

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di Indonesia perbankan syariah sudah ada sejak 1991, diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Berdirinya BMI ini dengan tujuan mengakomodir berbagai aspirasi dan pendapat di masyarakat terutama masyarakat Islam yang banyak berpendapat bahwa bunga bank itu haram karena termasuk riba dan juga untuk mengambil prinsip kehati-hatian. Apabila dilihat dari segi ekonomi dan nilai bisnis, ini merupakan terobosan besar karena penduduk Indonesia 80 % beragama Islam, Tentunya ini bisnis yang sangat potensial. Meskipun sebagian orang Islam berpendapat bahwa bunga bank itu bukan riba tetapi faedah, karena bunga yang diambil oleh bank berjumlah kecil jadi tidak akan saling dirugikan atau dizolimi, tetapi tetap saja bagi umat Islam berdirinya bank-bank syariah adalah sebuah kemajuan besar. Sejak di berlakukannya Undang-Undang No 10 tahun 1998 sebagai landasan hukum bank syariah, perkembangan bank syariah semakin pesat terlebih setelah di dukung UU No 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI) yang menyatakan bahwa BI dapat menerapkan kebijakan moneter berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Maskur Rosyid Halimatu Saidiah, " *Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru* ", *Islaminomic*, Vol. 7 No. 2, Agustus 2016.

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Hadits. Maka dari itu perbankan syariah harus bisa menghindari sistem yang tidak berbasis syariah, seperti riba dan lainnya. Adapun yang menjadi perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional yaitu, bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Hal ini berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah.<sup>2</sup>

Ekonomi Indonesia mengalami keterpurukan hingga pertumbuhan ekonomi mengalami minus 3,49% di kuarta 3 tahun 2020. Hal ini ikut memberikan dampak pada industri perbankan syariah dimana bank syariah mengalami perlambatan pertumbuhan seperti pada pembiayaan yang disalurkan, DPK (dana pihak ketiga) serta kualitas aset.<sup>3</sup>

Dana pihak ketiga (DPK) adalah unsur pembentuk pendapatan karena dari DPK ini akan disalurkan dalam bentuk pembiayaan/kredit. Selanjutnya pembiayaan/kredit yang disalurkan tersebut akan diperoleh tingkat pengembalian berupa marjin/hasil bunga. Selanjutnya besar kecilnya marjin/hasil bunga akan menentukan tingkat profitabilitas.

---

<sup>2</sup> Syahputra, Angga. "Kondisi ekonomi syariah di Indonesia pasca mergernya bank syariah bumn." *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)* 5.1 (2021): hal 91.

<sup>3</sup> Batiar Effendi dan Mohammad Adi Windiarko, "Kesiapan Bank Syariah dalam Menghadapi Resesi 2023", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 2023, 637-645.

Oleh karena itu optimalisasi dana pihak ketiga menjadi sangat penting dalam meningkatkan profitabilitas.

Dalam konsepsi manajemen kredit/pembiayaan, dana pihak ketiga (DPK) merupakan basis keputusan atau kebijakan dalam Bank. Apabila DPK dalam keadaan stabil, maka hal ini akan memberikan tingkat kepastian keputusan dalam pemberian kredit. Karena semakin besarnya DPK maka keputusan pemberian kredit akan semakin tinggi pula.

Bank Indonesia(BI) melaporkan, Dana Pihak Ketiga (DPK) pada februari 2023 tumbuh 9,1% secara tahunan atau lebih besar dari pada bulan sebelumnya tumbuh 8,5%. Penghimpunan dana DPK pada bulan ini tercatat mencapai Rp7.775,7 triliun, naik disbanding januari 2023 yang sebesar Rp7.724,7 triliun.<sup>4</sup>

DPK berpengaruh positif terhadap Penyaluran Kredit. Ketika dana-dana yang terkumpul dari masyarakat tinggi, maka keputusan untuk menyalurkan kredit akan semakin tinggi pula.<sup>5</sup> Memerhatikan fungsi pokok lembaga pembiayaan syariah sebagai lembaga intermediasi dana serta menyadari betapa vitalnya keberadaan dana pihak ketiga bagi kelangsungan usaha lembaga pembiayaan syariah maka kegiatan penghimpunan DPK menjadi bagian

---

<sup>4</sup> Khairul Kahfi, "Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Perbankan". Jurnal Ekonomi Valid News.id

<sup>5</sup> Wulan Lestari Oka, Komang, I Gusti Ayu Purnamawati dan Ni Kadek Sinarwati, "Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Penilaian 5C Kredit dan Kualitas Kredit Terhadap Keputusan Pemberian Kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja", Singaraja: e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, 2015.

kegiatan operasional yang selalu mendapat perhatian serius dari setiap manajemen lembaga pembiayaan syariah.<sup>6</sup>

Menurut Irfan Syauqi Beik, ada dua faktor yang menyebabkan industri perbankan tidak mampu tumbuh secara signifikan, yaitu rendahnya tingkat literasi bank syariah dan kecilnya modal syariah bank.

