

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan sering dianggap sebagai penggerak perekonomian suatu negara menurut Lover 1997. Sebagaimana yang diatur dalam UU Perbankan No.7 Tahun 1992 menyebutkan Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Bank memiliki peran selaku lembaga perantara untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan. Hasil Survei Perbankan Triwulan III 2022 menunjukkan bahwa kehadiran Bank hampir mempengaruhi seluruh kehidupan masyarakat saat ini. Buktinya secara triwulan penyaluran kredit baru pada triwulan III 2022 tumbuh positif.

Gambar 1.1 Pertumbuhan Kredit Baru Pada Triwulan III 2022



Sumber: Survei Perbankan Triwulan III 2022 Bank Indonesia

Dapat dilihat hal tersebut terindikasi dari nilai Saldo Bersih Tertimbang (SBT) kredit baru sebesar 88,1% meskipun selisih 8,8% lebih rendah dibandingkan triwulan sebelumnya. Diperkirakan penyaluran kredit baru tumbuh lebih tinggi pada triwulan IV 2022 sebesar 90,0% terindikasi dari SBT (Bank Indonesia, 2022).

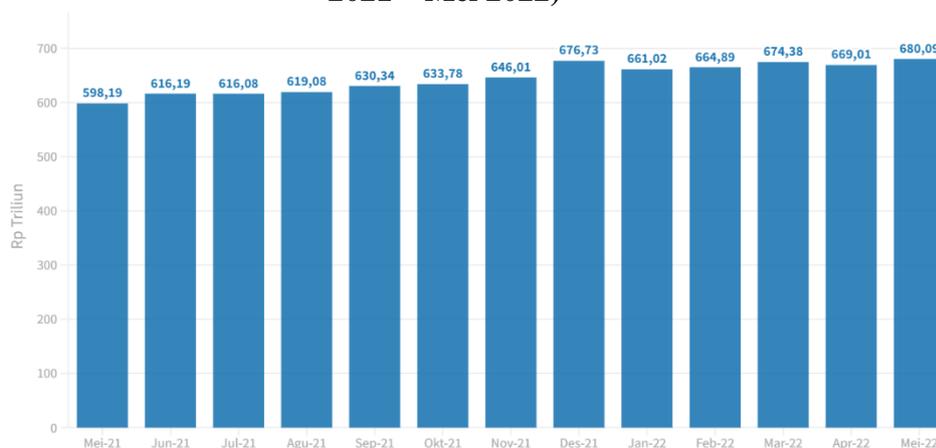
Jumlah populasi muslim di Indonesia diperkirakan sebanyak 237,56 juta jiwa pada tahun 2022, jumlah ini setara dengan 86,7% populasi Indonesia menurut laporan (*The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)*, 2022). Dari data tersebut dirasa Indonesia memiliki potensi yang besar bagi perkembangan dan pertumbuhan Ekonomi Syariah terkhusus industri perbankan. Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimuat oleh Otoritas Jasa Keuangan mendefinisikan Bank Syariah setiap menjalankan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Prinsip syariah yang dimaksud yaitu hukum islam yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang dalam kegiatan perbankan untuk penempatan fatwa pada bidang syariah. Tujuan perbankan syariah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan masyarakat (Otoritas Jasa Keuangan, 2008).

Kegiatan operasional Bank syariah harus dilandasi prinsip syariah seperti keadilan dalam bagi hasil keuntungan, kemitraan yang saling bersinergi mencari keuntungan, transparansi pada proses pelaporan keuangan, dan universal tidak memandang ras ataupun suku. Terdapat juga kegiatan operasional yang dilarang dalam prinsip syariah salah satunya aktivitas Riba (Otoritas Jasa Keuangan, 2022a). Salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam saat ini yaitu menghindari bunga

bank yang dianggap riba. Para ekonom muslim memfokuskan perhatiannya guna menemukan cara agar menggantikan sistem transaksi riba yang digunakan perbankan konvensional supaya lebih sesuai dengan prinsip syariah. Upaya yang dilakukan untuk membangun sistem ekonomi yang bebas bunga atau riba lahirnya Bank Syariah untuk saling bekerjasama dan meningkatkan toleransi. Bank syariah sendiri mendistribusikan kekayaan secara adil dan tidak terjebak pada permainan bisnis keuntungan pribadi melainkan membangun kerjasama agar mencapai kemakmuran yang merata. Bank syariah diharapkan memiliki konsep yang idealis dan istiqomah, lembaga yang menawarkan kerjasama berbasis *profit and loss sharing* (Alhusain, 2021).

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan dari data yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilihat dari perkembangan asset yang dimiliki Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah pada bulan Mei 2022 mencapai total Rp 680,09 triliun sebagai berikut:

Gambar 1.2 Total Asset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Mei 2021 – Mei 2022)



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Selain itu pada kancah dunia, pertumbuhan industri Ekonomi Syariah di Indonesia masuk kedalam 10 Peringkat Teratas Nilai Indikator berdasarkan Sektor *Islamic Finance* The State of Global Islamic Economy (SGIE). Berikut ini urutan 10 Peringkat Teratas berdasarkan Sektor *Islamic Finance* menurut *SGIE Report* pada tahun 2020/2021:

Tabel 1.1 Urutan 10 Peringkat Teratas Berdasarkan Sektor Islamic Finance

| Peringkat | Negara |
|-----------|--------------|
| 1 | Malaysia |
| 2 | Saudi Arabia |
| 3 | UAE |
| 4 | Indonesia |
| 5 | Yordania |
| 6 | Bahrain |
| 7 | Kuwait |
| 8 | Pakistan |
| 9 | Iran |
| 10 | Qatar |

Sumber: The State of Global Islamic Economy (SGIE) Report 2020/2021

Data-data diatas, pemerintah melihat Bank Syariah menjadi salah satu sumber kekuatan ekonomi nasional Indonesia. Namun, masih terdapat beberapa isu

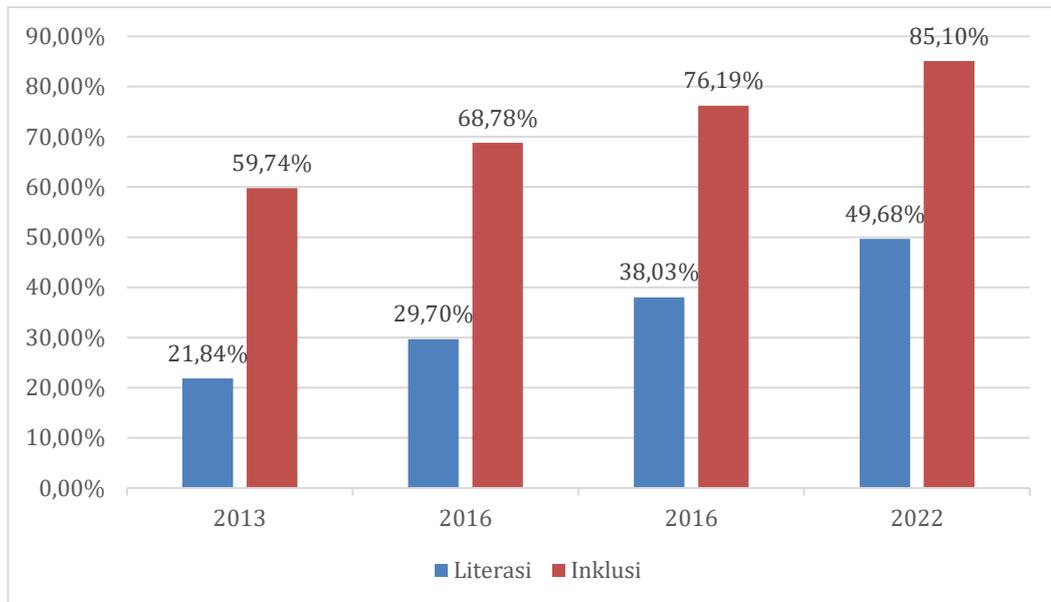
yang harusnya dapat diselesaikan. *Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020 - 2025* yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2018, menyebutkan isu yang dapat menghambat pertumbuhan bisnis perbankan syariah di Indonesia diantaranya belum terdapat diferensiasi model bisnis yang signifikan, kualitas Sumber Daya Manusia, kurangnya pengoptimalan TI, serta tingkat indeks inklusi dan literasi yang rendah berlandaskan hasil survei *in-depth interview* (IDI) dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan oleh (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Isu yang disampaikan OJK, kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia perbankan syariah kurang optimal dan menjadi penghambat pertumbuhan industri perbankan syariah. Padahal dalam penelitian (Janahi & Al Mubarak, 2017) Aspek kualitas yang dirasakan dari produk dan layanan yang diberikan telah menjadi elemen penting dalam sektor perbankan (Peeler, 1996). Lebih khusus lagi, kualitas layanan pelanggan didefinisikan sebagai cara yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang dibutuhkan (Daniel dan Berinyuy, 2010). Perbankan syariah harus menyadari akan pentingnya kualitas layanan menurut (Othman dan Owen, 2001) alasannya produk dan layanan yang berada pada bank syariah harus diterima sebagai memiliki kualitas tinggi bagi nasabah, karena Allah SWT senang melihat pekerjaan yang dipersiapkan dan memberi hasil yang maksimal. Lalu, menggunakan kualitas layanan dalam perbankan syariah ada hubungannya dengan biaya, keuntungan, keputusan nasabah, kepuasan, dan *review* positif dari nasabah.

Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang belum optimal, Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan isu Literasi dan Inklusi juga menjadi penghambat industri perbankan syariah. Dalam strategi meningkatkan Indeks Literasi dan Inklusi keuangan syariah Otoritas Jasa Keuangan oleh Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan melakukan survey yang hasilnya bahwa literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia masih rendah. Dilihat dari tahun 2013 sampai dengan 2022 kemarin, indeks literasi keuangan syariah 9,14% dan inklusi keuangan syariah 12,12%, sedangkan indeks literasi keuangan konvensional sudah mencapai 49,68% dan inklusi keuangan konvensional 85,10% pada periode yang sama. Dapat dilihat bahwa selisih antara indeks literasi dan inklusi keuangan syariah dan konvensional sangat jauh yaitu 40,54% untuk gap literasi dan 72,98% untuk gap inklusi (Otoritas Jasa Keuangan, 2022b).

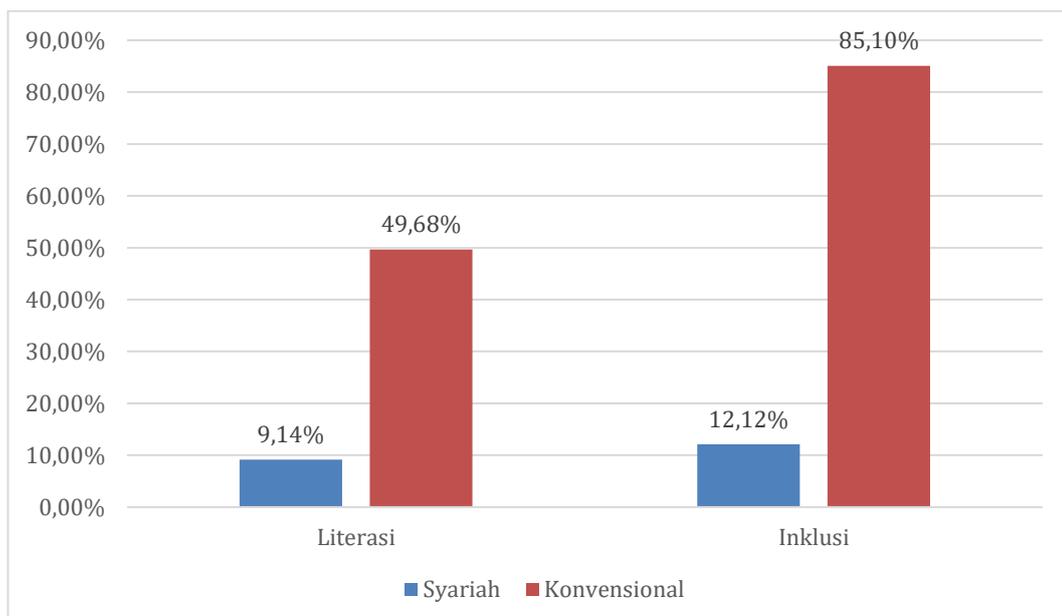
Adapun dilihat berdasarkan provinsi, bahwa tercatat hanya 13 dari 34 provinsi yang memiliki tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah diatas dari tingkat nasional. Mayoritas dari 13 provinsi tersebut ada di Pulau Jawa, Sumatera, dan Nusa Tenggara Barat. Semakin kebagian timur tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah semakin rendah. Hal ini menunjukkan bahwa di daerah-daerah belum merata tentang edukasi keuangan syariah yang menjadikan pemicu utama kesadaran masyarakat tentang keuangan syariah. Masyarakat lebih akrab dengan perbankan konvensional dibandingkan perbankan syariah begitupula dengan layanan serta produknya.

Gambar 1.3 Tingkat Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia 2013 – 2022



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022

Gambar 1.4 Tingkat Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah 2022



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022

Literasi keuangan merupakan pengetahuan, keterampilan, keyakinan dalam mempengaruhi sikap seseorang untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan orang tersebut. Lalu, Inklusi yaitu ketersediaan akses bagi seseorang untuk memanfaatkan produk atau layanan jasa keuangan sesuai kebutuhan dan kemampuannya.

Pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah, merupakan peran penting untuk masyarakat tersebut mengambil keputusannya menjadi nasabah bank syariah. Karenanya ketika nasabah memiliki pemahaman yang mendalam nasabah cenderung lebih cermat dalam mengambil keputusan menjadi nasabah. Bank pertama yang menggunakan konsep secara syariah di Indonesia sendiri yaitu PT. Bank Muamalat yang telah berdiri sejak 1 November 1991 (Bank Muamalat Indonesia, 2023). Lalu, dewasa ini untuk mendukung perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia pemerintah melakukan penggabungan tiga Bank Syariah milik BUMN yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), PT. Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT. Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) resmi digabungkan pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank supaya dapat bersaing di kancah global dengan menghadirkan layanan lebih lengkap, jangkauan lebih luas, dan permodalan yang lebih unggul. Diharapkan menjadi energi baru untuk pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan rakyat banyak (Bank Syariah Indonesia, 2021a).

Hadirnya bank digital syariah di Indonesia yaitu PT Bank Jago menambah inovasi dalam dunia keuangan syariah. Jago sendiri merupakan aplikasi keuangan

dengan menghadirkan kekuatan ekosistem digital, Pada September 2021 PT Bank Jago resmi menghadirkan Unit Usaha Syariahnya untuk melayani segmen pasar berdasarkan prinsip syariah (Bank Jago Syariah, 2023).

Adanya PT Bank Muamalat serta momentum hadirnya PT Bank Syariah Indonesia dan PT Bank Jago Syariah diharapkan kemajuan industri perbankan syariah di Indonesia lebih berkembang ke arah positif. Hal ini juga akan berimbas kepada minat masyarakat menggunakan produk dari Bank tersebut. Tidak hanya itu, Bank Syariah dapat membuktikan bahwa kualitas layanan mereka tidak kalah dari bank konvensional dan dapat membantu Otorita Jasa Keuangan merealisasikan Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia dalam menambah peluang literasi dan inklusi keuangan syariah.

Bank Syariah harus membuktikan dapat menarik perhatian masyarakat untuk menjadikannya alternatif dalam lembaga keuangan. Salah satu produk unggulan dari industri perbankan syariah yaitu tabungan. Lebih khususnya dengan menggunakan akad *Wadiah*. Menurut Muhammad Syafi'i (2001:85) mendefinisikan akad *Wadiah* yaitu titipan yang dilakukan seseorang atau suatu kelompok secara murni yang wajib menjaganya yang nantinya diserahkan kembali kepada yang menitip. Akad *Wadiah* yang digunakan bank syariah yaitu *dhamanah* dimana harta yang dititipkan oleh nasabah boleh dimanfaatkan harta titipannya oleh pihak bank (Grasela, 2019).

Pemilihan produk tabungan *wadiah* pada bank syariah dalam pembukaan rekening tabungan umumnya memang menggunakan akad *Wadiah* tersebut

(Juswina & Asse, 2022). Terdapat Faktor – faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang nasabah dalam memilih produk tabungan Wadiah pada Bank Syariah. Penelitian menunjukkan kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas terhadap bank (Zainal Abidin, 2016). Lalu, Pengetahuan nasabah tentang produk dan layanan bank syariah juga mempengaruhi keputusan mereka memilih produk tabungan (Yuliawan, 2011). Selain itu, Lokasi bank syariah yang strategis dan mudah dijangkau mempermudah akses nasabah untuk melakukan transaksi mereka (Juswina & Asse, 2022). Dengan hal tersebut meningkatkan kualitas layanan, menyediakan informasi yang jelas, serta memastikan lokasi yang terjangkau dan aman merupakan hal penting bagi bank syariah dalam meningkatkan minat nasabah dalam memilih produk tabungan yang ditawarkan.

Penelitian ini beracuan pada penggabungan penelitian yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar” yang ditulis oleh Eky Dwi Juswina, Ambo Asse, Trimulato (2022). Penelitian yang berjudul “Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah” yang ditulis oleh Rachmawati (2020), dan Penelitian yang berjudul “*The impact of customer service quality on customer satisfaction*” yang ditulis oleh Mohamed & Muneer (2016). Hasil dari ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan, variable *Consumer Knowledge* tidak berpengaruh signifikan, dan Variable Kualitas Layanan yang menggunakan model CARTER berpengaruh

signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan wadiah bank syariah.

Penulis tertarik melakukan penelitian akan Keputusan Nasabah memilih tabungan Wadiah di Bank Syariah dengan lokasi penelitian di Kota Bandung. Dengan mempertimbangkan Kota Bandung menjadi salah satu kota yang memiliki potensi besar untuk perbankan syariah dilihat dari Aset Sebelum Set Off (Assets Gross) sebesar Rp. 32.749.000.000, Pembiayaan (Financing) sebesar Rp. 18.512.000.000, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp. 21.592.000.000 (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, *Consumer Knowledge*, dan Lokasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan wadiah pada Bank Syariah melalui skripsi yang berjudul “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadiah pada Bank Syariah di Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mengetahui data yang sudah dijabarkan sebelumnya, disimpulkan bahwa inti permasalahan didalam penelitian ini adalah apakah faktor kurangnya optimalisasi sumber daya manusia perbankan syariah dan tingkat indeks literasi masyarakat yang mempengaruhi kepada keputusan masyarakat memilih produk tabungan wadiah pada Bank Syariah. Permasalahan tersebut diukur melalui indikator sebagai berikut: Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan, *Consumer*

Knowledge, dan Lokasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan wadiah pada Bank Syariah di Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan, *Consumer Knowledge*, dan Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan wadiah pada Bank Syariah di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat yang akan didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi pengaruh Kualitas Layanan, *Consumer Knowledge*, *Lokasi* yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan wadiah pada Bank Syariah di Kota Bandung.
2. Sebagai salah satu referensi literatur untuk penelitian kedepannya.