

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti bank syariah adalah bank yang didasarkan atas hukum islam. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW (Setia Budi Wilardjo, 2005). Larangan riba dalam semua jenis transaksi adalah salah satu prinsip dasar perbankan Islam. Kewajiban untuk mendapatkan keuntungan bisnis yang halal, pembentukan kemitraan yang menguntungkan kedua belah pihak, dan pelaksanaan operasi bisnis dengan cara yang didasarkan pada ekuitas, keadilan, dan transparansi. Menurut Abdul Ghofur Ansori (2008), bank syariah juga wajib mengeluarkan dan mengelola zakat untuk mendukung pertumbuhan komunitasnya.

Perbankan syariah telah berkembang di negara-negara besar dengan populasi yang didominasi oleh non-Muslim serta di negara-negara mayoritas Muslim. Ada banyak peluang untuk pertumbuhan di negara-negara non-Muslim. Don Blankarn, mantan ketua Komite Khusus Bank dan Bankir, menyatakan bahwa "ada peluang besar bagi perbankan dan Keuangan Islam di Kanada" pada Konferensi Perbankan Islam Mei 1995 di Toronto, Kanada. Di antara bank-bank Islam ini tetap ada di negara-negara seperti Denmark,

Luksemburg, Swiss, Joined Realm, America dan Australia dan Selandia Baru (Huda dan Heykal, 2010).

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan Islam adalah keyakinan luas di kalangan umat Islam bahwa perbankan konvensional mempraktekkan riba, yang bertentangan dengan ajaran Islam. Sebuah fatwa dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank sama dengan riba dan bertentangan dengan syariah Islam, menguatkan penilaian tersebut. Sebagaimana firman Allah SWT, Alquran memuat sejumlah ayat yang merujuk pada larangan tersebut terhadap riba, salah satunya adalah surat Al-Baqarah ayat 275, sebagai berikut.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ
رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ
فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya :

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Keputusan umat Islam untuk menjadi nasabah atau

tidak pada suatu bank yang mampu mendukung kegiatan ekonomi sangat dipengaruhi oleh larangan riba pada lembaga perbankan syariah yang diatur oleh agama Islam. Akibatnya, bank syariah hadir di Indonesia untuk mengatasi persoalan konflik antara riba dan bunga bank.

Perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus karena diantisipasi bahwa perbankan syariah, sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional, akan mendorong sektor riil (ekonomi berbasis uang). Karena perbankan syariah tersedia untuk semua orang, regulasi ini harus dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan umat Islam maupun non-Muslim. Di Indonesia, perbankan syariah mulai tinggi permintaan baik dari nasabah Muslim maupun non-Muslim. Nasabah pada bank syariah dipengaruhi oleh berbagai alasan atau faktor dalam pengambilan keputusan.

Pelanggan non-Muslim memilih untuk menggunakan bank syariah karena berbagai alasan, termasuk kenyamanan lokasi mereka, layanan ramah yang mereka terima, manfaat administratif yang mereka terima, dan pengetahuan mereka tentang perbankan syariah, khususnya tentang perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional produk dan promosi yang ditawarkan bank syariah untuk menarik minat nasabahnya. Pelayanan merupakan faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim untuk menggunakan bank syariah. Nasabah yang menggunakan bank syariah pasti akan senang (Agung Anugerah Adhipratama, 2018) dengan pelayanan yang cepat, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, serta sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan santun. Dalam hal ini peneliti berfokus

terhadap fasilitas pelayanan dan pengetahuan nasabah yang mempengaruhi umat non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia.

Secara alami, calon pelanggan mendapat manfaat dari pengetahuan pelanggan tentang produk yang ditawarkan dengan mengetahui tentang berbagai jenis produk dan aplikasi yang dimaksudkan. Calon pelanggan akan mudah memilih produk yang akan mereka gunakan jika mereka mengetahui hal ini. Ketika datang ke formasi dari tindakan seseorang (atas perilaku), pengetahuan memainkan peran penting. Pemahaman lebih dekat dengan pengetahuan; mereka yang memiliki pemahaman yang kuat akan dapat mengkuantifikasi besarnya manfaat yang diterima, sehingga lebih mudah dalam mengambil keputusan. Menurut Syahriyal (2018), keputusan menabung di bank syariah akan berkurang jika pengetahuan tentang bank syariah rendah, sedangkan Pengetahuan bank syariah akan meningkat jika pengetahuan bank syariah tinggi.

