

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, perbankan syariah sedang mengalami perkembangan yang pesat di Indonesia. Perbankan syariah adalah pilihan untuk orang-orang yang ingin melakukan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan menghindari transaksi *ribawi*. Masyarakat Indonesia kini mulai tertarik dengan perbankan syariah, bahkan akhirnya menjadi nasabah perbankan syariah. Keinginan menjadi nasabah perbankan syariah muncul dalam berbagai bentuk, seperti pemahaman agama dan pandangan atau persepsi terhadap perbankan syariah (Zuhirsyan & Nurlinda, 2021).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang mengedepankan prinsip-prinsip Islam yang menerapkan sistem bebas dari *riba*, *maysir*, dan *gharar*. Allah melarang umat Islam mencari nafkah dengan cara yang haram, seperti *riba*, karena *riba* mengandung unsur ketidakadilan dan dapat merugikan orang lain. Dalam Al-Qur'an, Allah berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ
الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ

وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya” (Q.S. Al-Baqarah: 275). (Kementrian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag In Microsoft Word Lajnah Pentashihan Musha Al-Qur'an, 2019).

Dengan beralih ke perbankan syariah, nasabah dapat merasa lebih tenang karena transaksi mereka bebas dari *riba* dan berkontribusi pada ekonomi yang lebih berkeadilan. Selain itu, bank syariah juga memastikan bahwa dana yang dikelola digunakan untuk investasi yang halal dan bermanfaat bagi masyarakat. Jadi, menggunakan jasa perbankan syariah bukan hanya tentang menghindari *riba*, tetapi juga untuk keamanan finansial yang baik.

Perbankan syariah di Indonesia pada dasarnya menjalankan kegiatannya berdasarkan nilai-nilai Islam. Salah satu hal utama yang diperhatikan adalah larangan terhadap bunga dan menjauhi praktik keuangan yang tidak sesuai dengan ajaran Islam (Yumanita, 2005). Sejak tahun 2013, perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan berkat beragam faktor

pendukung. Salah satu faktor penting adalah semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dalam aktivitas keuangan, sehingga menimbulkan permintaan yang semakin tinggi untuk produk dan layanan perbankan syariah. Pemerintah Indonesia juga turut berperan penting dalam mendorong pertumbuhan perbankan syariah dengan memberikan beragam kebijakan dan insentif. Belakangan ini, pemerintah lebih memusatkan perhatian pada pengembangan ekosistem keuangan syariah secara menyeluruh dari pada hanya mempromosikan perbankan syariah semata.

Perkembangan teknologi membawa dampak positif dalam mendorong kemajuan layanan dan operasional perbankan syariah di Indonesia, sehingga semakin mudah masyarakat dalam mengakses produk dan jasa keuangan syariah. Inovasi di sektor layanan keuangan digital telah memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh lembaga keuangan tradisional. Bank syariah di Indonesia telah menindaklanjuti dengan merilis aplikasi perbankan digital dan *platform online* yang mempermudah akses bagi para guru untuk menggunakan layanan perbankan syariah tanpa harus pergi ke kantor cabang secara langsung. Selain dari itu, peningkatan kemampuan sumber daya manusia di sektor perbankan syariah juga menarik perhatian utama dalam proses

perkembangannya (Tuzzuhro et al., 2023)

Tidak dapat dipungkiri perbankan konvensional maupun perbankan syariah dalam perkembangan saat ini sudah tidak asing lagi dari masyarakat perkotaan maupun pedesaan sehingga pemahaman terhadap kedua sistem perbankan tersebut perlu diberikan sejak dari jenjang pendidikan di sekolah-sekolah, sehingga peran guru begitu besar dalam memberikan pemahaman yang mendalam terhadap peserta didiknya. Guru merupakan sebagai salah satu panutan, inspirasi dan motivasi untuk para siswanya agar mereka bisa lebih giat lagi untuk tahu tentang perbankan syariah dan produk bank syariah yang akan datang.

Keputusan untuk menggunakan jasa perbankan syariah bukanlah keputusan yang diambil secara tiba-tiba. Keputusan tersebut merupakan hasil dari proses evaluasi yang kompleks, yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks perbankan syariah, keputusan ini mencerminkan kesesuaian antara keyakinan pribadi dengan nilai-nilai yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut (Rafika Hastharita, 2020).

Demikian juga beberapa guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Sumedang menyatakan bahwasannya masih belum mengetahui tentang perbankan syariah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi

seseorang dalam menggunakan jasa bank syariah adalah pengetahuan. Pengetahuan ini mencakup informasi yang diperoleh guru mengenai keberadaan bank syariah, sistem yang dijalankan, serta produk-produk yang ditawarkan. Semakin tinggi pengetahuan guru tentang perbankan syariah, ditambah dengan kualitas layanan yang baik. Maka semakin besar pula kemungkinan untuk menggunakan layanan bank syariah (Nasfi, Okfi Resti, 2023).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sekolah MIN 1 Sumedang Ibu Nining Sariningsih S.Ag mengatakan bahwa pengetahuan guru terkait produk maupun layanan bank syariah masih rendah, hal ini dikarenakan penggunaan produk bank syariah masih baru (Sariningsih, 2025). Pengetahuan guru tentang bank syariah yang masih rendah, disebabkan karena kurangnya kesadaran individu terhadap prinsip dan sistem ekonomi syariah. Kebanyakan pengguna bank syariah memang berasal dari umat Islam yang ingin menghindari *riba*, namun sebagian dari mereka belum benar-benar memahami cara kerja dan konsep bank syariah secara logis dan menyeluruh (Soegeng Wahyoedi dan Sapparso, 2019).

Pada tahun 2023, Bank Syariah Indonesia mengalami permasalahan pada pelayanan jasa khususnya pelayanan digital. Pelayanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan

atau eror selama beberapa hari pada tanggal 8 Mei 2023. Gangguan ini berasal dari perawatan sistem dan kemungkinan terjadinya serangan *cyber*. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah melaksanakan normalisasi layanan, termasuk di jaringan ATM, dan kantor cabang, sekaligus bekerja sama dengan berbagai pihak terkait demi menjaga keamanan sistem dan dana nasabah. Pihak BSI menyatakan bahwa perbankan telah kembali beroperasi seperti biasa pada tanggal 11 Mei 2023, namun di media sosial, nasabah justru menyampaikan bahwa layanan perbankan masih belum pulih sepenuhnya setelah satu minggu. Tidak lama kemudian, timbul kabar tentang peretasan data oleh seorang *hacker* di BSI (N. Utami et al., 2023). Gangguan ini menyoroti betapa pentingnya meningkatkan ketahanan terhadap serangan *cyber* di layanan digital perbankan. Perkembangan digital dalam dunia perbankan memerlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi yang tangguh untuk menjamin stabilitas serta keamanan layanan perbankan digital.

Pada tanggal 16 Mei 2023, BSI telah mengkonfirmasi bahwa data nasabah atau guru untuk dana tetap aman dan terjaga dengan baik walaupun terjadi gangguan dalam layanan. OJK mendukung BSI dalam menjaga kelancaran layanan pasca insiden yang terjadi, serta mendorong lembaga keuangan di sektor perbankan untuk

meningkatkan keamanan digital mereka. Pada tanggal 18 Mei 2023, disebutkan bahwa kelompok *ransomware LockBit* telah berhasil mencuri 1,5 *terabyte* data dari BSI setelah upaya negosiasi tebusan tidak berhasil. Hal ini mencerminkan bahwa layanan digital BSI mengalami gangguan serius yang berdampak pada guru maupun nasabah yang ada di Indonesia. Maka, dengan adanya permasalahan ini menurunkan kualitas layanan bank terhadap guru dan masyarakat sekitarnya (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor keputusan guru atau masyarakat sekitar. Keputusan pelayanan juga hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, maka para guru merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Perbankan mulai meningkatkan pelayanannya agar guru di Indonesia dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank, hal ini disebut layanan digital (Siti Sofia Sari, 2023).

Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada guru atau masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat usaha perbankan adalah usaha jasa yang berlandaskan pada asas amanah sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting untuk menentukan keberhasilan usaha tersebut (Maulan et al., 2023). Layanan digital adalah jasa atau layanan bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan menggunakan sarana elektronik atau sarana digital yang dimiliki bank sehingga para guru dapat memperoleh informasi, berkomunikasi langsung, melakukan pendaftaran, melakukan pembukaan rekening, melakukan transaksi bank, dan melakukan penutupan rekening (Nasir Tajul Aripin et al., 2022). Pemasaran produk bank kini lebih fleksibel dalam mempromosikannya menggunakan *platform digital* secara *online* melalui berbagai *platform sosial media* seperti *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, dan sebagainya. Promosi merupakan strategi yang sangat efektif dalam menarik dan mempertahankan keputusan para guru atau masyarakat. Selain memberikan informasi tentang produk, promosi juga dapat menjaga kesadaran para guru maupun calon nasabah terhadap produk yang tersedia. Promosi memiliki peran penting dalam meningkatkan keputusan nasabah terhadap produk, juga memberikan pengaruh positif dalam mendorong pembelian dari nasabah, serta

secara keseluruhan akan meningkatkan reputasi perusahaan (Fitri & Firza, 2023).

MIN 1 Sumedang merupakan salah satu sekolah jenjang MI berstatus negeri dengan jumlah siswa dan guru serta tenaga pendidikan yang terbanyak di Kecamatan Wado. MIN 1 Sumedang juga termasuk sekolah terbaik di Kabupaten Sumedang. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan tersebut beragama Islam. Semua guru akan menggunakan jasa perbankan syariah sesuai dengan syariah dalam transaksi keuangannya. Namun fakta tersebut yang ditemukan oleh peneliti adalah beberapa guru MIN 1 Sumedang seringkali mengalami gangguan layanan. Kondisi ini berpotensi menghambat kelancaran berbagai urusan sekolah yang memerlukan transaksi perbankan, seperti pembayaran gaji honorer, pembelian perlengkapan belajar atau pengelolaan dana kegiatan siswa. Diharapkan bank BSI dapat lebih proaktif dalam mengidentifikasi potensi masalah dan melakukan pencegahan agar gangguan layanan tidak terus berulang di masa mendatang.

Alasan melakukan penelitian di MIN 1 Sumedang karena guru-guru di sini pada awalnya masih menggunakan bank konvensional, lalu pada bulan Desember 2024 dialihkan ke bank BSI. Hal ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengguna layanan BSI dan juga bank

BSI sendiri untuk meningkatkan pengetahuan dengan cara membuka seminar khusus guru dan memperbaiki kualitas layanannya.

Penelitian yang dilakukan Bayu Dinanda Putra dan Koko Hermanto pada tahun 2022 menunjukkan hasil bahwa variabel produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah. Sedangkan variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah. Jadi di variabel promosi ini belum cukup efektif dalam menarik nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah (Putra & Hermanto, 2022).

Penelitian yang dilakukan Riki Saputra pada tahun 2024 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap signifikan, namun promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di BSI Kabupaten Sarolangun (R. Saputra, 2024).

Dari persoalan atau fenomena di atas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisa seberapa jauh pengaruh dari pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah. Menurut permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, judul penelitian yaitu **“Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan**

Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Guru MIN 1 Sumedang)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang diidentifikasi masalah di atas sebagai berikut:

1. Pengetahuan guru tentang bank syariah masih rendah, salah satunya karena kurangnya kesadaran individu terhadap prinsip dan ekonomi syariah.
2. Beberapa guru di MIN 1 Sumedang sering mengalami gangguan layanan digital bank BSI.
3. Gangguan ini menyoroti betapa pentingnya meningkatkan ketahanan terhadap serangan *cyber* di layanan digital perbankan.
4. OJK mendukung BSI dalam menjaga kelancaran layanan pasca insiden yang terjadi, serta mendorong lembaga keuangan di sektor perbankan untuk meningkatkan keamanan digital mereka.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada inti permasalahan penelitian ini saja. Hal ini dilakukan supaya tidak terjadi penyimpangan interpretasi dari penelitian yang dilakukan. Sehingga pada penelitian ini diambil beberapa batasan

masalah, diantaranya yaitu :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Sumedang dalam menggunakan jasa perbankan syariah.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Sumedang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang?
2. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang.

2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian tentang pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang hal terkait lebih dalam lagi dan sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama ini. Selain itu diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah, sehingga dapat memperluas dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut tentang pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah di Indonesia.

3. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi pada bank syariah agar lebih bisa memaksimalkan promosinya pada produk tabungan dan pemberian pembiayaan terhadap masyarakat terutama pada guru di Kabupaten Sumedang. Dengan pengoptimalan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan keyakinan guru di Kabupaten Sumedang dalam menggunakan jasa perbankan syariah ini.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab atau bagian, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Teoretis, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Pada bab kedua membahas tentang teori yang berkaitan dengan penelitian ini, menjelaskan tentang landasan teori mengenai pengetahuan, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan

menggunakan jasa perbankan syariah, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga membahas tentang ruang lingkup penelitian, jenis metode penelitian dan sumber data, teknik pengumpulan dan pengolahan data serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat membahas hasil penulisan berupa temuan-temuan dan penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasan analisis dan terpadu.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima membahas tentang kesimpulan mengenai objek yang diteliti berdasarkan hasil analisa data dan memberikan saran untuk pihak-pihak yang terkait.