

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia menunjukkan peran yang semakin signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Perbankan tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat, tetapi juga sebagai salah satu pilar utama pembangunan ekonomi melalui penyediaan berbagai produk dan jasa keuangan, termasuk pembiayaan bagi usaha kecil dan menengah (Windy Maharani, 2023). Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim di Indonesia terhadap pentingnya pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, perbankan syariah hadir sebagai alternatif yang menawarkan sistem keuangan berbasis prinsip bagi hasil, keadilan, dan etika dalam transaksi (*Perbankan Syariah*, 2024). Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008 telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan industri perbankan syariah nasional. Hal ini diharapkan akan semakin mempercepat pertumbuhan sektor perbankan (Pratama & Ismunawan, 2024).

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dan perbankan syariah semakin unggul dan meneguhkan keberadaannya dalam perekonomian Indonesia. Pesatnya perkembangan bank syariah di Indonesia dapat dilihat dari peningkatan jumlah jaringan kantor perbankan syariah dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan statistik perbankan syariah 2021 yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Umum Syariah (BUS) mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2023, jumlah

BUS di Indonesia tercatat sebanyak 13 unit, dan pada tahun 2024 meningkat menjadi 14 unit. Selain itu, perkembangan yang cukup signifikan juga terlihat pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS). Pertumbuhan aset yang dimiliki oleh UUS pada tahun 2021 mencapai 234 miliar, dan meningkat menjadi 250 miliar pada tahun 2022 dan BPRS pada tahun 2021 mencapai 17.059 miliar, dan meningkat menjadi 20.156 miliar pada tahun 2022 (*Statistik Perbankan Syariah, 2024*).

Di Indonesia, perbankan syariah memiliki potensi yang besar untuk berkembang secara pesat, mengingat mayoritas penduduknya adalah masyarakat yang beragama Islam. Hal ini menciptakan peluang yang signifikan bagi lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat. Menurut data yang dirilis oleh Kementerian Dalam Negeri dan dikutip oleh Data Indonesia, pada akhir tahun 2022, jumlah penduduk Muslim di Indonesia mencapai sekitar 277,75 juta jiwa. Ini berarti bahwa sekitar 87,2% dari total populasi Indonesia, yang mencapai 241,7 juta jiwa, adalah umat Muslim. Angka ini menunjukkan bahwa Islam merupakan agama mayoritas di negara ini (Rizaty, 2023).

Sementara itu, pertumbuhan bank syariah di Indonesia semakin berkembang. Ini dibuktikan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang telah membukukan kinerja positif pada tahun 2024 yang menunjukkan bahwa laba bersih perusahaan yang tumbuh pesat. Hery Gunardi selaku direktur utama BSI menerangkan pertumbuhan yang signifikan pada kuartal III tahun 2024, dengan laba bersih mencapai Rp 5,1 triliun, meningkat 21,59% dibandingkan Rp 4,2 triliun pada tahun 2023. Pertumbuhan aset syariah mencapai 10,30 persen secara tahunan (*year on year*), jauh lebih tinggi dari perbankan nasional yang hanya 3,3%

persen secara tahunan (*year on year*). Pembiayaan BSI juga meningkat sebesar 11,65% persen secara tahunan (*year on year*), dengan total penyaluran mencapai Rp 266,46 triliun, sedangkan Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 11,42% persen secara tahunan (*year on year*) menjadi Rp 301,22 triliun. Kinerja positif ini mencerminkan peralihan masyarakat menuju perbankan syariah, di mana BSI terus berperan sebagai pelopor dalam sektor ini (Puspadini, 2024).

Perbankan syariah memiliki peluang besar untuk berkembang, terutama di Pulau Jawa, yang sebagian besar penduduknya beragama Islam. Menurut informasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), rata-rata jumlah penduduk Muslim di Pulau Jawa mencapai 90 persen, sedangkan di Provinsi Banten yaitu 94,84 persen terutama di Kota Serang (Mutia, 2022). Dalam hal ini, potensi perbankan syariah di Kota Serang sebenarnya cukup besar karena Bank syariah juga telah mendirikan banyak Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) di Kota Serang diantaranya yaitu BSI KC Serang dan BSI KCP Serang. Namun, fakta menunjukkan bahwa jumlah Bank Syariah masih sedikit dari pada Bank Konvensional di Kota Serang.

M. Agus Setiawan, Staf Ahli Gubernur Banten, menyatakan bahwa Banten adalah salah satu dari 16 provinsi di Indonesia yang telah mendirikan Himpunan Ekonomi & Bisnis Pesantren (HERBITREN), yang mencerminkan komitmen provinsi ini dalam mendorong kemandirian ekonomi syariah, terutama melalui pengembangan pondok pesantren. Dengan lebih dari 5.000 pesantren dan 500 jenis potensi wisata religi serta populasi Muslim yang mencapai 12,43 juta jiwa, Banten memiliki peluang besar untuk mengembangkan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah. Namun, menurut laporan Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Banten, pertumbuhan pembiayaan syariah pada triwulan II

tahun 2024 masih rendah, mencapai 9 persen, meskipun meningkat dari 8,1 persen pada triwulan II tahun 2023. Ameriza M Moesa, Kepala Kantor Perwakilan BI Banten, menjelaskan bahwa rendahnya pertumbuhan ini disebabkan oleh kepercayaan masyarakat yang lebih besar terhadap bank konvensional, yang telah beroperasi lebih lama dan memiliki jaringan yang lebih luas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan sinergi dan kolaborasi antara berbagai instansi dan pelaku usaha guna memperluas ekosistem halal dan mendorong perkembangan ekonomi keuangan syariah (Redaksi, 2024).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari studi sebelumnya yang ditulis oleh yuri dkk yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan, dan Lokasi Bank Dalam Memilih Jasa Bank Syariah di Kota Yogyakarta" (Yuri et al., 2023) dengan beberapa penyesuaian penting yang memberikan kontribusi baru terhadap literatur. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian yang kini berfokus di Kota Serang, sehingga memungkinkan analisis dalam konteks demografis, sosial, dan ekonomi yang berbeda dari Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini memperjelas fokus responden dari masyarakat menjadi nasabah, yang memberikan sudut pandang lebih relevan karena didasarkan pada pengalaman langsung pengguna jasa bank syariah. Penyesuaian lain adalah pada variabel terikat, yaitu dari sekadar memilih menjadi keputusan menggunakan, yang menunjukkan proses yang lebih kompleks dan mencerminkan pertimbangan rasional yang lebih dalam. Dengan melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi preferensi terhadap bank syariah di daerah dengan karakteristik berbeda, serta memberikan masukan strategis bagi pengembangan industri perbankan syariah secara lebih kontekstual dan aplikatif.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan jasa bank syariah adalah pengetahuan produk. Pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah mencerminkan pandangan umum, di mana salah satu ciri utamanya adalah tidak adanya bunga dan identitas perbankan syariah yang berkaitan dengan sistem bagi hasil. Namun, sikap dan pandangan masyarakat terhadap bunga bank (konvensional) dan sistem bagi hasil (perbankan syariah) sangat bervariasi. Beberapa orang masih memilih untuk menggunakan bunga, sementara yang lain lebih memilih sistem bagi hasil. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai ekonomi syariah atau Islam (Adriani, 2023). Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dikerjakan oleh Nastiti dkk yang menerangkan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank syariah (Nastiti et al., 2020). Tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dikerjakan oleh Wilda Yanti Siregar yang menerangkan bahwa tingkat pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah baik secara parsial dan simultan (Siregar, 2020).

Selain faktor pengetahuan produk ada juga faktor lain yang dapat mempengaruhi yaitu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan pada bank dapat menerapkan prinsip pelayanan prima. Layanan prima sebagai tingkat upaya tertinggi yang dilakukan oleh anggota staf untuk menekankan pemberian bantuan kepada konsumen. Layanan ini bertujuan untuk membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan sekaligus menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Untuk menjaga loyalitas nasabah dan daya saing pasar agar nasabah tetap setia menggunakan produk dan layanan bank (Anam, 2023). Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dikerjakan oleh Citra Sovia

dan Sri Wahyuni Hasibuan yang menerangkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih jasa bank syariah (Citra Sovia, 2023). Tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dikerjakan oleh Yuri dkk bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih jasa bank syariah (Yuri et al., 2023).

Selain faktor pengetahuan produk dan pelayanan yang tersebut diatas, faktor lain yang juga dapat berpengaruh terhadap keputusan memilih jasa bank syariah adalah faktor lokasi bank. Pemilihan lokasi yang sesuai dapat menjadi penentu utama dalam kesuksesan bisnis, sementara kesalahan dalam memilih lokasi dapat menyebabkan perusahaan beroperasi secara tidak efisien dan tidak efektif (Mutianisa & Cahyani, 2024). Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dikerjakan oleh Amelta Nur Indahsari yang menerangkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank syariah (Nur Indahsari, 2020). Tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dikerjakan oleh Annisa Firdaus yang menerangkan bahwa tingkat lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat (Firdaus, 2022).

Adanya permasalahan dan perbedaan hasil penelitian (research gap) seperti yang telah dipaparkan diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang. Apakah faktor-faktor yang telah tersebut diatas yaitu faktor pengetahuan produk, pelayanan dan lokasi bank berpengaruh atau tidak terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah di Kota Serang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat Kota Serang mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah.
2. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank syariah belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.
3. Lokasi bank syariah di Kota Serang yang masih terbatas dan kurang strategis dibandingkan dengan bank konvensional.
4. Rendahnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah meskipun prinsipnya sesuai dengan syariat Islam.

C. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dapat dipahami sebagai pertanyaan yang akan dijawab melalui pengumpulan data. Pada dasarnya, rumusan masalah bersifat deskriptif dan mencakup ruang lingkup masalah, pembatasan dimensi, serta analisis variabel yang terlibat. (Rahim, 2020).

Berdasarkan dari latar belakang dan fokus penelitian yang telah dibahas diatas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah:

1. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang?
3. Apakah lokasi bank berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang?
4. Apakah pengetahuan produk, pelayanan dan lokasi bank secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merujuk pada pernyataan yang menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui suatu penelitian. Selain itu, tujuan penelitian juga mencakup pengembangan yang relevan dengan topik yang diteliti (Hikmawati, 2020).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari pengetahuan produk terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari faktor lokasi bank terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan (bersama-sama) dari faktor pengetahuan produk dan lokasi bank terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dilihat sebagai dampak dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan penelitian berhasil dicapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan dengan tepat dan akurat, maka akan ada manfaat yang dapat diperoleh, baik secara praktis maupun teoritis (Rahim, 2020).

Berdasarkan tujuan penelitian dan uraian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkannya, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terkait keputusan menggunakan jasa bank syariah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor pengetahuan produk, pelayanan dan lokasi. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai media pengembangan ilmu pengetahuan yang diajarkan dan dipelajari dibangku perkuliahan manapun.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai perbankan syariah dan memberikan wawasan serta pengetahuan terkait produk-produk bank syariah, atribut dan manfaatnya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan wacana serta bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai factor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan menggunakan jasa bank syariah.

c. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perbankan syariah mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan menggunakan jasa bank syariah agar kedepannya bank syariah dapat lebih memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas.

d. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media bagi penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan yang sudah dipelajari

dibangku perkuliahan serta penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S1) program studi Perbankan Syariah.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, memberikan wawasan tambahan mengenai topik yang diteliti, serta membantu peneliti berikutnya dalam mengidentifikasi celah penelitian yang masih perlu dieksplorasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan metodologi di bidang yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini ditujukan untuk memberikan deskripsi umum tiap-tiap unsur. Adapun sistematika penulisan yang disusun dalam penelitian ini adalah seperti berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KERANGKA TEORETIS

Bab ini berisi tentang landasan teori yang terkait dengan Consumer Behavior Theory, pengetahuan produk, pelayanan lokasi bank, keputusan, jasa bank syariah, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, hipotesis dan model penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, populasi dan juga sampel, definisi operasional, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran peneliti