

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan internet menyebabkan terbentuknya sebuah dunia baru yang disebut sebagai dunia maya. Di dalam dunia maya tersebut bahwasannya setiap orang mempunyai sebuah hak dan memiliki kemampuan dalam melakukan interaksi dengan orang-orang yang lainnya, yang dimana interaksinya tidak ada batasan sama sekali atau bebas tanpa ada yang mengalangnya. Dampak-dampak yang dirasakan oleh manusia setelah hadirnya internet sangatlah banyak, salah satunya dalam bidang bisnis, dimana internet memberikan dampak yang besar terhadap bisnis.¹ Hadirnya internet membuat orang-orang akan lebih mudah dalam melakukan akses terhadap sebuah informasi secara cepat, oleh karena itu kebutuhan-kebutuhan hidupnya akan mudah terpenuhi.

Perdagangan online telah menembus banyak Batasan dalam bidang bisnis secara tradisional, sebuah pasar impian, banyak toko yang tidak memiliki lokasi secara fisik tetapi berpotensi melakukan transaksi secara jarak jauh kapanpun dan dimanapun. Perdagangan yang dilakukan secara online seperti sesuatu yang dianggap ajaib di era sekarang.² Dimana dagang secara online akan memberikan dampak yang nyaman terhadap banyak konsumen Ketika melakukan pencarian produk dengan efisien dan dapat dilakukan dengan ases waktu sebanyak 24 jam dalam sehari.³

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Asy-Syura Ayat 19 yang berbunyi :

الْعَزِيزُ الْقَوِيُّ وَهُوَ ۖ يَشَاءُ مَنْ يَرْزُقُ بِعِبَادِهِ لَطِيفٌ ۗ اللَّهُ

¹ Nurbaiti M Kom, *Sistem Informasi Keuangan/Perbankan* (FEBI, 2019), h.77.

² Nailul Muna And Nuri Aslami, “Pentingnya Mengimplementasikan Tanggung Jawab Sosial Dan Etika Bisnis Terhadap Konsumen E-Commerce (Studi Kasus Shopee Online shop)” 5 (2022): 19–21.

³ Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius, *Pemasaran Global (Konteks Offline Dan Online)* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012), h.214.

*Artinya : “Allah Maha lembut terhadap hamba-hamba-Nya; Dia memberi rezeki kepada yang di kehendaki-Nya dan Dialah Yang Maha Kuat lagi Maha Perkasa”.*⁴

Sesuai dari ayat yang sudah dijelaskan di atas, dapat kita ambil kesimpulan, bahwasannya Allah SWT selalu berbuat baik kepada hamba-Nya lalu Allah SWT menganugrahkan serta memudahkan hamba-Nya untuk mencari rezeki. Seiring dengan banyaknya orang-orang yang menggunakan internet, memberikan ketertarikan kepada banyak orang-orang dalam melakukan bisnis, tentunya akan bisa dimanfaatkan dalam melakukan sebuah promosi sebuah produk dalam internet dan bisa dilakukan dalam melakukan sebuah transaksi dagang. Hampir orang-orang diseluruh dunia melakukan pembelian sebuah barang melalui sebuah internet sesuai dengan keinginan mereka sendiri. Disemua bidang dalam bisnis, internet mampu memberikan pengaruh yang sangat besar kepadanya. Baik memberikan pengaruh kepada banyak perusahaan baik kecil maupun besar hingga para pedagang online juga sangat terbantu oleh internet dalam melakukan branding produknya, kemudian melakukan pemasaran, melakukan produk penjualannya atau beberapa fungsi-fungsi dalam bisnis lainnya.⁵

Gambar 1.1
Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2021



⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014), h. 485.

⁵ Rifqi Nugraha, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dengan Sistem Pre Order Secara Online*” (Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2013), H. 2.

Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>⁶

Berdasarkan gambar diatas, salah satu ahli yakni Hootsuite dan We Are Social menyatakan, terdapat 202,6 juta orang-orang menggunakan internet sampai tahun Januari 2021. Jika hal tersebut disandingkan pada tahun 2020 bahwa orang-orang yang menggunakan internet pada tahun tersebut sampai 2021 terdapat kenaikan sebesar 15,5% hingga lebih atau 27 juta orang bertambah yang menggunakan internet. Menurut ahli tersebut, bahwa sebesar 73% dari total seluruh penduduk Indonesia yang sebesar 274,9 juta telah menggunakan internet.⁷

Berdasarkan kegiatan operasionalnya, bank terbagi dua, yakni Bank secara Konvensional dan Bank secara Syariah. Bank Syariah merupakan bank yang secara system serta prinsip yang dimilikinya berlandaskan Syariah, dimana jenis-jenis dari bank Syariah sendiri terdapat Bank umum secara Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Salah satu ahli yang bernama Sudarsono memberikan argumennya bahwasannya yang diartikan sebagai bank Syariah adalah sebuah Lembaga keuangan yang secara sistemnya melakukan usaha penyimpanan dan pinjamannya dengan berlandaskan prinsip Syariah atau prinsip-prinsip yang dianut sangat menghindari riba.⁸

Kemudian jika bank secara konvensional merupakan bank yang sistem dalam aktivitas usahanya berlandaskan prinsip secara konvensional, terdapat bunga dalam menetapkan sebuah produk yang bertujuan untuk mencari untung dan beberapa jasa dari bank yang lainnya, biasanya bank memberikan penetapan *fee based* dalam nominal atau presentase tertentu.⁹

Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki penduduk ber-agama musli terbanyak. Namuan secara fakta, walaupun mempunyai tingkat penduduk Muslim yang mayoritas, tapi eksistensi dari Bank Syariah sendiri belum bisa menandingi dengan Bank secara konvensional. Bukti

⁶ Simon Kemp, "Digital 2021: Indonesia," 2021, <https://Datareportal.Com/Reports/Digital-2021-Indonesia>.

⁷ Agus Tri Haryanto, "Pengguna Internet Indonesia Tembus 202,6 Juta," last modified 2021, <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5407210/pengguna-internet-indonesia-tembus-2026-juta>.

⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 85.

⁹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 24.

nyatanya adalah banyak orang-orang Muslim yang belum melakukan peralihan/penggantian bank ke Syariah dan masih memberlakukan bank secara konvensional. Agar bank Syariah dapat memiliki pengguna yang banyak, tidak hanya dilakukan dengan membuat peraturan perundang-undangan saja untuk menganjurkan menggunakan bank Syariah, namun juga harus memberikan dorongan yang besar kepada masyarakatnya agar mau bertransaksi menggunakan menggunakan bank Syariah.¹⁰

Hadirnya Bank Syariah merupakan hasil gagasan dari masyarakat Muslim yang ada di Indonesia, yang menganggap dan menyakini bahwa bunga Bank adalah haram.

Tabel 1.1
Persentase Masyarakat Kota Medan Berdasarkan Agama

| No | Agama | Persentase |
|----|-----------|------------|
| 1 | Muslim | 64,53% |
| 2 | Protestan | 20,99% |
| 3 | Katolik | 5,11% |
| 4 | Buddha | 8,28% |
| 5 | Hindu | 1,04% |
| 6 | Kongchu | 0,06% |

Sumber : <https://medankota.bps.go.id/>

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk kota Medan yang mayoritas masyarakatnya beragama muslim sebesar 64,53%, protestan sebesar 20,99%, katolik sebesar 5,11%, buddha sebanyak sebesar 8,28%, hindu sebesar 1,04% dan konchu sebanyak 0,06%. Seiring dengan hal tersebut, maka peneliti melakukan obeservasi awal dengan mewawancarai beberapa pedagang *online shop* di kota Medan. “Hasil dari wawancara tersebut diketahui bahwa diantara 10 pedagang online, terdapat 3 pedagang yang menggunakan layanan perbankan syariah. Salah satunya ibu Besna. Ibu Besna mengatakan akan tertarik dan memilih Bank dengan sistem Syariah sebab lebih memberikan jaminan halal dan menginginkan agar tidak terjerumus dengan riba. Ketika melakukan wawancara kapada ibu Azmi, beliau mengatakan bahwa memilih bank syariah agar menghindari riba, tetapi terkadang mempunyai kendala

¹⁰ Harif Amali Rifai, “Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Vs Bank Konvensional,” *Jurnal Kerjasama Bank Indonesia dan Center for Banking Research Universitas Andalas* (2005): h. 2.

jaringan pada saat bertransaksi dengan internet banking dari bank syariah". Sementara 7 orang pedagang lainnya lebih tertarik menggunakan bank konvensional sebagai alat transaksi dalam bisnis *online shop*, salah satunya ibu Nurul, Ibu nurul lebih memilih bank konvensional dikarenakan sudah terlanjur mempunyai tabungan di bank konvensional, beliau juga mengatakan bahwa memakai bank konvensional karena kebanyakan customernya menggunakan bank konvensional sebagai alat transaksi". Ibu Mutia mengatakan memakai bank konvensional dikarenakan keyakinan Bu Mutia menganggap jika Bank Konvensional maupun Bank Syariah memiliki kesamaan." Dalam wawancara dengan ibu warni, ibu warni mengatakan lebih tertarik dengan bank konvensional dikarenakan jaringan ATM lebih banyak dari pada bank Syariah".

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pedagang online masih banyak menggunakan bank konvensional. Beberapa minat pedagang Ketika memakai jasa di bank Syariah disebabkan karena sebuah faktor, dimana factor-faktor untuk memberikan ketertarikan kepada pedagang. Sehingga diperlukan peningkatan agar dapat memiliki pengguna yang banyak di Bank Syariah.

Dalam pandangan beberapa ahli yakni Kotler dan Armstrong, minat beli konsumen merupakan sebuah keinginan konsumen dalam melakukan pemilihan sebuah produk-produknya, sesuai dengan pengalamannya Ketika melakukan pemilihan, sudah pernah memakai produk atau memang ingin sebuah produk.¹¹ Faktor internal maupun eksternal memberikan pengaruh terhadap minatnya orang-orang dalam menabung di bank Syariah.

Terdapat 3 faktor yang dipilih oleh peneliti, yakni faktor fasilitas pelayanan, faktor promosi, dan faktor pengetahuan. Faktor pengetahuan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi terhadap minat orang-orang untuk menabung di bank Syariah.

Pengetahuan merupakan sebuah faktor yang paling penting untuk mencari tahu minat orang-orang menggunakan jasa bank syariah. Pengetahuan merupakan suatu hal yang sudah diketahui oleh orang. Dalam pandangan salah satu ahli yakni Soekidjo Notoatmodjo Ketika melakukan penelitian bahwa

¹¹ Armstrong Garry Kotler, Philip, *Principle of Marketing*, Ninth Edit. (Inc Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 1966).

pengetahuan adalah sebuah hal yang sangat penting untuk memberikan bentuk Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seseorang.¹² “Alasan peneliti memilih faktor pengetahuan dikarenakan masi terdapat ketidakpahaman beberapa pedagang mengenai perbankan syariah”.

Faktor kedua yang diperkirakan orang-orang akan beralih ke bank Syariah yakni fasilitas pelayanan. Fasilitas pelayanan adalah faktor yang dinggap penting juga untuk memberikan rasa percaya kepada orang-orang Ketika akan memutuskan untuk melakukan transaksi secara offline maupun online. “Peneliti memilih faktor fasilitas pelayanan dikarenakan menurut pedagang online fasilitas layanan oleh bank syariah belum sebanyak bank konvensional, seperti ATM”.

Faktor yang ke-tiga adalah faktor promosi, tujuan adanya sebuah promosi agar bisa menyebarkan informasi dan memberikan pengaruh kepada orang-orang terhadap produk-produk bank dengan membuat program untuk iklan, kemudian personal selling, dan lain-lain. Oleh karena itu, hadirnya program-program tersebut bisa membujuk orang-orang atau nasabah agar tetap menggunakan produk dari bank dan semakin yakin terhadap produk-produknya, sehingga Ketika akan meninggalkan maka akan merasa menyesal.¹³ “Alasan peneliti memilih faktor promosi dikarenakan bank syariah belum secara maksimal dan merata dalam memperkenalkan produknya secara menyeluruh kepada masyarakat salah satunya pedagang online”

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai “**Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pedagang *Online shop* Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pedagang *Online shop* Di Kota Medan)**”

B. Identifikasi Masalah

Adanya Batasan masalah, bertujuan agar masalah-masalah yang dipaparkan tidak melebar terhadap inti masalah dalam penelitian ini, dan tentunya akan memberikan kemudahan dalam melakukan pembahasan, oleh karena itu tujuan

¹² Syahriyal, “Pengaruh Persepsi Nilai Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah Di Banda Aceh,” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 4, no. 1 (2019): 139–156.

¹³ Muhammad Isa and Dkk, *Manajemen Pemasaran Bank* (Buku Diktat, 2012), h. 10.

dari penelitian ini akan bisa dicapai. Terdapat Batasan masalah dalam penelitian ini, yakni:

1. Pada saat ini pertumbuhan bank konvensional dapat dikatakan lebih banyak dari pada bank syariah, walaupun sebenarnya bank Syariah sendiri mempunyai potensi yang besar dalam memengaruhi peningkatan ekonomi. Kota medan merupakan kota yang penduduk muslimnya lebih dominan dari pada non muslim tetapi beberapa masyarakatnya lebih banyak memilih bertransaksi menggunakan bank konvensional. Salah satunya pedagang *online shop*.
2. Kurangnya pengetahuan serta minat pedagang terhadap bank syariah
3. Fasilitas pelayanan yang kurang memadai.
4. Bank Syariah sangat minim sekali dalam melakukan kegiatan promosi dan perluasan informasi dan jasa bank Syariah yang telah sedia.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian yang sudah dijelaskan di atas, peneliti memberikan rumusan masalah, dengan rincian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh dari faktor pengetahuan terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah?
2. Apakah ada pengaruh dari faktor fasilitas pelayanan terhadap terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah?
3. Apakah ada pengaruh dari faktor promosi mempengaruhi terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah?
4. Apakah adad pengaruh dari faktor Pengetahuan, fasilitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama terhadap terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, yakni:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh faktor pengetahuan terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah

- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh faktor fasilitas pelayanan terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh faktor promosi mempengaruhi terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah
- d. Untuk mengetahui ada pengaruh faktor pengetahuan, fasilitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama terhadap terhadap minat pedagang *online shop* menggunakan jasa bank syariah

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini mempunyai manfaat, baik bisa memberikan manfaat dari sisi praktis dan dari sisi teoritis, diantaranya sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis

Harapan peneliti bahwa penelitian ini bisa memberikan tambahan wawasan pengetahuan terhadap faktor Yang Mempengaruhi Minat Pedagang *Online shop* Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pedagang *Online shop* di Kota Medan

- b. Secara Praktis

Peneliti memiliki harapan agar penelitian ini bisa memberikan masukan kepada pihak-pihak yang mempunyai kepentingan, salah satunya bagi penyusun, dan secara umum bagi instansi-instansi yang berhubungan serta beberapa Lembaga yang bergerak dalam bidang bisnis maupun ekonomi Islam.

- c. Bagi Perbankan Syariah

Peneliti memiliki harapan bahwa penelitian ini bisa memberikan sebuah gambaran kepada perbankan khususnya Syariah, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan berharap pula sebagai bahan masukan untuk pemegang kebijakan yang berkaitan dengan langkah-langkah pengembangan bank syariah.