

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peran yang sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu nuagara. Karena dilihat dari semua sektor usaha seperti sektor industri, perdagangan, pertanian dan jasa sangat membutuhkan peranan bank sebagai mediator dalam transaksi keuangan. Begitu juga di negara maju maupun di negara berkembang juga sangat membutuhkan peranan bank sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan. Fungsi utama bank yang tak lain sebagai mediator keuangan dalam perekonomian yang memberikan layanan untuk menghimpun dana masyarakat kemudian penyaluran dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Salah satu bentuk pembangunan ekonomi di Indonesia adalah bertambahnya jumlah lembaga keuangan yang semakin meningkat dengan disahkannya UU No. 10 Tahun 1998 sebagai hasil amandemen UU No. 7 tahun 1992 tentang eksistensi perbankan. Undang-undang tersebut memberikan peluang besar untuk pengembangan bank syariah di Indonesia. Dimana bank syariah resmi berwenang untuk mendorong pertumbuhan bank-bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank konvensional untuk membuka anak cabang syariah dan bahkan meawarkan kesempatan secara penuh untuk menjadi bank syariah (Antonio, 2016).

Perbankan syariah atau bank Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram. Hal tersebut tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Jika ditelusuri lebih jauh, persoalan bunga bank di Indonesia telah melahirkan kontroversi dan menjadi hal yang ganjal bagi umat manusia (Muhammad, 2016). Pada dasarnya persoalan bunga bank tersebut bersumber pada konsep uang dalam Islam. Dimana fungsi uang sesungguhnya dalam Islam dijadikan sebagai alat tukar dan bukan suatu komoditi yang bisa diperjual belikan atau dilipat gandakan. Pembeneran mengenai peranan uang sebagai alat tukar memang benar adanya, namun jika dikaitkan dengan ketidakadilan, maka dalam Islam uang tersebut tergolong kedalam riba *al-Fadli*.

Riba memiliki arti tambahan dan tumbuh. Dalam Al-Qur'an umat Islam sangat dilarang untuk mengambil harta riba dalam bentuk jenis riba apapun. Larangan ini sudah sangat jelas terdapat pada Al-Qur'an yang tidak diturunkan sekaligus, namun melalui empat tahap. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa riba secara tegas sangat dilarang dalam Agama Islam. Salah satu dalil dalam Al-Qur'an mengenai riba dijelaskan dalam surat Al-Baqarah 278-279, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ
فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ
وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.” (Al-Baqarah : 278-279)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa riba sangat dilarang agama. Karena riba tidak hanya merugikan tetapi juga tidak mengenal besar kecilnya tembahyang diberlakukan. Dengan demikian, baik yang berlipat mauun tidakberlipat sangat diharamkan oleh Allah SWT.

Peningkatan industri perbankan syariah di Indonesia sejak adanya diberlakukanya regulasi Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Umum Syariah dibuktikan dengan peningkatan aset produksi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Perkembangan Asset Produktif Berdasarkan Kualitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Miliar) tahun 2018-2021

Indikator	2019	2020	2021
Lancar	455.068	520,409	539,699
Dalam Perhatian Khusus	17.923	18,331	23,068
Kurang Lancar	3,407	3,027	3,217
Diragukan	954	1,382	1,333
Macet	6,707	7,800	8,617
Total Asset Produktif	484,059	550,949	575,623

Sumber : Statistik Perbankan syariah, Juni 2021

Pertumbuhan aset Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan salah satu indikator kinerja yang menunjukkan kinerja Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan baik dan meningkat (Kusumo, 2008).

Peningkatan kinerja Bank Syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah peningkatan aktivitas pendanaan bank syariah yang didukung oleh peningkatan dana pihak ketiga. Peran nasabah sangat penting dalam peningkatan DPK di bank, selain sebagai sumber bank untuk mencapai keberhasilan bisnisnya juga dengan bertambahnya nasabah akan lebih mendapatkan profit melalui pembiayaan yang diberikan ke nasabah. Maka dari itu bank harus tetap memiliki strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan salah satu caranya adalah menjaga kepercayaan dan memberikan loyalitas yang tinggi terhadap nasabah. Selain faktor peningkatan aktivasi pembiayaan, peningkatan kinerja bankan syariah juga dipengaruhi oleh bertambahnya jumlah nasabah yang melakukan peralihan dari bank konvensional ke bank syariah (Hidayat,2009).

Meningkatnya jumlah nasabah yang beralih ke bank syariah dipengaruhi oleh semakin tingginya minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah, termasuk kalangan pelajar. Mahasiswa juga merupakan salah satu lapisan masyarakat yang menggunakan jasa perbankan, termasuk bank syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa menjadi nasabah bank syariah terkait pengetahuan, religiusitas dan aksesibilitas perbankan syariah (Saud et al., 2019).

