

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan pada era globalisasi, khususnya yang bergerak di bidang jasa, dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan bidang usahanya. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang berlangsung dengan sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghadirkan fasilitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Kualitas layanan jasa yang baik akan membentuk persepsi dan sikap positif masyarakat terhadap perusahaan yang bersangkutan. Dalam konteks perbankan syariah, masyarakat memegang peranan yang sangat penting karena bertindak sebagai nasabah sekaligus pengguna layanan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai persepsi masyarakat terhadap bank syariah menjadi hal yang krusial, baik sebagai dasar evaluasi peningkatan kualitas layanan maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan investasi di sektor perbankan syariah. (Nisa Ul Husna 2021)

Kegiatan ekonomi dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari peran lembaga perbankan. Berbagai aktivitas seperti penyimpanan dana, peminjaman uang, layanan transfer, pembiayaan usaha, hingga penyediaan garansi keuangan menunjukkan bahwa perbankan memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang aktivitas ekonomi masyarakat. Namun, lembaga perbankan yang paling banyak beroperasi dan digunakan oleh

masyarakat Indonesia hingga saat ini masih didominasi oleh bank konvensional yang menerapkan sistem bunga sebagai sumber keuntungan.(Rosti Setiawati, 2021)

Kondisi tersebut menjadi persoalan tersendiri mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, di mana praktik penggunaan bunga atau riba secara tegas dilarang dalam ajaran Islam. Oleh karena itu, muncul kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap keberadaan bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Kehadiran perbankan syariah di Indonesia sendiri tergolong relatif baru. Bank syariah pertama di Indonesia, yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), didirikan sebagai hasil kerja sama antara tim perbankan dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), dengan akta pendirian yang ditandatangani pada 1 November 1991.(Rosti Setiawati, 2021)

Melihat besarnya jumlah penduduk muslim di Indonesia, perbankan syariah sebenarnya memiliki potensi pasar yang sangat besar. Potensi ini kemudian mendorong munculnya berbagai bank syariah milik pemerintah, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, dan sejumlah bank syariah lainnya. Kehadiran bank-bank tersebut diharapkan mampu menjadi alternatif lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah dan kebutuhan masyarakat muslim. (Rosti Setiawati, 2021)

Bank syariah memiliki peraturan yaitu perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.

Bank syariah melandasi kegiatan penyaluran pembiayaan dengan rujukan yang ada dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (Q.S 2: 275), Allah berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Orang-Orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba dan barang siapa mendapat peringatan dari tuhan, lalu ia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (Tersehat) kepada Allah. Barang siapa mengulangi Maka mereka itu penghuni neraka mereka kekal di dalamnya Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2: 275),

Perbankan syariah pada dasarnya bertujuan untuk menggantikan sistem bunga dengan sistem bagi hasil yang sejalan dengan syariah Islam (Nisa Ul Husna 2021)

Dengan demikian, perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu faktor utamanya adalah masyarakat Indonesia telah lebih dahulu mengenal dan terbiasa dengan sistem perbankan konvensional, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan keengganan untuk beralih ke bank syariah. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem dan mekanisme operasional

perbankan syariah, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak bank syariah, khususnya kepada masyarakat muslim, turut menjadi hambatan dalam pengembangannya. Di samping itu, keterbatasan permodalan juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan bank syariah sulit berkembang secara optimal. (Rosti Setiawati, 2021)

Sebagai upaya untuk memperkuat sistem keuangan syariah di Indonesia, diperlukan adanya sinergi dan kesatuan antar bank syariah. Dalam hal ini, Menteri Badan Usaha Milik Negara, Erick Thohir, mengambil langkah strategis dengan melakukan merger bank-bank syariah milik BUMN. Bank-bank yang digabungkan meliputi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, yang kemudian resmi menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021 diharapkan mampu memiliki daya saing yang kuat serta menjadi tonggak penting dalam memperkuat dan mengembangkan sistem keuangan syariah di Indonesia. (Rosti Setiawati, 2021)

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. BSI menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, seperti pembukaan rekening tabungan, pembiayaan, layanan perbankan digital, serta produk tabungan khusus seperti tabungan haji dan umrah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat muslim. Kehadiran layanan digital BSI juga diharapkan dapat menjadi solusi dalam memperluas jangkauan layanan perbankan syariah, terutama bagi masyarakat

yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap kantor layanan perbankan.

Namun demikian, keberadaan BSI di berbagai daerah belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Tingkat pemanfaatan layanan BSI masih dipengaruhi oleh persepsi dan preferensi masyarakat terhadap perbankan syariah. Sebagian masyarakat masih memandang bahwa layanan bank syariah tidak memiliki perbedaan signifikan dengan bank konvensional, sementara sebagian lainnya menganggap bahwa produk dan prosedur perbankan syariah lebih rumit. Persepsi tersebut secara langsung memengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih lembaga perbankan, termasuk dalam keputusan membuka rekening dan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. (Hidayani, 2022).