Pada dasarnya potensi yang dimiliki oleh manusia untuk mengetahui sesuatu terdiri atas tiga macam, yaitu indra, akal, dan hati. Sebagaimana yang dijelaskan dalam surat An- Nahl : 78

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُم مِّن بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ
وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya :

Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberimu pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, agar kamu bersyukur.

Factor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah salah satunya juga adalah fasilitas pelayanan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Semakin baik fasilitas yang diberikan maka nasabah juga akan semakin nyaman. Adanya fasilitas pendukung seperti gedung yang luas, tempat parkir, dan ruang tunggu yang nyaman tentunya akan menarik minat nasabah untuk menggunakan bank tersebut. Oleh karena itu, fasilitas menjadi pertimbangan penting. Menurut penelitian Evi Yupitri dan Raina Linda Sari (2012), keinginan seseorang untuk menabung di bank syariah dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh fasilitas.

Menurut data dari Ihram.co.id, persentase non-Muslim yang membuka rekening tabungan Islam telah meningkat dari 28% pada 2019 menjadi 32%. Bank Islam dianggap memiliki biaya lebih rendah dan tingkat keuangan serta pengembalian tabungan yang lebih baik daripada bank konvensional. Kecuali inovasi, pelanggan Muslim memiliki persepsi yang lebih baik bank syariah.

Menurut temuan studi yang dilakukan Yupitri dan Sari pada tahun 2012, fasilitas pelayanan yang baik tentu akan menarik minat nasabah untuk menggunakan bank syariah. Keinginan mereka untuk menjadi nasabah bank syariah sangat didukung dengan antrian yang tertib dan nyaman. area, toilet bebas rokok, dan lantai bersih di fasilitas ruang transaksi. Menurut Evi Yupitri

dan Raina Linda Sari (2012), fasilitas perbankan yang lengkap (AC, CCTV) juga sangat memudahkan nasabah non muslim menjadi nasabah bank syariah.

Berdasarkan uji pendahuluan yang saya lakukan dengan mewawancarai salah seorang nasabah non muslim bernama Afrilia Nola Hestiaty Tahan pada tanggal 27 Juni 2021 mengatakan bahwa Afrilia menggunakan rekening Bank Syariah Indonesia karena seluruh gaji dan biaya mengenai perusahaan tempat bekerja telah bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia sehingga mau tidak mau harus menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Namun selain hal tersebut faktor seperti pelayanan yang ramah dari pegawai bank sehingga memutuskan untuk memilih Bank Syariah Indonesia.

Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut menurut Zulpahmi (2010): tidak adanya riba, semua produk berdasarkan syariah, sistem bagi hasil yang jujur serta menentramkan, diinvestasikan dalam kegiatan yang halal serta berkah, diinvestasikan bagi peningkatan keuangan dhuafa, pelayanan yang cepat serta efisien, SDM yang profesional serta transparan, sikap serta perilaku pekerja yang ramah serta sopan, diadakannya jaminan kenyamanan dana nasabah, produk yang beragam, menarik serta inovatif, tempat yang ringan dijangkau serta strategis, proses bagi hasil yang saling menguntungkan, fasilitas ATM dan cabang yang mudah ditemukan, pelayanan mudah dan bebas repot, bersih dan gedung dan ruangan bank yang nyaman, promosi dari bank, dorongan dari pihak lain, sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, adanya konsep

saling menguntungkan, dan suku bunga di bank konvensional tidak tetap (Evi Yupitri dan Raina Linda Sari, 2012).

Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) berlangsung pada tanggal 1 Februari 2021 yang jatuh pada tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Keunggulan ketiga bank syariah tersebut akan digabungkan dalam merger ini untuk memberikan kapasitas permodalan yang lebih baik, lebih luas jangkauan, dan layanan yang lebih komprehensif. Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing secara global berkat sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN. Ide penggabungan ketiga bank syariah tersebut adalah untuk mewujudkan sebuah bank syariah yang dibanggakan oleh masyarakat. Bank baru ini diharapkan menjadi sumber energi baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi terhadap karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. Kota Pangkalan Bun mengatakan bahwa selain nasabah muslim ada juga nasabah non muslim seperti Kristen, Katolik, Hindu kahirangan.

Untuk mengungkap faktor yang menyebabkan nasabah non muslim mempercayakan kegiatan ekonominya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun, ditengah banyaknya umat muslim yang masih mempercayakan kegiatan perekonomiannya kepada bank konvensional maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non*

*Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang.
Kota Pangkalan Bun”.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun?
2. Apakah pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun?
2. Untuk mengetahui pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan bank syariah indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun?

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah

1. Hasil ini dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia dalam upaya menarik minat nasabah di Kota Pangkalan Bun
2. Hasil ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya akademi ekonomi Islam pada umumnya mengenai Bank Syariah

E. Definisi Operasional

1. Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi

2. Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan yang telah melalui panca indera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga

3. Fasilitas pelayanan

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2016). Sedangkan menurut (Daradjat, 2014), "Fasilitas adalah segala

sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas pelayanan yang difokuskan dalam penelitian ini adalah pelayanan secara *offline*.

4. Keputusan

Keputusan adalah kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dengan memenuhi syarat, variabel, dan model yang ditentukan untuk memecahkan masalah. Menurut Suharnan (2005) pengambilan keputusan adalah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Pembuatan keputusan terjadi di dalam situasi-situasi yang meminta seseorang harus membuat prediksi kedepan, memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih, membuat estimasi atau prakiraan mengenai frekuensi prakiraan yang akan terjadi.

5. Non muslim

Umat Non Muslim adalah orang yang tidak menganut agama Islam, mencakup sejumlah agama dengan segala bentuk kepercayaan dan variasi ritualnya. Mayoritas nasabah non muslim yang menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalanbun adalah agama Kristen , Katolik dan Hindu Keharingan.

6. Tabungan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pengertian tabungan adalah tempat menabung uang, celengan atau uang yang disimpan bank yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan

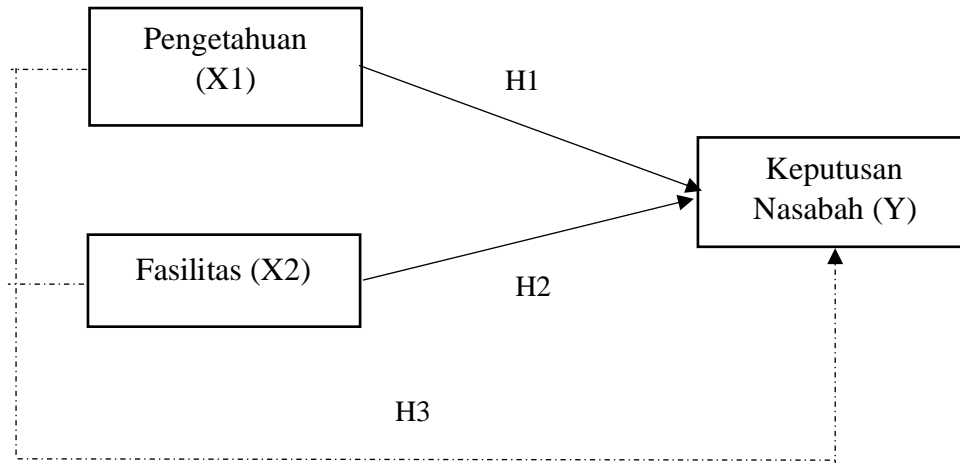
Syariah yang menyebutkan bahwa Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syariat dan ketentuan tertentu yang disepakati. Tabungan yang difokuskan dalam penelitian ini adalah tabungan *wadiah* dan *mudharabah*.

7. Bank Syariah Indonesia

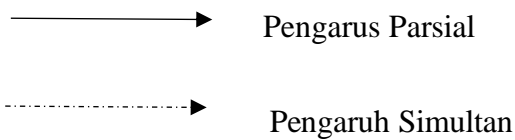
Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti bank syariah adalah bank yang didasarkan atas hukum islam, Bank Syariah yang dimaksud adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun, yang beralamat di Jl. Sukma Aryaningrat No.14, kelurahan Baru, Kec. Arut Sel., Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah 74112.

F. Kerangka Pemikiran

Banyak faktor yang menyebabkan nasabah non-muslim memilih menggunakan bank syariah seperti faktor lokasi yang mudah untuk diakses, pelayanan yang ramah dari pihak bank syariah, keuntungan administrasi yang didapat apabila menggunakan bank syariah, faktor pengetahuan perbankan syariah yaitu mengenai perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, produk-produk yang ada di bank syariah dan promosi-promosi apa saja yang dilakukan bank syariah agar nasabahnya menjadi tertarik. faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim memilih bank syariah adalah pelayanan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah



Keterangan :



G. Penelitian Terdahulu

Jurnal penelitian Anshor Wibowo dan Nia Hariyati tahun 2020 memperoleh hasil dalam penelitian bahwa secara parsial variabel budaya dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya dan persepsi masyarakat non muslim terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis dengan besar pengaruh 60,1%. Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi pengambilan sampel yaitu pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis sedangkan penelitian yang saya lakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkaln Bun.

Penelitian Mawaddah tahun 2021 memperoleh hasil dalam penelitian bahwa uji t bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat

transaksi di Bank Syariah dibuktikan dengan nilai sig $0,102 > 0,05$ dan pada pelayanan berdasarkan uji t diketahui bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat transaksi di Bank Syariah dibuktikan dengan nilai sig $0,003 < 0,05$. Sedangkan, pada uji F fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat transaksi di Bank Syariah dibuktikan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi ditunjukkan oleh R Square adalah sebesar 0,304 yang berarti bahwa minat transaksi di Bank Syariah dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan sebesar 30,4% dan sisanya 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel fasilitas dan pelayanan sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian saya adalah pengetahuan dan fasilitas pelayanan.

Penelitian Ahmad Edi Saputra (2022) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung Dengan Minat Menabung Sebagai Variabel Intervening, menyatakan bahwa pengaruh secara langsung dan tidak langsung pengetahuan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan minat menabung sebagai variabel intervening, kecuali variabel promosi yang berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan secara langsung dan tidak langsung minat menabung mampu menjadi intervening promosi yang berpengaruh kuat terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia. Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian ini menggunakan variabel

intervening sedangkan penelitian yang saya lakukan tidak menggunakan variabel intervening.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₀ Tidak terdapat pengaruh Pengetahuan dan fasilitas pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangakalan bun

H₁ Terdapat pengaruh Pengetahuan dan fasilitas pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangakalan bun

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang di susun secara sistematis, sesuai dengan pola karya ilmiah dan secara umum yang menunjuk pada paduan penulisan skripsi, sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, Penelitian terdahulu dan sistematika Penelitian.

BAB II. Landasan Teori. Memuat uraian tentang beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian dengan Bahasa penelitian yaitu tentang pengertian perbankan syariah, Keputusan nasabah, faktor-faktor yang

mempengaruhi Minat, dan Pengaruh faktor produk terhadap keputusan nasabah non-muslim untuk menggunakan bank syariah.

BAB III. Metode Penelitian. Memuat secara rinci metode penelitian penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. Hasil Dan Pembahasan. Berisi hasil yang diperoleh dalam penelitian beserta pembahasan yang berhubungan dengan judul.

BAB V. Penutup. Berisi kesimpulan, dan saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.