

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan merupakan sebuah lembaga yang berfungsi dan bertugas sebagai intermediasi keuangan. Yang dimaksud intermediasi yaitu bagaimana lembaga tersebut bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki surplus dana baik itu perorangan, sektor usaha maupun pemerintah untuk disalurkan kepada yang membutuhkan dana atau modal. Dengan kata lain lembaga keuangan bertugas menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus*) menuju pihak yang membutuhkan dana (*defisit*) atau modal. Dalam praktiknya lembaga keuangan memiliki 2 golongan diantaranya lembaga keuangan bank (lembaga keuangan *depository*) dan lembaga keuangan Non-bank (lembaga keuangan *nondepository*).

Lembaga keuangan islam atau disebut juga sebagai lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan Al-Qur'an dan dalam praktiknya diterangkan dalam Al-Hadits. Adapun bentuk aset yang ada pada lembaga keuangan syariah, yaitu dalam bentuk aset riil (*non-financial institution*) dan juga dalam bentuk aset-aset keuangan (*financial assets*) yang tidak terlepas dari nilai-nilai syariah¹.

Lembaga keuangan bank merupakan lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Perkembangan yang baik dalam perbankan akan berbanding lurus dengan baik pula perkembangan negara tersebut. Bank memiliki fungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dengan tujuan untuk pemerataan ekonomi, pertumbuhan serta stabilitas ekonomi menuju kemakmuran rakyat². Saat ini di Indonesia berlaku dua jenis bank yang beroperasi (*dual banking system*) yaitu bank konvensional dan

¹ Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul, 2008), 5.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), 5.

bank syariah hal tersebut sesuai amanat UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Adapun menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat (7) “Bank Syariah merupakan bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan kepada prinsip syariah adapun menurut jenisnya diantaranya adalah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”. Selain itu yang dimaksud dengan prinsip syariah menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat (12) “Prinsip syariah merupakan prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dalam bidang syariah”.

Mengenai perbankan syariah di Indonesia, bank syariah yang pertama beroperasi yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) beroperasi sejak tanggal 1 Mei 1992 merupakan hasil rapat kerja dari kelompok kerja Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk mendirikan bank islam pada tahun 1990. Dasar pendirian dari bank syariah ini yaitu Undang-Undang perbankan No.7 Tahun 1992 yang didalamnya terkandung aturan mengenai pengelolaan perbankan atas dasar pada prinsip bagi hasil. Kemudian diperjelas kembali dengan dikeluarkannya amandemen dari Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dimana secara nyata membedakan antara bank yang pengelolaannya secara konvensional maupun syariah. Hingga akhirnya peraturan mengenai perbankan syariah secara komprehensif diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah³.

Dalam sejarah eksistensi bank syariah di Indonesia telah terlihat dari bank syariah yang mampu bertahan saat Indonesia mengalami krisis moneter, yang mengakibatkan terjadinya krisis ekonomi di Indonesia yang disebabkan oleh krisis keuangan Asia. Terjadinya krisis keuangan Asia diakibatkan ketidakmampuan penerapan suku bunga yang berfungsi sebagai alat *indirect screening*

³ Andrianto, SE., M. Ak., Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM, *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Qiara Media: 2019), 22-23.

*mechanism*⁴. Saat itu di Indonesia sendiri banyak bank yang kolaps akibat tidak mampu membayar suku bunga karena tingkat suku bunga yang sangat tinggi dan terjadinya *non performing loan* atau kredit macet pada bank konvensional. Sebelum terjadi krisis moneter terdapat 5 bank yang akhirnya dikuasai oleh pemerintah (*bank take over*), ada 10 bank yang menjadi tidak beroperasi sebanyak 16 bank dilikuidasi, dan 40 bank yang diawasi oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN)⁵. Salah satu bank yang mampu bertahan dari krisis moneter adalah Bank Muamalah Indonesia yang secara jelas pengelolaannya berbeda dengan perbankan konvensional yaitu menerapkan sistem bagi hasil. Ketidaktahanan bank konvensional ini terjadi karena dalam bank konvensional menerapkan sistem bunga. Dalam sistem bunga yang diterapkan, bunga pembiayaan harus dapat lebih besar dari bunga simpanan. Selain itu sistem bunga yang tidak memperhitungkan keuntungan ataupun kerugian usaha, sehingga bank tidak ikut menanggung berbagai resiko yang terjadi. Berbeda dengan bank syariah dari sistem bagi hasil apabila nasabah mengalami keuntungan, keuntungan tersebut akan dibagi hasilkan sesuai dengan persentase nisbah yang disepakati. Jika nasabah mengalami kerugian bank pun ikut menanggung kerugian tersebut. Selain itu pemberian pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah lebih selektif karena bank syariah dalam operasionalnya dilandasi oleh kepercayaan antara nasabah dan bank. Hubungan bank syariah dan nasabah adalah *partnership* jadi bukan dalam bentuk debitur dan kreditur seperti pada bank konvensional.

