

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan lembaga keuangan Syariah di tingkat nasional dan internasional menunjukkan bahwa sistem ekonomi syariah mampu beradaptasi dan berdampingan dengan ekonomi konvensional. Ini menunjukkan minat dan permintaan signifikan untuk layanan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Ekonomi syariah di Indonesia juga mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam waktu singkat di buktikan bahwa ekonomi syariah telah menjadi komponen penting dalam kegiatan ekonomi dan perdagangan. Dengan menggunakan prinsip-prinsip keuangan sesuai dengan prinsip Islam, seperti larangan riba dan investasi etis ini merupakan daya Tarik tersendiri bagi masyarakat.

Lembaga keuangan Syariah mulai dikenal dan mengalami perkembangan pesat, masyarakat mulai mengetahui bank Syariah sejak didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, bank pertama yang berdasarkan sistem syariah. Seiring berkembangnya dunia bisnis dan keuangan terutama munculnya trend digital hal ini mendorong perubahan dalam cara transaksi dan layanan, inovasi dalam transaksi ini mencakup pengembangan produk layanan keuangan sesuai prinsip syariah, serta penggunaan teknologi untuk memudahkan transaksi untuk meningkatkan aksesibilitas. Selain itu bank syariah juga perlu menjaga kepercayaan masyarakat. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Syariah dan transparansi dalam operasional mereka merupakan kunci penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Hal ini di buktikan oleh penelitian (Nurjanah & Purnama, 2023) saat ini bahwa bank syariah memiliki kontribusi yang positif terhadap perekonomian negara dan global walaupun mengalami krisis dan inflasi. Demikian juga di perkuat oleh penelitian yang dilakukan (Sultoni & Basuki, 2020) menyatakan bahwa perbankan syariah sangat penting saat ini. Sektor perbankan memegang peran penting dalam menjaga stabilitas serta pertumbuhan uang yang beredar dalam jalannya perekonomian. Kemampuan perbankan dalam mengatur dana masyarakat dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat membantu menjaga stabilitas dalam sistem keuangan. Selain itu, pertumbuhan bisnis perbankan syariah juga terus meningkat, terlihat dari peningkatan jumlah bank dan instansi keuangan syariah.

Mulai sejak itu pemerintah Indonesia berkomitmen mengenalkan dual banking sebagai bentuk mengembangkan sektor perbankan syariah secara bersamaan dengan perbankan

konvensional. hal ini memberikan pilihan yang lebih luas kepada masyarakat untuk memilih jenis layanan sesuai dengan nilai dan prinsip. Pemerintah juga memberikan komitmen terhadap perbankan Syariah melalui regulasi pendukung bank Syariah sebagai bentuk legalitas. Dengan ditetapkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008.(OJK, 2020)

Semakin berkembangnya perbankan syariah di Indonesia pemerintah mendirikan bank syariah Indonesia yang memperoleh izin resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) lewat surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan pada tanggal 1 februari 2021 Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah Indonesia. BSI ini merupakan hasil penggabungan antara PT BRIsyariah, Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia ini merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsi-pinsip syariah. Setelah 2 tahun berdiri bank syariah Indonesia ini memiliki perkembangan sangat pesat pada mei 2023 nasabah Bank Syariah Indonesia mencapai 19 juta menjadikan sebagai bank terbesar kelima di Indonesia berdasarkan jumlah nasabah.(BSI, 2019)

Tepat 2 tahun bank syariah Indonesia beroperasi dan mulai berkembang pesat baik pelayanan offline atau pun digital banking tetapi ditengah melejitnya nama bank syariah Indonesia. Pada awal tahun tepat pada mulai mei 2023 Bank Syariah Indonesia (BSI) diduga menjadi korban serangan virus berbahaya yang dikenal '*ransomware*'. Membuat panik para nasabah hingga terjadi penarikan dan pemindahan rekening di beberapa outlet BSI. Hingga pihak BSI mengatakan bahwa dana nasabah tetap aman, karena kejahatan *ransomware* ini hanya mengunci akses bukan membobol sehingga operasional bank menjadi kacau. Hal ini membuat reputasi menurun dan kepercayaan nasabah BSI juga menurun.(cnbc indonesia, 2023)

Dalam kasus *ransomware* ini tercatat 15 juta data nasabah dan pegawai telah bocor dan disandera serta ,5 terabyte internal data. Hal ini dilakukan hacker bertujuan untuk meminta uang tebusan. Beberapa nasabah juga mengeluhkan kehilangan uang di rekening salah satunya bapak rochmat asal solo mengaku dirinya kehilangan uang senilai Rp 378.251.749 beliau sudah membuat laporan kehilangan dan komplain di salah satu kantor cabang solo. Dan dikeluhkan juga oleh masyarakat aceh yang mayoritas menggunakan BSI. Salah satunya bapak syatya yang mengancam akan melakukan penarikan dalam jumlah besar apabila pihak bank tidak cepat menyelesaikan masalah ini.

Seperti yang dikatakan oleh mantan penyidik komisi pemberantas korupsi aulia posteria

beliau mengatakan bahwa bisnis bank merupakan bisnis yang berlandaskan pada aspek kepercayaan. Dengan adanya kasus ini kemungkinan besar akan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. (Rambe, 2023)

Kepercayaan merupakan pondasi utama dalam segala aktivitas perbankan baik dalam menghimpun dana maupun penyaluran dana. Kepercayaan masyarakat inti dari fungsi perbankan. Masyarakat cenderung akan menyimpan atau menabung di bank jika mereka memiliki rasa percaya terhadap bank tersebut.

Hal ini mencakup kepercayaan terhadap manajemen bank. Keamanan dana hingga kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang baik. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank ini berdampak langsung pada dana pihak ketiga (DPK). Semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin besar jumlah dana yang akan dihimpun oleh bank. Kepercayaan juga menjadi faktor pendukung stabilitas dan pertumbuhan suatu bank. Kehilangan kepercayaan masyarakat akan berdampak negatif pada likuiditas bank. Untuk dapat dipercaya masyarakat dengan mengetahui aspek-aspek kepercayaan dilihat dari integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan. Kepercayaan Hal ini selaras dengan penelitian (Wijayani, 2017) bahwa kepercayaan masyarakat terhadap perbankan sangat signifikan terhadap minat menabung masyarakat.

Untuk mendapat kepercayaan masyarakat maka perbankan Syariah harus memperhatikan reputasi, karena ini salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung adalah reputasi bank tersebut. Indikator reputasi yang selalu di lihat yaitu bagaimana orientasi pelanggan, pelayanan, kualitas, dan tanggung jawab. Reputasi perusahaan yang baik dapat memperkuat produk atau layanan yang mereka tawarkan lebih mungkin diterima dan di percaya masyarakat. Pentingnya reputasi terhadap Lembaga keuangan Syariah karena Lembaga ini beroperasi sesuai menggunakan prinsip-prinsip Syariah, maka dari itu reputasi bank Syariah atau Lembaga keuangan Syariah dapat mempengaruhi minat individu menjadi nasabah.

Maka dari itu untuk menjaga reputasi suatu perusahaan diperlukan manajemen resiko reputasi. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank. Dalam penerapan manajemen reputasi terdapat beberapa hal yang dilakukan yaitu: pengewasan aktif dewan

komisaris, direksi dan DPS. Untuk mengatasi resiko reputasi ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kepatuhan, pelayanan, dan keamanan, serta mengantisipasi adanya keluhan nasabah. Risiko reputasi terjadi akibat kejadian - kejadian yang merugikan reputasi bank syariah misalnya pemberitaan negatif di media masa, pelanggaran etika, dan keluhan nasabah yang bisa menyebabkan risiko reputasi.

Selain reputasi untuk menarik kepercayaan nasabah adalah Religiusitas juga berperan dalam mengambil keputusan. Perilaku nasabah yang religius terlihat pada Sebagian masyarakat yang peduli akan sesuatu yang diperbolehkan atau tidak diperbolehkan dalam agama. Misalnya seorang muslim tidak akan membeli produk tanpa adanya label halal yang dikeluarkan oleh MUI karena MUI sebagai Lembaga yang menjamin kehalalan suatu produk. Hal ini juga berlaku dalam memilih bank dalam menabung. Tingkat religiusitas berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. religiusitas bisa diketahui dengan bagaimana orang tersebut melalui keyakinan, praktek, dan pengalaman.

Dalam manajemen reputasi bisa meningkatkan nasabah di tingkat ke religiusitas manusia. Manajemen reputasi ini bisa dibuktikan melalui tingkat kepatuhan syariah dalam menjalankan suatu produk-atau pelayanannya, Masyarakat muslim yang selalu menomorsatukan hukum-hukum islam, dan menjauhi larangan-larangan nya sebuah perilaku religius. Sehingga Ketika memilih sesuatu akan melihat bagaimana hukum islam terhadap hal tersebut. Salah satu Contoh seorang muslim memilih bank syariah dikarenakan menggunakan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga. Tetapi dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang religius dalam kesehariannya belum menggunakan bank syariah Indonesia.

Selain dikalangan masyarakat dalam dunia Pendidikan pun kini memilih lembaga keuangan untuk mereka menabung selalu memperhatikan bagaimana kesyariahan, reputasi, dan tingkat kereligiusitasnya terlebih IAIN Syekh Nurjati Cirebon dimana kampus ini dibawah naungan Kemenag yang tidak diragukan ke islamannya. Tetapi dalam hal ini masih banyak mahasiswa yang belum memilih bank BSI sebagai wadah mereka untuk menabung terlebih dalam fakultas ekonomi bisnis islam yang selalu menomorsatukan syariah tetapi pada kenyataannya masih banyak mahasiswa yang masih menggunakan bank konvensional. Dikarenakan adanya beberapa faktor yaitu dari segi fasilitas, lokasi, pengetahuan.

Maka dari fenomena tersebut penelitian ini berupaya untuk membuktikan tentang pengaruh reputasi dan religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung

di bank syariah Indonesia (studi kasus pada mahasiswa perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon).

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, masalah yang mungkin muncul adalah:

- a. Meningkatnya nasabah di bank syariah Indonesia yang signifikan hanya dengan 2 tahun beroperasi. Ini membuat orang berspekulasi apakah dampak besar terhadap peningkatan yang cukup signifikan ini,
- b. Mayoritas masyarakat memiliki jiwa religius tinggi terhadap keyakinan yang dianut
- c. Terjadinya gangguan *ransomware* membuat tingkat kepercayaan nasabah menurun dan membuat reputasi bank ikut terdampak.
- d. Pemikiran mahasiswa yang kritis dalam mempercayai sesuatu, termasuk memilih Lembaga keuangan.

2. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini pembatasan masalah yang peneliti berikan adalah terfokus pada reputasi dan religiusitas dari tingkat kepercayaan nasabah bank syariah Indonesia dalam menabung di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Pertanyaan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh reputasi terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia?
- b. Apakah terdapat pengaruh religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia?
- c. Apakah terdapat pengaruh reputasi dan religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang yang telah di uraikan, sehingga tujuan penelitian ini

- a. Untuk menganalisis pengaruh reputasi bank terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia
- b. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia

c. Untuk menganalisis pengaruh reputasi bank dan religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia

2. Kegunaan penelitian

Berkenaan dengan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan berperan dalam mengembangkan pemahaman dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks pengaruh reputasi dan religiusitas terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia sebagai tempat menabung.

b. Manfaat praktis

1) Bagi penulis

penelitian ini memiliki potensi untuk memerikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana pengaruh reputasi dan religiusitas terhadap tingkat kepercayaan seseorang dalam Lembaga keuangan syariah.

2) Bagi lembaga

hasil penelitian ini bisa menjadi acuan penting atau referens berguna untuk mahasiswa, dosen, dalam menciptakan karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di IAIN Syekh Nurjati Cirebon serta pihak luar dalam menghasilkan karya ilmiah yang berkualitas dan relevan

3) Bagi masyarakat

Menambah wawasan terkait isntitusi Lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah untuk menjadi pertimbangan serta menambah kepercayaan terhadap pihak perbankan syariah.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I pendahuluan pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, dan tujuan penelitian yang didasarkan paa latar belakang dan rumusan masalah. Manfaat penelitian dijelaskan sebagai hasil yang positif dari pencapaian tujuan penelitian.

BAB II kajian pustaka bab ini membahas penelitian terdahulu yang mendukung serta landasan teori yang relevan dengan variabel yang akan diteliti, yaitu reputasi, religiusitas, terhadap kepercayaan masyarakat dalam menabung di bak syariah Indonesia..

BAB III Berisi metodologi penelitian, bab ini menjelaskan lokasi dan objek penelitian, sumber data yang digunakan, serta Teknik analisi data. Metode penelitian yang digunakan metode

kuantitatif pendekatannya menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengkaji nilai rata-rata dari hasil uji variabel Reputasi, Religiusitas dan Reputasi dan Religiusitas terhadap Kepercayaan Masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia.

BAB IV hasil penelitian, pada bab ini membahas analisis secara komprehensif yang dilakukan oleh peneliti, terhadap kumpulan data yang diperoleh, dengan mendalam menganalisis dan mendeskripsikan variabel-variabel yang mempengaruhi terhadap Pengaruh Reputasi dan Religiusitas terhadap Kepercayaan Masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia.

BAB V penutup, bab ini membuat kesimpulan dari hasil penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah. Serta saran dari penulis yang berkaitan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan

