

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya dunia usaha dengan pesat diberbagai macam industri, seakan tak tergerus oleh pergantian zaman sama halnya dengan dunia perbankan yang semakin berkembang luas. Dengan menyelaraskan era dan tuntutan kebutuhan serta didukung oleh anjuran dari masyarakat luas, membuat industri perbankan sedikit demi sedikit mengalami perkembangan.

Pergerakan roda perekonomian dalam sebuah negara akan selalu berhubungan dengan roda perputaran uang, hal tersebut membuat industri perbankan memiliki kontribusi penting, yaitu sebagai pembuluh darah dalam sistem perekonomian. Bank memiliki pekerjaan utama yakni untuk menghimpun serta menyalurkan kembali kepada masyarakat dengan bentuk berbagai jenis pinjaman atau modal usaha. Hal tersebut menandakan baik bank konvensional ataupun bank syariah berperan sebagai *intermediary services* (perantara keuangan), peran tersebut hanya dapat dilakukan apabila praktik perbankan dalam kondisi positif serta berada di domain bisnis yang sehat.¹

Berkembangnya sistem keuangan berbasis syariah semakin diperkuat dengan disahkannya dasar hukum operasional melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian dirubah ke dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998, Undang-Undang No. 23 tahun 1999, Undang-Undang No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah. Regulasi dari pemerintah ini dapat memberikan peluang dan mendukung beroperasinya bank dengan sistem syariah.²

¹ Dita Pertiwi, Haroni Doli, dan Ritonga, 'Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran', *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 1. No.1 (2012), h. 61.

² Evi Yupitri dan Raina Linda Sari, 'Aalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan', *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 1. No.1 (Desember 2012), h. 48.

Indonesia adalah negara yang mayoritas penduduknya memeluk agama islam, Membuat Indonesia menjadi pasar potensial untuk pengembangan industri keuangan syariah. Ditandai dengan adanya bank syariah dengan perkembangannya yang pesat serta sistem operasionalnya sudah memakai prinsip syariah. Institusi perbankan syariah mulai menampakkan dirinya didalam lingkungan bank konvensional yang sudah ada.

Bank syariah adalah institusi keuangan yang menjalankan seluruh bentuk bisnis dan kegiatannya berlandaskan asas syariat Islam. Maka, dalam melakukan segala aktifitasnya bank syariah memerlukan dewan pengawas untuk mengawasi jalannya operasi dalam bank syariah agar segala bentuk pelaksanaannya searah dengan syariat islam. Dewan yang dimaksud adalah Dewan Pengawas Syariah yang berkedudukan dalam kawalan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Hal ini menjadi pembeda antara bank konvensional dengan bank syariah.

Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah saat ini bukan sekadar karena didukung regulasi pemerintah, namun juga dibantu oleh kualitas serta servis perbankan syariah yang beranjak membaik. Kualitas, variasi produk, serta pelayanan mengurangi risiko sehingga menguntungkan nasabah serta profesionalisme pengelola yang mulai kondusif kini membuat perbankan syariah mampu bersaing dengan bank konvensional didalam profesionalitas.³ Operasional perbankan syariah yang berasaskan prinsip syariah Islam terbukti dapat lebih adil bagi nasabah bahkan menguntungkan. Hal tersebut berkat sistem bagi hasil yang digunakan perbankan syariah dalam kegiatannya dengan menghilangkan sistem bunga.

Namun, masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa hanya masyarakat muslim yang bisa menggunakan sistem ini. Paradigma fanatisme agama masih lekat didalam masyarakat, sehingga banyak yang berpandangan sistem syariah hanya untuk kalangan muslim dan tertutup untuk kalangan non muslim. Padahal, negara-negara di Benua Eropa terutama Inggris sudah

³ Marlina Ayu Apriyantini, "*Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*", (Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 2.

menerapkan sistem bagi hasil yang menjadi poin penting dalam sistem perbankan syariah sejak lama.⁴ Sehingga, kesan pasar syariah adalah “pasarnya” kaum muslim tidak tepat.

