

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini dimana perbankan syariah menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan yang tinggi. Umat islam dibimbing berdasarkan petunjuk agama. Dalam hal ini ajaran islam menyatakan bahwa riba diharamkan dan saat ini riba masih di temukan pada bank konvensional, Muslim yang taat akan menjaga perbuatan mereka dalam koridor islam termasuk menghindari riba. Bank syariah mengalami perkembangan pesat dikarenakan mayoritas penduduk Indonesia memeluk agama Islam. Banyak individu maupun suatu lembaga yang beralih dari bank konvensional ke bank syariah karena di anggap memiliki nilai yang etis dan prinsip yang sesuai dengan agama islam. Salah satu bank syariah ternama di indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (Athief & Ma'ruf, 2023).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk ("Bank Syariah Indonesia") adalah bank yang dibentuk melalui penggabungan tiga bank Syariah yang dimiliki oleh BUMN yaitu. PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI syariah Tbk. Apa mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia menggabungkan kekuatan tiga bank syariah dan bertujuan untuk mengoptimalkan potensi keuangan dan ekonomi Syariah Indonesia yang sangat besar. didukung manfaat sinergis dengan *holding company* (Mandiri, BNI, BRI) dan tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia memiliki visi menjadi salah satu dari 10 bank besar syariah

di dunia. nilai pasar selama 5 tahun ke depan. Perkembangan bank syariah juga telah menjadi pendukung pembangunan ekonomi di berbagai negara.

Perkembangan industri keuangan syariah, terutama perbankan syariah, telah menjadi bagian yang penting dalam mendukung pembangunan ekonomi di banyak negara. Industri ini terus mengalami pertumbuhan pesat, dengan ini banyak produk dan layanan berbasis syariah yang ditawarkan, baik dalam bentuk syariah umum maupun unit usaha syariah di bank konvensional. Perbankan syariah memberikan pilihan baru bagi masyarakat, terutama masyarakat muslim, untuk melakukan transaksi keuangan sesuai prinsip islam tanpa ragu-ragu. Transaksi yang dilakukan bisa dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip islam atau literasi keuangan berbasis syariah (Candera et al., 2020).

Literasi keuangan adalah wawasan dan paradigma perihal rencana dan potensi kerugian keuangan dan keahlian. Literasi keuangan berperan penting bagi masyarakat dalam memilih dan menggunakan produk jasa keuangan sesuai dengan kebutuhannya, hal ini yang mendasar pengambilan keputusan sehingga mampu mengelola keuangan dalam rangka menggapai kesejahteraan. Literasi keuangan syariah diharapkan tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat namun memungkinkan masyarakat untuk memahami lembaga layanan keuangan islam dan layanan keuangan islam. Literasi keuangan syariah berperan dalam keputusan yang bijak dalam memilih simpanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang diajarkan dalam Islam serta memahami produk simpanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia seperti

tabungan syariah, deposito syariah, atau produk investasi syariah. Hal ini sejalan dengan Rahim (2016) menjelaskan bahwa literasi keuangan silam mengacu pada kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan keuangan, keterampilan, dan sikap untuk mengelola sumber daya keuangan mereka dengan cara konsisten dengan ajaran islam.

Penelitian oleh Adiyanto dan Purnomo (2021) menyatakan bahwa variabel literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk keuangan syariah dimana hal ini sejalan dengan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia dikarenakan masyarakat yang memiliki tingkat literasi keuangan syariah tinggi akan memilih layanan yang sejalan dengan prinsip islamnya, hal ini berbanding terbalik dalam penelitian yang dilakukan oleh Ruwaidah (2020) yang menyatakan bahwa variabel literasi keuangan berpengaruh negatif dan tidak Signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah dikarenakan tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi tidak menjamin seseorang berminat dalam menggunakan layanan Keuangan Syariah karena terdapat keraguan dalam konsep syariah, hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan dengan sikap dapat berbanding terbalik dikarenakan literasi keuangan syariah yang baik tidak cukup untuk mempertimbangkan menjadi nasabah Bank Syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Pangestu dan Karnadi (2020) menolak penelitian Ruwaidah (2020) bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh secara positif mempengaruhi keputusan menabung hal ini dikarenakan mereka yang menabung memiliki sikap keuangan yang baik, pengetahuan keuangan yang memadai, dan memiliki

perilaku keuangan yang tepat dan cenderung lebih banyak menabung hal ini menyebabkan konsumsi yang lebih sedikit karena islam mengajarkan untuk tidak membuang-buang uang untuk sesuatu yang tidak penting bagi kehidupan.

Dalam hal ini Sardiana (2016) dalam journal Dinc et al. (2021) menemukan bahwa IFL atau *Islamic Financial Literacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi masyarakat terhadap jasa keuangan syariah, dalam hal ini IFL berpengaruh parsial terhadap preferensi masyarakat untuk mempertimbangkan jasa keuangan syariah. Dalam penelitian serupa Klimonotowica (2015) menemukan bahwa pengetahuan dasar keuangan syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan perbankan syariah. Faktor lain yang dapat mempengaruhi pemilihan bank syariah adalah tingkat religiusitas masyarakat yang tinggi.