Daya tahan pasca krisis moneter pada bank syariah telah menumbuhkan harapan baru untuk masyarakat Indonesia, mengingat perkembangan yang baik dari perbankan syariah merupakan pertanda baik untuk secara parsial berupaya menerapkan Syariat Islam dalam bidang ekonomi, mengingat bahwa mayoritas masyarakat Indonesia adalah seorang muslim bahkan masyarakat muslim Indonesia menjadi penyumbang penduduk muslim paling banyak di dunia hal ini

⁴ Siregar, Mulya E, *Manajemen Moneter Alternatif dan Penerapannya di Indonesia*, (Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, 1999), 2.3: 89-107.

⁵ Karnaen A. Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah: Teori, Praktik, dan Peranannya* (Jakarta: Celestial Publishing, 2007), 212.

juga akan menjadi sebuah potensi yang sangat besar untuk perkembangan bank syariah dengan tujuan menjadikan penguatan ekonomi dan kesejahteraan umat.

Perkembangan bank syariah dapat dilihat dari aset perbankan syariah yang terus mengalami kenaikan, dari tahun ketahun antara tahun 2016 hingga tahun 2020 total aset terus mengalami kenaikan. Hal ini dapat dilihat dari data statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh OJK lima tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Total Aset Perbankan Syariah

Dalam Miliar Rupiah

Jenis Bank	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
BUS	254.184	288.027	316.691	350.364	397.073
UUS	102.320	136.154	160.636	174.200	196.875
Total Aset BUS dan UUS	356.504	424.181	477.327	524.564	593.948

Sumber: Statistik Perbankan Syariah OJK Desember 2020.

Pertumbuhan perbankan syariah yang baik juga dapat kita lihat dari kenaikan jumlah kelembagaan bank syariah. Dimana dalam rentan waktu 1992 hingga 1998 jumlah bank umum syariah hanya ada satu dengan jumlah BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) berjumlah 78. Hingga lahirnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang memberikan landasan hukum yang lebih nyata membuat keberadaan bank syariah semakin menjamur. Selain itu hadirnya Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 mengenai Bank Indonesia dimana Bank Indonesia diberikan kewenangan untuk mengoperasikan kegiatannya berdasarkan pada prinsip syariah, berakibat pada industri perbankan syariah yang semakin berkembang dengan pesat. Adapun saat ini jumlah Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan BPRS, yaitu:

Tabel 1. 2 Data Jumlah Bank Syariah (BUS,UUS dan BPRS)

Jenis Bank	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
BUS	13	13	14	14	14
UUS	21	21	20	20	20
BPRS	166	167	167	164	163

Sumber: Statistik Perbankan Syariah OJK Desember 2020.

Kedudukan bank syariah yang ada di Indonesia, dalam bentuk bank umum syariah atau disebut juga sebagai BUS (*full fledged islamic bank*), unit usaha syariah atau UUS (*full branch islamic bank*), maupun bank pembiayaan rakyat syariah atau BPRS, landasan hukum operasionalnya berada pada undang-undang tentang perbankan syariah (UU RI No. 21 Tahun 2008). Bank syariah di Indonesia merupakan lembaga yang menjalankan dua peran sekaligus yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan sebagai fungsi sosial (*maal*). Adapun fungsi lembaga keuangan bank syariah yaitu bertugas sebagai manajer investasi, investor dan sebagai jasa pelayanan. Sebagai manajer investasi dalam hal ini bank berhak untuk menghimpun dana dari masyarakat/investor dengan berbagai transaksi diantaranya titipan, bagi hasil, dan sewa. Ketika menjadi investor bank menginvestasikan dananya dalam bentuk pembiayaan berupa jual beli, bagi hasil dan sewa. Dalam jasa pelayanan bank berhak memberikan fasilitas jasa keuangan yaitu seperti jaminan utang atau gadai (*rahn*), pemberian madat (*wakalah*), pengalihan utang (*hiwalah*), pinjaman (*qardh*), jual beli valuta asing (*sharf*) dan lain-lain. Mengenai peran bank sebagai fungsi sosial bank berhak menghimpun dan menyalurkan dana ZIS (zakat, infak dan sadaqah) dan dapat menyalurkan pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*)⁶.

Masa awal pendirian perbankan syariah, para ahli ekonom perbankan syariah, praktisi perbankan syariah, dan *stakeholder* kebijakan perbankan syariah mendiskusikan dan memusatkan perhatian dalam forum diskusi mengenai produk-

⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan Praktek di Berbagai Negara*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), 213.

produk perbankan syariah. Pada tahap pertama merupakan tahap perkenalan (*introduction*) para ahli ekonom perbankan syariah mendiskusikan mengenai penamaan produk pada perbankan syariah atau dapat dikatakan pemilihan sebutan bagi produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah⁷. Hingga akhirnya ditemukan konsensus mengenai penamaan produk perbankan syariah yaitu menggunakan nama akad-akad yang sesuai dengan akad yang digunakan dalam produk yaitu yang berasal dari bahasa Arab. Dalam bank syariah setiap produknya tidak terlepas dari akad-akad yang digunakan sesuai dengan fiqh muamalah, inilah yang kemudian diterapkan sebagai penamaan pada produk perbankan syariah, Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam produknya pun menggunakan penamaan yang sesuai akad dalam fiqh muamalah.

Pada bank syariah produk-produk yang ada sebenarnya sama menggunakan produk-produk bank konvensional seperti giro, tabungan dan deposito. Namun pembeda dengan produk bank konvensional dalam bank syariah adalah penggunaan akad-akad. Dalam bank syariah penamaannya ditambahkan dengan akad-akad yang sesuai dengan produknya seperti tabungan *wadiah*, giro *wadiah*, deposito *mudharabah*, tabungan *mudharabah* dan lain-lain. Sehingga saat membicarakan yang berkaitan dengan produk-produk perbankan syariah maka hal tersebut akan selalu berkaitan dengan akad-akad di dalamnya. Meski perbedaan ini sangat jelas terlihat namun banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menganggap bahwa operasional bank syariah sama dengan bank konvensional.

Tidak sedikit masyarakat pada saat ini yang belum memahami apa sebenarnya perbedaan mendasar antara bank konvensional dan bank syariah meskipun keberadaan bank syariah sudah cukup lama. Bahkan sebagian besar nasabah bank syariah tidak memahami akad-akad yang ada dalam perbankan syariah baik yang digunakan dalam produk penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*financing*), dan jasa (*service*).

Rendahnya pemahaman terhadap produk perbankan syariah ini berdampak pada sangkaan masyarakat mengenai bank syariah sama saja operasionalnya

⁷ Karnaen A. Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah: Teori, Praktik, dan Peranannya* (Jakarta: Celestial Publishing, 2007), 91-93.

dengan bank konvensional lainnya yang menerapkan sistem bunga karena nasabah yang melakukan pembiayaan dengan bank syariah harus mengembalikan dana lebih besar dari bank konvensional padahal pada kenyataannya terdapat bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati. Bahkan tingkat pengetahuan yang rendah terhadap bank syariah bukan hanya ditemukan terhadap nasabah bank syariah, pada bank konvensional pun nasabah banyak yang belum mengetahui mengenai perbedaan antara tabungan, giro dan deposito. Hal ini terjadi akibat banyak hal seperti rendahnya tingkat pendidikan, berada di daerah yang sulit diakses seperti desa dan lain-lain. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat literasi keuangan Indonesia yang cukup rendah. Menurut survei OJK pada tahun 2019 indeks literasi keuangan di Indonesia memang mengalami peningkatan, walau demikian Indonesia sendiri tingkat literasinya masih dibawah negara lain di ASEAN seperti Malaysia, Singapura dan Thailand. Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK) ini yang dilakukan oleh OJK pada tahun 2019 menunjukkan indeks literasi keuangan mencapai 38,03% dan indeks inklusi keuangan 76,19 %. Berdasarkan strata wilayah, untuk daerah perkotaan indeks literasi keuangan mencapai 41,41% dan inklusi keuangan masyarakat perkotaan sebesar 83,60%, sementara indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat pedesaan adalah 34,53% dan 68,49%. Rendahnya tingkat literasi keuangan ini menjadi bukti bahwa masyarakat belum benar-benar paham bagaimana sebenarnya operasional perbankan berjalan.

