

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin membaik dewasa ini, eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan menempati posisi yang strategis dalam menghubungkan antara pemilik dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Sejarah keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 ditandai dengan berdirinya bank Muamalat, dan sejalan diberlakukannya Undang-undang No. 7 Tahun 1992 Tentang perbankan. Bank syariah di Indonesia saat ini juga mulai berkembang secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Fadhilatul Hasanah, 2019).

Perkembangan jaringan kantor perbankan syariah semakin pesat sebagai akibat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk jasa dari bank syariah. Statistik Perbankan Syariah (SPS) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) menunjukkan bahwa ada peningkatan jumlah jaringan kantor bank syariah bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Desember 2018 yaitu mencapai 2.724 unit, terdiri dari 1.875 unit Bank Umum Syariah, 354 unit Unit Usaha Syariah, dan 495 unit Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Namun dapat kita lihat juga perbandingan total asset yang masih sangat jauh dengan total asset konvensional per Desember 2018 yaitu total asset bank syariah sebesar 477.327(dalam miliar) sedangkan total asset bank konvensional sebesar 7.751.655 (dalam miliar).

Perkembangan bank syariah di Indonesia dapat dilihat dari jumlah BUS, UUS, BPRS, total asset yang dimiliki dan jumlah DPK yang didapat.

Berikut Perkembangan bank syariah di Indonesia hingga saat ini di uraikan sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jaringan Kantor Perbankan Syariah**  
**(Islamic Banking Network)**

Indikator	Periode									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan-Nov)
BUS	717	1.226	1.052	1.756	2.009	2.163	1.990	1.869	1.825	1.868
UUS	312	285	360	541	613	320	311	332	344	347
BPRS	363	436	519	559	565	276	283	287	274	289
Asset (miliar Rp)	66.090	97.519	145.467	195.018	242.276	272.343	296.262	356.504	424.181	451.202
DPK (miliar Rp)	52.271	76.036	115.415	147.512	183.534	217.859	231.175	279.333	334.888	354.421

Sumber : Statistik Perbankan Syariah OJK,

Saat ini market share bank syariah di Indonesia berdasarkan data dari OJK untuk data terakhir Juni 2018 mencapai 8,47%. Akan tetapi, hingga awal 2019, market share perbankan syariah hanya mampu mencapai 5,94%. Fenomena tentang rendahnya minat menabung tersebut di bank syariah merupakan salah satu pokok permasalahan yang harus dipecahkan. Berdasarkan perhitungan yang dihimpun oleh OJK saat ini berada di angka 10 juta orang, sementara itu jumlah nasabah bank konvensional mencapai angka 80 juta nasabah. sumber : <https://www.kompasiana.com/>. Sehingga potensi peningkatan nasabah perbankan

syariah masihlah sangat besar mengingat jumlah penduduk mayoritas beragama islam serta usia produktif Indonesia yang terus bertambah.

Berdasarkan perhitungan dari BPS Kabupaten Majalengka tahun 2019, Majalengka merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk sebanyak 1.193.725, dengan mayoritas masyarakatnya beragama islam. Di kabupaten Majalengka sendiri terdapat beberapa pondok pesantren diantaranya yaitu Daarul Uluum PUI Majalengka, Ponpes Al-Qur'aniyyah, Ponpes HIDAYATUSSYIBIAN, dan Ponpes Nurul Falah.

Berdasarkan gambaran keadaan tersebut, dapat diasumsikan bahwa kabupaten Majalengka memiliki tingkat Religiusitas yang tinggi karena lingkungan yang mendukung adanya pondok pesantren di lokasi tersebut. Sehingga dapat mempengaruhi preferensi masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah, karena masyarakat yang beragama islam tentunya sudah mengetahui prinsip-prinsip dalam islam salah satunya riba. namun kenyataan yang terjadi mengatakan sesuatu yang sebaliknya.

Berdasarkan data pendapatan Dana Pihak Ketiga (DPK) Unit Usaha Syariah (UUS) diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 1.2**

**Data pendapatan Dana Pihak Ketiga (DPK) Unit Usaha Syariah (UUS) Wilayah Ciayumajakuning Tahun 2015 – 2018**

No	Tahun	Cirebon	Indramayu	Majalengka	Kuningan	Total
1	2015	245	0	0	0	245
2	2016	287	0	0	0	287

3	2017	322	0	0	0	322
4	2018	391	0	0	0	391

Sumber : Website Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

(<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistikperbankan-syariah>)

Dari Tabel 1.2 diatas menunjukkan data bahwa perkembangan Perbankan Syariah dilihat dari jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Unit Usaha Syariah (UUS) dari tahun 2015 – September 2018 di wilayah 3 (Ciayumajakuning). Perkembangan usaha perbankan syariah di Majalengka dari 2015 - 2018 masih rendah bila dibandingkan dengan kota-kota besar lain di wilayah Ciayumajakuning. Dimana, rinciannya: DPK pada Unit Usaha Syariah (UUS) tahun 2015 di Kota Cirebon sebanyak 245 Miliar, Kabupaten Indramayu, Majalengka dan Kuningan pendapatan DPK nya tidak ada dengan total 254 Miliar. Tahun 2016 di Kota Cirebon sebanyak 287 Miliar, Kabupaten Indramayu, Majalengka dan Kuningan pendapatan DPK nya tidak ada dengan total 287 Miliar. Tahun 2017 di Kota Cirebon sebanyak 322 Miliar, Kabupaten Indramayu, Majalengka dan Kuningan pendapatan DPK nya tidak ada dengan total 322 Miliar. Dan yang terakhir, tahun 2018 di Kota Cirebon sebanyak 391 Miliar, Kabupaten Indramayu, Majalengka dan Kuningan pendapatan DPK nya tidak ada dengan total 391 Miliar.

Tabel 1.3

Survey Awal Variabel *Religiusitas*

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah anda yakin bahwa bank syariah sudah menggunakan prinsip-prinsip dalam islam (keyakinan)	13	43,3%	17	56,6%
2.	Apakah anda mengetahui system yang digunakan pada bank syariah (intelektual)	19	63,3%	11	36,6%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 orang responden masyarakat Majalengka yang beragama Islam 56,6% berpendapat bahwa keyakinan mereka masih kecil dan meragukan prinsip islam yang digunakan pada bank syariah.

Maka penulis menyimpulkan dari data diatas, bahwa terdapat masalah pada keyakinan masyarakat terhadap bank syariah yaitu adalah masalah penyampaian informasi produk bank syariah yang masih kurang jelas terhadap calon nasabah. Kurangnya sosialisasi produk dan edukasi ditengarai jadi penyebab. Masih banyak masyarakat yang memilih bank konvensional atau transaksi simpan pinjam di Credit Union (CU). Potensi pasar yang besar semestinya bisa jadi target luas. Sebagai contoh Branch Manager Bank Muamalat cabang Kota Pontianak, Kapsul Anwar mengatakan, pengetahuan masyarakat minim tentang bank syariah. Hal itu jadi tantangan dalam mengajak masyarakat pindah menabung ke bank yang berbasis syariah. Sumber :

<https://www.suarapemredkalbar.com/read/ponticity/15022019/pertumbuhan-perbankan-syariah-kalbar-rendah>

Kualitas layanan perbankan syariah di Majalengka tidak hanya dibarengi dengan aspek religiusitas saja, tetapi membutuhkan inovasi produk dan layanan bank syariah yang disesuaikan dengan permintaan pasar. Hal ini bersifat krusial untuk diperhatikan dalam upaya akselerasi pertumbuhan perbankan syariah dalam wilayah tersebut. Religiusitas seseorang merupakan komitmen individu yang meluas dalam pengajaran, berperilaku dan memilih beberapa alternatif yang sesuai dengan ajaran keagamaan yang dianut.

Namun menurut Erol & Radi dalam Eka Marpradifa (2019), bahwa nasabah tetap loyal pada bank syariah bukan mutlak karena alasan syariah, walaupun religiusitas nasabah tinggi tetapi tidak jika tidak memberikan nilai ekonomi yang lebih baik, pelayanan lambat, tidak menjaga kerahasiaan nasabah bank, staf tidak ramah, lokasi jauh, sering ditemukan kesalahan perhitungan, terdapat indikasi yang merugikan nasabah dan tidak memiliki keunggulan dan variasi produk maka nasabah tidak mempercayai dananya untuk dikelola bank tersebut.

**Tabel 1.4**

**Survey Awal Variabel *Kualitas Pelayanan***

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah tanggapan oleh pihak bank BRI syariah atas keluhan konsumen sudah bagus (responsif)	12	40%	18	60%

2.	Apakah kompensasi yang diberikan pihak bank BRI syariah sesuai dengan kerugian (kompensasi)	20	66,6%	10	33,3%
----	---	----	-------	----	-------

Dari hasil survey diatas terhadap 30 responden masyarakat Majalengka 60% berpendapat bahwa pihak BRI syariah kurang bagus dalam melakukan menanggapi keluhan-keluhan nasabah, dikarenakan masih lambatnya respon petugas saat nasabah mengalami kesulitan.

Maka penulis menyimpulkan dari data survey diatas, lambatnya tanggapan atas masalah yang dihadapi nasabah menyebabkan ketidakpuasan dan membuat nasabah tersebut ragu untuk memilih bank BRI syariah.

Preferensi konsumen dapat berarti kesukaan, pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai konsumen. Preferensi ini terbentuk dari persepsi konsumen terhadap produk (Munandar et al., 2012). Sedangkan menurut Putri dan Iskandar (2014) menjelaskan preferensi konsumen muncul dalam tahap evaluasi alternatif dalam proses keputusan pembelian, dimana dalam tahap tersebut konsumen dihadapkan dengan berbagai macam pilihan produk maupun jasa dengan berbagai macam atribut yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa preferensi adalah suatu pilihan yang diambil dan dipilih konsumen dari berbagai macam pilihan yang tersedia.

