

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan ekonomi didukung perkembangan zaman saat ini membentuk pola pikir dalam memilih suatu lembaga keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanannya hati para masyarakat. Indonesia sendiri terkenal dengan negara yang mayoritas penduduknya adalah beragama Islam, sehingga keputusan mendirikan lembaga perbankan berbasis syariah di Indonesia menjadi solusi yang tepat untuk masyarakat muslim atas masalah riba karena produk dan sistem pelayanan yang ditawarkan berdasarkan prinsip dan hukum Islam.¹ Sistem penghimpunan dana yang dijalankan bank konvensional adalah sistem bunga. Sedangkan sistem penghimpunan dana yang dijalankan bank syariah adalah nisbah bagi hasil dengan penentuan besar rasio pada waktu akad dengan ketentuan dasar pada kemungkinan untung rugi.²

Kemunculan pertama bank syariah di Indonesia tahun 1991 yang dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank yang sistem operasionalnya berlandaskan hukum dan prinsip syariah ini dilahirkan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia), ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia), pengusaha muslim dan selanjutnya mendapatkan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.³

¹ Khoiriyah Ilfita and Clarashinta Cangghih, "The Influence of Sharia Financial Literacy, Religiosity, and Perception of Saving Students' Interest in Sharia Banks," Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE) 3, no. 2 (2021): 113–34.

² Firdaus, "Analisis Perbandingan Sistem Penghimpunan Dana Bank Syariah Dan Bank Konvensional" (IAIN Parepare, 2019).

³ Website Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat#:~:text=BMI%20didirikan%20atas%20gagasan%20dari,dukungan%20dari%20Pemerintah%20Republik%20Indonesia>. (Diakses pada hari Sabtu tanggal 27 Juli 2024 pukul 7.42 WIB).

Awal perkembangan bank syariah di Indonesia memang kurang diminati masyarakat, hingga pada tahun 1998, dimana krisis ekonomi terjadi, banyak bank terpaksa bubar atau menjual asetnya karena tidak mampu mengendalikan suku bunga dan karena pada waktu itu Bank Muamalat adalah perbankan tidak menggunakan sistem bunga, sehingga tidak terkena dampak dari krisis ekonomi tersebut. Sejak saat itu mulai berdiri bank syariah lain seperti Bank Mandiri Syariah dan beberapa tahun belakangan ini semakin banyak muncul perbankan syariah di Indonesia. Bank Muamalat berhasil menjadi kelompok acuan terhadap lahirnya bank-bank syariah di Indonesia karena menjadi bank yang menggunakan konsep perbankan yang mengedepankan prinsip-prinsip ekonomi dalam setiap pengelolaan dana yang dilakukan, selain itu dengan berdiri sendirinya Bank Muamalat (tidak menginduk dari bank lain) sehingga memunculkan pandangan kemurnian syariahnya terjaga.⁴

Hingga saat ini, perbankan syariah menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan secara signifikan di Indonesia.⁵ Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023, pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia terus meningkat, dengan kontribusi bank syariah mencapai lebih dari 7,3% dari total perbankan nasional.⁶ Pertumbuhan tersebut merupakan cerminan dari keputusan nasabah dalam memilih sistem keuangan yang dipilih.

⁴ Bank Muamalat, "Tentang Muamalat: Seputar Ayo Hijrah" (Website resmi Bank Muamalat, 2024). <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/seputar-ayo-hijrah>.

⁵ Adelia Irmawanti and Rosana Eri Puspita, "Customer's Decisions To Save In Sharia Banking Among Jakarta Millennial," *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 13, no. 1 (2021): 64–83.

⁶ Lida Puspaningtyas, "OJK: Pangsa Pasar Perbankan Syariah Indonesia Tumbuh jadi 7,3 Persen" (Republika, Oktober 2023). <https://sharia.republika.co.id/berita/s2gmmm502/ojk-pangsa-pasar-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-jadi-73-persen>

Berdasarkan penelitian Lutfi Efendi⁷ ada berbagai faktor yang mempengaruhi seseorang secara signifikan pada perilaku keputusan menggunakan jasa perbankan syariah seperti faktor umur, beban tanggungan, pendapatan bulanan, tingkat pendidikan, pelayanan yang baik, serta faktor syariah. Penelitian Muhammad Adam⁸ menunjukkan faktor yang secara signifikan mempengaruhi keputusan menggunakan produk perbankan syariah diantaranya faktor promosi, kepercayaan, dan harga. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui indikator yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk perbankan syariah seperti tabungan iB Hijrah. Produk ini bermanfaat sebagai wadah masyarakat dalam menghimpun dana dengan aman karena menggunakan sistem prinsip dan hukum Islam.