Switching intention atau niat beralih pada konsumen yang dilakukan akibat dari ketidakpuasan layanan yang dirasakan konsumen dapat menyebabkan terjadinya negative word-of mouth serta dapat menimbulkan tanggapan dari pihak ketiga. *Switching intention* merupakan keinginan konsumen untuk berhenti menggunakan layanan jasa yang sedang dipakainya dan berganti ke layanan jasa yang lainnya. Nelloh dan Liam (2011) menyatakan bahwa *switching intention* sebagai kemungkinan konsumen akan melakukan perpindahan layanan jasa yang sedang dipakainya ke layanan jasa yang lainnya (Satria, 2019). Menurut Jabeen (2015) *switching intention* atau niat untuk beralih menunjukkan bahwa pelanggan ingin memutuskan hubungan pelanggan dengan penyedia jasa saat ini secara sebagian atau seluruhnya. Secara parsial akan terjadi jika pelanggan tetap mempertahankan hubungan *provider* yang sedang digunakan selain juga menjadi *provider* yang lain (Barid, 2020).

Kotler and Keller (2007) memandang kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang

diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut, apabila harapannya terlampaui berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa, dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya ketidakpuasan terjadi apabila harapan itu tidak memenuhi apa yang diinginkan atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang diperoleh atau yang diharapkan berarti konsumen mendapat kepuasan.

Nasabah dalam menggunakan layanan jasa di perbankan, tentunya mereka menginginkan standart dan harapan mengenai jasa yang akan digunakan. Menurut Juliani (2015), Nasabah menggunakan suatu jasa yang mereka yakini memberikan nilai bagi nasabah (*costumer value*) yang maksimal guna memberikan kepuasan bagi mereka. Jika bank tidak bisa memenuhi harapan pelanggan, akan memberikan dampak yang serius bagi bank yaitu adanya perpindahan nasabah ke layanan jasa yang lain atau bahkan berpengaruh yang lebih buruk yaitu dengan menyampaikan hal-hal negatif kepada orang lain (*word of mouth*). Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan. Ketika kualitas pelayanan baik maka nasabah pada umumnya akan merasa puas, dan begitu pula sebaliknya (Triono et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Suwarsih dan Wulandari (2017) menemukan bahwa ada terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank konvensional beralih menjadi bank syariah, yaitu ada faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor internal meliputi loyalitas konsumen, persepsi

konsumen, preferensi konsumen, sikap, pengetahuan konsumen, kualitas layanan, dan religiusitas. Sedangkan faktor eksternal meliputi promosi dan kualitas merek. Dari semua faktor dalam penelitian tersebut, faktor religiusitas adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah.

Menurut Swastha dan Handoko (2000) Faktor-faktor psikologis yang menjadi faktor dasar dalam perilaku konsumen adalah motivasi, pengamatan, belajar, kepribadian dan konsep diri, dan sikap. Faktor belajar atau Pengetahuan menurut Sumarwan (2004) merupakan semua informasi yang dimiliki oleh konsumen tentang berbagai macam produk dan jasa yang akan ditawarkan (dalam hal ini produk dan jasa perbankan syariah) serta pengetahuan lain yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang ada hubungannya dengan keuntungannya sebagai konsumen. Seseorang akan menerima informasi baru dengan menggunakan pengetahuan sebagai faktor penting dalam membentuk perilaku mereka. Seperti halnya ketika seseorang memiliki pengetahuan tentang produk dan jasa di perbankan syariah dan memahami informasi yang cukup maka mereka akan tertarik menggunakan jasa di perbankan syariah, mereka yang semula menggunakan layanan di perbankan konvensional akan terdorong untuk beralih ke perbankan syariah. dengan adanya studi ekonomi islam termasuk ekonomi syariah dan perbankan syariah, tentunya akan sangat menunjang prospek pengembangan lembaga keuangan syariah dan nantinya diharapkan dapat melahirkan sumber daya yang kompeten bagi lembaga keuangan syariah. Jika

pemahaman pengetahuan yang mendalam akan mampu mengaplikasikan dengan bijak dalam penggunaan jasa perbankan syariah sesuai dengan prinsip syariah.

Selain itu faktor lain yang mempengaruhi perilaku seseorang sebagai calon konsumen adalah religiusitas. Religiusitas menurut Glock dan Stack merupakan tingkat konsepsi seseorang terhadap agama dan tingkat komitmen seseorang terhadap agamanya. Konseptualisasi merupakan tingkat pengetahuan seseorang terhadap agama yang dianutnya, sedangkan yang dimaksud mengenai tingkat komitmen adalah suatu hal yang perlu dipahami secara menyeluruh, sehingga terdapat berbagai cara untuk menjadi religius (Aslamawati et al., 2011). Dalam Agama Islam, perilaku konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah, seseorang yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi akan lebih berhati-hati dan lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya kehidupannya selamat baik di dunia maupun di akhirat. Perilaku tindakan mahasiswa tentang keputusan menjadi nasabah perbankan syariah juga tidak menutup kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat religiusitas mahasiswa. Ketika individu sudah menghayati dan menginternalisasikan keagamanya, maka ajaran agama akan di terapkan dalam segala tindak dan pandangan hidup.

Selain kedua faktor tersebut, terdapat faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku konsumen. Salah satu yang menjadi motivasi

perilaku konsumen adalah motif rasional. Menurut Setiadi (2003) dalam Viola, mendefinisikan Motif rasional adalah motif yang didasari oleh pikiran yang sehat, patut, dan layak. Motivasi yang di dasarkan oleh rasionalitas akan menentukan pilihan mengenai suatu produk dengan memikirkan secara matang serta mempertimbangkan terlebih dahulu dalam membeli produk tersebut. Kecenderungan yang akan dirasakan oleh konsumen terhadap produk tersebut sangat puas. Motif rasional biasanya timbul karena mempertimbangkan alasan logika dan bermanfaat seperti faktor harga, daya tahan, kualitas dan bisa dipertanggung jawabkan (Hanna dan Wozniak (2001) dalam (Prihandono, 2017). Sehingga faktor tersebutlah yang akan menjadi suatu hal dalam dipertimbangkan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen.

Hasil penelitian Tuti (2019) menyebutkan bahwa terdapat dua faktor internal dan eksternal yang menyebabkan ke bank syariah yaitu faktor agama. Kemudian berdasarkan penelitian (Saud et al., 2019) menyebutkan bahwa diantara faktor pengetahuan, religiusitas, aksesibilitas dan ekstrakurikuler islam. Faktor dominan yang berpengaruh terhadap perilaku berpindah dari perbankan konvensional ke bank syariah adalah faktor religiusitas dan aksesibilitas.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti akan mengangkat dan membahas permasalahan penelitian tersebut dengan judul sebagai berikut:
“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Beralih Nasabah

Konvensional Ke Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Perguruan Tinggi di D.I.Y)”

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yang berkaitan dengan mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi sebagai objek penelitian dan untuk subyek penelitian menggunakan mahasiswa program studi ekonomi syariah, ekonomi islam dan perbankan syariah di 4 perguruan tinggi yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Universitas Islam Indonesia (UII), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (UIN Yogyakarta), Universitas Ahmad Dahlan (UAD), STEI Hamfarah Yogyakarta. Penelitian ini berfokus kepada mahasiswa yang melakukan peralih dari bankkonvensional ke bank syariah atau mahasiswa yang masih menggunakan kedua jasa bank (Bank Konvensional dan Bank Syariah). hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk insitusi perguruan tinggi dalam halpeningkatan mutu mahasiswa untuk melahirkan sumber daya yang dapat menunjang prospek lebanan keuangan di masa depan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku beralih nasabah perbankan konvensional ke perbankan syariah, dari latar belakang diatas dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah faktor pengetahuan berpengaruh terhadap perilaku beralih mahasiswa nasabah perbankan konvensional ke perbankan syariah?
2. Apakah faktor religiusitas berpengaruh terhadap perilaku beralih mahasiswa nasabah perbankan konvensional ke perbankan syariah?
3. Apakah faktor motif rasional berpengaruh terhadap perilaku beralih mahasiswa nasabah perbankan konvensional ke perbankan syariah?

C. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penelitian apakah berpengaruh atau tidak faktor pengetahuan, religiusitas dan motif rasional sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan terhadap perilaku beralih mahasiswa nasabah perbankan konvensional ke perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor religiusitas terhadap perilaku beralih mahasiswa perbankan konvensional ke perbankan syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor motif rasional terhadap perilaku beralih mahasiswa perbankan konvensional ke perbankan syariah.

D. Manfaat

Dari hasil penelitian ini akan diangkat menjadi skripsi dan memberikan sebuah manfaat, antara lain:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai sumber rujukan untuk mengetahui permasalahan tentang peralihan nasabah bank konvensional ke bank syariah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijumpai suatu ilmu tambahan bagi peneliti maupun pembaca mengenai permasalahan yang berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan tolak ukur dan evaluasi bagi Institusi Perguruan Tinggi mengenai kesesuaian pemahaman teori hingga kemampuan dalam pengaplikasian di kehidupan bermuamalah yang berdasarkan syariat islam.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh, berikut adalah penjelasan mengenai sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka, landasan teori, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji analisis data.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan daftar pustaka sertalampiran-lampiran.