**Tabel 1.5**

**Survey Awal Variabel *Preferensi***

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak

1.	Apakah anda memilih bank syariah karena bebas dari riba ? (Kompatibilitas)	22	73,3%	8	26,6%
2.	Apakah anda memilih menabung di bank syariah karena anda memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah (Kompleksitas)	14	46,6%	16	53,3%

Dari data survey diatas terhadap 30 responden masyarakat Majalengka terdapat 53,3% yang masih belum cukup memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah, dikarenakan kurangnya penyampaian informasi yang kurang jelas kepada nasabah atau calon nasabahnya.

Maka penulis menyimpulkan dari data survey diatas nasabah masih belum cukup memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah, dikarenakan kurangnya penyampaian informasi yang kurang jelas kepada nasabah atau calon nasabahnya.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana preferensi masyarakat terhadap bank syariah dan masyarakat dapat membedakan antara bank konvensional dan bank syariah dan apakah alasan mereka menjadi nasabah bank syariah hanya karena semata persepsi agama atau dengan alasan yang lain. Mengingat mayoritas masyarakat Indonesia dan khususnya masyarakat Kota Majalengka beragama Islam, maka preferensi masyarakat Kota Majalengka terhadap bank syariah perlu diketahui untuk dijadikan sebagai alasan kualitas atas pertumbuhan dan perkembangan bank syariah di Indonesia yang terus tumbuh dan berkembang. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH**

## **RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI MENABUNG PADA BANK BRI SYARIAH MAJALENGKA”.**

### **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan salah satu proses penelitian yang cukup penting dimana proses ini dapat menentukan kualitas penelitian itu sendiri. Dan rumusan masalah merupakan penegas dari apa yang sebenarnya menjadi inti penelitian.

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Setiap Bank pada umumnya mempunyai masalah dalam menjalankan kegiatan operasinya. Setiap masalah yang ada harus diatasi sedini mungkin jika ingin tetap mempertahankan eksistensinya. Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan pada bank BRI syariah adalah:

1. Kurangnya penyampaian informasi produk bank BRI syariah
2. Lambatnya tanggapan petugas terhadap masalah dan keluhan-keluhan nasabah
3. Kurangnya kantor cabang pembantu sehingga nasabah atau calon nasabah sulit akan mendapatkan produk
4. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah

#### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Dari masalah-masalah yang teridentifikasi di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai variabel Religiusitas pada bank KCP BRI syariah.

2. Bagaimana tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan pada bank BRI syariah.
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai variabel Preferensi menabung pada bank BRI KCP Majalengka.
4. Bagaimana pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi nasabah terhadap bank BRI syariah baik secara parsial dan simultan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari solusi atas permasalahan *religiusitas, dan kualitas layanan* terhadap *preferensi nasabah* untuk memilih produk di bank BRI, guna mengetahui apakah factor tersebut yang mempengaruhi konsumen untuk menjadi nasabah di bank BRI.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Kemudian sesuai dengan program studi yang ditekuni oleh penulis yakni, Program Studi Manajemen penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini, adapun tujuan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden Religiusitas pada bank BRI syariah.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden Kualitas Pelayanan pada bank BRI syariah.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Preferensi Menabung pada Bank BRI KCP Majalengka
4. Untuk mengetahui pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi nasabah terhadap bank BRI syariah baik secara parsial dan simultan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini bagi penulis adalah untuk menerapkan ilmu dan pengembangan pengetahuan yang didapat selama dibangku kuliah. Dengan penyusunan proposal ini diharapkan timbul suatu motivasi untuk meningkatkan kemampuan penguasaan disiplin ilmu yang ditekuni dalam bidang pemasaran, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam ruang lingkup dunia kerja yang sesungguhnya.

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai perbankan syariah dan juga sebagai sumbangan pemikiran mengenai pengembangan penelitian yang sudah ada.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Kegunaan akademis yang didapat dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Perbankan Syariah**

Sebagai dasar pertimbangan dan masukan mengenai faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan masyarakat guna menggunakan jasa perbankan syariah.

#### **2. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

#### **3. Bagi Penulis**

Agar dapat menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan sekaligus memahami pentingnya teori yang di dapat dalam perkuliahan serta dapat mengaplikasikan teori tersebut kedalam perusahaan.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Adapun perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah BRI Syariah majalengka maka dari itu penelitian ini dilakukan di Kab. Majalengka.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan telah terjadwal dalam beberapa tahap dan disertai dengan lama waktu penelitian yang dibutuhkan. Adapun jadwal mengenai kegiatan yang penulis lakukan digambarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.6

Tabel Estimasi Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020																		
		Maret				April				Mei				Juni						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1		■	■	■	■															
2						■	■	■	■											
3								■	■	■	■									
4									■	■	■	■								
5												■	■	■	■	■	■	■	■	