BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah di indonesia mengalami peningkatan pesat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perbankan syari'ah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Bukti nyata kinerja perbankan syariah cukup baik adalah ketika badai krisis ekonomi melanda Indonesia, dimana perbankan konvensional terpuruk, sedangkan perbankan syariah relatif dapat bertahan bahkan menunjukkan perkembangannya. Semakin berekembangnya perbankan syariah tidak lepas dari peran para nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk penyimpanan asset keuangannya. Fungsi dari perbankan secara umum dalam hal penghimpun dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang defisit dan memerlukan dana sehingga dalam fungsinya ini dana yang disimpan masyarakat akan lebih produktif dan bermanfaat.

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. Bank Syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU No.7 tahun 1992 dengan UU No.10 tahun 1998 dan UU

No.23 tahun 1999.[1] Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang mendapat perhatian khusus, baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas dengan berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. Kehadiran BSM sejak tahun 1999 menjadi salah satu bank syariah terbesar yang membawa angin segar terhadap perekonomian Indonesia. Hal itu tentu menjadi nilai positif tersendiri bagi Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat lebih luas lagi. Perkembangan kantor BSM dari tahun ketahun juga selalu mengalami peningkatan. Hingga tahun 2014 jumlah jaringan kantor BSM mencapai 865 unit dengan total jaringan ATM adalah 16.732 unit. Selama tahun 2014 BSM telah meraih beragam penghargaan dari berbagai lembaga, baik dalam maupun luar negeri. Penghargaan-penghargaan yang diperoleh BSM tersebut mencerminkan kepercayaan masyarakat tetap kuat kepada BSM. Pada tahun 2011 jumlah nasabah pendanaan dan pembiayaan sebanyak 1.989.927 nasabah, pada tahun 2012 sebanyak 2.864.087 nasabah, pada tahun 2013 sebanyak 4.835.889 nasabah dan pada

[1]Mangani, Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hal.34.

tahun 2014 sebanyak 5.569.887 nasabah. Bisa dilihat bahwa dari tahun ketahun Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan jumlah nasabah.

Tabel 1.1

Performence Bank Syariah Mandiri Tahun 2010-2014

Tahun	Total Asset	Total DPK
2010	Rp 32.48 triliun	Rp 28.99 triliun
2011	Rp 48.67 triliun	Rp 42.61 triliun
2012	Rp 54.22 triliun	Rp 47.40 triliun
2013	Rp 63.96 triliun	Rp 56.46 triliun
2014	Rp 66.94 triliun	Rp 59.82 triliun

Sumber : Laporan Keuangan Bank Syariah Mandiri[2]

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2011-2014 total asset Bank Syariah Mandiri terus mengalami kenaikan Rp.32.48 triliun – Rp.66.94 triliun hal tersebut menunjukan bahwa kinerja Bank Syariah Mandiri meningkat. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, salah satunya yaitu pengetahuan nasabah tentang jasa bank syariah. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman. Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden.[3] Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung saat ini jumlah nasabahnya sebanyak 12.815 nasbabah.

---

[2]https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/company-report/laporan-keuangan/laporan-audit, diakses pada hari Selasa, 26 Oktober 2017 pukul 20.10 WIB.

[3] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 89.

Menurut Ratmino, faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah adalah kualitas pelayanan dari lembaga itu sendiri. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas dianggap buruk.[4] Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya. Semakin baik pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, maka semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Melihat bahwa secara umum nasabah perbankan syariah tidak sepenuhnya menjadi nasabah adalah karena faktor religiusitas maka perlu kiranya ada faktor lain yang dapat ikut menentukan keputusan nasabah dalam menggunkan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dalam Islam,

---

[4] Ratmino, *Manajemen Pelaya nan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hal 31.

perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT, konsumen muslim lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya kehidupannya selamat baik di dunia maupun di akhirat. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama.[5] Faktanya banyak kelompok nasabah yang memutuskan untuk menjadi nasabah di perbankan syariah karena faktor religiusitasnya. Fakta bahwa nasabah perbankan syariah ternyata tidak saja terdiri dari orang-orang muslim tetapi juga ada nasabah non-muslim. Nasabah di BSM tentunya harus mengetahui bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sistem operasional dan prinsip-prinsipnya sesuai syariah. Disebutkan juga bahwa bunga mengandung unsur riba yang tentunya dilarang oleh agama islam.

Tabel 1.2

Jumlah Pemeluk Agama 2013-2014 Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur

kemenag	jumlah pemeluk agama					
	Islam	kristen	katolik	hindu	budha	konghucu
Kab. Tulungagung	1,013,188	16,284	7,906	626	2,396	400

Sumber: Kemenag Jatim[6]

Dari data diatas bisa dilihat bahwa jumlah pemeluk agama Islam di Tulungagung lebih banyak dibandingkan pemeluk agama lainnya. Hal tersebut membuka peluang bagi lembaga keuangan syari'ah untuk mengenalkan

[5]Jalaludin, *Psikologi Agama*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal.257.

[6] http://jatim.kemenag.go.id/file/file/data/wlex1395925556.pdf, diakses pada hari Selasa, 26 Oktober 2017 pukul 20.10 WIB.

produk dan jasa Bank Syariah khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung kepada pemeluk agama Islam bahkan untuk Non-Islam dimana dana yang disimpan di Bank Syariah tidak semata-mata untuk mendatangkan keuntungan tapi juga ada nilai religiusitas di dalamnya.

Disinilah peran Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya nasabah terkait tentang pengetahuan perbankan syariah, baik itu dari definisinya, lokasi, prinsipnya, macam-macam produk dan jasanya. Agar nasabah maupun calon nasabah tahu bahwa perbankan syariah adalah bank yang menggunakan prinsip syar'i sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai bank yang mengedepankan prinsip syariah, sudah seharusnya mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk menginvestasikan dananya di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung akan merasa puas. Sehingga nasabah akan loyal kepada bank tersebut. Tingkat pengetahuan nasabah dipengaruhi oleh religiusitas nasabah yang tentu juga merupakan faktor penentu nasabah dalam menggunkana jasa bank syariah mandiri. Bukan hanya pelayanan akan tetapi juga penelitian ini akan mengarah pada usaha menemukan fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari dimensi *religiusitas* pada diri nasabah dalam keputusannya menggunakan jasa Bank Mandiri Syariah.

Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)".**

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Batasan variabel dalam penelitian ini adalah pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas.

1. Unit Analisis

   Unit analisis dalam penelitian ini adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian yakni nasabah Bank sebagai individu dari Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Lokasi Penelitian

   Dengan berbagai pertimbangan keterbatasan peneliti dalam hal biaya dan waktu, maka lokasi penelitian ini hanya di fokuskan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ya ng menjadi sampel dalam penelitian ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasrkan latar belakang identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
3. Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
4. Apakah pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain adalah:

1. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoretis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik dalam perbankan syariah yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dan umumnya pada lembaga keuangan lainnya baik syariah ataupun konvensional.
2. Kegunaan secara paktis

   Kegunaan secara paktis

   a. Bagi lembaga yang diteliti (Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)

Bagi lembaga keuangan yang menjadi tempat penelitian diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi bagi pengelola perbankan syariah ataupun usaha syariah lainnya khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk meningkatkan pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

b. Bagi akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan religiusitas sebagai variabel independen, dan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai variabel dependen.

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat Tulungagung yang meliputi seluruh nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang berada di Ruko Kepatiahn 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51, Tulungagung, Jawa Timur.

2. Keterbatasan penelitian

Karena terbatasnya waktu peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti memilih sampel secara acak atau *ramdom* yang diharapkan mampu menggambarkan realita nasabah yang ada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain; penegasan konseptual dan penegasan operasional. Definisi atau penegasan operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau objek yang diteliti. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Penegasan konseptual adalah definisi yang diambil dari pendapat atau teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti.[7] Adapun definisi operasional dan penegasan konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

[7]*Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2016), hal. 37.

a. Pengetahuan nasabah

Pengetahuan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diketahui, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki yang lantas melekat pada benak seseorang. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman. Pengetahuan konsumen adalah informasi yang disimpan didalam ingatan. Himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen di dalam pasar yang disebut pengetahuan konsumen.[8]

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[9] Menurut Sugiarto kualitas pelayan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.[10] Jadi yang dimaksud kualitas pelayanan dalam judul ini adalah tingkat keunggulan (*exellence)* yang berlaku di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung setidaknya sama dengan harapan dan keinginan nasabah.

---

[8]Veitzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* , (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007), hal. 231.

[9]Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa,* (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal. 331.

[10]Danang Sunyonto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 45.

c. Religiusitas

Religiusitas adalah keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji, yang dilakukan demi memperoleh ridla atau perkenan Allah.[11]

d. Keputusan nasabah atau keputusan konsumen adalah proses pengintregasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih dan memilih salah satu diantaranya. Kemudian hasil dari proses pengintregasian tersebut adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.[12]

Secara operasional bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan yaitu untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan di teliti. Diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan penegasan istilah.

---

[11]Asmaum, Sahlan, *Religiuisitas Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan Perguruan Tinggi Islam,*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hal.42.

[12] Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis : Himpunan Jurnal Penelitian)*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), hal.121.

BAB II Landasan Teori: Pada bab ini, di dalamnya dikemukakkan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori-teori sebagai berikut yaitu bank syariah, pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, religiusitas dan keputusan nasabah.

BAB III Metode Penelitian: Sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya. Meliputi waktu dan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian: Pada bab ini akan menguraikan hasil-hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti.

BAB V Pembahasan: Pada bab ini membahasan hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoretis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian lapangan meliputi bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

BAB VI Penutup: Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.