Dari fenomena ini, masyarakat mulai menyadari bahwa bank konvensional mungkin bukan solusi optimal untuk masalah di masyarakat, sehingga minat masyarakat untuk mengeksplorasi praktik bebas riba muncul kembali. Karakteristik kultur non muslim yang kurang bisa berkolaborasi, ditambah pola pikir kapitalis yang sudah lazim beredar di masyarakat, telah menempatkan bank konvensional menjadi jalur investasi yang menjanjikan.⁵

Namun realitanya banyak nasabah non muslim memiliki ketertarikan menyimpan uangnya di bank syariah. Seperti yang terjadi pada bank muamalat menurut Purnomo B. Soetadi, selaku Direktur Bisnis Ritel Bank Muamalat mengatakan bahwa 15% nasabah Bank Muamalat adalah orang yang beragama non muslim. Kemudian hal serupa juga terjadi pada bank BTPN Syariah di Bali, Dony Aditya selaku kepala Pembiayaan BTPN Syariah Area Bali menuturkan bahwa 90% nasabahnya bukanlah pemeluk agama islam. Selanjutnya pada Bank Syariah Indonesia juga banyak menarik minat masyarakat selain beragama islam untuk menjadi nasabahnya terutama lewat salah satu produk bernama easy wadiah. Salah satunya adalah yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan Raya, tercatat sebanyak 540 orang menggunakan produk tersebut dan mengalami peniggkatan nasabah menjadi 600 orang pada awal tahun 2022. Pertambahan nasabah di bank syariah baik muslim dan non muslim tentu akan meningkatkan perkembangan dan memberikan manfaat bagi bank syariah sendiri.⁶

⁴ Anshor Wibowo dan Nia Hariyati, ‘Pengaruh Budaya Dan Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis’, *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1.1 (2020), h. 31.

⁵ Muhammad Hadi Akbar Mutawalli, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makasar*”, (UIN Alauddin Makassar, 2019), h. 6.

⁶ Fairuza, “*Trend Menikmati Produk Humanis Untuk Muslim Dan Non Muslim*”, *DetikNews*, last modified December 3, 2022, accessed July 11, 2023, <https://news.detik.com/kolom/d-6474025/tren-menikmati-produk-humanis-untuk-muslim--nonmuslim>.

Ketika masyarakat non muslim memutuskan menjadi nasabah bank syariah bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini memiliki arti yang sangat penting untuk manajemen perbankan syariah ini, karena secara langsung berdampak kelangsungan operasional lembaga tersebut. Daya tarik lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh elemen psikologis yang mencakup aspek sikap, perilaku dan preferensi. Lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh elemen-elemen yang sifatnya psikologis menyangkut faktor sikap, perilaku, dan selera terkait minat masyarakat.

Beberapa faktor yang memengaruhi masyarakat memilih jasa layanan perbankan diantaranya:⁷ Kualitas produk yang merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Kemudian, kualitas pelayanan yang merupakan salah satu bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan nasabahnya. Fasilitas pelayanan ini memegang peranan penting dalam keberhasilan bisnis yang berorientasi kepada pelayanan termasuk jasa perbankan syariah. Kunci kepuasan untuk nasabah terletak pada pemberian pelayanan yang luar biasa kepada seluruh nasabah. Dan strategi promosi yang merupakan rencana atau pendekatan yang digunakan untuk memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk atau layanan perbankan kepada calon nasabah.

Pada bulan Februari 2014 salah satu Lembaga Independen Europe, yaitu Muslim Village melaporkan hasil survey tentang pandangan masyarakat Inggris terhadap perbankan Islam. Lembaga survei independen ini mensurvei 300 responden muslim dan non muslim di seluruh Inggris pada bulan Agustus 2013. Survei tersebut menyimpulkan bahwa masyarakat Inggris meyakini sistem keuangan syariah berlaku untuk semua agama. Mereka juga percaya bahwa

⁷ Muhammad Kambali, 'Pengaruh Budaya Dan Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis', *Jurnal Al-Iqtishod*, 8. No. 1 (2020), h. 59.

sistem bahwa sistem keuangan syariah dapat diterapkan di perekonomian modern negara-negara barat.⁸

Penelitian ini akan lebih terasa jika dilaksanakan di bank syariah yang terletak di lingkungan masyarakat dengan mayoritas pemeluk agama non muslim, seperti salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng karena dalam perkembangannya, pertumbuhan nasabah di bank syariah di Indonesia bukan hanya dari kalangan muslim namun kalangan non muslim pun menjadi nasabahnya.

Dari beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim memilih menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan.⁹ Penelitian lain mengatakan variasi minat nasabah non-muslim menjadi nasabah bank syariah (Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang) dapat dijelaskan oleh faktor lokasi, pelayanan, religius stimuli, reputasi, profit sharing, dan promosi sedangkan sisanya sebesar 4.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis.¹⁰

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah yang pengoperasiannya jelas disesuaikan dengan prinsip syariat Islam, dibandingkan dengan bank konvensional yang pengoperasiannya bersifat umum. Data yang penulis ambil berupa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat non muslim untuk bertransaksi pada bank syariah, yaitu faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan strategi promosi. Adapun judul penelitian yang diangkat penulis adalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG**

⁸ Ahmad Baihaki dan Septria Monica, “Bank Syariah Di Inggris,” *JYRS: Journal of Youth Research and Studies* Vol.3, No. (2022): h. 90.

⁹ Yupitri dan Sari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Memilih Bank Syariah”, h. 58.

¹⁰ Rifa’atul Machmudah, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang)”, (IAIN Walisongo Semarang, 2009), h. v.

MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM MEMILIH BANK SYARIAH”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas maka permasalahan yang diidentifikasi adalah:

1. Adanya nasabah non muslim di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng, padahal dalam kegiatan operasionalnya diselaraskan dengan prinsip syariat Islam. Adanya nasabah non muslim tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih bank syariah. Hal ini penting untuk diketahui bank syariah agar bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah non muslim untuk bertransaksi di bank syariah.
2. Belum diketahui apakah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi menjadi salah satu penentu dalam pengambilan keputusan non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng?
2. Bagaimana faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng?
3. Bagaimana faktor strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng?

4. Bagaimana faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng?

D. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu terbatas pada:

1. Subjek yang akan diteliti terbatas pada nasabah non muslim di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, strategi promosi, dan minat.
3. Objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim memilih bank syariah.
4. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, yaitu:

1. Untuk menganalisis apakah faktor kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.
2. Untuk menganalisis apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.
3. Untuk menganalisis apakah faktor strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.
4. Untuk menganalisis apakah faktor kualitas promosi, kualitas pelayanan, dan strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoretis
 - a. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pada ilmu pengetahuan untuk dijadikan acuan maupun referensi untuk penelitian serupa untuk mengembangkan ilmu perbankan syariah.
2. Secara Praktis
 - a. Untuk Manajemen Bank Syariah, hasil penelitian dapat dijadikan acuan oleh perbankan dalam mengembangkan kebijakan perbankan khususnya di bidang pemasaran produk perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah.
 - b. Praktisi Perbankan Syariah, memberikan wawasan untuk pengembangan Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah.
 - c. Praktisi Perbankan Syariah, memberikan wawasan untuk Mengembangkan Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman dan memperjelas arah bahasan maka penulis menyusun sistematika penulisan yang secara garis besar terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang dijadikan sebagai acuan mengapa penelitian ini dilaksanakan. Dalam bab ini menjelaskan tentang uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORETIS

Pada bab ini penulis akan menguraikan teori-teori yang dapat digunakan sebagai penguat penelitian dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia. Kemudian terdapat *review* dari penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang diteliti, serta terdapat kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu. Temuan-temuan tersebut disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian sekaligus jawaban dari perumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran berdasarkan hasil analisis untuk memperkaya pengetahuan.