

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan bank memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara. Peran lembaga keuangan bank hampir mencakup semua kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat saat ini. Termasuk lembaga keuangan. Perbankan Syariah yang menjadi salah satu sektor keuangan alternative yang semakin pesat perkembangannya. Bahkan di beberapa negara Barat seperti Inggris dan Denmark berlomba-lomba menjadi pusat Keuangan Islam Dunia (*Islamic Financial Hub*). Bank syariah sama halnya dengan bank konvensional memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan semaksimal mungkin, namun dengan tetap memperhatikan etika bisnis yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam (Maulana et al., 2020 : 124).

Secara umum, fungsi bank syariah adalah sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Bank dapat melakukan pendekatan kepada entitas yang membutuhkan dana yang memiliki kelebihan dana. Oleh karena itu, ketika masyarakat memiliki kelebihan dana yang dihimpun oleh bank (*surplus saham*), maka dana tersebut disalurkan kepada masyarakat (*baik perorangan maupun perusahaan*) yang membutuhkannya (*defisit saham*).

Fungsi pertama bank syariah adalah mengumpulkan uang dari masyarakat. Bank syariah menghimpun dana dengan dua cara, yaitu sebagai simpanan dengan akad *al-Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan akad *al-Mudharabah*.

Fungsi kedua adalah bank syariah mendistribusikan uang kepada masyarakat umum. Masyarakat dapat menerima dana dari bank syariah sepanjang memenuhi semua ketentuan yang berlaku. Melengkapi fungsi ini penting karena ada pengembalian dana bersama, tergantung pilihan akad. Misalnya, pengembalian yang diperoleh dalam perjanjian jual beli berasal dari margin keuntungan, yaitu selisih antara harga jual nasabah dengan harga beli bank. Bukan hanya tentang menghasilkan pendapatan yang penting untuk menyalurkan dana, tetapi juga karena pemanfaatan dana yang tidak terpakai. Setiap dana yang dihimpun dari masyarakat memiliki biaya yang harus dibayarkan kepada bank dalam jangka waktu tertentu.

Fungsi ketiga, bank syariah memberikan layanan dalam bentuk perbankan syariah. Memiliki jasa selain menghimpun dana dan menyalurkannya ke perbankan syariah dapat menjadi alternatif pendapatan perbankan untuk komisi atau jasa. Layanan termasuk transfer uang, *over-ordering*, pencetakan laporan bank, sekuritas, kliring, *letter of credit (L/C)*, penagihan utang, bank garansi, dan lain-lain. (Yudhy, 2022)

Tujuan bank syariah secara umum adalah untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, *financial*, komersial, dan investasi sesuai kaidah syariah. Hal inilah yang membedakan dengan bank konvensional yang tujuan utamanya adalah pencapaian keuntungan setinggi-tingginya (*profit maximization*). Untuk mencapai tujuan tersebut bank syariah harus mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah (Anshori, 2018).



sebagai objek. Minat pada dasarnya adalah sebab dan akibat dari pengalaman. Faktor yang mempengaruhi minat adalah motivasi internal individu, seperti keinginan untuk makan, keinginan untuk mengetahui atau keinginan untuk menabung. Motif sosial, seperti keinginan untuk memperoleh persetujuan atau perhatian dari orang lain, dan keinginan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat. Faktor emosional atau perasaan, seperti kesuksesan, yang dengan sendirinya menghasilkan perasaan senang dan puas. Karena kepribadian manusia itu kompleks, maka ketiga faktor kepentingan tersebut seringkali tidak berdiri sendiri, melainkan kombinasi dari ketiga faktor tersebut. (Astuti, 2013)

Minat memiliki dua aspek yaitu: Aspek Kognitif yang didasarkan pada konsep minat yang dikembangkan seseorang. Konsep yang membangun aspek kognitif didasarkan pada pengalaman dan belajar dari lingkungan. Aspek afektif merupakan konsep yang melahirkan konsep kognitif dan dinyatakan dalam sikap terhadap kegiatan atau objek yang membangkitkan minat. (Carlos Kambuaya, 2015)

Menurut Siti Rahayu Haditomo menjelaskan bahwa ada 2 faktor yang mempengaruhi minat seseorang yaitu: pertama, Faktor dari dalam (intrinsik), yaitu sifat pembawaan dan yang kedua, Faktor dari luar (ekstrinsik), diantaranya keluarga, sekolah dan masyarakat sekitar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara garis besar minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri (faktor intristik) dan faktor yang berasal dari luar individu tersebut (faktor ekstrinsik). (Haditono, 2008)

Pengetahuan konsumen tentang produk perbankan syariah merupakan tingkat pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap produk dan layanan perbankan syariah. Bahkan, beberapa ekonom Muslim berpendapat bahwa salah satu hambatan untuk pengembangan bank dalam kasus syariah adalah pemahaman konsumen terhadap produk perbankan syariah yang masih rendah. (Adinugraha et al., 2020)

Pengetahuan tentang produk perbankan dianggap penting didedikasikan untuk mendukung keputusan pembelian di perbankan syariah. Hal ini dikarenakan inovasi pada produk yang ditawarkan dapat memberikan kesan bagi calon konsumen. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh M. Anang Firmansyah (2018) membuktikan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah. Hal tersebut bisa dilihat dari pemahaman nasabah mengenai pengetahuan karakteristik produk bank syariah, manfaat produk bank syariah serta kepuasan produk bank syariah (Firmansyah, 2018)

Dalam hal layanan lokasi perbankan syariah juga mudah dijangkau dan dekat dengan pusat pasar, terdapat fasilitas umum atau titik bantuan yang memadai. (Siti Raihana, 2020).

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rambat Lupiyadi, Fandy Tjiptono (2013) Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menabung, adanya lokasi atau aksesibilitas yang strategis akan meningkatkan peluang konsumen dan dengan aksesnya yang mudah dijangkau mempermudah konsumen untuk menabung karena jaraknya dekat dan mudah ditempuh. (Rambat Lupiyadi, 2013)

Persepsi manfaat merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap subyek tertentu yang dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang mereka lakukan sehingga dapat meningkatkan performa pekerjaannya dan prestasi kerja orang yang bersangkutan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000) membuktikan bahwa persepsi manfaat variabel moderating berpengaruh terhadap pengetahuan dan lokasi di Bank Syariah karena manfaat dari menabung di bank syariah lebih efektifitas, akses yang lebih cepat, berguna serta menguntungkan bagi nasabah. (Viswanath Venkatesh, 2000)

Alasan peneliti memilih mahasiswa perbankan syariah sebagai objek survei karena mahasiswa perbankan syariah lebih berpengetahuan dalam hal perbankan syariah. Menurut teori, semakin tinggi tingkat pengetahuan maka semakin tinggi pulak minat untuk menjadi nasabah. Tetapi, berdasarkan hasil survei yang didapatkan, diperoleh hasil bahwa tingginya tingkat pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah.

Mahasiswa jurusan perbankan syariah sebagian besar tidak mempunyai minat menabung di perbankan syariah, kebanyakan dari mereka memilih menabung di bank konvensional, jika dilihat dari survey yang dilakukan terdapat 76% mahasiswa memilih tidak berminat menabung di Bank Syariah karena sudah terikat dengan bank konvensional dan tidak mendapatkan informasi lebih awal mengenai bank syariah terkhusus mengenai bagi hasil yang dinilai masih rumit, lokasi nya yang cukup jauh dari kampus dan tidak semua daerah terdapat bank syariah serta fasilitas tabungan syariah masih terbatas, 24% lainnya memilih berminat menabung di bank syariah karena mereka sudah mempelajari sebelumnya mengenai bank syariah dan mengetahui bahwa bank syariah terhindar dari riba, adanya akad sesuai dengan syariat islam, serta banyaknya produk yang ditawarkan.

Dalam hal ini ketertarikan mahasiswa untuk menabung dan menjadi nasabah pada bank syariah masih tergolong rendah, oleh karena itu seharusnya menjadi pertimbangan bagi pihak bank syariah untuk memberikan informasi mengenai produk lebih jelas lagi, SDM dari perbankan syariah harus berkreasi dan berinovasi dalam mengetahui kebutuhan, keinginan, selera dan perilaku nasabah sehingga mereka percaya dan loyal menjadi nasabah pengguna



jasa perbankan syariah. Bank syariah juga harus memahami faktor kunci atau preferensi segmentasi nasabah tersebut. Dengan demikian minat mahasiswa untuk menabung di Bank Syariah dapat dirasakan bisa mencapai maksimal.

Dengan demikian tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui **Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Lokasi Dengan Persepsi Manfaat Sebagai Variabel Moderating Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Di UINSU Medan)** dapat terpenuhi.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan di atas dapat diketahui dari hasil survey yang telah dilakukan antara lain :

1. Masih sedikit mahasiswa yang minat menabung di bank syariah bahkan kebanyakan masih menabung di bank konvensional disebabkan kurangnya minat mencari pengetahuan mengenai produk perbankan syariah.
2. Masih minimnya ketersediaan lokasi pembayaran non tunai menggunakan ATM Bank Syariah dan pelayanan mesin ATM Bank Syariah yang terbilang jarang di pusat perbelanjaan atau ATM Center.
3. Banyaknya bank yang bermunculan dengan menyediakan pelayanan untuk nasabah sehingga membuat para nasabah memiliki banyak berbagai pilihan agar dapat memilih produk bank yang sesuai kebutuhan nasabah.
4. Lingkungan sosial atau lokasi sekitar tempat tinggal yang mayoritas kebanyakan masih menggunakan bank konvensional ketimbang bank syariah.
5. Beragamnya persepsi yang muncul disebabkan oleh rendahnya minat pemahaman masyarakat terhadap produk maupun lokasi bank Syariah, karena telah di dominasi oleh perbankan konvensional.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan memusatkan penelitian, serta untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman terhadap kesimpulan yang dihasilkan. Maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pengetahuan produk, lokasi menjadi variabel independen. Sedangkan variabel dependennya yaitu minat menabung di bank syariah. Dan yang menjadi populasi sampelnya adalah mahasiswa prodi Perbankan Syariah UINSU yang telah maupun belum memiliki rekening

Bank Syariah.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah?
3. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah persepsi manfaat memoderasi di Bank Syariah?
4. Apakah lokasi terhadap minat menjadi nasabah persepsi manfaat memoderasi di Bank Syariah?
5. Apakah persepsi manfaat memoderasi pengetahuan produk dan lokasi di Bank Syariah?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan yang telah di paparkan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah persepsi manfaat memoderasi di Bank Syariah
4. Untuk lokasi terhadap minat menjadi nasabah persepsi manfaat memoderasi di Bank Syariah.
5. Untuk mengetahui persepsi manfaat memoderasi pengetahuan produk dan lokasi di Bank Syariah.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat serta berguna bagi beberapa pihak diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh pengetahuan produk dan lokasi terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah dengan persepsi manfaat sebagai variabel moderating, serta juga

diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan. Serta sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

### b. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas perusahaan dalam meningkatkan respon nasabah ke depannya.

### c. Bagi Akademis

Sebagai bahan uji perbandingan penelitian selanjutnya

### d. Bagi Masyarakat

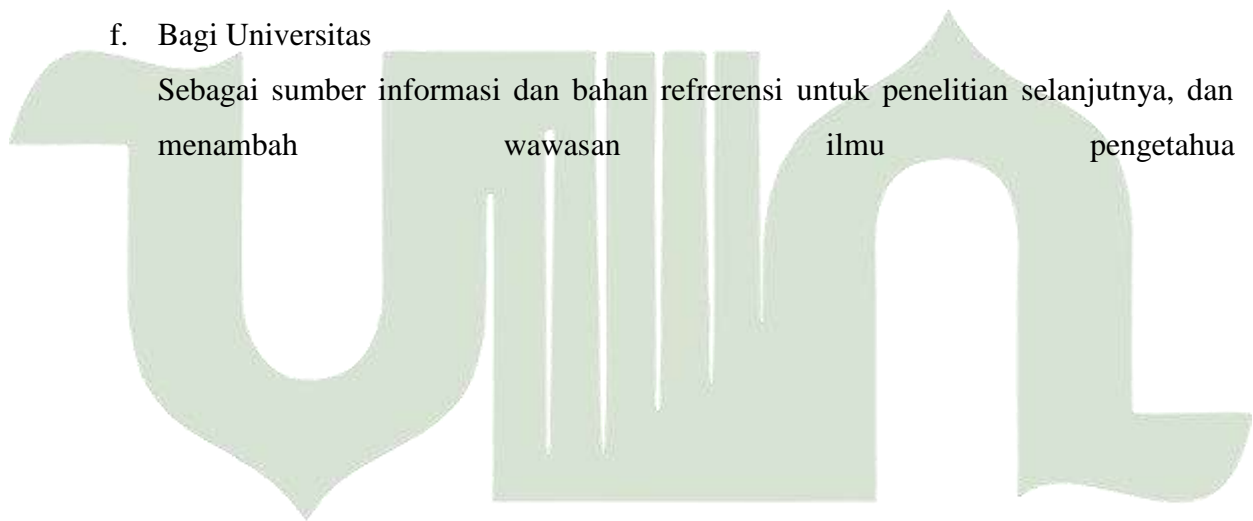
Sebagai bahan untuk meningkatkan wawasan mengenai perbankan syariah

### e. Bagi Pemerintah

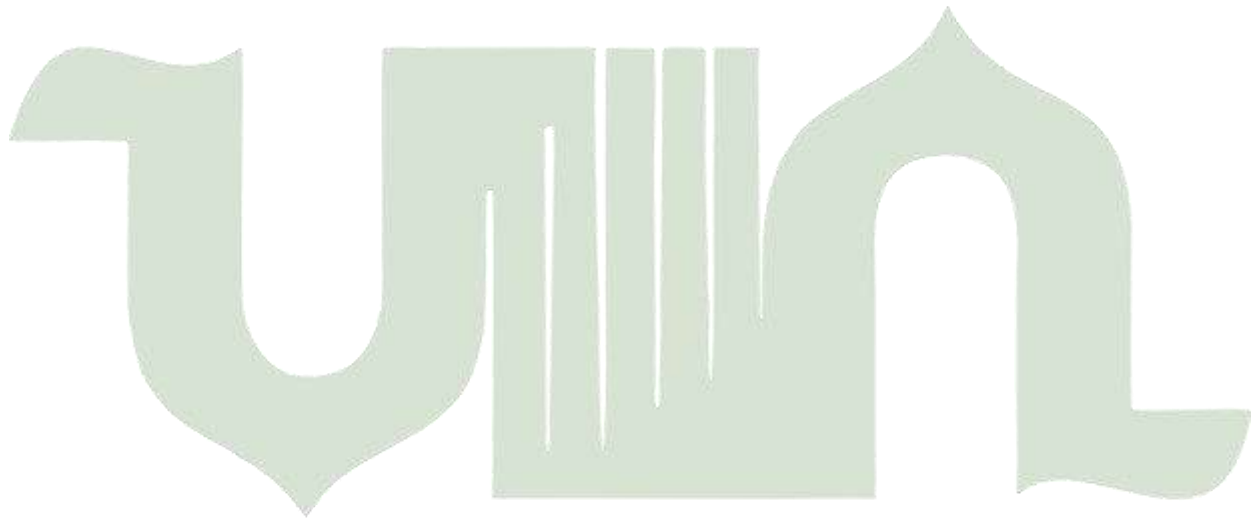
Sebagai sumber informasi perkembangan perbankan syariah

### f. Bagi Universitas

Sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan menambah wawasan ilmu pengetahuan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN