

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian sangatlah lekat dengan kehidupan manusia sehari-hari dalam menunjang kehidupan manusia. Peranan perekonomian yang begitu penting ini membuat banyak manusia mengembangkannya. Salah satu hasil pengembangan perekonomian tersebut adalah adanya ekonomi yang berbasis agama Islam atau lebih dikenal dengan ekonomi Islam. Seiring dengan perkembangannya, ternyata ekonomi Islam mulai menarik perhatian dunia dengan sistem dan kaidah-kaidah yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah adanya konsep tentang Bank Islam yang sering disebut dengan sistem perbankan syariah.¹

Pada era globalisasi, dunia perbankan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Bank dituntut untuk memperoleh maupun mempertahankan nasabahnya secara

¹ Marliah Maulina, *Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah*, At-Tijarah: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah, vol. 3, Issue 1. h. 2.

maksimal yang mana hal itu disebabkan oleh ketatnya persaingan antar bank. Perkembangan perbankan syariah makin mendapat landasan hukum dengan adanya undang-undang nomor 21 tahun 2008 yang mengatur terkait perbankan syariah di Indonesia.²

Seiring berjalannya waktu perkembangan bank syariah terdapat permasalahan yang sangat beragam yang terjadi dikalangan mahasiswa terkait perbankan syariah itu sendiri. Salah satunya mengenai beragamnya persepsi dan sikap mahasiswa terhadap bank syariah. Bagi perbankan syariah bukan hanya pengenalan produk yang menjadi tantangan tetapi juga mahasiswa belum memiliki inisiatif untuk mengganti preferensinya dari produk perbankan konvensional ke produk perbankan syariah. Preferensi nasabah dalam memilih suatu bank dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor pribadi faktor psikologis dan faktor nasabah termasuk dalam faktor internal. Salah satu faktor pribadi yaitu

² Fatkul Mubin Choiriyah dan Luqman Hakim, *Determinan Preferensi Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah Dengan Presepsi Sebagai Variabel Moderating*, Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan Vol. 8 No. 3 Mei 2021, h. 276.

pendapatan sedangkan faktor psikologis adalah persepsi. Faktor eksternal yang mempengaruhi preferensi nasabah salah satunya adalah faktor lembaga perusahaan atau bank yaitu dalam segi pelayanan.

Mahasiswa merupakan bagian dari segmen masyarakat yang dirasa mempunyai kemampuan cukup potensial dalam aktivitas menabung. Selain itu juga memiliki beragam pilihan menabung maka peneliti melakukan penelitian terhadap mahasiswa Universitas Serang raya dengan jurusan keuangan perbankan sebagai objek penelitian. Dari banyaknya jurusan yang ada di Universitas Serang Raya peneliti hanya memilih pada mahasiswa jurusan keuangan perbankan karena mahasiswa tersebut banyak yang sudah memiliki penghasilan dan memungkinkan untuk mereka menyisihkan hasil kerjanya (menabung). Tetapi melalui studi pendahuluan yang peneliti lakukan dalam praktiknya preferensi menabung mahasiswa di bank syariah masih rendah atas dasar kemauannya sendiri melainkan karena tuntutan dari universitas itu sendiri.

Preferensi menabung mahasiswa di bank syariah bisa berpengaruh dari faktor pelayanan. Karena memiliki pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang cukup penting pada bank. Umumnya untuk nasabah calon nasabah yang akan memilih bank yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan sebelum memasukkan uang untuk menabung, karena pada dasarnya dalam memenuhi kebutuhannya nasabah akan mencari kepuasan sebagai perusahaan jasa salah satu faktor kunci keberhasilan bank syariah merupakan pelayanan. Tetapi pada kenyataannya terdapat pengurangan pegawai yang seharusnya bisa membantu dan melayani para nasabah dan calon nasabahnya seperti berkurangnya customer service dan teller yang keduanya memiliki peran penting dalam menangani nasabah dan calon nasabah. Hal tersebut berakibat pada nasabah maupun calon nasabah tidak dapat melakukan transaksi, menabung atau membuka rekening baru karena habisnya nomor antrian dan petugas customer service serta teller yang tersedia itu hanya dua orang.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada jurusan Keuangan Perbankan adalah salah satu fakultas yang tidak hanya mencetak mahasiswa berpengetahuan ekonomi, tetapi berpengetahuan dalam bidang perbankan dan mereka mengetahui bahwa bank syariah dalam pelaksanaannya sesuai dengan prinsip syariah. Dengan pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki dari mata kuliah yang diberikan tentang konsep-konsep ekonomi terkhusus perbankan, semestinya mereka mempercayakam perbankan syariah sebagai mana bank tersebut telah di fasilitasi oleh pihak Universitas untuk mengelola dananya terlebih dana tabungan. Meskipun pada pengetahuan tentang karakteristik sudah baik tetapi pengetahuan mahasiswa mengenai manfaat dan kepuasan yang diberikan oleh produk masih rendah. Hal tersebut sesuai dengan hasil prasurvei yang dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Di Bank**

Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Jurusan Keuangan Perbankan)“

B. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi suatu permasalahan dalam penelitian ini dilihat dari latar belakang di atas yaitu :

1. Banyak mahasiswa yang sudah mengetahui bahwa bank syariah pelaksanaannya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi mereka belum memiliki daya tarik untuk menggunakan produk yang tersedia pada bank syariah.
2. Pelayanan yang di dapat dari bank kuraang memadai karena keterbatasan pegawai yang menangani.
3. Minimnya pemasaran produk yang ada di bank syariah hal tersebut yang membuat mahasiswa belum memiliki daya tarik untuk menabung di bank syariah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, seorang peneliti yang membahas suatu permasalahan dalam penelitiannya di dasari dengan pembatasan masalah. Karena melihat adanya permasalahan yang harus dibenahi secara tuntas agar

mendapat capaian yang diharapkan. Hal ini penting bagi seorang peneliti untuk mengidentifikasi masalah dengan lebih memfokuskan penelitian pada bagaimana pengaruh religiusitas dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa UNSERA jurusan keuangan perbankan dalam menabung di Bank Syariah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan capaian-capaian penelitian diatas penting bagi penulis merumuskan masalah agar mempermudah suatu penelitian diantaranya :

1. Bagaimana pengaruh religiusitas dan pelayanan secara simultan terhadap preferensi mahasiswa UNSERA jurusan Keuangan Perbankan dalam menabung di Bank Syariah?
2. Seberapa besar pengaruh religiusitas dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa UNSERA jurusan Keuangan Perbankan dalam menabung di Bank Syariah ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa UNSERA jurusan Keuangan Perbankan dalam menabung di Bank Syariah ?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh religiusitas dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa UNSERA jurusan Keuangan Perbankan dalam menabung di Bank Syariah ?

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Bagi penulis

Menambah ilmu pengetahuan dalam ruang pembelajaran di perbankan syariah dan pemahaman peneliti agar mengetahui pentingnya pengaruh religiusitas dan pelayanan bagi preferensi mahasiswa untuk menabung di Bank Syariah.

2. Bagi akademis

Penulis berharap hasil penelitian ini diakui oleh kalangan akademisi sebagai salah satu metode pembelajaran khususnya di perbankan syariah. Penelitian ilmiah yang disajikan oleh penulis dapat menjadi referensi maupun sumber informasi bagi mahasiswa lainnya serta penelitian ini dapat menjadi sumber agar memperkaya wawasan dan menjadi pelengkap kepustakaan yang dapat dibutuhkan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan

Latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan diuraikan pada bab pertama yaitu pendahuluan yang digunakan sebagai acuan dalam proses awal penelitian.

Bab II Kajian Pustaka

Sebagai hasil dari tinjauan literatur, bab ini menyajikan landasan teoritis. Di dalamnya terdapat teori yang menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian serta sumber data seperti lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel serta teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

Bab V Penutup

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh