

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setelah berhasil melewati masa krisis moneter pada tahun 1998, Perbankan syariah menjadi sektor keuangan yang datang sebagai alternatif dari perbankan konvensional. Kehadirannya telah muncul atas keinginan serta minat nasabah perbankan untuk menginvestasikan uang mereka sesuai dengan agama dan keyakinan yang mereka anut.<sup>1</sup> Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia sangat pesat hal ini dibuktikan dengan bermunculannya perbankan syariah yang sudah tersebar di berbagai kota besar sampai daerah terpencil salah satunya di Kabupaten Cianjur. Hal ini terjadi karena mayoritas penduduk Kabupaten Cianjur beragama Islam. Kebutuhan mayoritas penduduk muslim ini, mengharuskan mereka untuk terus mengaplikasikan kehalalan pada setiap aktivitasnya, termasuk transaksi keuangan. Perbankan syariah pun tampil tanpa transaksi yang mengandung riba atau suku bunga. Sektor keuangan syariah yang telah berdiri sebagai tanggung jawab sosial, dan mengedepankan toleransi terhadap sesama, telah berjalan atas dasar hukum Islam. Adanya perbankan syariah adalah sumbangan besar, sekaligus ikhtiar mensejahterakan umat Islam untuk ber-*muamalah* dalam bentuk kemitraan, sesuai yang diperbolehkan hukum Islam.

---

<sup>1</sup> Hayat M. Awan dan Khuram Shahzad Bukhari, Customers Criteria For Selecting an Islamic Bank: Evidence from Pakistan, dalam Jurnal of Islamic Marketing Vol 2, No 1, (Pakistan: Elkmerald Group Publishing Limited, 2011), hal. 14.

Kabupaten Cianjur saat ini memiliki 5 kantor Bank Umum Syariah diantaranya BRI Syariah, BNI Syariah, MANDIRI Syariah yang sekarang di Rubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), BJB Syariah dan Bank Muamalat dengan jumlah penduduk di Kabupaten Cianjur pada tahun 2020 sebanyak 2.264.328 jiwa<sup>2</sup> dan yang menjadi nasabah BSI KCP Abdulllah Bin Nuh Cianjur hanya baru 13.000 jiwa. Dalam keputusan menjadi nasabah sebuah bank pada era revolusi industri 4.0 seperti sekarang ini kemajuan dan perkembangan sektor perbankan syariah memang telah menekankan fasilitas teknologi informasi yang canggih sebagai salah satu modal utama Maraknya perangkat pintar, dan aplikasi digital telah menimbulkan perilaku baru dalam berkonsumsi, serta kelompok konsumen baru yang mahir dalam menggunakan teknologi. Dengan melakukan adaptasi, bank syariah dapat mengakomodir kebutuhan nasabah yang menginginkan berbagai kecepatan dan kemudahan dalam proses lalu lintas keuangan, guna memenuhi harapan nasabah mereka. Sebagaimana teknologi yang berkemBank untuk memudahkan pekerjaan, begitu juga akan fasilitas dan layanan transaksi keuangan yang dibutuhkan oleh kebanyakan kelompok nasabah baru saat ini.

Berbagai macam faktor untuk meningkatkan minat menjadi nasabah, salah satunya fasilitas *automated teller machine*. *Automated Teller Machine* atau secara awamnya kita kenal dengan Anjungan Tunai Mandiri ini merupakan sebuah inovasi teknologi yang memudahkan para nasabah melakukan penarikan tunai, dengan menggunakan kartu ATM, berupa kartu

---

<sup>2</sup> <https://cianjurkab.bps.go.id/>

plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*Personal Identification Card*)<sup>3</sup>. Perbankan sudah mengadopsi ATM sebagai pengganti teller, tampilannya berupa mesin elektronik yang dapat secara otomatis melakukan fungsi teller. Adanya fasilitas *Automated teller machine*, mempermudah banyak kalangan untuk tidak perlu repot mengantri bertransaksi pada teller.

Faktor yang ke dua yakni *Mobile banking*. *Mobile Banking* atau biasa yang disingkat dengan *M-Banking* adalah transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *M-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler dikenal menyediakan berbagai kemudahan layanan perbankan, namun juga memiliki kelemahan pada ketersediaan jaringan.

Penelitian terdahulu, oleh Arga, Kertahadi, dan Riyadi menyebutkan bahwa *internet banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Disebutkan dalam penelitian tersebut dengan menggunakan layanan *internet banking* membuat nasabah dapat berinteraksi secara langsung tanpa harus datang ke bank, penggunaan *internet banking* merupakan hal yang menyenangkan, serta memiliki teknologi dan keamanan yang terpercaya.

Faktor yang ke empat merupakan faktor diluar perbankan syariah ialah religiusitas. Religiusitas disebutkan oleh Gufron dan Risnawita sebagai tingkatan ketertarikan individu terhadap agamanya, yang lebih menunjukkan pada aspek agama yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rifai, disebutkan bahwa faktor yang dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan perbankan

---

<sup>3</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 284.

syariah, salah satunya adalah Agama. Harun dan Muhlis juga mengungkapkan bahwa Religiusitas atau keberagamaan berkaitan erat sebagai internalisasi nilai-nilai ajaran agama yang diyakini tidak mustahil dan tidak bertentangan dengan logika yang kemudian diekspresikan dalam kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, besarnya pangsa pasar masyarakat yang memiliki ciri kompeten, dan beberapa fasilitas dan layanan perbankan syariah yang ditujukan untuk memudahkan mereka, di rasa penting dan menarik peneliti untuk mengetahui analisa dari faktor-faktor nasabah berupa beberapa fasilitas dan teknologi yang telah disediakan, serta religiusitas terhadap minat manjadi nasabah dari perbankan syariah.

Apakah fasilitas layanan *automatted teller machine*, *mobile banking*, *internet banking*, dan *religiusitas* mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah BSI Kcp Abdullah Bin Nuh. Maka disini peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Faktor-faktor Yang Meningkatkan Minat nasabah pada BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini mengenai teknologi perbankan syariah terkait fasilitas maupun teknologi yang telah disuguhkan perbankan syariah untuk mengetahui minat dari nasabah perbankan syariah. Adapun rumusan permasalahannya adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang meningkatkan minat nasabah pada BSI KCP Abddullah Bin Nuh Cianjur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Atas Rumusan Masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang meningkatkan minat nasabah pada BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur.

### **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian dan penulisan Skripsi penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Akademisi, Perbankan syariah dan juga bagi Umum :

1. Bagi Akademisi. Hasil penelitian ini diharapkan berguna, sebagai acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ada kaitanya dengan penelitian ini.
2. Bagi Perbankan Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat atau pemikiran bagi pihak perbankan syariah. Baik respon positif maupun respon negatif. Sehingga perbankan syariah pun dapat mengetahui bagaimana pengelolaan yang lebih baik untuk memenuhi ekpetasi nasabahnya.
3. Bagi Umum. Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk memperoleh pengetahuan.