Religiusitas merupakan bentuk yang menginternalisasi diri dalam hati individu. Makna religiusitas merupakan pedoman bagaimana menjalani kehidupan yang benar agar tidak selalu mendapatkan kebahagiaan, baik dalam dunia maupun akhirat. Islam adalah cara hidup yang memberikan petunjuk bagi seluruh aspek kehidupan manusia secara aqidah, syariah, dan akhlak. Menurut Alfian (2018) Religiusitas adalah hubungan batin antara manusia dengan tuhan yang dapat mempengaruhi kehidupan sehari-hari. Selain itu, religiusitas juga menjadi tolak ukur konsumen ketika konsumen memiliki religiusitas yang tinggi maka mereka akan lebih memilih bank syariah. Religiusitas merupakan salah satu faktor pembentuk konsumen, karena masyarakat indonesia yang mayoritas memeluk agama islam lebih menyukai hal yang sejalan dengan

agama mereka, yaitu tidak memilih barang yang haram dan tidak serakah, sehingga perilaku konsumen yang memilih bank syariah adalah perilaku yang mencerminkan hubungannya dengan Allah SWT.

Penelitian oleh Fauzi & Murniawaty (2020) menunjukkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan responden sudah mengimplementasikan tindakan dan sikap religiusitas yaitu kepercayaan terhadap agama islam, ritualistik, pengetahuan tentang agama dan konsekuensi terhadap agama, hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhirsyan dan Nurlinda (2021) penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh negatif dikarenakan tingginya nilai religiusitas tidak mendasari pemilihan bank syariah, dikarenakan terdapat perintah pihak ketiga seperti pemberi kerja yang mensyaratkan membuka rekening pada Bank Syariah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kaawaase dan Nalukwago (2017) dalam jurnal *Bananuka et al.* (2019) menemukan hubungan positif antara religiusitas dan niat pelanggan bank yang ada untuk menggunakan perbankan syariah di Uganda. Rehman dan Shabbir (2010) menyelidiki bahwa konsumen muslim mempertimbangkan membeli produk jika produk tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan agama mereka. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2020) mengemukakan bahwa masyarakat yang menggunakan bank syariah di dasari oleh teman dan lokasi, namun mayoritas responden yang memilih menabung di bank syariah di dasari dengan alasan karena keuntungan yang di hasilkan dalam menggunakan bank syariah lebih besar di bandingkan bank

konvensional. Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi potensial menjadi nasabah bank syariah adalah Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu Bank Syariah karena kualitas pelayanan suatu bank sangat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan jasa simpanan pada suatu Bank Syariah.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau karakteristik produk atau jasa, kualitas pelayanan adalah keseluruhan proses evaluasi integritas layanan pelanggan dimana layanan yang baik akan berdampak positif bagi seluruh anggota serta membangun calon nasabah potensial dalam menggunakan produk atau jasa.

Penelitian oleh Hamzah dan Purwati (2019) menyatakan bahwa variabel kepuasan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah karena kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima dikarenakan masyarakat cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan sekedar kualitas produk dan lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan, hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa et al (2020) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan dikarenakan kualitas layanan juga menyangkut kegunaan layanan aplikasi mobile banking dikarenakan situs mobile banking sering sulit diakses dan membuat nasabah kesulitan dalam melakukan transaksi namun nasabah masih tetap menggunakan situs *mobile banking* tersebut. Hasil penelitian tersebut dibantah dengan penelitian yang dilakukan oleh Bella et al. (2023) dengan hipotesis awal bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dalam kualitas

pelayanan terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Haron et al. (2020) mengemukakan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah kejadian budaya dan didukung oleh budaya lokal, bank harus terus mendapatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dicapai dengan menunjukkan kepedulian terhadap keamanan transaksi, memberikan layanan berkualitas, menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan, memenuhi komitmen dan melakukan untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap bank dan layanannya. Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi potensial menjadi nasabah bank syariah adalah Risiko variabel ini menjadi penting karena adanya risiko cybercrime dalam suatu perbankan yang dapat merugikan nasabah dalam melakukan transaksi.

*Cybercrime* adalah kegiatan ilegal yang dilakukan di dunia maya menggunakan komputer atau perangkat elektronik lainnya. Ini termasuk teknologi dukungan teknis seperti ponsel, smartphone, dan hal-hal lain yang harus dilakukan jaringan elektronik global. Kejahatan dunia maya mencoba mengakses jaringan komputer tanpa izin, Kejahatan ini bersifat virtual karena pelaku tidak tampil secara fisik. (Siahaan, 2018).

Risiko adalah kemungkinan terjadinya kerugian akibat peristiwa tertentu, dalam konteks perbankan risiko merupakan suatu kejadian potensial yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif pada permodalan suatu bank, risiko juga dianggap sebagai

suatu kendala dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya *cybercrime* tersebut nasabah jadi sulit untuk melakukan transaksi hal ini dapat merugikan bagi nasabah yang memiliki bisnis dan harus melakukan transaksi dengan cepat. Risiko juga bisa di artikan sebagai peristiwa yang perlu di antisipasi atau diperkirakan karena berdampak signifikan pada nasabah (Alexander & Risal, 2019). Pelayanan yang dibuat oleh bank BSI sangat penting untuk memastikan keamanan dan keandalan dalam mengelola aset keuangan pelanggan.

**Penelitian** oleh Prakosa (2019) bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank karena konsumen akan mempertimbangkan pemakaian bank tersebut karena risiko yang tinggi. Hal ini dibantah oleh penelitian Haryono (2021) bahwa Risiko berdampak positif pada kepercayaan karena risiko yang tinggi tidak dapat membuat seseorang goyah dalam keyakinannya karena nasabah tertarik untuk menabung dibank syariah karena meyakini bahwa bank syariah menguntungkan bagi kehidupan mereka. Dalam peneitian Oktavia et al. (2020) menyatakan bahwa variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna M-Banking dimana risiko tidak membuat seseorang goyah untuk tidak menggunakan M-Banking karena didasarkan oleh keperluan transaksi yang cepat. Cybercrime berdampak negatif pada aplikasi mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia karena cybercrime meningkatkan risiko penipuan yang berdampak negatif kepada kepuasa pelanggan dan kepercayaan publik terhadap suatu bank (Akinbowale et al., 2023).

Banyak individu dan lembaga yang beralih dari bank konvensional ke bank syariah karena dianggap memiliki nilai etis dan prinsip yang sesuai dengan agama Islam. Nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan menggunakan jasa perbankan syariah Indonesia. Beberapa penelitian sebelumnya memberikan hasil yang positif namun juga terdapat hasil yang berbeda antara penelitian satu dengan yang lainnya, hal ini menandakan bahwa terdapat penyimpangan yang perlu diteliti lebih lanjut serta perlunya menambahkan variabel risiko akibat serangan cybercrime yang mengganggu nasabah Bank Syariah Indonesia dalam bertransaksi.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat perbedaan pandangan terhadap hasil penelitian satu dan lainnya, hal ini mengindikasikan bahwa adanya *gap* atau penyimpangan yang perlu diteliti kembali. Penelitian mengenai literasi keuangan syariah, religiusitas, kualitas layanan, dan risiko memberikan hasil yang berbeda-beda atau tidak konsisten antara hasil dari penelitian satu dan lainnya. Penelitian oleh Muslichah dan Sanusi (2019) yang meneliti pengaruh religiusitas dan literasi keuangan terhadap niat menggunakan produk perbankan syariah, terdapat perbedaan dalam penelitian ini dimana penulis membahas mengenai keputusan penggunaan jasa simpanan perbankan syariah dan menambahkan variabel independen yaitu kualitas layanan dan risiko. Penelitian ini dilakukan dengan cara merujuk pada penelitian terdahulu, dengan latar belakang ini penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan dalam menggunakan jasa perbankan syariah Indonesia. Dengan

pemahaman yang lebih baik tentang literasi keuangan syariah, religiusitas, layanan, dan risiko terhadap bank syariah indonesia, diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih dalam pengembangan perbankan syariah serta memberikan rekomendasi dan strategi yang tepat dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah Indonesia maka dari itu saya mengambil judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, Layanan, dan Risiko Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Indonesia”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Literasi Keuangan Syariah berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah Layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah Risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia?

#### **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk menganalisis pengaruh Literasi keuangan syariah terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia
2. Untuk menganalisis pengaruh Religiusitas terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia

3. Untuk menganalisis pengaruh Layanan terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia
4. Untuk menganalisis pengaruh Risiko terhadap keputusan penggunaan produk simpanan di Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Teoritis

###### a. Akademisi

Manfaat teoritis dan penelitian ini adalah penulis dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan serta gambaran teori bagi dunia akademis dalam hasil analisis pengaruh literasi keuangan syariah, religiusitas, kepercayaan, dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa simpanan bank syariah indonesia.

###### b. Peneliti

Peneliti di harapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan syariah untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh saat di bangku kuliah untuk di uji kembali antara teori dengan kasus yang di teliti.

##### 2. Praktisi

###### a. Perbankan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan pengetahuan untuk bank syariah indonesia mengenai literasi keuangan syariah, religiusitas, dan kepercayaan dapat mempengaruhi pandangan konsumen terhadap produk bank syariah Indonesia.

b. Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai produk yang disajikan bank syariah agar masyarakat dapat memiliki gambaran penuh mengenai bagaimana pentingnya memahami literasi keuangan syariah serta memilih perbankan yang dapat dipercaya agar tidak mengalami kerugian dimasa mendatang.

**E. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang terkait dalam penelitian ini, serta mengingat banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan dalam menggunakan jasa perbankan, maka dari itu peneliti membatasi masalah dengan hanya melakukan penelitian dengan 4 faktor yaitu literasi keuangan, religiusitas, layanan, dan risiko. Penelitian ini juga menggunakan responden masyarakat Yogyakarta yang sudah bekerja dan menggunakan BSI.