Kedua hal ini berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan. Literasi rendah membuat orang tidak begitu tertarik dengan produk bank syariah, baik layanan penyimpanan uang maupun pembiayaan. Tentu saja, hal ini akan berdampak pada keuntungan bank dan modal inti sehingga menyulitkan bank melakukan ekspansi bisnis secara lebih luas.<sup>7</sup>

Pangsa pasar keuangan syariah 2022 tercatat sebesar 10,41% dan terdapat peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 10%. Meskipun terdapat kenaikan, namun terdapat hal yang perlu menjadi perhatian bersama yaitu gap yang masih besar dengan pangsa pasar keuangan konvensional.

Rendahnya pangsa pasar (market share) keuangan syariah mengindikasikan bahwa minat masyarakat terhadap keuangan syariah masih sangat rendah dibandingkan dengan konvensional. Hal ini sejalan dengan hasil

---

<sup>6</sup> Wulan Lestari Oka, Komang, I Gusti Ayu Purnamawati dan Ni Kadek Sinarwati, *“Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Penilaian 5C Kredit dan Kualitas Kredit Terhadap Keputusan Pemberian Kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja”*, Singaraja: e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, 2015.

<sup>7</sup> M.Iqbal, Rinol Sumantri dan Ratih Khoirunnisa, “Percepatan Pertumbuhan Teknologi Keuangan Pada PT Bank Syariah Sebagai Upaya Eksistensi Untuk Menghadapi Pandemi Covid-19”, *Jurnal Lembaga Keuangan*, vol 7, nomor 2, Juli-Desember 2022.

Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022, dimana indeks inklusi keuangan syariah baru mencapai 12,12% tertinggal jauh dari indeks keuangan secara umum yang mencapai 85,10%.<sup>8</sup>

Rendahnya market share dan indeks inklusi keuangan syariah di Indonesia tentu menjadi sebuah tanda tanya besar. Hal ini mengingat fakta bahwa jumlah penduduk Indonesia yang beragama Islam mencapai 237,56 juta jiwa (86,7% dari total penduduk) dan Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia berdasarkan laporan The Royal Islamic Strategic Studies Center.

Teori tentang pengetahuan kognitif menurut Gestalt mempercayai bahwa peristiwa biologis dan psikologis tidak akan terjadi atau mempengaruhi perilaku isolasi antara satu dengan yang lainnya, yang memfokuskan pada pembelajaran dan tindakan nasabah secara aktif dan kreatif. Kontribusi lain dari pemikiran Gestalt adalah ide bahwa para nasabah melakukan penyelesaian dan memiliki ledakan wawasan yang mengejutkan.<sup>9</sup>

Pertumbuhan dalam teori kognitif yaitu pada saat nasabah menginterpretasikan informasi produk dan jasa, mereka menambah pengetahuan, arti, dan kepercayaan pada struktur pengetahuan yang ada saat ini. Banyak riset tentang pembelajaran berfokus pada bagaimana seseorang

---

<sup>8</sup> Sahrul dan Ismawati, " *Pangsa pasar keuangan syariah* ", Al-Mushyafiah: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah Volume 4, Nomor 1, April 2022.

<sup>9</sup> Mowen, Minor, *Perilaku Konsumen*, 139

membentuk kognitif yang lebih rumit yang dapat mengakibatkan perubahan pada struktur jaringan pengetahuan asosiatif juga dapat terjadi.<sup>10</sup>

Aspek pengaruh dan kognisi dilibatkan dalam pengambilan keputusan nasabah, termasuk pengetahuan, pemahaman, dan kepercayaan yang diaktifkan dari ingatan serta proses perhatian dan pemahaman yang terlibat dalam penerjemahan informasi baru dilingkungan. Tetapi inti dari pengambilan keputusan Nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan dan pemahaman untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan nasabah.<sup>11</sup>

Bank Sumsel Babel adalah bank yang memiliki Unit Usaha Syariah yang melayani produk perbankan syariah. Diberi nama Bank Sumsel Babel Syariah, UUS BSB diresmikan pada tanggal 2 Januari 2006 atau bertepatan dengan tanggal 2 Dzulhijah 1427 H. Produk Bank Sumsel Babel Syariah adalah sebanyak 8 buah, meliputi 3 produk pendanaan dan 5 produk Deposito. Produk pendanaan meliputi Tabungan Tasbih, Tabungan Kaffah dan Giro Mudharabah. Produk Deposito meliputi Deposito Rofiqoh dan Deposito Kaffah 1,3,6 dan 12 bulan.

---

<sup>10</sup> Nugroho, Perilaku Konsumen (perspektif kkontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen), 116

<sup>11</sup> Danang Sunyoto, "Perilaku Konsumen dan Pemasaran (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)", 89

Tabungan Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk Giro dengan prinsip titipan sesuai syariah dan penuh keberkahan yang penarikan uangnya di rekening giro dapat menggunakan sarana penarikan, yaitu cek dan *bilyet giro*.

Tabungan Rofiqoh adalah tabungan dengan prinsip al-wadi'ah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat.<sup>12</sup> Wadhi'ah berasal dari wada asy syai-a yaitu meninggalkan sesuatu. Sesuatu yang ditinggalkan seseorang pada orang lain agar dijaga disebut wadi'ah karen' dia meninggalkannya pada orang yang sanggup menjaga.

