

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin membaik ditengah covid 19, eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan menempati posisi yang strategis dalam menghubungkan antara pemilik dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, sehingga dalam setiap melakukan aktifitas khususnya dalam bidang ekonomi seharusnya juga menggunakan transaksi yang sesuai dengan prinsip Islam. Salah satunya dengan cara memilih produk dari Lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah. Bank Syariah dikenal dengan bank Islam tanpa riba. Riba disini berarti menetapkan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan riba hukumnya haram.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Bank Syariah merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau menggunakan hukum syariat islam seperti keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, serta tidak mengandung riba, gharar, masyir, zalim, dan objek yang diharamkan oleh syariat islam.<sup>1</sup> Selain itu, bank syariah juga menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal zakat umat, sedekah, wakaf, infak, dan sebagainya.

---

<sup>1</sup> OJK'Perbankan Syariah dan Kelembagaannya'/<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>,(20Januari2022)

Didalam Al-Quran telah banyak dijelaskan mengenai tentang keharaman riba, di antaranya:

#### Surat Al-Baqarah 275

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

Artinya :

“Orang-orang yang memakan (mengambil) RIBA’ tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama saja dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa peringatan dari tuhanNya, lalu berhenti, maka apa yang diperolehnya dahulu akan menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”.

Dalam surat Al Baqarah diatas dijelaskan bahwa orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil tambahan atau menerima kelebihan atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi kebutuhannya, tidak dapat berdiri sendiri yakni melainkan seperti orang gila. Mereka hidup dalam kegelisahan, tidak tentram jiwanya, selalu bingung, sebab pemikiran mereka hanya tertuju pada riba. Ketika kelak ia di akhirat mereka akan dibangkitkan dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah, dan mereka akan mendapat adzab yang pedih. Yang demikian mereka menganggap bahwa jual beli sama dengan riba karena mereka beranggapan sama sama menguntungkan. Padahal sudah jelas Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Dalam hadits, Nabi Muhammad SAW juga memerintahkan agar seorang muslim menjauhi riba. Riba termasuk salah satu dari tujuh dosa besar. Nabi SAW bersabda:

حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ عَنْ ثَوْرِ بْنِ زَيْدٍ عَنْ أَبِي الْعَيْثِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُوبِقَاتِ قَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ وَمَا هُنَّ قَالَ الشِّرْكُ بِاللَّهِ وَالسِّحْرُ وَقَتْلُ النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ وَأَكْلُ الرِّبَا وَأَكْلُ مَالِ الْيَتِيمِ وَالنَّوْثِيُّ يَوْمَ الرَّحْفِ وَقَدْفُ الْمُحْصَنَاتِ الْمُؤْمِنَاتِ الْغَافِلَاتِ

Artinya:

"Telah menceritakan kepada kami 'Abdul 'Aziz bin Abdullah, telah menceritakan kepada kami Sulaiman dari Tsaur bin Zaid dari Abul Ghaitis dari Abu Hurairah dari Nabi ﷺ bersabda, "Jauhilah tujuh dosa besar yang membinasakan." Para sahabat bertanya, 'Ya Rasulullah, apa saja tujuh dosa besar yang membinasakan itu?' Nabi menjawab, "Menyekutukan Allah, sihir, membunuh jiwa yang Allah haramkan tanpa alasan yang benar, makan riba, makan harta anak yatim, lari dari medan perang, dan menuduh wanita mukmin baik-baik melakukan perzinaan."

Dewasa ini permintaan masyarakat di Indonesia akan jasa Perbankan Syariah yang semakin meningkat mendorong para pelaku bisnis Perbankan untuk membuka bank yang didasarkan pada prinsip Syariah. Adanya Perbankan Syariah-Syariah di Indonesia dipelopori oleh berdirinya Bank Muamalat Indonesia yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan tujuan mengakomodir berbagai aspirasi dan pendapat di masyarakat terutama masyarakat Islam yang banyak berpendapat bahwa bunga bank itu haram karena termasuk riba<sup>2</sup>.

Mengikuti jejak Bank Muamalat Indonesia, tidak sedikit bank konvensional yang juga membuka pelayanan jasa Perbankan Syariah. Sebut saja

---

<sup>2</sup> Abdullah, *Antara Al-Ghazali Dan Kant: Filsafat Etika Islam Terj: Hamzah* (Bandung: Mizan, 2002) hal 67.

Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Syariah Bukopin, BRI Syariah, CIMB Niaga Syariah dan lain-lain. Di samping bank-bank besar berskala nasional, usaha keuangan Syariah di tingkat mikro juga tumbuh pesat di berbagai daerah. Saat ini terdapat 11 Bank Umum Syariah di Indonesia, 23 unit usaha Syariah, dan 151 bank perkreditan rakyat Syariah.

Indonesia dengan jumlah populasi sekitar 267 juta jiwa dimana 87,18% penduduknya adalah pemeluk agama islam <sup>3</sup>berpotensi cukup besar dalam memutuskan perbankan syariah sebagai tempat atau alat menabung. Di Indonesia, saat ini banyak terdapat bank syariah yang sudah berkembang di masyarakat. Hal ini bertujuan untuk melayani konsumen muslim di Indonesia. Tetapi faktanya, penggunaan jasa atau produk keuangan syariah di Indonesia masih memiliki tingkat rasio yang rendah dibandingkan jumlah penduduk muslim yang ada. Hal ini diduga disebabkan karena minimnya keterlibatan kosumen di Indonesia, khususnya masyarakat yang beragama Islam mulai dari kalangan pejabat hingga masyarakat sipil terhadap produk atau jasa keuangan syariah yang ada.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang berasal dari merger 3 bank syariah milik BUMN. Apabila dilihat dari penduduk Indonesia yang 267 juta jiwa dimana 87,18% penduduknya adalah pemeluk agama islam, namun Bank Syariah Indonesia masih kalah jauh dengan bank konvensional yang saat ini Bank Syariah Indonesia berada di peringkat 7

---

<sup>3</sup> Kementerian Agama'data umat berdasarkan agama'[ttps://data.kemenag.go.id/statistik/agama/umat/agama](https://data.kemenag.go.id/statistik/agama/umat/agama),(20januari2022)

dengan total aset Rp 269.16 Triliun<sup>4</sup>. Dengan demikian masih banyak penduduk di Indonesia belum sadar dan melek terhadap perbankan dan perekonomian syariah. Untuk itu Bank Syariah Indonesia sebagai perbankan syariah yang didukung oleh pemerintah seharusnya terus berupaya mengikuti perkembangan perekonomian agar tetap bisa bersaing dengan perbankan lainnya.

Masalah utama yang dihadapi lembaga keuangan syariah adalah bagaimana pihak bank dapat menarik nasabah dan mempertahankannya agar bank dapat bertahan dan berkembang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Karena pemasaran merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan konsumen. Agar pemasaran sesuai sasaran maka pemasar harus memperhatikan perilaku konsumen dengan baik. Seperti penciptaan produk, penentuan pasar sasaran dan promosi yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.

Sebagai bagian dari pemasaran di dalam perbankan syariah harus dengan tepat mengambil keputusan untuk menghadapi masalah utama yang dihadapi perbankan syariah yaitu bagaimana perbankan syariah menarik nasabah agar nasabah tertarik menggunakan jasa perbankan syariah. Strategi yang diambil oleh pemasar harus melihat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Salah satunya untuk membantu manajer dalam pengambilan keputusan. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: faktor kebudayaan,

---

<sup>4</sup> Berita Media'BSI Didaulat sebagai The strongest Islamic Bank 2021' / <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-didaulat-sebagai-the-strongest-islamic-bank-2021>, (20 januari2022)

kelas sosial, keluarga, status, kelompok atau komunitas, usia, pekerjaan, gaya hidup, dan lain-lain.

Fenomena semakin kritis dan selektif oleh konsumen inilah yang merupakan tantangan bagi perbankan syariah ditambah dengan ketatnya persaingan dalam bisnis perbankan ini semakin memacu pengembang untuk menerapkan konsep pemasaran yang tepat dan terbaik. Kondisi ketatnya persaingan tersebut membuat konsumen memiliki banyak alternative pilihan. Apabila dalam kondisi ini perbankan syariah tidak peka terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen maka dapat dipastikan bahwa perbankan syariah akan kehilangan banyak kesempatan untuk menjangkau konsumen. Oleh karena itu bagi pengembang dalam menetapkan suatu strategi pemasaran (khususnya bauran pemasaran) hendaknya memperhatikan faktor-faktor atau masukan dari konsumen sehingga pengembang tetap bisa eksis pada kompetisi tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu Promosi, Kualitas Layanan, Lokasi dan Biaya Administrasi mewakili bauran pemasaran.

Mahasiswa sebagai generasi milenial tentu saja akrab dengan teknologi tentu saja menggunakan layanan perbankan. Tidak terkecuali mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang juga merupakan pengguna jasa perbankan. Selain itu, mahasiswa juga sangat aktif melakukan transaksi secara daring untuk membeli kebutuhan dan lain sebagainya melalui *marketplace*, yang tentunya membutuhkan sebagai media pembayaran untuk melakukan transaksi tersebut.

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beragama muslim seharusnya mengerti dan paham terkait perbedaan bank konvensional dan bank syariah. Mengingat didalam perkuliahan telah diajarkan mengenai prinsip syariah, fiqh muamalah, serta diajarkan mengenai produk-produk bank syariah. Akan tetapi, akankah pengetahuan yang telah didapatkan menjadi alasan untuk lebih memilih menggunakan bank syariah atau bank konvensional. Peneliti ingin mengungkapkan pengaruh promosi, kualitas layanan, lokasi, dan biaya administrasi (4P) yang mewakili bauran pemasaran terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dengan mengambil studi kasus mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Oleh karena itu peneliti ingin meneliti mengenai **“Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Lokasi dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Promosi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh Biaya Administrasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Guna mengetahui pengaruh Promosi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Guna mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Guna mengetahui Lokasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
4. Guna mengetahui Biaya Administrasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis.
  1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan perbankan dan keuangan.
  2. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan untuk menentukan langkah dalam mengembangkan layanan jasa guna meningkatkan nasabah.
- b. Manfaat praktis.
  1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah wawasan perusahaan mengenai pentingnya promosi, kualitas layanan, lokasi, dan biaya administrasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
  2. Dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan perbankan agar lebih baik lagi kedepannya.