Selain persepsi, preferensi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam pembukaan rekening dan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Preferensi masyarakat terbentuk melalui berbagai pertimbangan, seperti kesesuaian produk dengan kebutuhan, kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam melakukan transaksi, tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan, serta pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh BSI. Masyarakat yang memiliki persepsi positif terhadap sistem operasional dan produk Bank Syariah Indonesia cenderung memiliki preferensi yang lebih tinggi untuk membuka rekening dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Sebaliknya, masyarakat yang masih memiliki pemahaman terbatas mengenai perbankan syariah atau

menganggap bahwa bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan bank konvensional cenderung memilih menggunakan layanan bank konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi dan preferensi masyarakat merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk membuka rekening dan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi dan preferensi masyarakat terbentuk, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap layanan perbankan syariah.

Kondisi tersebut juga terjadi pada masyarakat Kecamatan Wado, Kabupaten Sumedang. Masyarakat di wilayah ini memiliki tingkat pengetahuan, pengalaman, serta pemahaman yang beragam mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagian masyarakat telah membuka rekening dan memanfaatkan berbagai layanan BSI, baik untuk kebutuhan menabung, transaksi keuangan, maupun penggunaan layanan digital yang disediakan. Namun, masih terdapat masyarakat yang memilih menggunakan layanan bank konvensional atau belum memanfaatkan layanan BSI karena memiliki persepsi dan pertimbangan yang berbeda terhadap sistem operasional, produk, maupun manfaat yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip syariah juga memengaruhi preferensi mereka dalam menentukan pilihan terhadap lembaga perbankan. Perbedaan persepsi dan preferensi tersebut menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam membuka rekening dan menggunakan layanan

Bank Syariah Indonesia tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, tetapi juga oleh cara masyarakat memahami, menilai, dan mempercayai layanan yang diberikan oleh BSI. Fenomena ini menjadi menarik untuk dikaji lebih mendalam agar dapat memberikan gambaran mengenai persepsi dan preferensi masyarakat dalam pembukaan rekening dan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Wado Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi dan preferensi masyarakat memiliki peranan yang penting dalam pembentukan keputusan masyarakat dalam pembukaan rekening dan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Persepsi yang positif terhadap prinsip-prinsip syariah, kualitas pelayanan, keamanan, serta manfaat produk yang ditawarkan akan membentuk preferensi masyarakat untuk memilih dan menggunakan layanan BSI. Sebaliknya, persepsi yang kurang tepat atau rendahnya pemahaman mengenai perbankan syariah dapat menyebabkan masyarakat enggan memanfaatkan layanan Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi dan preferensi masyarakat dalam pembukaan rekening dan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kecamatan Wado Kabupaten Sumedang menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi dan preferensi masyarakat terhadap pembukaan rekening dan penggunaan layanan BSI serta menjadi bahan masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan strategi

sosialisasi kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan layanan perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat Kecamatan Wado Kabupaten Sumedang dalam pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Bagaimana preferensi masyarakat dalam memilih dan menggunakan layanan BSI?
3. Apa saja faktor pendorong dan penghambat masyarakat dalam memanfaatkan layanan BSI?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui persepsi masyarakat Kecamatan Wado Kabupaten Sumedang dalam pembukaan rekening di BSI.
2. Untuk Mengetahui preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk Mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat masyarakat dalam memanfaatkan layanan BSI.

D. Manfaat Penelitian

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat di peroleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai persepsi dan preferensi masyarakat dalam memilih layanan perbankan syariah,

khususnya pada konteks daerah dengan aksesibilitas terbatas. Memperkaya literatur terkait perilaku konsumen dalam perbankan syariah melalui pendekatan deskriptif berbasis pengalaman masyarakat pengguna maupun non-pengguna layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat Kecamatan Wado Kabupaten Sumedang untuk mengetahui bahwasannya produk perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional. Serta untuk mengetahui seberapa penting bank syariah untuk pengembangan ekonomi di masyarakat sekitar. bagi Bank Syariah Indonesia Menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, akses, serta sosialisasi produk di daerah yang jauh dari kantor layanan. Dan juga menjadi referensi bagi pemerintah Kabupaten Sumedang dalam merumuskan strategi peningkatan inklusi keuangan syariah di Kecamatan Wado. Serta bagi akademisi dan peneliti lain menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku masyarakat terhadap layanan keuangan syariah dalam konteks wilayah yang berbeda.