

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan syariah yang melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Karena sistem perbankan syariah yaitu memfasilitasi kerjasama antara pihak Bank Syariah dengan nasabah untuk kemaslahatan, keseimbangan dan keadilan. Bank syariah melayani kebutuhan pembiayaan atau investasi kepada masyarakat. Selain itu dengan memperoleh pembiayaan di Bank Syariah, nasabah akan merasa aman dan tidak perlu khawatir memikirkan jumlah uang beserta beban bunga yang harus dikembalikan.

Tetapi keadaan dilapangan tentunya berbeda, masih banyak masyarakat yang belum memahami lembaga keuangan syariah, terkait dengan akad-akad yang digunakan oleh lembaga keuangan syariah.¹ Ketiadaan bunga sebagai representasi dari riba yang haram adalah ciri khas bank syariah. Karakter ini membedakan perbankan syariah dalam beberapa hal, termasuk sistem operasional yang digunakan. Selain itu, dalam perbankan syariah, uang hanya digunakan sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas yang

¹ Riyan Pradesyah, "Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah," *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam* Vol 1, no. 1 (2019), h. 76.

diperdagangkan sehingga tidak mengenal akan konsep “*time value for money*”.²

Pada hakikatnya, salah satu sumber dana yang membantu berjalannya operasional perbankan adalah dari dana pihak ketiga atau masyarakat luas melalui berbagai bentuk produk tabungan/simpanan yang ditawarkan oleh pihak bank syariah kepada nasabah, yaitu melalui akad wadiah dan mudharabah. Masing-masing produk memiliki daya saing dan kelebihan tersendiri bagi nasabah dan pihak bank. Dana Pihak Ketiga (DPK) BSI hingga Desember 2023 tercatat Rp 293,77 triliun, tumbuh 12,35 persen YoY. Dari jumlah tersebut, komposisi tabungan yang merupakan dana murah mencapai Rp 124,73 triliun atau 40 persen dari keseluruhan DPK.³

Keputusan pembelian konsumen pada perbankan syariah dapat disebut sebagai keputusan nasabah penabung dalam menggunakan produk perbankan syariah. Produk tabungan *Easy Wadiah* adalah salah satu produk yang ditawarkan oleh bank syariah Indonesia sebagai produk berkualitas yang akan mempertahankan pangsa pasarnya, namun masih rendahnya tingkat literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat, yang menghambat pemahaman tentang produk-produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam

² Heni Purwaningsih, “Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Di Gunungkidul),” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, 2020), h. 3.

³ [Kompas.com](https://www.kompas.com). “*Intip Kinerja Bank Syariah Sepanjang 2023, Siapa yang Paling Moncer?*” di akses pada 5 Mei 2024.12:24 pm.

hal promosi dan edukasi produk, di mana banyak nasabah yang belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai manfaat dan fitur tabungan tersebut. Selain itu, isu aksesibilitas juga muncul, terutama di daerah terpencil, di mana keberadaan lembaga keuangan syariah terbatas. Terakhir, perubahan sosial dan budaya yang cepat, termasuk peningkatan mobilitas penduduk dan pergeseran nilai, memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih produk keuangan. Sulitnya mendapatkan produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik menjadi isu umum dalam kepuasan nasabah, dan Tabungan *Easy Wadiah* digunakan sebagai sarana investasi yang murni sesuai syariah.⁴

Keputusan nasabah dalam memilih tabungan Easy Wadiah dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial dan ekonomi. Peningkatan kesadaran akan pentingnya produk keuangan syariah menjadi salah satu pendorong utama, seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih mengedepankan nilai-nilai syariah. Kualitas produk dan lokasi akses yang strategis turut berkontribusi pada kenyamanan nasabah. Selain itu, promosi yang efektif dan pengetahuan yang memadai tentang produk sangat berperan dalam membantu nasabah membuat keputusan yang tepat. Interaksi antara faktor-faktor ini menciptakan dinamika yang menarik untuk diteliti, memberikan wawasan tentang preferensi nasabah dalam konteks keuangan syariah di daerah tersebut.

⁴ Risma, Salim Amir, dan Saprida, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* Di Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang," *Jimesha*, Vol 3 No. 2 (2023), h. 136.

Dengan melihat kondisi saat ini, perkembangan bank syariah sudah sangat pesat di Banten salah satunya yaitu di Kabupaten Pandeglang. Dimana wilayah dengan luas 2,747 km² yang berlokasi di daerah Pandeglang dan Labuan. Penduduknya mayoritas muslim serta memiliki budaya yang cukup kental akan ajaran Islam yang ditunjukkan dalam pola perilaku kehidupannya yang berpedoman pada ajaran Islam, sehingga sudah seharusnya masyarakatnya menerapkan gaya hidup syariah. Disamping itu, berdasarkan isu dan research bahwa masyarakat di daerah Pandeglang masih minim akan pengetahuan tentang perbankan syariah dimana masyarakat masih menggunakan PNM Mekar/Koperasi-koperasi syariah dan bank konvensional. Namun, mengingat bahwa penduduk di Pandeglang mayoritas muslim, sehingga memiliki potensi yang besar kedepannya untuk meningkatkan jumlah nasabah yang memutuskan untuk memilih produk tabungan *Easy Wadiah* pada bank syariah Indonesia.

Pada penelitian sebelumnya pengaruh faktor gaya hidup syariah, keunggulan produk, lokasi dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah* sudah dilakukan oleh Birasukma.⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya antara lain. Pertama dari segi objek penelitian, objek penelitian ini yaitu nasabah BSI Kabupaten Pandeglang.

⁵ Mona Birasukma dan Dini Indrawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk BSI Tabungan *Easy Wadiah* (Studi Kasus Nasabah BSI Di Kabupaten Tanah Datar)" Vol XIII, no. 2 (2023): 133-45.

Kedua dari segi variabel, yaitu dengan menambahkan variabel independen yaitu faktor pengetahuan. Dari perbedaan hasil penelitian sebelumnya serta melihat latar belakang di atas, Peneliti terdorong untuk meneliti lebih lanjut faktor mana saja kah yang berpengaruh dalam keputusan yang diambil nasabah. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian “**Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan *Easy Wadiah* (Studi pada Nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan oleh peneliti, maka dapat diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya pengetahuan tentang produk perbankan syariah Indonesia di Kabupaten Pandeglang.
2. Faktor lokasi menjadi salah satu masalah karena hanya ada 2 BSI KCP di Kabupaten Pandeglang.
3. Masyarakat lebih memilih menggunakan PNM Mekar/Koperasi dan Bank Konvensional.
4. Kurangnya Promosi dari pihak Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pandeglang.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dibahas diatas maka akan ada rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis, yaitu:

1. Apakah gaya hidup syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?
5. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?
6. Apakah gaya hidup syariah, kualitas produk, lokasi, promosi dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*?

D. Tujuan Penelitian

Dalam rangka untuk menjawab rumusan masalah diatas maka, tujuan dari penelitian ini ialah untuk membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh faktor gaya hidup syariah terhadap pengambilan keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*.

2. Pengaruh faktor kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*.
3. Pengaruh faktor lokasi terhadap pengambilan keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*.
4. Pengaruh faktor promosi terhadap pengambilan keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*.
5. Pengaruh faktor pengetahuan terhadap pengambilan keputusan nasabah memilih tabungan *Easy Wadiah*.
6. Pengaruh secara simultan faktor gaya hidup syariah, kualitas produk, lokasi, promosi, dan pengetahuan nasabah untuk mengambil keputusan memilih tabungan *Easy Wadiah*.

E. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian yang dilakukan pasti diharapkan hasil yang dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai permasalahan Bank Syariah Indonesia yang berada di Kabupaten Pandeglang, sehingga dapat menambah wawasan, keilmuan dan pengalaman bagi penulis.

b. Manfaat bagi masyarakat khususnya bagi nasabah bank syariah Indonesia

Mendorong pelaku usaha ataupun perbankan syariah Indonesia untuk menyempurnakan informasi produk/layanan, ulasan dan berbagai fitur lainnya agar dapat meningkatkan nasabah bank syariah Indonesia.

c. Manfaat bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi para akademisi dan pihak-pihak terkait.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, variabel dan hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Teori yang diperoleh akan menjadi dasar pendukung pertanyaan penelitian penulis, hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode analisis yang digunakan dalam penelitian beserta data dan sumber data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, statistik deskriptif, pengujian hipotesis, serta analisis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan, keterbatasan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.