

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi semakin strategis dan seimbang dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Latar belakang kemajuan perbankan syariah tidak terlepas dari sistem perbankan nasional Indonesia secara keseluruhan. Dalam SK Menkeu RI No. 792 Tahun 1990, Lembaga Keuangan adalah suatu badan yang kegiatannya bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan. Dalam kenyatannya, kegiatan usaha lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa. (Sumitra, 2010) (Zuhirsyan & Nurlinda, 2018).

Perbankan syariah merupakan badan usaha yang bergerak di sektor jasa keuangan dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Dalam perekonomian suatu negara, peran perbankan sangat penting bagi aktivitas ekonomi, sehingga kemajuan suatu negara dapat diukur melalui sektor perbankannya. Perbankan syariah berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menjadi perantara antara pihak yang memiliki dana lebih dengan pihak yang memerlukan dana, selalu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, perbankan syariah juga berperan sebagai lembaga intermediasi, yakni menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat lain.

Menurut Penelitian (Alfani & Rifa, 2022) Salah satu ciri khas Bank Syariah yang tidak ada pada Bank Konvensional adalah tidak menggunakan bunga dalam operasionalnya. Dalam pandangan Islam bunga merupakan riba, yang berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil. (Yuliani & Meliza, 2019).

Semakin bertambahnya jumlah bank di Indonesia menandakan tingkat perkembangan perbankan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1. di bawah ini.

**Tabel 1.1
Perkembangan (BPRS) Tahun 2019 - 2022**

Indikator	2019	2020	2021		2022		
			Nov	Des	Jan	Feb	Maret
Jumlah Bank	164	163	163	164	164	164	165
Jumlah Kantor	617	627	649	659	662	663	655
Jumlah Karyawan	6620	6750	6865	6964	7005	6977	6972

Sumber:(<Https://Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Syariah/Tentang-Syariah/Pages/UU-Regulasi-PBS.Aspx>, n.d.)

Data dari tabel 1.1 mengenai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tersebut diperoleh dari laporan statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dari tahun 2019 sampai bulan Maret tahun 2022.Dari data tabel tersebut diketahui perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dari tahun 2019 sampai Maret 2022 jumlah Bank selalu mengalami peningkatan jumlah.Begitu juga mengenai jumlah kantor yang juga mengalami peningkatan yang semula berjumlah 617 di tahun 2019 pada bulan Maret tahun 2022 mengalami peningkatan yaitu berjumlah 655.Sedangkan mengenai

jumlah karyawan puncak kenaikan terjadi pada bulan Januari tahun 2022 dan setelah itu kembali mengalami penurunan sampai bulan Maret diangka 6972.Dari tabel 1.1 tersebut juga dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat terhadap Bank Syariah mengalami peningkatan dari 2019 sampai bulan Maret 2022.

Dikutip dari (Otoritas Jasa Keuangan) Beberapa jenis usaha perbankan syariah antara lain mudharabah (pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil), musharakah (pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal), murabahah (prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan), ijarah (pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan), dan ijarah wa iqtina (pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari bank oleh pihak lain).

Sebelum menyalurkan dana bank syariah perlu diketahui bahwa calon nasabah mempunyai kemampuan membayar kewajibannya tepat waktu. Hal ini dapat ditentukan dengan mengevaluasi secara melalui watak, kapasitas, modal, sekuritas, dan prospek bisnis klien yang akan menerima keringanan syariah.

Menurut Anshori dalam (Fadhilatul ., 2019) religiusitas menunjuk pada aspek agama yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati. Definisi lain mengatakan bahwa religiusitas mengarah pada kualitas penghayatan dan sikap hidup seseorang berdasarkan nilai-nilai keagamaan yang diyakininya. Sehingga religiusitas merupakan tingkat keterikatan individu terhadap agamanya. Apabila individu telah menghayati dan menginternalisasikan ajaran agamanya, maka ajaran agama akan berpengaruh dalam segala tindakan dan pandangan hidupnya.

Dalam hal religiusitas Persepsi masyarakat muncul ketika masyarakat memahami bahwa perbankan Syariah mempunyai keterlibatan dalam menjalankan kegiatannya dengan prinsip agama Islam. Perbankan Syariah juga meningkatkan nilai-

nilai ibadah karena eksistensi Bank syariah tidak hanya dalam hal menabung saja. Persepsi tersebut dapat diperoleh dari informasi, serta pengalaman yang diperoleh masyarakat.

Sedangkan menurut Indrasari dalam (Apriliana, 2022) “kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasi atau ditetapkan”

Menurut Penelitian (Sobandi & Somantri, 2020) Kepercayaan konsumen adalah keyakinan konsumen bahwa individu tertentu memiliki integritas,dapat dipercaya, dan orang yang dipercayai akan memenuhi semua kewajiban dalam melakukan transaksi sebagaimana yang diharapkan (Khotimah & Febriansyah,2018).

Sehingga integritas dari perusahaan perbankan harus ditegaskan,kesediaan untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati serta ikut membantu nasabah dalam menyelesaikan masalahnya, sehingga secara perlahan akan membangun kepercayaan nasabah.

Menurut Setiadi dalam (Siregar, 2023) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai kegiatan mengumpulkan informasi tentang alternatif yang relevan dan membuat pilihan yang sesuai.Keputusan yang diambil oleh seseorang dapat disebut sebagai sebuah pemecahan masalah.Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen memiliki sasaran atau perilaku yang ingin dicapai atau dipuaskan. Selanjutnya, konsumen membuat keputusan mengenai perilaku yang ingin dilakukan untuk dapat memecahkan masalahnya.

Salah satu bank syariah di Ponorogo adalah PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera, yang bergerak di bidang perbankan syariah dan menawarkan produk simpanan seperti tabungan dan deposito, serta penyaluran pembiayaan yang dikelola secara syariah. Bank ini terletak di Kabupaten Ponorogo dan dikenal juga sebagai "Bank Mitra Syariah," salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) di bidang ekonomi, sesuai amanah Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

Bank Mitra Syariah memperoleh izin prinsip dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2015 dan disahkan di hadapan notaris H. Romlan, S.H., pada 12 Maret 2016 dengan dikeluarkannya Akta No. 11 tentang Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera. Izin usaha PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera turun pada 28 November 2016, dan mulai beroperasi pada 13 Desember 2016.

Permasalahan yang dihadapi oleh PT.BPRS Mitra Mentari Sejahtera adalah bagaimana cara membangun kepercayaan masyarakat agar lebih percaya dan mau untuk mulai menabung, karena PT.BPRS MMS masih tergolong bank syariah yang baru berdiri di Ponorogo.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh religiusitas nasabah, kualitas layanan, dan kepercayaan sosial terhadap keputusan untuk mulai menabung. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH: STUDI KASUS DI BANK MITRA MENTARI SEJAHTERA”**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh Religiusitas nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS MMS ?
2. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah menabung di BPRS MMS ?
3. Adakah pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan nasabah menabung di BPRS MMS ?
4. Adakah pengaruh Religiusitas,Kualitas Pelayanan,serta Kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di BPRS MMS ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengidentifikasi pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera.
- b. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera.
- c. Untuk mengevaluasi pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera.
- d. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen. Penelitian ini juga akan membantu peneliti untuk memahami lebih mendalam mengenai manajemen pemasaran, serta dapat diterapkan dalam studi akademis maupun di lingkungan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi manajemen perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pendekatan yang lebih baik kepada nasabah.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, inspirasi, dan literatur tambahan, serta menjadi sumber pembelajaran dan wawasan bagi pihak lain di masa depan.