# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kemajuan suatu negara salah satunya harus didukung dengan perekonomian yang baik, perekonomian yang baik tidak dapat terlepas dari peran lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.[1] lembaga sosial atau perusahaan cenderung tidak dapat lepas dari dunia perbankan. Dalam pasal 1 angka 5 Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, juga proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syariah seperti yang dimaksud dalam undang-undang tentang perbankan syariah.[2]

Perbankan syariah merupakan salah satu tolak ukur penerapan konsep ekonomi syariah di Indonesia. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan operasionalnya tanpa mengandalkan bunga. Usaha pokok perbankan syariah yaitu memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam transaksi pembayaran serta peredaran uang yang kegiatan operasionalnya

[1] Saputra, R. R. (2023). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Pengelolaan Manajemen Risiko terhadap Reputasi dengan Kinerja Keuangan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Central Asia Syariah)* (Diploma thesis). Institut Pesantren Kh. Abdul Chalim. Repository UAC

[2] Larasati, D.A, Marlina, M., & Permadhy, Y. T, *anaalisis factor-faktor kinerja keuangan yang mempengaruhi market share perbankan syariah diindonesia koferensi riset nasional dan ekonomi manajemen dan akuntansi,* Yogyakarta: 2017

berdasarkan prinsip syariah islam. Perbankan syariah mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Fungsi perbankan syariah secara khusus diantaranya memberdayakan ekonomi umat, mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan, mendorong akan pemerataan pendapatan dan peningkatan efisiensi mobilitas dana.[3]

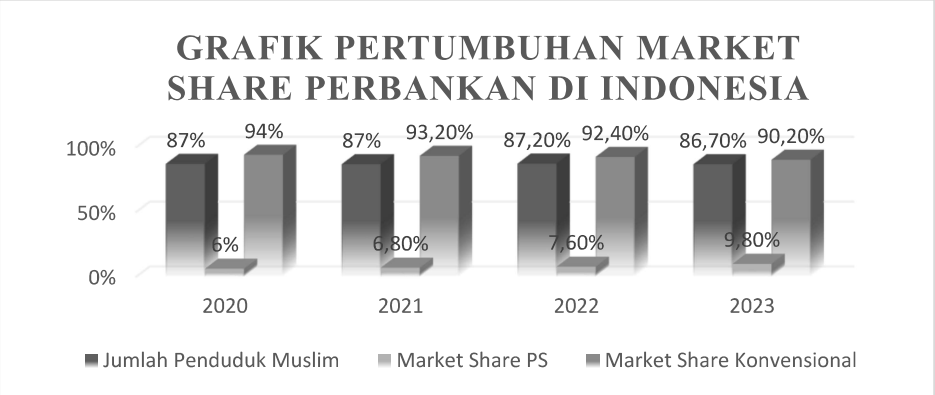
Kehadiran bank syariah sabagai lembaga baru akan menghadapi tantangan yang besar. Bank syariah akan bersaing dengan bank-bank dan lembaga keuangan konvensional lainnya. Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan bank konvensional yaitu sebagai lembaga intermediasi, lembaga menghimpun dana dan menyalurkan kepada nasabah, salah satu ciri perbankan syariah yang berdampak positif terhadap pertumbuhan di sektor ekonomi yaitu menekan peningkatan produktivitas dengan system tersebut maka sektor rill dan sektor keuangan akan bergerak secara seimbang, maka semakin tumbuh perbankan syariah akan memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi. Perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah di indonesia setiap tahun relatif cukup tinggi. Hal ini tercermin dari pertumbuhan aset, peningkatan pembiayaan, ekspansi pelayanan dan jaringan kantor yang semakin meluas menjangkau 34 provinsi di Indonesia. Menurut data Bank Indonesia, ini sudah ada 14 Bank Umum Syariah (BUS), 19 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 173 Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS).[4]

Jumlah intuisi perbankan syariah dari tahun ke tahun meningkat, namun

[3] Herry Susanto dan Khairul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka

[4] www.ojk.go.id.diakses pada 20 Januari 2025

tidak sebanding dengan besarnya jumlah masyarakat muslim di Indonesia. Statistik terakhir yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia pada 2023 jumlah keseluruhan penduduk muslim sebanyak 240,62 juta jiwa atau setara 86,70 % dari total penduduk Indonesia. Berdasarkan jumlah tersebut, Indonesia disebut sebagai negara berpendudukan muslim terbesar di dunia yang hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang. Demikian pula dengan adanya aturan yang dikeluarkan pemerintah dalam rangka mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah nasional, diantaranya yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimana menjadi landasan hukum pertama bagi bank syariah. Pemerintah turut mendirikan suatu komite yang bertujuan untuk mengembangkan keuangan syariah di Indonesia yaitu Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS).[5]




**Sumber:** data diolah dari Otoritas Jasa Keuangan, annual report 2023

**Gambar 1.1: Jumlah Pertumbuhan Penduduk Muslim Dengan Market Share Perbankan Syariah Periode 2020-2023**

Berdasarkan pada gambar 1.1 diketahui bahwa perkembangan pangsa

[5] http/www.bps.go.id diakses pada 20 Januari 2025

pasar perbankan syariah di Indonesia bersifat cenderung meningkat namun lamban. Bahkan setelah berdiri selama kurang lebih 27 tahun, pangsa pasarnya belum mencapai angka 10%. Berdasarkan penuturan direktur pengaturan dan perizinan perbankan syariah OJK, pada 2020 *market share* perbankan syariah hanya sebesar 6.80% hal ini menunjukan bahwa selebihnya perbankan konvensional masih mendominasi pangsa pasar perbankan nasional . dalam hal ini, target di tahun 2028 untuk mencapai *market share* lebih dari 10% diprediksi akan sulit dilampaui padahal Indonesia memiliki potensi besar sebagai negara dengan muslim terbesar di dunia.[6]

Perbankan tidak berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan adanya nasabah, pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, industri jasa perbankan ini sangat berkaitan erat dengan kepercayaan, layanan dan hubungan yang dekat dengan nasabah.[7]

UNIVERSITAS
KH. ABDUL CHALIM

Rangka meningkatkan kinerja operasional, perbankan terus berupaya untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas. Artinya bank harus memperhatikan perilaku nasabah, baik nasabah *funding* maupun nasabah *lending* untuk meningkatkan efektivitas kinerja bank. Secara umum, calon nasabah penabung dan peminjam tentu akan memperhatikan dan mempetimbangkan faktor-faktor tertentu yang akan digunakan untuk

---

[6] Bank Syariah Bakal Sulit Lampaui 10% Market Share Tanpa Lakukan Ini diakses pada 22 desember 2024

[7] Kasmir, *Customer Service Excellent* Teori dan Praktek (Jakarta,PT. Raja Grafindo Persada:2017). 20

mengambil sejumlah keputusan. Nasabah yang membutuhkan dana tentu akan memilih bank yang mampu memberikan keuntungan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi, demikian juga halnya bagi nasabah pembiayaan, berharap bagi hasil yang rendah, prosedur dan persyaratan mudah, jangka waktu pembiayaan relatif lama dan lain sebagainya.[8]

Pertumbuhan masyarakat menggunakan bank syariah dilihat dari tolak ukur dari produk/jasa yang ditawarkan bank syariah yang sesuai dengan masyarakat. Dalam perbankan syariah harus bisa mengidentifikasi atau menganalisis perilaku konsumen perbankan di Indonesia agar tidak kalah saing dengan lembaga keuangan yang lainnya. Perilaku konsumen merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat untuk mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa termasuk dalam proses pengambilan keputusan yang memerlukan perencanaan terlebih dahulu. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan individu untuk membeli barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Konsumen akan bereaksi apabila merasa tidak mendapatkan kepuasan atas manfaat yang dijanjikan dari suatu produk.[9]

Beberapa waktu terakhir, bank syariah dan bank konvensional semakin berkompetisi dalam pasar jasa keuangan. Termasuk dalam kalangan mahasiswa yang berada di Indonesia. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM

[8] Hanik, Siti Ui dan Jati Handayani, Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (studi kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandriri). Jurnal JABPI Vol. 22, No. 2, Juli 2014, Politeknik Negeri Malang.

[9] Philip Kotler, *"Manajemen Pemasaran: Analisis,Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian Indonesia*" (Salemba: Jakarta, 2020)., n.d.

tinggi. Setelah menyelesaikan pendidikan dibangku perguruan tinggi, sebagian mahasiswa ada yang menganggur, mencari pekerjaan atau melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan yang lebih tinggi lagi. Mereka yang terdaftar di perguruan tinggi dapat disebut sebagai mahasiswa. Mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim sering kali menggunakan transaksi bank dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan yaitu dalam melakukan pembayaran Her Semester, Transfer Dana, Qris, hingga pengelolaan keuangan pribadi. Menggunakan layanan perbankan maupun digital dengan meningkatnya penggunaan teknologi keuangan.[10]

Faktor lain yang memengaruhi adalah tujuan finansial mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim. Bagi mereka yang membutuhkan layanan keuangan yang lebih fleksibel dan cepat, mudah ditemukan dan gampang diakses bank konvensional mungkin lebih dipilih karena berbagai macam ragamnya sebaliknya, bagi mahasiswa yang ingin menabung atau berinvestasi dengan cara yang lebih sesuai dengan prinsip syariah, bank syariah pilihan lebih tepat.

Dalam perilaku mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim dalam memilih bank, baik itu bank syariah maupun bank konvensional, sangat penting bagi sebuah lembaga keuangan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh. Dengan memahami kebutuhan mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim. bank akan menyusun strategi yang lebih efektif untuk menarik segmen mahasiswa. Mahasiswa, sebagai kelompok yang sering kali terbatas dalam hal

[10] Elvina Ulva Diani, "Pengaruh Persepsi Mahasiswa Mengenai E-Money Terhadap Pelaku Pengguna Aplikasi Dana (Studi Pada Mahasiswa Universitas Bengkulu)", Jurnal Kaganga, Volume.4, No.2, (2020), .4.

pendapatan tetap, cenderung memiliki perilaku tertentu dalam mengelola saldo rekening bank mereka.[11]

Faktor-faktor ini dalam interaksinya mempengaruhi perilaku konsumen baik secara individual maupun secara bersama-sama. Lembaga keuangan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli pesaingnya. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut dan kelanjutan pemakaian produk pembiayaan tersebut, maka salah satu cara untuk memenuhi keberhasilan pemasarannya adalah melakukan analisis perilaku konsumen. Maksud dari analisis perilaku konsumen ini adalah suatu proses dan aktivitas yang dilakukan seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan, pembelian.[12]

Berdasarkan fenomena di atas sebenarnya sudah pernah diteliti Menurut Wulandari dan wiwi pratiwi yang berjudul "analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional (studi kasus pada masyarakat di kabupaten pinrang" hasil penelitiannya menunjukan bahwa faktor yang memengaruhi nasabah muslim dalam memilih bank konvensional yaitu faktor budaya, faktor keluarga, faktor pekerjaan, faktor persepsi dan faktor pengetahuan.

Sedangkan dalam penelitian Shara Sharvina yang berjudul "pengaruh sosial, budaya dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM

---

[11] Kadek Suadnyana, "Pengaruh Biaya Administrasi, Pengetahuan Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi EWallet Gopay Pada Mahasiswa ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018 )", Jurnal Imiah Mahasiswa Akuntansi, Volume 14, No. 2, (2023), 7.

[12] Diah Wahyuningsih, "*Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pembiayaan Di Bank Syariah*," Media Trend Vol. 9 No. 1, Maret 2019.

syariah (studi Pada Bank BNI Syariah cabanng Banda Aceh) hasil penelitian menunjukan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

Perkembangan pesat lembaga keuangan di Indonesia mendorong perubahan perilaku konsumen dalam memilih layanan keuangan. Mahasiswa sebagai generasi muda mulai aktif dalam pengelolaan keuangan pribadi, sehingga menarik untuk diteliti. Preferensi mereka bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari rasional hingga nilai ideologis. Universitas KH Abdul Chalim yang berbasis nilai keislaman menjadi latar menarik untuk mengkaji pilihan antara lembaga keuangan konvensional dan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih lembaga keuangan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul "Perilaku Konsumen dalam Memilih Lembaga Keuangan di Indonesia: Studi Kasus Mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim." Rumusan Masalah

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kecenderungan mahasiswa dalam memilih antara bank konvensional dan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang digunakan?
2. Bagaimana kecenderungan faktor-faktor perilaku konsumen yang paling dominan dalam menentukan pilihan terhadap lembaga keuangan?

UNIVERSITAS KH ABDUL CHALIM

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Perilaku Konsumen dalam Memilih Lembaga Keuangan di Indonesia Studi Kasus: Mahasiswa Universitas KH Abdul Chalim Sebagai berikut:

1. Mengetahui kecenderungan mahasiswa dalam memilih antara bank konvensional dan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang digunakan.
2. Mengetahui kecenderungan faktor-faktor perilaku konsumen yang paling dominan dalam menentukan pilihan mahasiswa terhadap lembaga keuangan.

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori perilaku konsumen, khususnya dalam konteks pemiliham lemabaga keuangan oleh kalangan mahasiswa. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait preferensi, motivasi dan faktor – faktor yang memengaruhi keputusan konsumen di sektor jasa keuangan.

2. Praktis

   Hasil penelitian ini diaharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga keuangan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik minat mahasiswa sebagai nasabah. Selain itu, penelitian ini juga

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM

dapat membantu mahasiswa dalam memahami faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan saat memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

UNIVERSITAS
KH. ABDUL CHALIM