana setiap variabel diukur dan diobservasi berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup. Setiap item dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Skala ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel.

²¹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Pearson, 2009), hal. 11

²² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Jasa* (Jakarta: Andi Publisher, 2008), hal. 33

Variabel pertama adalah faktor sosial, yang didefinisikan sebagai pengaruh dari lingkungan sosial seperti keluarga, kelompok acuan (teman, tokoh masyarakat), dan pendidikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu: tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, pengaruh dari keluarga dalam memilih bank syariah, serta peran kelompok referensi yang menjadi sumber informasi dan motivasi bagi nasabah. Semua indikator ini dituangkan dalam item-item kuesioner yang disusun untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan finansial responden.

Variabel kedua adalah faktor ekonomi, yaitu segala kondisi yang berkaitan dengan kemampuan ekonomi dan sumber daya yang dimiliki individu, khususnya sumber daya manusia (SDM) dalam konteks pelayanan perbankan syariah. Variabel ini mencakup indikator seperti kompetensi SDM perbankan syariah dalam memberikan layanan, tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, serta kemampuan petugas bank dalam menyampaikan informasi produk syariah dengan jelas. Pengukuran variabel ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas SDM bank syariah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan syariah dibandingkan konvensional.

Selanjutnya, variabel ketiga adalah faktor budaya, yaitu nilai-nilai, norma, dan kepercayaan yang berkembang dalam masyarakat dan

memengaruhi preferensi serta keputusan individu dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Faktor ini diukur melalui indikator seperti tingkat kepercayaan responden terhadap sistem syariah, persepsi terhadap kesesuaian layanan dengan ajaran agama, serta nilai-nilai budaya lokal seperti gotong royong dan keadilan ekonomi. Item pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk menilai bagaimana pengaruh budaya terhadap kepercayaan dan kecenderungan responden dalam memilih bank syariah.

Terakhir, variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah, yang didefinisikan sebagai hasil dari proses berpikir, mempertimbangkan, dan memilih untuk menggunakan layanan perbankan syariah. Variabel ini diukur melalui indikator seperti alasan memilih bank syariah (misalnya karena kesesuaian dengan prinsip agama), tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan, serta persepsi terhadap keuntungan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Setiap indikator dituangkan dalam item kuesioner untuk menangkap sejauh mana keputusan nasabah dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, dan budaya.

Dengan menggunakan skala Likert dan instrumen yang terstruktur, data yang diperoleh dari responden akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda. . Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dengan sumber data yaitu kuisisioner. Hal ini memungkinkan peneliti untuk

melihat hubungan dan pengaruh antarvariabel secara akurat dan objektif berdasarkan data lapangan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 3 bagian yaitu bagian awal, isi, dan akhir. Bagian awal pada penelitian ini berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak. Pada bagian isi penelitian terdiri lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang sub bab latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan keterbatasan masalah penelitian, penegasan variabel berupa definisi konseptual maupun definisi operasional, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang kajian teori yang memaparkan variabel atau sub variabel pertama, variabel atau sub variabel kedua dan seterusnya. Serta hasil kajian penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan dan referensi bagi peneliti, kerangka teori serta hipotesis penelitian sebagai dasar untuk menjawab permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang cara yang digunakan dalam penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, teknik sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian, peneliti memaparkan dalam bentuk narasi hasil tes yang telah diuji. Hasil penelitian ini berisi tentang data-data hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan pembahasan berisi jawaban atas rumusan masalah dari penelitian, hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan kemudian dijelaskan mengenai dampak yang ditimbulkan, memodifikasi teori yang ada atau menyusun teori baru, serta menjelaskan implikasi-implikasi lain dari hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga atau perusahaan dan peneliti selanjutnya. Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, serta daftar riwayat hidup.