Sehingga perlu dikaji kembali sejauh mana pengetahuan masyarakat mengenai produk-produk perbankan syariah secara lebih khusus dan pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah. Pengetahuan ini menjadi penting adanya karena jika masyarakat memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terhadap berbagai produk perbankan syariah maka keberhasilan dalam mengelola keuangan individu akan tercipta serta terciptanya kepuasan dalam menggunakan produk perbankan syariah tersebut.

Hal paling penting dan menjadi faktor dasar yang dominan dari setiap nasabah maupun non nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Zeithamal dan Bitner menuturkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah proses penyampaian dengan amat baik

ataupun unggul dimana sesuai dengan harapan dari pelanggan, yaitu dengan memberikan layanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan, sehingga memperoleh penilaian yang terbaik dari pelanggan⁸. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu faktor untuk mencapai kepuasan pelanggan, dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka kemenangan dalam persaingan serta citra baik bank syariah akan hadir. Adapun Othman dan Owen menuturkan hal yang menjadi alasan penting mengapa bank syariah harus menyadari adanya kualitas pelayanan, yaitu karena bank syariah memiliki produk dan layanan yang nilai-nilainya berasal dari ajaran islam sehingga bank syariah harus mempunyai citra bank yang memiliki kualitas produk dan layanan yang tinggi bagi konsumen. Selain itu, hal yang utama dari adanya kualitas pelayanan adalah karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap biaya, sebuah keuntungan, kepuasan yang dicapai nasabah, ingatan nasabah, kata-kata positif yang hadir dari mulut konsumen dan juga dapat menaikkan kinerja keuangan dari bank⁹.

Adapun kualitas pelayanan menurut berbagai penelitian terdahulu memiliki pengaruh positif terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah pada sebuah lembaga keuangan. Oleh karenanya faktor kualitas pelayanan akan menjadi faktor yang perlu diperhatikan mengingat kualitas pelayanan yang memuaskan akan menjadi daya tarik bagi nasabah maupun non nasabah. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah.

Selain itu hal yang paling umum dari bank syariah yang sebagian besar masyarakat ketahui adalah mengenai sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah. Dalam prinsip yang diterapkan bank syariah adalah bebas bunga atau riba karena dalam islam melarang praktik riba seperti yang dicantumkan dalam Al-Qur'an, surat Al-Baqarah ayat 275 yang artinya: "*Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*".

⁸Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 11.

⁹ Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House," (International Journal of Islamic Financial Service Vol. 3:1, 2001), 3.

Praktik riba pada hakikatnya dapat menjadikan ketidakadilan hal ini karena apabila bank memberikan pinjaman kepada nasabah untuk kegiatan usaha bila terjadi kerugian yang dihadapi nasabah bank tidak ikut menanggung kerugian tersebut bahkan nasabah harus tetap membayar pokok hutang beserta bunganya. Berbeda dengan bank syariah yang dalam prakteknya menggunakan sistem *profit and loss sharing* (bagi untung dan bagi rugi). Sehingga nasabah disini berperan sebagai mitra dalam sebuah kegiatan usaha, apabila terjadi kerugian maka kerugian tersebut akan dibagi pula sesuai kesepakatan.

Walau pada kenyataannya prinsip bagi hasil saat ini belum mendominasi dalam produk pembiayaan yang diberikan bank syariah. Karena resiko yang lebih besar akan dihadapi oleh bank syariah jika memberikan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil tidak dikelola dengan baik. Sehingga saat ini produk yang mendominasi yaitu produk pembiayaan non bagi hasil seperti *murabahah*, *ijarah*, dan lain-lain.

Berikut tabel 3.1 adalah tabel mengenai komposisi pembiayaan yang diberikan oleh Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Tabel 1. 3 Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Dalam Miliar Rupiah

Akad	2016	2017	2018	2019	2020
1. <i>Mudharabah</i>	15.292	17.090	15.866	13.779	11.854
2. <i>Musyarakah</i>	78.421	101.561	129.641	157.491	174.919
3. <i>Murabahah</i>	139.536	150.276	154.805	160.654	174.301
4. <i>Salam</i>	-	-	-	-	-
5. <i>Istishna</i>	878	1.189	1.609	2.097	2.364
6. <i>Ijarah</i>	9.150	9.230	10.597	10.484	8.635
7. <i>Qardh</i>	4.731		7.674	10.572	11.872

Sumber: Statistik Perbankan Syariah OJK Desember 2020.

Terlihat dari tabel di atas bahwa dominasi penyaluran dana pada bank syariah banyaknya pada sektor non bagi hasil yaitu pada akad *murabahah* dari tahun ke tahun mengalami peningkatan hingga tahun 2020 mencapai Rp. 174.301 miliar rupiah. Jika dibandingkan dengan pembiayaan dengan akad *mudharabah* di tahun 2020 hanya sebesar Rp 11.854 miliar rupiah. Pembiayaan dengan sistem

bagi hasil ini tentunya akan sangat berhubungan dengan nasabah dan non nasabah, dimana dalam hal ini bagaimana sebenarnya pengetahuan masyarakat tentang bagi hasil dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

Dalam hal ini nasabah menjadi faktor penentu dalam mencapai tujuan perbankan sehingga diperlukan sinergitas dari para nasabah. Karena bagian-bagian yang paling pokok dalam perkembangan perbankan syariah adalah permodalan, kelembagaan, dan juga nasabah. Nasabah menjadi salah satu elemen yang sangat perlu diperhitungkan keberadaannya. Berjalan dengan baik atau tidak suatu perbankan berdasarkan pada nasabahnya, untuk itu bank menjadikan nasabah sebagai target yang diharapkan bagi sebuah industri perbankan. Perkembangan bank dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh elemen eksternal dan internal. Nasabah adalah salah satu elemen eksternal bank yang paling pokok jika nasabah memiliki loyalitas yang tinggi dan nasabah mengalami peningkatan maka bisa dipastikan bank tersebut akan mampu berkembang dan bertahan. Menjadikan nasabah dan non nasabah melakukan kegiatan transaksi pada bank syariah tidaklah mudah, keputusan nasabah maupun non nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah tentunya ada faktor-faktor yang melatarbelakanginya.

Peneliti hanya meneliti tiga variabel yang dianggap memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap keputusan menjadi nasabah yaitu pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan sistem bagi hasil. Faktor tersebut diambil atas berbagai fenomena yang telah dipaparkan di atas dan atas dasar penelitian-penelitian terdahulu. Menurut Setiadi (2003) terdapat berbagai faktor seseorang untuk memutuskan pembelian diantaranya, yaitu faktor yang berasal dari internal individu yang bersumber dari motivasi, pembelajaran, sikap, persepsi, dan kepribadian. Juga faktor eksternal diantaranya seperti kelompok rujukan, budaya, kelas sosial dan komunikasi¹⁰. Sehingga dalam menentukan pilihan biasanya nasabah dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor

¹⁰ Setiadi Nugroho, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), 11.

eksternal tersebut, jika dilihat bahwa dalam hal ini pengetahuan produk perbankan syariah merupakan faktor internal, selain itu kualitas pelayanan dan bagi hasil merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah.

Penelitian ini dilakukan di daerah Kecamatan Ujungberung. Lokasi penelitian ini dipilih karena wilayah Kecamatan Ujungberung termasuk daerah perkotaan dengan jumlah penduduk menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019 dalam Laporan Badan Pusat Statistik Kota Bandung 2020 jumlah masyarakat Ujungberung sebanyak 43.306 penduduk laki-laki dan 42.919 jumlah penduduk perempuan atau kurang lebih sebanyak 86.225 penduduk, dengan luas wilayah kurang lebih 6,612 km². Di wilayah Ujungberung ini terdapat kurang lebih 8 Bank Umum Pemerintah, 1 Bank Swasta dan juga 1 Bank Perkreditan Rakyat. Adapun bank syariah yang beroperasi di wilayah sekitar Ujungberung yaitu Bank Syariah Indonesia, Bank Mega Syariah dan lain-lain. Lokasi penelitian ini dipilih karena melihat jumlah perbankan konvensional di daerah Ujungberung masih sangat banyak namun demikian tidak sedikit masyarakat yang mulai beralih menggunakan jasa perbankan syariah, oleh karenanya faktor-faktor seperti pengetahuan produk perbankan, kualitas pelayanan dalam perbankan syariah dan juga sistem bagi hasil tersebut apakah mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. Selain itu menurut Survei Nasional Literasi Keuangan oleh OJK tingkat pengetahuan atau literasi keuangan daerah perkotaan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan daerah pedesaan. Sehingga wilayah Ujungberung dinilai cocok dengan penelitian ini.

Untuk itu berdasarkan berbagai fenomena tersebut di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan, dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari aspek manfaat akademis maupun praktik, diantaranya:

1. Kegunaan Akademis

Ditinjau dari aspek akademis diharapkan penelitian ini memiliki kontribusi dalam proses pengembangan ilmu, secara khusus yang berkenaan dengan perbankan syariah, kegunaan akademis yang diharapkan diantaranya:

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi literatur baru bagi program studi Ekonomi Syariah mengenai perbankan syariah.
- b) Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu mengenai perbankan syariah dalam hal pengaruh pengetahuan perbankan syariah, kualitas pelayanan, dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

2. Kegunaan Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pemangku kepentingan seperti penulis yang dengannya dapat mengetahui lebih jauh mengenai perbankan syariah diantaranya mengenai produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil yang terdapat dalam perbankan syariah serta pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah. Adapun bagi pihak bank syariah dapat menjadi acuan dalam menilai dan mengukur keputusan nasabah maupun non nasabah yang hadir akibat dari pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran berguna untuk memahami konsep yang terdapat dalam teori dan menjadi dasar pijakan bagi proses penelitian yang dilakukan. Dalam rangka untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah bank syariah, peneliti berdasarkan berbagai penelitian terdahulu dan atas dasar teori yang ada, menilai bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah yaitu pengetahuan terhadap produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan mengoptimalkan bagi hasil.

Dalam mengambil keputusan konsumen melalui berbagai tahap. Menurut Syakir Sula dan Hermawan Kertajaya perilaku konsumen tidak hanya didorong oleh faktor emosional dan rasionalitas semata. Adapun perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, di antara kedua faktor tersebut adalah:

Faktor eksternal berasal dari kebudayaan, kelas sosial yang terdiri dari golongan atas, golongan menengah, dan golongan rendah. Kelompok sosial dan

kelompok referensi. Kelompok sosial meliputi keluarga, tetangga dan teman, adapun kelompok referensi terdiri dari kelompok pengajian, organisasi profesi, kelompok kerja dan lain-lain. Faktor internal menurut Sri Mulyani yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu terdiri motivasi, pengamatan, belajar, kepribadian, dan sikap.

Menurut Komarudin Sastradiponegoro menyatakan secara ilmiah keputusan meliputi beberapa tahap diantaranya:

1. Mengenal kebutuhan, berarti kesadaran akan adanya kebutuhan terhadap produk atau jasa. Dalam proses ini berbagai langkah yang dilakukan diantaranya adalah konsumen melihat, merasakan, dan menanggapi antara produk yang diinginkan dengan kondisi sebenarnya.
2. Mencari informasi, proses yang dilalui dengan proses mendapatkan informasi yang ada dalam dirinya atas dasar pengalaman dan yang berasal dari luar dirinya yang berasal dari informasi eksternal.
3. Menilai alternatif-alternatif, setelah melalui berbagai proses di atas konsumen akan mengevaluasi dan mempertimbangkan berbagai pilihan.
4. Membeli, proses ini menjadi penentu apakah konsumen akan melakukan keputusan pembelian, menunda pembelian atau bahkan tidak melakukan pembelian.
5. Menilai akibat keputusan dengan mengevaluasi mengenai keputusan apakah telah sesuai dengan harapan atau tidak.

Sehingga faktor-faktor yang dianggap memiliki pengaruh dalam keputusan menjadi nasabah bank syariah diantaranya pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil:

1. Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.