Madiun sebagai salah satu wilayah di Jawa Timur atau dikenal dengan “Kota Pendekar” memiliki luas wilayah sekitar 33,23 km² terdiri dari tiga kecamatan diantaranya Manguharjo, Taman, dan Kartoharjo. Jumlah penduduk Kota Madiun pada tahun 2023 sebanyak 202.544 jiwa dan mayoritas beragama Islam yaitu 185.212 jiwa.⁹ Perkembangan ekonomi di Madiun juga menjadi yang terbaik jika dikontraskan dengan wilayah lain yang ada di eks karesidenan Madiun.¹⁰ Masyarakat Madiun juga selangkah lebih maju karena masyarakat sudah melek akan kemajuan teknologi digital.

⁷ Lutfi Efendi, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah pada Bank Muamalat Malang” (Skripsi: UIN Malang, 2009).

⁸ Muhammad Adam, “Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT Bank Muamalat” *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, Vol 1 No 1 (Juni, 2022), 108 – 132.

⁹ Badan Pusat Statistik Kota Madiun, “Kota Madiun Dalam Angka ‘Madiun Municipality in Figures’ BPS Kota Madiun XXII (2024), <https://madiunkota.bps.go.id/publication/2024/02/28/81b22699b84397134aa2217b/kota-madiun-dalam-angka-2024.html>.

¹⁰ Eka Wulan, “Pertumbuhan Ekonomi Kota Madiun 2023 Capai 5,80 Persen” (Artikel: RRI Radio Republik Indonesia, Maret 2024).

Hal tersebut dibuktikan dengan implementasi dari program berbasis elektronik salah satunya yaitu terciptanya *smart city* di Kota Madiun. Program ini menjadi wajah sekaligus inovasi teknologi digital dimana berguna untuk meningkatkan kesejahteraan serta menampilkan konsep perkotaan yang terintegrasi. Majunya perkembangan ekonomi di Madiun yang mayoritas penduduknya Muslim menunjukkan tingginya minat masyarakat Madiun dalam menggunakan barang atau jasa dari perbankan syariah.

Terdapat beberapa perbankan syariah baik milik swasta, BUMD (Bank Umum Milik Daerah), maupun BUMN (Bank Umum Milik Negara) di Kota Madiun yang bisa di akses menggunakan *google maps*, sehingga memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses lokasi lembaga tersebut, diantaranya:

Tabel 1.1
Daftar Lembaga Perbankan Syariah di Kota Madiun
Tahun 2024

No	Nama Lembaga	Alamat	Tahun Berdiri	Rating/ Ulasan
1	Bank Mega Syariah	Jl. H. Agus Salim No. 62	2007	-
2	Bank Muamalat Indonesia	Jl. Kolonel Marhadi No. 20	2007	4,6/86
3	Bank Tabungan Negara Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 93	2008	3,7/9
4	Bank Jatim Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 128	2014	4,8/30
5	Bank Syariah Indonesia	Jl. H. Agus Salim No. 44	2021	4,6/79

Sumber: *Google maps* Kota Madiun, Juli 2024

Berdasarkan tabel 1.1 Bank Muamalat Indonesia, Bank Jatim Syariah, dan Bank Syariah Indonesia memiliki jumlah rating dan ulasan paling tinggi sehingga dari segi *online branding*, ketiga lembaga tersebut berhasil dalam memperkenalkan kepada masyarakat dari dalam maupun dari luar kota Madiun.

Berikut diperoleh data pembandingan masing-masing perbankan syariah di Kota Madiun berdasarkan teori bauran pemasaran milik Philip Kotler yang sudah disesuaikan dengan perbankan syariah tersebut, diantaranya:¹¹

Tabel 1.2
Perbandingan Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Madiun, Bank
Jatim Syariah KC Madiun, dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC
Madiun

Lembaga / Aspek	Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	Bank Jatim Syariah KC Madiun	Bank Syariah Indonesia KC Madiun
Produk dan Layanan (<i>Product</i>)	1. Penghimpunan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabungan ▪ Giro ▪ Deposito ▪ Sukuk Negara ▪ Asuransi 2. Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Back to back</i> ▪ Multiguna ▪ KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) 3. Layanan MuamalatDIN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pulsa, paket data, telkomsel <i>roaming</i> ▪ Uang elektronik ▪ Pascabayar ▪ Listrik PLN ▪ PDAM ▪ Internet dan TV Kabel ▪ <i>Virtual Account</i> ▪ BPJS Kesehatan 	1. Penghimpunan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabungan ▪ Giro ▪ Deposito 2. Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modal kerja ▪ Multiguna ▪ KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) iB ▪ Emas iB Barokah 3. Layanan JConnect <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pulsa/data ▪ Uang elektronik ▪ PLN ▪ Internet dan TV Kabel ▪ Tiket ▪ BPJS ▪ PDAM ▪ Pembiayaan ▪ Pajak ▪ Ziswaf 	1. Penghimpunan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabungan ▪ Giro ▪ Deposito 2. Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gadai ▪ KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) ▪ Kendaraan ▪ Pensiunan 3. Layanan BSI Mobile <ul style="list-style-type: none"> ▪ PLN ▪ Pulsa/paket data ▪ Pendidikan ▪ Tiket ▪ Asuransi ▪ Internet dan TV Kabel ▪ Ziswaf ▪ BPJS ▪ PDAM ▪ Pajak ▪ Uang elektronik ▪ <i>Voucher google</i>

¹¹ Philip Kotler, dkk., Marketing Management 4th European Edition (London: Pearson Education, 2019), 9.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BPJS Ketenagakerjaan ▪ Takaful Keluarga ▪ Pensiun Hijrah (DPLK) ▪ Bayar Pendidikan ▪ <i>E-Commerce</i> ▪ <i>Entertainment</i> ▪ Kode <i>voucher</i> ▪ Pajak online ▪ Visa/Passport ▪ Tiket ▪ Ziswaf ▪ Kurban Online 		
Fitur Harga (<i>Price</i>)	<p>Tabungan iB Hijrah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setoran awal: Rp 25.000 2. Biaya administrasi: gratis 3. Minimal saldo: Rp 25.000 	<p>Tabungan Barokah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setoran awal: Rp 50.000 2. Biaya administrasi: Rp 5.000/bln 3. Minimal saldo: Rp 50.000 	<p>Tabungan BSI Easy Wadiah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setoran awal: Rp 100.000 2. Biaya administrasi: gratis 3. Minimal saldo: Rp 50.000
Lokasi (<i>Place</i>)	<p>Jl. Kolonel Marhadi No. 20, Pangongangan, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur, 63129.</p> <p>Letak kantor yang strategis, aksesibilitas mudah, dan bisa dijangkau dengan bantuan <i>google maps</i>.</p>	<p>Jl. Cokroaminoto No.128, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur, kode pos 63133</p> <p>Letak kantor yang strategis, aksesibilitas mudah, dan bisa dijangkau dengan bantuan <i>google maps</i>.</p>	<p>Jl. H. Agus Salim No.120, Kel. Nambangan Lor, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, kode pos 63129.</p> <p>Letak kantor yang strategis, aksesibilitas mudah, dan bisa dijangkau dengan bantuan <i>google maps</i>.</p>

	Gedung 2x lebih luas dengan <i>layout</i> ruangan yang tertata rapi dan bersih, tempat parkir luas, fasilitas air minum gratis, mushola dilengkapi mukena dan sajadah, kamar mandi, serta tersedianya mesin ATM	Gedung sedikit sempit namun bersih dan tertata rapi, fasilitas air minum gratis, tempat parkir luas serta tersedianya mesin ATM	Gedung tertata rapi, fasilitas air minum gratis, <i>carger booth</i> , tempat parkir sedikit kurang memadai karena berada di bahu jalan, serta tersedianya mesin ATM
Promosi (<i>Promotion</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media brosur, 2. Media sosial, 3. <i>Sales Promotion</i>, 4. <i>Personal Selling</i>, 5. Edukasi rutin yang dilakukan kepada masyarakat 6. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan PT. INKA Madiun 7. Bekerjasama dengan Pondok Pesantren Al Fatah Temboro 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media brosur, 2. Media sosial, 3. <i>Sales Promotion</i>, 4. <i>Personal Selling</i>, 5. Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, 6. Bekerjasama dengan beberapa instansi pemerintahan di Madiun 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media brosur, 2. Media sosial, 3. <i>Sales Promotion</i>, 4. <i>Personal Selling</i>, 5. Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat 6. Bekerjasama dengan beberapa instansi pendidikan di Madiun.

Sumber: diolah dari data observasi (Juli, 2024)

Berdasarkan tabel 1.2 terdapat 4 (empat) aspek perbandingan antara ketiga bank syariah. Pada aspek pertama yaitu produk dan layanan (*product*), mengenai produk penghimpunan, pembiayaan, dan layanan ketiganya menawarkan yang hampir mirip, namun Bank Muamalat menawarkan produk yang lebih bervariasi. Pada aspek harga (*price*) yang disamakan dari jenis produk yang sama, Bank Muamalat memiliki tarif yang paling ringan dan murah yaitu setoran awal/pembukaan rekening baru hanya Rp 25.000, bebas

biaya administrasi, dan saldo minimal Rp 25.000. Pada aspek tempat (*place*) ketiganya berada pada lokasi strategis dan aksesibilitasnya bisa dijangkau melalui *google maps* namun karakteristik lokasi strategis Bank Muamalat tidak hanya berada di keramaian dan pusat kota, melainkan berada di dekat perbatasan wilayah sehingga nasabah baik dalam maupun luar Kota Madiun mudah dalam menjangkanya. Pada aspek promosi (*promotion*) ketiganya sama-sama memiliki kerjasama dengan beberapa instansi baik pendidikan ataupun pemerintahan. Selain melakukan kerjasama dan kolaborasi dengan beberapa instansi, pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun juga rutin melakukan edukasi langsung kepada kelompok masyarakat. Hal tersebut menjadi pemicu utama terbentuknya kelompok referensi dalam mempengaruhi seseorang menggunakan produk dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Bank Muamalat merupakan perbankan syariah yang sebagian besar sahamnya dimiliki perorangan/swasta.¹² Sebagai pionir perbankan syariah di Indonesia dan menjadi perbankan syariah tertua di Madiun yang masih bertahan hingga saat ini, perlu memperhatikan agar memberikan yang terbaik untuk melayani kebutuhan setiap nasabahnya. Produk tabungan menjadi sumber dana penting bagi setiap perbankan karena semakin banyak nasabah menggunakan tabungan dari suatu perbankan, maka dapat menarik nasabah baru dengan menawarkan fasilitas dan produk serta layanan lain yang dimiliki perbankan syariah tersebut.

¹² Adminjadibumn, "Bank Muamalat BUMN atau Swasta – Cek Status Bank Muamalat!" (Artikel: B Jadi BUMN: Bimbel Persiapan Masuk BUMN, May 2024). <https://jadibumn.id/bank-muamalat-bumn-atau-swasta-cek-status-bank-muamalat/>

Bank Muamalat baru-baru ini juga menyangdang penghargaan yaitu *Best Digital Finance for Ease of Non-cash Transactionn Features Awards 2023* kategori bank syariah KBMI 1, Penghargaan tersebut ditunjukkan karena menjadi lembaga perbankan syariah yang memberikan kemudahan fitur transaksi non-tunai. Selain itu, prestasi lain yang diperoleh Bank Muamalat adalah Anugerah Syariah Republika (ASR) 2023, *Top Human Capital Awards 2023* dan *The Most Committed Top Leader on Human Capital*.¹³

Keputusan diartikan sebagai suatu tindakan yang merujuk pada seorang nasabah yang terlibat pada proses akan pembelian dan penggunaan suatu produk barang ataupun jasa.¹⁴ Setiap calon nasabah cenderung mudah mengubah pikiran mereka sebelum mengambil suatu keputusan. Sehingga bank syariah perlu fokus dalam memahami keinginan, preferensi, persepsi serta perilaku para calon nasabah selama dalam proses memutuskan penggunaan.

Tabel 1.3
Data Produk Tabungan Tiga Teratas di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ditinjau dari Jumlah Nasabah Tahun 2021 – 2023

Jenis Tabungan	Tahun	Jumlah Nasabah	Total
iB Hijrah	2021	620	2.353
	2022	939	
	2023	794	
iB Hijrah Haji	2021	164	414
	2022	147	
	2023	103	
TabunganKu	2021	78	182
	2022	59	
	2023	45	
Jumlah Keseluruhan			2.949

Sumber: diolah dari data observasi (Maret, 2024)¹⁵

¹³ Bank Muamalat, “Tentang Muamalat” (Website Bank Muamalat, 2024).

¹⁴ Nora Anisa, Hengki Tamando Sihotang, Perilaku Konsumen Strategi dan Teori (Delisendang: IOCS Publisher, 2023), 1.

¹⁵ Fahira Setia Arinda, Customer Service Bank Muamalat KCP Madiun, Observasi (4 Maret 2024)

Berdasarkan tabel 1.3, dari seluruh produk tabungan yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diambil 3 (tiga) produk teratas yang paling digunakan yaitu tabungan iB Hijrah, tabungan iB Hijrah Haji, dan tabunganKu. Jumlah produk tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang paling banyak digunakan oleh nasabah selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah tabungan iB Hijrah dengan total 2.353 nasabah. Tabungan iB Hijrah adalah salah satu produk tabungan yang dimiliki oleh Bank Muamalat menggunakan akad *wadiah*. Tabungan ini digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan transaksi dan berbelanja sehari-hari.

Keputusan nasabah dalam menggunakan suatu produk perbankan syariah tidak hanya bergantung pada tingkat pendidikan atau jumlah pendapatan saja, melainkan bisa melalui berbagai faktor seperti kebudayaan, sosial, pribadi, serta psikologi.¹⁶ Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, peneliti melakukan observasi awal dengan 40 nasabah yang memiliki tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun sebagai responden.

Tabel 1.4
Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

No	Faktor		Jumlah Responden
1	Kebudayaan	Budaya	0
		Sub-budaya	0
		Kelas Sosial	0
2	Sosial	Kelompok Referensi	10
		Keluarga	2
		Peran dan Status	0
3	Pribadi	Usia	0
		Pekerjaan	2
		Keadaan Ekonomi	0

¹⁶ Rami Syah Putri and Indra Safri, "Pengaruh Promosi Penjualan dalam Meningkatkan Penjualan Mobil Mitsubishi pada PT. Pekan Perkasa Berlian Mobil Pekanbaru," *Valuta: Jurnal Administrasi Bisnis, Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 2 (2015): 20–22.

		Gaya Hidup	1	
		Kepribadian dan Konsep Diri	1	
4	Psikologi	Persepsi	Kebermanfaatan	2
			Kemudahan	10
		Pembelajaran	0	
		Motivasi	4	
		Sikap dan Kepercayaan	4	
		Pengetahuan	4	
Total Responden			40	

Sumber: diolah dari data observasi (Juli, 2024)

Alasan penelitian memfokuskan pada indikator persepsi karena dianggap mampu mewakili inti dari alasan nasabah dalam memutuskan menggunakan suatu teknologi yaitu *digital banking*. Rajan dan Saranya menyatakan bahwa *digital banking* masuk istilah umum untuk layanan dan produk perbankan yang dapat diakses melalui berbagai saluran, seperti ATM, internet, dan telepon seluler/*mobile* dengan cara yang lebih *update* dan mudah.¹⁷ Berdasarkan teori TAM (*Technology Accaptance Model*) yang dikembangkan oleh Fred Davis, menjelaskan bahwa ada dua variabel penting dan relevan terhadap pengaruh penggunaan teknologi *digital* yaitu faktor persepsi kebermanfaatan (*usefulness*) serta persepsi kemudahan (*ease of use*).¹⁸

Berdasarkan tabel 1.4, faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah diketahui kelompok referensi 10 responden, keluarga 2 responden, pekerjaan 2 responden, gaya hidup 1 responden, kepribadian dan konsep diri 1 responden, persepsi kebermanfaatan 2 responden, persepsi kemudahan 10 responden, motivasi 4 responden, sikap dan kepercayaan 4 responden, dan pengetahuan 4 responden. Melalui hasil observasi awal yang dilakukan, dari keempat faktor

¹⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking (Manfaat, Peluang, Dan Tantangan)*, 1st ed. (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Anggota, 2020), 19.

¹⁸ Fred Davis, "User Acceptance of Informations Systems: The Technology Acceptance Model (TAM)" (University of Michigan, Agustus 1987).

tersebut responden paling banyak memilih indikator kelompok referensi dan persepsi kemudahan, sehingga peneliti mengambil kedua indikator tersebut sebagai variabel penelitian. Peneliti menjadikan nasabah pengguna tabungan iB Hijrah sebagai responden karena dipastikan nasabah memumpuni sehingga memutuskan untuk menggunakan produk tabungan iB Hijrah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Calon nasabah seringkali menanyakan pendapat kepada orang terdekat ketika akan menggunakan atau membeli suatu produk. Orang yang dimintai pendapat tersebut disebut sebagai kelompok referensi. Kelompok referensi yang mencakup keluarga dan teman merupakan organisasi pembelian konsumen paling penting dalam masyarakat karena secara langsung/tidak dapat mempengaruhi seseorang dalam keputusan penggunaan/pembelian. Oleh karena itu, kelompok referensi menjadi salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Sejalan dengan penelitian Fitriyani¹⁹ yang menjelaskan bahwa masing-masing variabel pengetahuan literasi, kelompok referensi, promosi media sosial berpengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah menggunakan iB Hasanah Card. Namun pada penelitian milik Wahyu Dwi Mahendra²⁰ menyimpulkan fasilitas secara parsial terdapat pengaruh terhadap keputusan pada penggunaan jasa bank syariah, sedangkan uji t menunjukkan ditolaknya H_a yang artinya kelompok referensi tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa bank syariah.

¹⁹ Fitriyani, Pengaruh Pengetahuan Literasi, Kelompok Referensi, dan Promosi Media Sosial terhadap Keputusan Penggunaan iBHasanah Card pada NasabahBank BNI Syariah (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 8.

²⁰ Wahyu Dwi Mahendra, "Pengaruh Fasilitas dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Jasa Bank Syariah" (Skripsi UIN Walisongo: 2022), 67 – 68.

Selain kelompok referensi, persepsi kemudahan juga menjadi faktor yang mempengaruhi suatu keputusan. Kemudahan memperoleh ditandai dengan kemudahan memperoleh baik melalui kanal *luring* ataupun *daring*. Kemudahan juga menjadi kunci dan adanya dampak signifikan pada hasil penjualan. Kemudahan dapat memberikan pengaruh sejauh mana nasabah merasa aman dan nyaman menggunakan suatu produk tersebut (barang ataupun jasa).²¹ Apalagi perbankan syariah yang saat ini bergerak mengedepankan digital perlu memperhatikan dan memberikan persepsi kemudahan kepada masyarakat karena faktor tersebut dapat memberikan pengaruh pada tindakan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan.

Sejalan dengan penelitian Nurul Aini²² yang menjelaskan bahwa masing-masing variabel persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN. Namun pada penelitian skripsi Ade Irawan²³ Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI *mobile* sedangkan variabel persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *mobile*.

²¹ Erny Rachmawati and Agus Suroso, "A Moderating Role of Halal Brand Awareness to Purchase Decision Making," *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 2 (2020): 542–63.

²² Nurul Aini, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (Studi pada Nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)" (Skripsi: IAIN Kediri, 2023).

²³ Ade Irawan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* (Studi pada Pengguna BSI *Mobile* di Kota Makassar)" (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2022), 62 – 63.

Kegiatan pengenalan produk yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai kantor cabang pembantu yang membawahi tiga wilayah (karesidenan Ngawi, Magetan, dan Madiun) sangat rutin dan terperinci dalam menggandeng setiap instansi/lembaga. Menjadi langkah awal penyaluran referensi dan membangun suatu kelompok referensi yang memumpuni, Selain itu, kemudahan akses lokasi kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena berada di pusat kota dan ATM Bank Muamalat yang tersebar di karesidenan Madiun semakin memudahkan penggunaan menggunakan layanan pengecekan saldo, transfer uang, dan pembayaran tagihan. Tabungan iB Hijrah memudahkan transaksi para nasabah untuk kebutuhan sehari-hari. Fitur yang ditawarkan tabungan iB Hijrah juga sangat murah dan ringan sehingga nasabah lebih nyaman dan puas dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah.

Tabungan iB Hijrah juga bisa di akses pada ATM Bersama dan ATM Prima. Bank Muamalat Indonesia juga memberikan kemudahan dalam penggunaan karena tersedia *mobile banking* yang *user friendly* yaitu melalui aplikasi Muamalat DIN. Tampilan Muamalat DIN yang sangat mudah untuk dipahami sehingga penggunaan sistem informasi tidak memerlukan usaha yang keras untuk dapat menggunakannya serta banyaknya variasi pada menu MuamalatDIN yang bisa diakses menggunakan tabungan IB Hijrah. Selain itu penggunaan tabungan iB Hijrah menjadi lebih fleksibel dan mudah karena bisa digunakan transaksi kapan dan dimana saja. Tabungan iB Hijrah yang dilengkapi dengan kartu *Share-E Debit* sehingga bisa digunakan transaksi di beberapa negara lain seperti Malaysia, Singapura, Arab Saudi, dan juga Turki.²⁴

²⁴ Website Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/cashback-belanja-di-malaysia-singapura-dan-turki> (Diakses pada hari Sabtu 27 Juli 2024 pukul 20.56 WIB)

Sebagai bank syariah yang bertahan kurang lebih 17 Tahun di Madiun, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun juga masuk sebagai salah satu dari kantor cabang yang paling banyak digunakan dari seluruh kantor cabang pembantu Bank Muamalat di Indonesia.²⁵ Hal tersebut menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Berdasarkan latar belakang diatas memunculkan keinginan peneliti untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kedua indikator terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah, sehingga peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kelompok Referensi dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari pemaparan latar belakang diatas diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kelompok referensi bagi nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
2. Bagaimana persepsi kemudahan bagi nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
3. Bagaimana keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
4. Bagaimana pengaruh kelompok referensi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

²⁵ Mohammad Haerudin, Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun (wawancara, 2024)

5. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
6. Bagaimana pengaruh kelompok referensi dan persepsi kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelompok referensi bagi nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan bagi nasabah pengguna tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
3. Untuk mengetahui keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
6. Untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi dan persepsi kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis ataupun praktis. Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan jembatan untuk memperluas teori dari penelitian terdahulu serta menjadi rujukan dan bahan kajian lanjut bagi pengembangan pendidikan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri mengenai kelompok referensi dan persepsi kemudahan sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi baru bagi para peneliti, khususnya dalam hal kelompok referensi dan persepsi kemudahan yang menjadi salah satu dari berbagai faktor yang mempengaruhi suatu pengambilan keputusan.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi/perbandingan bagi mahasiswa, admisi, serta peneliti dimasa depan.

c. Bagi Lembaga Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi, serta masukan, untuk lembaga mengenai kelompok referensi dan persepsi kemudahan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

E. Batasan Penelitian

Untuk menghindari penafsiran yang tidak diinginkan, penelitian dititik beratkan pada kelompok referensi, persepsi kemudahan dan keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

F. Penelitian Terdahulu

Adanya tinjauan dari penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan referensi untuk memberikan prespektif secara keseluruhan bagi peneliti:

1. “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (Studi pada Nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun), skripsi yang ditulis oleh Nurul Aini mahasiswa IAIN Kediri tahun 2023.²⁶

Hasil penelitian menunjukkan persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan memiliki total kontribusi 33,3% dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan MuamalatDIN. Sisanya sebanyak 66,7% terdapat pada faktor-faktor tambahan yang tidak dapat dijelaskan oleh penelitian ini. Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada metode kuantitatif, variabel kemudahan (X2) dan keputusan penggunaan (Y). Perbedaannya terletak pada variabel kelompok referensi (X1) dan objeknya adalah iB Hijrah Bank Muamalat.

2. “Pengaruh Pengetahuan dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Santri Ma’had Al-Jami’ah

²⁶ Nurul Aini, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) (Studi pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)” (IAIN Kediri, 2023).

Darul Hikmah IAIN Kediri)” skripsi yang ditulis oleh Devina Elyya Nurhidayah mahasiswa IAIN Kediri tahun 2023.²⁷

Hasil uji t menunjukkan ditolaknya H_a yaitu variabel pengetahuan tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah. Sedangkan uji t pada variabel kelompok referensi menunjukkan diterimanya H_a yaitu terdapat pengaruh terhadap keputusan menabung. Persamaan penelitian diatas yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, variabel independen kelompok referensi (X_1) serta variabel dependen keputusan menabung (Y). Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan variabel independen persepsi kemudahan (X_2).

3. “Pengaruh Kelompok Referensi dan Motivasi Terhadap Keputusan Mengikuti Program Gerakan Shadaqah Rosok (Studi pada NU CARE-LAZISNU Ranting Pagu Dusun Sumber Urip)”, skripsi ditulis oleh Reza Melani Eka Damayanti mahasiswa IAIN Kediri tahun 2023.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kelompok referensi dan variabel motivasi memiliki kontribusi total 79,1% dalam mempengaruhi variabel terikat yakni keputusan mengikuti program Gerakan shadaqah rosok. Perbedaan penelitian dengan peneliti terletak pada variabel bebas persepsi kemudahan (X_2) dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu pada metode penelitian kuantitatif variabel bebas kelompok referensi (X_1) dan variabel terikat keputusan nasabah (Y).²⁸

²⁷ Devina Elyya Nurhidayah, “Pengaruh Pengetahuan dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Santri Ma’had Al-Jami’ah Darul Hikmah IAIN Kediri)” (IAIN Kediri, 2023).

²⁸ Reza Melani Eka Damayanti, “Pengaruh Kelompok Referensi dan Motivasi Terhadap Keputusan Mengikuti Program Gerakan Shadaqah Rosok (Studi pada NU CARE-LAZISNU Ranting Pagu Dusun Sumber Urip)” (IAIN Kediri, 2023).

4. “Pengaruh Pengetahuan Literasi, Kelompok Referensi dan Promosi Media Sosial terhadap Keputusan Penggunaan iB Hasanah Card pada Nasabah Bank BNI Syariah” skripsi ditulis oleh Fitriyani mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2020.²⁹

Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan literasi, kelompok referensi, serta promosi media sosial memiliki total kontribusi 72,3% dalam mempengaruhi nasabah menggunakan Kartu Hasanah iB BNI Syariah/ Sisanya sebanyak 27,7% terdapat pada faktor-faktor tambahan yang tidak dapat dijelaskan oleh penelitian ini. Persamaan peneliti yaitu penggunaan metode kuantitatif, variabel independen kelompok referensi (X_1) dan variabel dependen keputusan nasabah (Y). Sedangkan perbedaan penelitian terdapat variabel independen persepsi kemudahan (X_2) dan objek tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

5. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Kelompok Referensi Terhadap Minat Menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu di Kalangan Milenial (Studi pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry)” skripsi ditulis Nabila Putri Zalvi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2021.³⁰

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kelompok referensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan APMK. Persamaan

²⁹ Fitriyani, “Pengaruh Pengetahuan Literasi, Kelompok Referensi dan Promosi Media Sosial terhadap Keputusan Penggunaan iB Hasanah Card pada Nasabah Bank BNI Syariah” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

³⁰ Nabila Putri Zalvi, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kelompok Referensi Terhadap Minat Menggunakan Kartu di Kalangan Milenial (Studi pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry)” (Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2021), 83 – 84.

penelitian pada metode kuantitatif, variabel kelompok referensi (X_1), dan variabel persepsi kemudahan (X_2). Sedangkan perbedaannya pada variabel keputusan nasabah (Y) dan objek yaitu nasabah tabungan iB Hijrah.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau dugaan sementara yang diajukan sebagai penjelasan logis sebelum diuji kebenaran empirisnya.³¹ Hipotesis penelitian ini adalah:

- 1 H_{a1} : Kelompok referensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.
 H_{01} : Kelompok referensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.
- 2 H_{a2} : Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.
 H_{02} : Persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.
- 3 H_{a3} : Kelompok referensi dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.
 H_{03} : Kelompok referensi dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan iB Hijrah.

³¹ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 98-99.