BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Nelly & Siregar, 2022). Di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia (BMI) menjadi pelopor perbankan syariah, didirikan pada tahun 1991 dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1992. Pendirian BMI berawal dari hasil rekomendasi lokakarya yang diselenggarakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor, yang membahas isu bunga bank dan sistem perbankan. Rekomendasi ini kemudian diperkuat dalam Musyawarah Nasional (Munas) VI MUI yang digelar pada 22-25 Agustus 1990. Sejak saat itu, konsep perbankan syariah mulai mendapatkan perhatian lebih di Indonesia sebagai alternatif sistem keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang bebas dari riba dan mendorong transaksi yang lebih adil (Bella et al., 2023).

BMI menjadi titik awal perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia, dan sejak itu, berbagai bank syariah lainnya bermunculan, didorong oleh kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Inisiatif ini menunjukkan komitmen dari ulama dan pemangku kebijakan untuk menyediakan pilihan sistem perbankan yang lebih sesuai dengan prinsip agama, dan membuka jalan bagi tumbuhnya sektor ekonomi syariah di Indonesia yang kini berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan merger tiga bank syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank

Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021 (Diana & Alrasyid, 2022). Penggabungan ini bertujuan untuk menciptakan bank syariah yang lebih besar dan lebih kuat dalam melayani masyarakat Indonesia. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI), memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui sistem perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah (Ekasari & Hartomo, 2019). Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), saat ini terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia, serta 19 bank umum konvensional yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS).Selain itu, ada juga 173 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang beroperasi di seluruh Indonesia (OJK, 2021). Meski jumlah institusi perbankan syariah ini cukup banyak, pertumbuhannya, baik dari segi aset maupun operasional, masih belum sebanding dengan perbankan konvensional.

Bank Syariah Indonesia (BSI), yang terbentuk dari merger PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah Tbk, merepresentasikan potensi besar perbankan syariah di Indonesia. Dengan visi menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar dunia, BSI kini mendominasi sektor perbankan syariah nasional. Menurut data dari Biro Riset Info bank hingga September 2023, total aset Bank Syariah Indonesia (BSI) mencapai Rp319,85 triliun. BSI menjadi satu-satunya bank syariah di Indonesia yang memiliki aset lebih dari Rp100 triliun (Info Bank News, 2024). Berdasarkan survei Populix (Maret 2023) terhadap 1.014 responden Muslim, 51% memilih BSI sebagai bank pilihan mereka, terutama karena kesesuaiannya dengan prinsip syariah (Databoks, 2023).

Gambar 1. 1 Survei Bank Syariah yang Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia oleh Populix

Sumber : Databoks 2023

Hingga Mei 2023, BSI telah mencapai 19 juta nasabah, yang meski signifikan, baru mewakili 7% dari total populasi Muslim Indonesia. Data dari OJK menunjukkan pangsa pasar keuangan syariah pada Juni 2022 mencapai 10,41%, sedikit meningkat dari tahun sebelumnya. Angka ini mengindikasikan masih besarnya potensi pertumbuhan, mengingat dominasi perbankan konvensional masih sangat kuat. Fokus pada peningkatan kualitas layanan dan edukasi masyarakat tentang keunggulan sistem perbankan syariah menjadi kunci untuk meningkatkan penetrasi pasar di masa mendatang. Tingginya minat masyarakat terhadap bank syariah, yang didukung oleh layanan modern, telah mendorong pertumbuhan pesat jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sejak merger pada 1 Februari 2021 hingga Desember 2023, jumlah nasabah BSI telah mencapai 19,5 juta, dan meningkat lagi hingga 20,5 juta pada semester pertama 2024. Hal ini menjadikan BSI sebagai bank syariah dengan jumlah nasabah terbanyak di dunia (Databoks,

2023).

Selain itu, pertumbuhan jumlah nasabah tersebut berbanding lurus dengan kinerja perusahaan yang mengesankan sepanjang tahun 2023. Atas pencapaian dalam hal laba dan peningkatan basis nasabah, BSI menerima penghargaan pada ajang *Prominen Award* 2024, di mana BSI berhasil meraih kategori *Best Number of Customers Sharia Bank in the World dan Excellent Business Performance with Beyond Sharia Banking Strategy*. (BSI, 2024) Sejak penggabungan tiga bank syariah pada tahun 2021, BSI terus mencatatkan peningkatan signifikan dalam kinerja dan pertumbuhan nasabah. Pada tahun 2023, laba bersih BSI tercatat mencapai Rp5,7 triliun, meningkat 33,8% dibandingkan dengan tahun 2022 yang sebesar Rp4,3 triliun, dan Rp3 triliun pada 2021 (Info Bank News, 2024). Kinerja yang konsisten ini mencerminkan strategi bisnis BSI yang kuat dan terus berkembang di industri perbankan syariah.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi perbankan syariah adalah persepsi masyarakat bahwa layanan ini hanya ditujukan untuk umat Muslim (Ekasari & Hartomo, 2019). Padahal, bank syariah bersifat inklusif dan tidak membatasi nasabahnya berdasarkan agama atau etnis. Siapapun, tanpa memandang latar belakang kepercayaan, dapat menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Prinsip operasional bank syariah yang bebas riba dan mengedepankan keadilan dalam transaksi sebenarnya dapat menarik minat masyarakat yang lebih luas, termasuk mereka yang mencari alternatif sistem keuangan yang lebih transparan dan beretika. Oleh karena itu, diperlukan edukasi yang lebih masif agar masyarakat memahami bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang terbuka bagi semua kalangan, bukan hanya eksklusif bagi umat Muslim. Meskipun

demikian, penetrasi perbankan syariah di berbagai wilayah Indonesia masih belum merata, terutama di daerah-daerah tertentu.

Namun, minat masyarakat untuk menabung pada bank syariah masih menjadi tantangan di beberapa daerah, terutama di wilayah Bekasi tepatnya Harapan Indah yang dikenal sebagai daerah dengan karakteristik masyarakat yang cenderung konservatif mendominansi pemilihan bank konvensional dalam memilih layanan keuangan. Di Kota Bekasi Harapan Indah, hal ini tercermin dari rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. Fenomena ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, kegiatan literasi keuangan syariah yang dilakukan, serta lokasi bank yang mungkin belum strategis atau mudah dijangkau oleh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam menarik minat nasabah, terutama dalam hal kenyamanan dan kepuasan pelayanan (Al Idrus, 2021). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keputusan dan kenyamanan nasabah (Budiono, 2021). Kualitas pelayanan yang baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat penting dalam meningkatkan keputusan masyarakat untuk menabung.

Di sisi lain, literasi keuangan syariah yang efektif juga memiliki peran dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai manfaat menabung pada bank syariah (Mujib, 2016). Selain itu, lokasi bank yang strategis dan mudah diakses akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan yang ditawarkan (Kumala & Edityawati, 2023).

Literasi Keuangan Syariah yang efektif dapat meningkatkan awareness dan pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan bank syariah (Wijayanti &

Handayani, 2015). Literasi Keuangan Syariah yang efektif dan lokasi yang strategis juga berperan penting dalam meningkatkan minat masyarakat menabung. Di Kota Bekasi, Lokasi seperti Harapan Indah membutuhkan literasi keuangan syariah yang intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat menabung dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BSI.

Lokasi yang strategis dan mudah diakses juga menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat dalam memilih bank. Sebuah bank yang terletak di area yang mudah dijangkau oleh masyarakat akan lebih menarik bagi calon nasabah, karena mereka tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga ekstra untuk mengakses layanan perbankan. Lokasi yang strategis, seperti berada di pusat kota, dekat dengan pusat kegiatan masyarakat, atau di area yang ramai, akan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara langsung.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menabung di bank syariah. Wijaya et al.,(2023) menemukan bahwa literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, dan lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menabung di BSI KFO Mikro Merlung. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Bella et al., (2023) yang menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Bekasi Harapan Indah. Di sisi lain, penelitian Reshita (2015) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana secara simultan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan tabungan nasabah di Bank BNI Sidoarjo. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh lokasi terhadap minat menabung. Diana & Alrasyid (2022) menemukan bahwa kualitas layanan dan literasi keuangan

syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna tabungan di BSI, khususnya di kalangan mahasiswa. Sementara itu, Kurniawan & Yogitriani (2023) menegaskan bahwa lokasi dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah pada masyarakat Kelurahan Cempaka Putih Kota Jambi.

Berdasarkan tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang mendasari pentingnya penelitian ini dilakukan. Pertama, gap empiris terlihat dari adanya inkonsistensi hasil studi terdahulu mengenai pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung. Penelitian oleh Wijaya et al. (2023), Bella et al., (2023) dan Kurniawan & Yogitriani (2023) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung, namun hal ini bertentangan dengan temuan Reshita (2015) serta hasil empiris di beberapa wilayah tertentu di mana lokasi tidak terbukti berpengaruh signifikan. Kedua, gap kontekstual, di mana mayoritas riset sebelumnya terfokus pada wilayah perkotaan umum, sehingga masih terbatas studi yang secara spesifik mengkaji dinamika penetrasi perbankan syariah pada kawasan sub-urban penyangga dengan karakteristik masyarakat yang konservatif seperti di Harapan Indah, Kota Bekasi. Ketiga, dari sisi model penelitian, nilai koefisien determinasi (R^2) pada berbagai studi terdahulu dan model empiris menunjukkan masih terdapat sisa persentase yang besar (di atas 70%) yang dijelaskan oleh faktor-faktor di luar model (seperti religiositas, kepercayaan, atau adopsi digital), sehingga membuka ruang bagi eksplorasi variabel lanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan

Menabung Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Harapan Indah)". Penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan strategi perbankan syariah dalam meningkatkan penetrasi pasar di daerah terpencil. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Harapan Indah)"

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia?

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai masukan bagi berbagai pihak yang membutuhkannya antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada pembaca mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, dan praktisi yang tertarik untuk mempelajari perkembangan perbankan syariah, serta menjadi bahan acuan dalam pengambilan keputusan finansial yang sesuai dengan prinsip syariah.
2. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pertumbuhan sektor perbankan syariah di Indonesia. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menilai efektivitas regulasi yang ada, serta membantu

pemerintah dalam mengidentifikasi strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah, terutama di daerah-daerah yang masih kurang terlayani oleh layanan perbankan syariah.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai isi dan pembahasan skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan ke dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang mencakup teori-teori terkait variabel penelitian yaitu Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi, serta hubungannya dengan Keputusan Menabung. Bab ini juga memuat penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, teknik dan instrumen pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, teknik analisis data (analisis regresi linear

berganda), serta uji hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi paparan mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil pengujian instrumen data, hasil pengujian asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji hipotesis, serta pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan bagi pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dan masukan di masa depan.