

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Purwokerto merupakan kota berkembang dibagian barat daya Provinsi Jawa Tengah merupakan Ibukota Kabupaten Banyumas. Letak yang strategis menjadikan jalur transportasi antar provinsi baik transportasi bus antar kota maupun kereta api. Kondisi perekonomian dari tahun ketahun semakin meningkat sebagai pusat pariwisata, perdagangan dan pendidikan. Terkait dalam industri pariwisata dan perdagangan seperti : hotel, biro-biro perjalanan dan cinderamata yang masih sangat terbuka untuk dimasuki para investor. Dalam bidang pendidikan banyaknya kampus-kampus sehingga aktivitas ekonomi rakyat yang berkenaan dengan kebutuhan mahasiswa semakin meningkat (www.wikipediakotapurwoketo.com, 2019).

Perekonomian di Purwokerto sangat membutuhkan kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan. Oleh karena fungsinya sebagai penghimpun dan menyalurkan dana. Bank sangat berperan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Perbankan di Purwokerto sampai dengan tahun 2000 masih dikuasai oleh perbankan yang dikelola secara konvensional. Kemudian pada tahun 2004 muncul bank syariah pertama kali yaitu Bank BNI Syariah, Bank Muamalat dan Bank Mandiri Syariah.

Berdasarkan pada tahun 2006 sampai tahun 2018 jumlah BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) semakin berkembang diantaranya yaitu Bank BRI Syariah,

Bank BNI Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank BTPN Syariah, Bank Jateng Syariah, BPRS Arta Laksana, BPRS Bina Amanah Satria, BPRS Khasanah Umat Purwokerto (www.ojk.go.id,2018).

Sistem perbankan syariah memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem Islam. Khususnya bebas dari bunga (*Riba*), bebas dari kegiatan spekulatif dan perjudian (*Maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas (*Gharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah (Utomo, 2014). Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah di Purwokerto salah satunya adalah produk pembiayaan (Kredit). Produk pembiayaan dalam perbankan syariah meliputi : *Mudarabah, Murabahah, Musyarakah, Bai Salam, Istishna dan Rahn*.

Bank Syariah di Purwokerto merupakan suatu perwujudan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Bank syariah haruslah melihat kondisi aktual masyarakat Purwokerto yang dijadikan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai.

Masyarakat purwokerto mayoritas beragama Islam dengan jumlah \leq 223,42 jiwa ketertarikan masyarakatat menggunakan bank syariah adalah perbankan syariah tidak ada bunga, perbankan syariah identik dengan bank sistem bagi hasil dan operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah (www.banyumaskab.bps.go.id. 2019).

Bank – bank syariah mulai mengupayakan peningkatan kualitas layanan agar dapat sejajar dengan bank konvensional. Akses teknologi informasi seperti ATM, *mobile banking* bagi pengembangan kualitas layanan dari bank-bank syariah. Inovasi pengembangan produk dan layanan juga harus menjadi fokus penting bagi bank-bank syariah agar dapat bersaing dengan bank konvensional. Saat ini industri perbankan sangatlah ketat, bank-bank syariah tidak bisa jika hanya mengandalkan produk-produk standar untuk menarik nasabah.

Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat memilih produk yang ditawarkan bank syariah, kemudian nasabah memilih alternatif dari berbagai alternatif yang ada. Keputusan nasabah memilih bank syariah akan dapat meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat, di samping itu dengan adanya nasabah yang memilih bank syariah menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk dan jasa bank syariah.

Tingginya keputusan nasabah memilih bank syariah dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi faktor pribadi, seperti usia, siklus hidup, pekerjaan, dan situasi ekonomi, gaya hidup dan pendapatan. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor sosial atau lingkungan nasabah seperti keluarga, kelompok, rekan kerja dan masyarakat. Berdasarkan penelitian Kaynak (2005) dalam Susilowati, dkk (2018) menyatakan alasan utama yang sangat mempengaruhi peralihan bank, dimana pelayanan yang lebih baik yang disediakan oleh bank pesaing dan semakin beragamnya produk yang ditawarkan maka akan semakin menarik nasabah

untuk menggunakan perbankan syariah. Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah diantaranya adalah religiusitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu religiusitas itu sendiri erat kaitannya dengan terhadap nilai-nilai keIslaman dan selalu diidentikkan dengan keberagamaan. Menurut Handayani, dkk (2018) Fenomena religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Makna religiusitas digambarkan dalam beberapa aspek- aspek yang harus di penuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan akhirat.

Lembaga perbankan tersebut termasuk ke dalam aspek syariat yang berhubungan dengan kegiatan muamalah dalam kegiatan bermuamalah, perlu diperhatikan bahwa semua transaksi dibolehkan kecuali yang diharamkan oleh syariat, dan penyebab terlarangnya sebuah transaksi menurut syariat dikarenakan adanya faktor haram zatnya, haram selain zatnya, dan tidak sah.

Menurut penelitian Almosawi dalam Susilowati, dkk (2018) Keputusan nasabah dalam menggunakan bank syariah lebih didorong oleh faktor keagamaan melalui dukungan masyarakat pada ketaatan perbankan terhadap prinsip-prinsip Islam, semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, maka akan semakin tunduk dan patuh terhadap aturan-aturan agamanya dan mendorong keputusannya untuk menggunakan perbankan syariah. Hal tersebut dibuktikan pada hasil penelitian (Zuhirsyan, dkk, 2018) menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan bank syariah yaitu kualitas pelayanan. Pelayanan adalah bagaimana *teller*, *costumer service*, *security* dan semua pihak bank melayani para nasabah dan membuat nasabah nyaman. Kualitas Pelayanan yaitu sesuatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang (Syakinah, dkk, 2018)

Faktor-faktor mempengaruhi nasabah yaitu pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah. Berdasarkan penelitian (Yulianti, 2015) bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah, sedangkan menurut penelitian (Wawan, dkk, 2018) bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah.

Faktor ketiga yang memediasi pengaruh religiusitas, pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah yaitu kepercayaan. Kepercayaan merupakan sebuah sikap yang menunjukkan rasa suka terhadap suatu hal baik produk maupun merek dan tetap bertahan untuk menggunakan produk ataupun merek tersebut (Gunawan, 2011). Berdasarkan penelitian (Yuliana, dkk, 2016) bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah, Sedangkan menurut penelitian (Handayani, dkk, 2018) kepercayaan sebagai mediasi hubungan

antara religiusitas dalam memilih bank syariah dan menurut (Hakim, dkk, 2017) menyatakan bahwa kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

Pada penelitian ini adalah pengembangan penelitian sebelumnya ialah pada penelitian yang dilakukan oleh (Yulianti, 2015) terdiri dari 2 variabel bebas yaitu Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah. Pada penelitian ini yaitu menambah variabel mediasi yaitu Kepercayaan. Alasan peneliti menambah variabel mediasi Kepercayaan karena pada penelitian terdahulu menurut (Handayani, dkk, 2018) menyatakan bahwa religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara langsung atau tidak langsung (melalui kepercayaan) terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah. Ketertarikan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti mengambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian berikut :

1. Apakah religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan?
3. Apakah religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah?
6. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan?

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas maka, penulis membatasi penelitian ini pada Analisis Pengaruh *Religius, Kualitas Pelayanan* dan *kepercayaan* sebagai variabel Mediasi Terhadap keputusan Nasabah memilih bank syariah. Penelitian ini dibatasi pada variabel (X_1) *Religius*, (X_2) *Kualitas Pelayanan*, dan variabel (Z) *Kepercayaan* variabel (Y) adalah *Keputusan Nasabah memilih bank syariah*, subyek pada penelitian ini adalah masyarakat Purwokerto yang menggunakan bank syariah di Purwokerto.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
3. Untuk menganalisis religiusitas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
5. Untuk menganalisis kepercayaan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
6. Untuk menganalisis religiusitas yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan.
7. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu :

1. Bagi penulis
 - 1) Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
 - 2) Untuk menambah pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah di bank syariah Purwokerto.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu dan dapat dijadikan referensi oleh masyarakat yang ingin lebih tahu mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah Purwokerto.

3. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk mengambil langkah strategis pemasarannya terutama dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam keputusannya menggunakan produk dan jasa bank syariah.

