

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 sebuah istilah yang sudah umum dikalangan masyarakat modern saat ini. Coronaviruses atau yang sering disebut juga dengan covid-19 adalah sebuah wabah virus yang menginfeksi saluran pernafasan. Penyakit yang cukup membahayakan bagi para pengidapnya karena dapat menyebabkan kematian. Penularan wabah ini begitu cepat, tidak sedikit Negara yang telah terdampak oleh wabah ini. Sejauh ini, 188 negara telah dikonfirmasi terjangkit virus corona (Hanoatubun, 2020).

Awal kemunculan wabah ini terjadi pada tahun 2019 yang berlokasi di Provinsi Wuhan di Negara China. Berita kemunculan wabah ini terus menyebar hingga ke Negara – Negara tetangga. WHO sebagai organisasi kesehatan dunia mulai mengumumkan munculnya virus covid-19 sebagai kondisi Darurat Kesehatan Masyarakat Internasional. Negara – Negara di dunia mulai mengantisipasi bila mana wabah covid muncul di Negara mereka. Berbagai macam hal dilakukan demi mengantisipasi penyebaran virus semakin meluas, akan tetapi gagal karena pada saat itu masih sedikit informasi yang ada tentang virus Covid sehingga banyak Negara yang terdampak wabah virus covid-19, termasuk juga Indonesia.

Wabah covid-19 pertama kali ada di Indonesia pada pertengahan Maret 2020, memiliki dampak untuk merubah tatanan perekonomian global yang diunjukkan dengan berubahnya peta perekonomian global (Fageh, 2020). Bagi

Indonesia terjadinya wabah ini memberikan dampak yang sangat besar, tidak hanya pada sektor kesehatan, tetapi juga pada sektor pendidikan bahkan perekonomian. Dampak wabah ini mempengaruhi kegiatan ekspor-inpor yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak perdagangan dimana pajak ini memiliki kontribusi terbesar dalam penerimaan pajak. Selain itu wabah covid juga berdampak pada investasi, pada kondisi ini investor bisa menunda investasi karena ketidakjelasan supply chain atau akibat asumsi pasarnya berubah (Hanoatubun, 2020).

Sektor pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang terdampak wabah covid-19. Hal ini disebabkan pemberlakuan larangan perjalanan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Kebijakan ini dilakukan dalam rangka mengantisipasi penularan virus covid-19 semakin cepat. Mayoritas wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Indonesia berasal dari luar negeri, karena pemberlakuan kebijakan ini menyebabkan berkurangnya jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia sehingga mempengaruhi keadaan ekonomi masyarakat disekitar tempat pariwisata. Selain itu, akibat dari berkurangnya wisatawan asing, sektor penunjang pariwisata juga terkena dampak yang sama. Adapun sektor tersebut adalah perhotelan, restoran, sektor retail dan lain sebagainya. Berkurangnya jumlah wisatawan menyebabkan berkurangnya pendapatan karena sebagian besar konsumen adalah para wisatawan asing yang berlibur ke Indonesia.

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sebagai indicator perekonomian nasional yang menyediakan sebanyak mungkin lapangan pekerjaan guna menurunkan tingkat pengangguran. Dampak meluasnya wabah ini menyebabkan UMKM sebagai penompang dan pusat perkembangan perekonomian Indonesia

mengalami guncangan yang sangat luar biasa. Hal ini tentunya dikarenakan kebijakan – kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mencegah dan mengantisipasi perkembangan wabah ini semakin meluas. Seperti halnya ditutupnya tempat – tempat pariwisata, yang menyebabkan berkurangnya omset UMKM karena di sektor pariwisata para pedagang oleh – oleh, tempat makan dan lain – lain mayoritas adalah UMKM.

Adapun kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk mencegah berkembangnya wabah ini adalah ditetapkan kebijakan lockdown, pembatasan sosial bersekala besar (PSBB), *work from home (WFH)*, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan lain sebagainya. Tujuan kebijakan ini adalah untuk membatasi aktifitas masyarakat diluar rumah guna mencegah penyebaran virus ini semakin cepat.

Masyarakat yang awalnya dapat beraktivitas secara normal, sejak wabah virus covid-19 menyebar, aktivitas masyarakat mulai dibatasi dan bahkan dihentikan sehingga mengganggu kinerja perekonomian global. Dampak dari wabah tersebut menyebabkan perekonomian dunia termasuk Indonesia mengalami kemerosotan yang drastis. Hal ini dikarenakan kebijakan pemerintah tentang PSBB untuk mencegah perluasan wabah sekaligus membatasi aktivitas masyarakat sehingga berpengaruh terhadap berkurangnya pendapatan masyarakat untuk kebutuhan sehari – hari. Berkurangnya kemampuan masyarakat untuk bisa memenuhi kebutuhan primer yang diakibatkan berkurangnya pendapatan menimbulkan keresahan bagi diri masyarakat, sehingga masyarakat berlomba – lomba untuk mencari pinjaman guna menghilangkan keresahan akibat pendapatan yang berkurang.

Salah satu industri jasa yang dapat memberikan sebuah solusi bagi masyarakat dalam hal pinjaman adalah lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah lembaga yang memiliki fungsi untuk mengumpulkan dana dari orang yang memiliki surplus dana yang kemudian dana tersebut diberikan kepada orang yang membutuhkan melalui pinjaman dengan jangka waktu tertentu yang disertai dengan imbalan sebagai balas jasa.

Era globalisasi saat ini terdapat dua sistem keuangan yang saling bersaing untuk dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yaitu lembaga keuangan konvensional dengan sistem bunga dan lembaga keuangan syariah dengan sistem bagi hasil. Sistem bunga di lembaga keuangan konvensional memiliki daya tarik kepada penanam modal yaitu hanya memberikan keuntungan pada seseorang yang memiliki capital yang besar, karena prinsip yang digunakan pada sistem ini adalah high capital high return yang mana semakin besar modal yang kamu tanamkan ke bank maka semakin banyak kamu mendapatkan keuntungan. Berbeda dengan sistem bagi hasil pada lembaga keuangan syariah yang mana nisbah bagi hasil ditentukan berdasarkan kesepakatan dan rasio keuntungan harus dalam bentuk presentase tidak boleh dalam bentuk nominal mata uang, pada sistem ini lebih mengutamakan unsur kemaslahatan yang artinya pada prakteknya sistem ini harus menjunjung tinggi keadilan dan kesetiaan, tidak boleh saling mendzolimi. Kelebihan dari masing – masing sistem ini memiliki daya tarik tersendiri, sehingga dari keunggulan tersebut dapat mempengaruhi cara pandang dan perilaku masyarakat atas kedua sistem.

Mengingat bahwa lembaga keuangan syariah baru berdiri dan masih belum begitu dikenal oleh masyarakat, akan tetapi lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan ini tidak terlepas dari

dikeluarkannya regulasi yang mengizinkan lembaga keuangan beroperasi dengan sistem yang berbeda. Sehingga berkat bantuan regulasi tersebut menjadikan semakin banyak lembaga keuangan syariah yang berdiri. Perkembangan ini juga menjadi titik awal hadirnya lembaga keuangan mikro syariah di tengah – tengah masyarakat. Terdapat beberapa macam lembaga keuangan mikro syariah diantaranya yaitu koperasi syariah dan juga BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*).

Baitul maal wat tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang memiliki fungsi sebagai lembaga *intermediary* antara seseorang surplus dana dengan orang yang defisit dana yang mana kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil yang dilandasi oleh Al-Qur'an, Hadits serta regulasi yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan untuk merumuskan hukum syariat dalam muamalah. Selain itu BMT juga memiliki fungsi untuk mengumpulkan dana zakat, infaq dan shadaqah kemudian menyalurkannya kepada mustahiq atau seseorang yang berhak menerimanya. Jadi disini BMT memiliki dua peran utama yaitu sebagai lembaga *intermediary* yang bertujuan komersil dan juga sebagai lembaga *intermediary* yang bertujuan sosial.

Adapun undang – undang yang mengatur perizinan, pelaksanaan dan operasional BMT masih menganut pada undang – undang perkoperasian yaitu undang – undang No. 25 Tahun 1992 tentang koperasi yang diubah menjadi undang – undang No. 17 Tahun 2012 tentang koperasi. KEPMEN Nomor 91/KEP/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian aturan tersebut dijabarkan kedalam Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK), Petunjuk Teknis (JUKNIS) serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tunduk pada PERMEN Nomor 352/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Usaha Jasa Keuangan Syariah (UJKS), kemudiah istilah KJKS/UJKS diubah menjadi KSPPS(Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah)/USPPS (Unit Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah). Pergantian istilah tersebut dilandasi oleh digantinya Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 91/2004 menjadi Permenkop dan UKM No. 16/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah.

Perkembangan BMT di Indonesia sangat pesat, hingga saat ini telah tercatat sebanyak 4.500 unit BMT yang telah tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan disisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan perekonomian masyarakat menengah kebawah, oleh sebab itu perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya (Masyithoh, 2014). Selain itu, pertumbuhan BMT yang sangat pesat ini juga dikarenakan sudah mulai dikenalnya sistem ekonomi syariah di kalangan masyarakat termasuk di Indonesia.

Seperti halnya bank syariah, kegiatan BMT adalah melakukan penghimpunan dana (prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*) sedangkan penyaluran dana (prinsip bagi hasil, jual beli *ijarah* atau sewa) (Djuwita & Purnamasari, 2017). Kegiatan pemberian pinjaman lembaga keuangan syariah termasuk juga BMT dikemas dan dipasarkan kepada masyarakat kedalam produk pembiayaan syariah. Pembiayaan syariah adalah aktivitas pemberian pinjaman oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah berdasarkan akad – akad syariah dengan jangka waktu tertentu (disepakati) yang disertai dengan imbalan.

Sejalan dengan fungsi lembaga keuangan sebagai lembaga perantara antara orang yang memiliki surplus dana dengan orang yang defisit dana

diharapkan bisa memberikan solusi atas keresahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup. Lembaga keuangan menjadi alternatif terbaik bagi masyarakat untuk memperoleh pinjaman. Dalam hal ini lembaga keuangan syariah mengalami pertumbuhan yang lebih baik daripada lembaga keuangan konvensional. Dilansir dari liputan6.com menyebutkan bahwa perkembangan perbankan syariah lebih unggul dari perbankan konvensional, dari sisi asset perbankan syariah naik sebesar 10,97 persen (yoy) lebih tinggi dari perbankan konvensional yaitu sebesar 7,7 persen (yoy). Kemudian dari sisi dana pihak ketiga bank syariah tumbuh sebesar 11,56 persen (yoy). Capaian ini sedikit lebih tinggi dari perbankan konvensional yang sebesar 11,49 persen (yoy). Sedangkan dari sisi pembiayaan/kredit perbankan syariah tumbuh 9,42 persen (yoy) jauh lebih tinggi dari kredit perbankan konvensional yang hanya tumbuh 0,55 persen (yoy). Hal ini menandakan bahwa pembiayaan syariah lebih banyak diminati oleh masyarakat dalam kondisi pandemic saat ini.

Semakin banyak nasabah pengguna jasa perbankan maka semakin penting juga kualitas pelayanan yang harus diberikan. Pemahaman mengenai kualitas pelayanan adalah sebuah studi tentang bagaimana cara memaksimalkan kepuasan yang diharapkan akan diterima oleh konsumen. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai proses evaluasi pelanggan atas kesempurnaan kinerja layanan (Rismayanti dkk, 2019). Selain itu menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin sengit, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting penentu terjadinya hubungan baik antara konsumen sebagai pengguna jasa dengan bank sebagai pihak pemberi jasa karena berkaitan secara langsung dengan kepuasan konsumen. Apabila pelayanan yang diberikan oleh bank mampu memenuhi harapan nasabah, maka sudah bisa dipastikan bahwa nasabah

akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan karena bank telah mampu memberikan pelayanan terbaik mereka untuk memenuhi apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Ketika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah, maka komitmen nasabah untuk menggunakan layanan bank syariah juga meningkat. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang baik akan mendorong nasabah membuat keputusan untuk menggunakan produk dari perbankan syariah (Daroini, 2014). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Magfiroh (2013), Daroini (2014) dan Handriyani (2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Menurut Ristiyanti (2004) yang dikutip oleh Muzakir (2019) *word of mouth* adalah proses dimana kita menyampaikan informasi tentang produk dengan cara berinteraksi dengan orang lain yang didasari oleh pengalaman penggunaan produk. Strategi *word of mouth* lebih menarik minat masyarakat dikarenakan penyebaran informasi dilakukan melalui interaksi sosial antara individu kepada individu lain yaitu dengan cara komunikasi dari mulut ke mulut. Pada strategi pemasaran WOM ini seseorang yang pernah menggunakan atau mengonsumsi sebuah produk jasa maupun barang akan terdorong untuk mengajak orang lain yang dekat dengannya untuk ikut merasakan manfaat dari produk tersebut, sehingga orang tersebut ikut merasakannya juga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triasih (2018) dan Handriyani (2019) yang mengungkapkan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah,

sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muzakir (2019) mengungkapkan bahwa *word of mouth* tidak berpengaruh.

Religiusitas dianggap memainkan peran penting terhadap pengambilan keputusan konsumen untuk memilih produk bank syariah. Hal ini dikarenakan religiusitas mengandung nilai – nilai keagamaan yang dapat membentuk perilaku seseorang untuk bertindak sesuai dengan ajaran agama mereka. Religiusitas adalah bentuk ketaatan atau komitmen seseorang terhadap ajaran agama yang dianutnya baik dalam hal berkeyakinan, beribadah bahkan perilaku seseorang itu sendiri. Putriani & Shofawati (2015) menyebutkan dalam risetnya bahwa religiusitas memainkan peran terhadap perilaku mahasiswa dalam menentukan keputusan pembelian makanan berlabel halal. Hal ini mengindikasikan bahwa pentingnya nilai – nilai religiusitas terhadap perilaku masyarakat dalam memilih produk atau jasa sesuai dengan ajaran agama yang dianut. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Jatun (2015) dan Harahap (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah, hal itu berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) yang mengungkapkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Handriyani (2019) yang terdiri dari tiga variabel independen yaitu bagi hasil, kualitas layanan dan *word of mouth* dengan menambahkan variabel religiusitas yang sebelumnya pernah diteliti oleh Harahap (2016) dan Jatun (2015). Selain itu alasan peneliti menambahkan variabel religiusitas adalah dikarenakan mayoritas masyarakat di Indonesia adalah masyarakat beragama islam yang taat. Berdasar pada latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan diatas peneliti

berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah Di Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* dan Religiusitas berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah ?
3. Apakah *Word of Mouth* berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah ?
4. Apakah Religiusitas berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah.

4. Untuk mengetahui pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian mengenai perilaku nasabah yang memilih pembiayaan syariah diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini manfaat teoritis yang dapat peneliti berikan terkait perilaku nasabah yang memilih menggunakan pembiayaan syariah, yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran tentang hal apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam pengambilan keputusannya untuk menggunakan pembiayaan syariah.
2. Memberikan sumbangan karya ilmiah dalam bidang perilaku nasabah.
3. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang perilaku nasabah dalam memilih pembiayaan syariah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis: Diharapkan nantinya dari penelitian ini bisa menambah wawasan mengenai permasalahan yang ada, khususnya pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth* dan religiusitas yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah memilih pembiayaan syariah. Dengan penelitian ini penulis juga dapat menambah wawasannya berkenaan dengan perilaku nasabah, khususnya nasabah muslim.
2. Bagi objek penelitian: Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan sumbangsih yang dapat dijadikan sebagai tambahan evaluasi agar lembaga bisa menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi pembaca dan masyarakat umum: Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat tentang sistem keuangan syariah yang selanjutnya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan syariah di bank syariah.