Menurut Sieden dan juga Rao “Pengetahuan produk merupakan sekumpulan informasi yang dimiliki konsumen terhadap suatu produk”. Dengan demikian jika pengetahuan terhadap suatu produk tinggi, maka konsumen akan dengan cepat melakukan keputusan pembelian terhadap

suatu produk.¹¹ Dalam mendukung variabel pengetahuan produk terhadap keputusan menabung ini didasarkan pada teori J Paul Pete, Jerry C. Olson mengatakan bahwa konsumen mempunyai tingkat dalam pengetahuan produk yang berbeda-beda, yang dalam hal ini bisa dipergunakan bagi penerjemahan informasi yang baru dan menjadikan pilihan keputusan. Pengetahuan ini dibagi kedalam 3 jenis pengetahuan produk, diantaranya:

- a. Pengetahuan mengenai karakteristik ataupun atribut produk/jasa.
- b. Pengetahuan mengenai manfaat dari sebuah produk/jasa.
- c. Pengetahuan mengenai kepuasan yang didapatkan dari sebuah produk/jasa bagi konsumen.

Sehingga pengetahuan terhadap produk perbankan syariah secara positif menurut teori dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.

Jika ditelaah lebih lanjut dalam mencapai kesuksesan suatu usaha dalam persaingan industri perbankan yaitu kualitas pelayanan merupakan kondisi saat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Adapun indikator dari kepuasan konsumen tersebut diantaranya yaitu: bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keadaan (*reliability*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan adalah sesuatu yang diharapkan nasabah terhadap kenyataan yang terjadi jika kenyataan lebih dari yang diharapkan nasabah maka biasanya nasabah tetap memutuskan untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Sehingga kualitas pelayanan ini dianggap memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah bank syariah.

¹¹ Atikah Rizky Kusumaningtyas, Endah Mujiasih, "Hubungan Antara Pengetahuan Produk Dengan Intensi Membeli Smartphone Pada Karyawan PT. "X"", Jurnal Empati, April 2016, Volume 5(2), 414.

3. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.

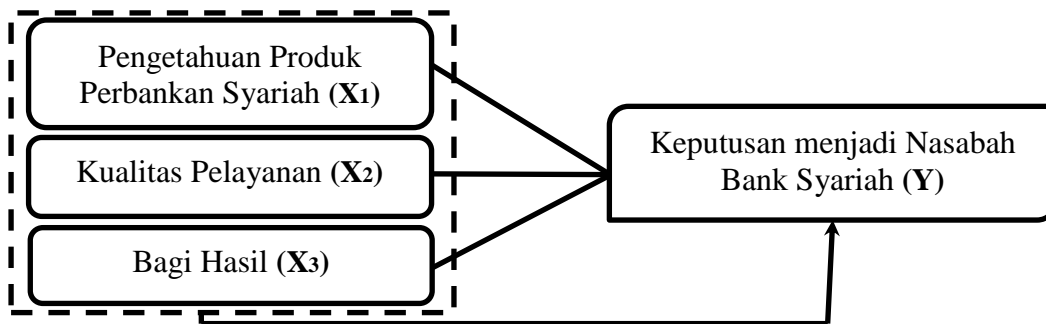
Bagi hasil merupakan sistem dalam mengelola dana yang diajarkan oleh perekonomian islam yang dimana pembagian dari hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Tingginya nisbah bagi hasil yang ditawarkan atau semakin optimalnya tingkat bagi hasil serta semakin jelas perhitungan bagi hasil yang ditawarkan akan dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Sehingga dinilai bahwa tingkat bagi hasil secara positif dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan jasa layanan perbankan syariah.

4. Pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah

Dari pengertian diatas bahwa pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil menjadi berbagai faktor dominan seseorang untuk memutuskan menjadi nasabah bank syariah. Secara lebih spesifik pengetahuan produk perbankan syariah keputusan yang berasal dari faktor internal dan kualitas pelayanan dan bagi hasil berasal dari faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Kerangka berfikir yang penulis gunakan terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil. Variabel dependen yakni keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Adapun untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan juga sistematis mengenai kerangka berfikir dari pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah dan sistem bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian¹². Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah, selanjutnya dijelaskan bahwa, pada umumnya hipotesis dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel penyebab dan variabel akibat. Sehingga penulis menyusun hipotesis sebagai berikut:

1. H_{o1} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
 H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
2. H_{o2} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
 H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
3. H_{o3} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
 H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
4. H_{o4} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

¹² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 102.

H_{a4} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian tentunya harus ditunjang oleh penelitian-penelitian terdahulu. Adapun berbagai penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian dalam skripsi ini, diantaranya terdapat beberapa penelitian yang topik penelitiannya relatif sama dengan penulis. Diantaranya yaitu:



Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/ Tahun	Metode	Judul	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Riesa Hoerienisa (2015)	Deskriptif dan verifikatif.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Studi pada Bank Syariah di Kota Bandung)	Kualitas pelayanan (X1), Bagi Hasil (X2), Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Y)	Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dan secara parsial masing-masing variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan.	Variabel bebas berupa kualitas pelayanan dan bagi hasil serta variabel terikat berupa keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah dalam hal ini menabung di bank syariah.	Studi kasus pada Bank Syariah yang ada di Kota Bandung dan hanya terdapat 2 variabel bebas sedangkan penulis terdapat tambahan variabel bebas yaitu pengetahuan produk perbankan syariah.
2.	Tantan Ruhiyat (2015)	Kuantitatif	Pengaruh Preferensi dan Religiusitas Terhadap Perilaku Menabung Serta Implikasinya Terhadap Keputusan	Preferensi (X1), Religiusitas (X2), Perilaku (X3), Keputusan Menabung Di Bank Syariah Mandiri	Preferensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku menabung, religiusitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku	Terdapat variabel terikat berupa keputusan menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Cimahi.	Seluruh variabel bebas berbeda dengan penulis.

			Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Cimahi	Cabang Cimahi (Y)	menabung, preferensi dan religiusitas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku menabung, perilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung.		
3.	Farah Annida Hasna (2019)	Kuantitatif	Pengetahuan Produk Perbankan Syariah dan Tingkat Religiusitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah.	Pengetahuan Produk Perbankan Syariah (X1), Tingkat Religiusitas (X2), dan Keputusan Menabung Di bank Syariah (Y).	Pengetahuan produk perbankan syariah dan tingkat religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah.	Persamaan variabel bebas berupa pengetahuan produk perbankan syariah. serta variabel terikat berupa keputusan menabung di bank syariah.	Perbedaan variabel bebas berupa religiusitas.
4.	Leni Qurrotul Aini (2020)	Kuantitatif	Pengaruh Persepsi dan Preferensi Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah	Persepsi (X1), Preferensi (X2), dan Keputusan Menabung di Bank Syariah (Y)	Persepsi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Preferensi berpengaruh secara	Persamaan terdapat dalam variabel terikat yaitu keputusan menabung.	Perbedaan pada variabel bebas persepsi dan preferensi serta studi penelitian yaitu para Dosen

			Pada Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung.		positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Persepsi dan preferensi secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.		Fakultas Syariah dan hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
5.	Juliana (2013)	Kuantitatif	Pengaruh Persepsi Nasabah dan Tingkat Keuntungan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Muamalat Indonesia	Persepsi nasabah (X1), tingkat keuntungan (X2), Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Muamalat Indonesia (Y)	Persepsi nasabah berpengaruh positif dan cukup signifikan. Tingkat Keuntungan berpengaruh positif dan cukup signifikan. Sedangkan secara simultan berpengaruh sebesar 30,16219% terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Bandung.	Variabel bebas tingkat keuntungan menjadi variabel yang hampir serupa dengan tingkat bagi hasil. Serta variabel terikat keputusan menjadi nasabah bank syariah.	Variabel bebas berupa persepsi berbeda dengan penulis. Serta studi penelitian pada penelitian ini pada Bank Muamalat Indonesia.

6.	Lukman Hakim (2017)	Kuantitatif	Pengaruh Efektivitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Menabung Deposan di PT BPRS Harum Hikmahnugraha Leles Garut.	Efektivitas Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Tingkat Literasi Keuangan (X2), Keputusan Menabung Deposan di PT BPRS Harum Hikmahnugraha Leles Garut (Y)	Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara efektivitas promosi dengan keputusan menabung deposan. Serta terdapat pengaruh positif dan juga signifikan secara parsial di antara tingkat literasi keuangan nasabah dengan keputusan menabung deposan. Pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terjadi antara efektivitas promosi, kualitas pelayanan, dan tingkat literasi keuangan nasabah dengan keputusan menabung deposan.	Terdapat variabel bebas yang sama yaitu mengenai kualitas pelayanan dan variabel terikat berupa keputusan menabung.	Perbedaan terletak pada variabel bebas berupa promosi dan literasi keuangan. Serta ruang lingkup penelitian studi kasus pada Deposan di PT BPRS Harumah Hikmah Nugraha Leles Garut.
----	---------------------	-------------	---	--	---	---	---