Pada dasarnya penerima simpanan adalah Yad Al-Amanah (tangan amanah), artinya ia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada aset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan ( karena faktor-faktor diluar batas kemampuan ).<sup>13</sup>

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah yaitu faktor yang berasal dari nasabah itu sendiri, pemahaman dan pengetahuan juga mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan dan pemahaman bank syariah

---

<sup>12</sup> Rizky Habillah, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh*", Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah Volume 4, Nomor 1, April 2020.

<sup>13</sup> Detwati, "Aplikasi Wadhi'ah dalam Perbankan Syariah", pa-pekanbaru.co.id, 2021.

rendah maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah tentunya rendah pula.

Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya wawasan dan pemahaman staf bagian promosi, sehingga nasabah belum terlalu mengerti dan paham tentang produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *Research Gap* yang mendasari penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**

***Research Gap* Pemahaman Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh**

Pengaruh Pemahaman Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Hasil Penelitian	Penelitian (Tahun)
	Pemahaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh.	Samsul dan Ismawati (2020)
	Pemahaman nasabah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Produk Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh.	Anton Bawono (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh pemahaman nasabah terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh yang diteliti oleh Samsul dan Ismawati menyatakan bahwa pemahaman nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh. Hal ini bertentangan dengan penelitian Anton Bawono yang menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh negatif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh.

**Tabel 1. 2**

***Research Gap* Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh**

Pengaruh	Hasil Penelitian	Penelitian (Tahun)
Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Anggita Novita Gampu (2015)
	Pengetahuan nasabah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh	Ananggadipa Abhimantra (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh yang diteliti oleh Anggita Novita Gampu menyatakan bahwa pengetahuan nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh. Hal ini bertentangan dengan penelitian Ananggadipa Abhimantra yang menyatakan bahwa pengetahuan nasabah memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh.

**Tabel 1. 3**

***Research Gap* Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh**

Pengaruh	Hasil Penelitian	Penelitian (Tahun)
Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Pemahaman dan Pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Selawati (2019)
	Pemahaman dan Pengetahuan nasabah berpengaruh negatif dan signifikan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh	Siti Umi Hanik (2014)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh pemahaman dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh yang diteliti oleh Selawati menyatakan bahwa pemahaman dan pengetahuan nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh. Hal ini bertentangan dengan penelitian Siti Umi Hanik yang menyatakan bahwa Pemahaman dan pengetahuan nasabah memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan menggunakan produk tabungan rofiqoh.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan variabel mediasi (*intervening*) yaitu Pemahaman Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Lokasi penelitian ini berada di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, peneliti tertarik melakukan pengujian penelitian berjudul **“Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang”**.

## **B. Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini terarah, terfokus pada sasaran yang akan dituju, maka perlu dibuat suatu pembatasan masalah. Secara jelas batasan masalah tersebut dapat dilihat ruang lingkup penelitian yang akan membahas Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka yang terjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Pemahaman Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
2. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
3. Bagaimana Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

- a. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.
- b. Untuk Menganalisis Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

- c. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Penulis : Untuk memperluas ilmu pengetahuan serta kemampuan peneliti mengenai fasilitas dan produk dalam perbankan khususnya perbankan terhadap peminat nasabah menggunakan tabungan rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang
2. Bagi Bank : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank dengan memberikan suatu fasilitas dan pelayanan yang lebih efisien untuk kenyamanan nasabah.
3. Bagi Universitas : Memberikan suatu pengetahuan mengenai ilmu ekonomi khususnya dalam Perbankan Syariah dalam hal minat menggunakan tabungan rofiqoh pada nasabah serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya sebagai tolak ukur penelitian.
4. Bagi Penelitian Berikutnya : Memberikan informasi untuk pihak yang berkepentingan untuk penelitian lebih lanjut, dan menambah beberapa variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Serta dapat dijadikan

sumber pustaka untuk keperluan pengembangan penelitian dengan variabel-variabel yang memiliki kesamaan pada objek yang berbeda.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam memahami secara umum tentang penelitian ini agar dapat memberikan gambaran garis besar pembahasan materi, untuk mempermudah pembaca dalam mengikuti penulisan skripsi ini. Maka penulis memberikan sistematika dan penjelasan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : KERANGKA KONSEPTUAL & TELAAH PUSTAKA**

Bab ini mengkaji konsep dan menerangkan gambaran umum mengenai teori-teori permasalahan yang dibahas, seperti teori kualitas produk, teori kepercayaan, teori loyalitas nasabah dengan maksud memberikan gambaran lebih jelas mengenai teori yang terjadi dalam pandangan penelitian ini.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai jenis penelitian yang akan digunakan, menjelaskan lokasi yang akan dipilih untuk melakukan riset, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Lilin.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian dan saran yang dapat diberikan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Lilin, serta masukkan atas hasil penelitian sesuai rumusan masalah yang ditulis secara jelas. Selain itu, penulis juga menyampaikan kekurangan yang ada dalam penelitian sebagai bahan analisis lebih lanjut dimasa yang akan datang.