

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi syariah semakin hari perkembangannya semakin dikenal di masyarakat. Tak hanya untuk kalangan Islam semata, tetapi juga bagi mereka yang non muslim. Ini ditandai dengan makin banyaknya nasabah-nasabah pada bank yang menerapkan konsep syariah. Melihat perkembangan itu, tidak tertutup kemungkinan pada masa mendatang seluruh aspek perekonomian akan berbasiskan syariah. Ini menunjukkan nilai-nilai Islam dapat diterima di berbagai kalangan karena sifatnya yang universal, tidak eksklusif dan tentu saja memiliki output yang kompetitif dengan perbankan konvensional.

Selain perbankan syariah, saat ini juga hadir pegadaian syariah, pembiayaan syariah, asuransi syariah dan produk-produk keuangan lainnya. Satu persamaan antara bank syariah dan bank konvensional adalah kedua-duanya berusaha mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Tentu saja dengan tujuan tersebut, bank syariah dituntut untuk berkembang dan menjadi lembaga finansial yang bonafid dan profesional. Bahkan, produk perbankan syariah yang umumnya menargetkan pasar ritel dan riil dinilai cocok dengan

Salah satu tantangan yang kini banyak dihadapi dan paling berat adalah banyaknya tuduhan yang mengatakan bank syariah hanya sekedar perbankan konvensional yang ditambah label syariah. Tantangan lainnya adalah bagaimana menonjolkan ciri khas perbankan syariah, yakni bank yang secara langsung membangun sektor riil dengan prinsip keadilan. Selain itu, dari aspek eksternal, sektor perbankan syariah memiliki tantangan dari sisi pemahaman sebagian masyarakat yang masih rendah terhadap operasional bank syariah. Mereka secara sederhana beranggapan bahwa dengan tidak dijalankannya sistem bunga, bank syariah tidak akan memperoleh pendapatan. Konsekuensinya adalah bank syariah akan sulit untuk *survive* (Bank Indonesia, 2004).

Saat ini sebagian besar dari mereka hanya melihat bahwa nilai tambah bank syariah adalah lebih halal dan selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat, dan juga lebih berorientasi pada menolong antarsesama dibandingkan dengan bank konvensional. Hal tersebut memang benar, namun bank syariah memiliki keuntungan duniawi karena produk-produknya tidak kalah bersaing dengan bank-bank konvensional dan juga bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan dibandingkan dengan bunga.

Dengan pesatnya pertumbuhan yang ditandai semakin banyaknya bank konvensional yang akhirnya mendirikan unit-unit syariah, ini membuktikan bahwa bank syariah memang mempunyai kompetensi yang tinggi. Perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor

peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syariah, disamping faktor penyebab lainnya.

Adopsi perbankan syariah dalam sistem perbankan nasional bukanlah semata-mata mengakomodasi kepentingan penduduk Indonesia yang mayoritas sebagian besar muslim, namun lebih kepada adanya faktor keunggulan atau manfaat lebih dari perbankan syariah dalam menjebatani ekonomi. Dalam sistem perbankan konvensional, selain berperan sebagai jembatan antara pemilik dana dan dunia usaha, perbankan juga masih menjadi penyekat antara keduanya karena tidak adanya *transferability risk and return*. Tidak demikian halnya sistem perbankan syariah dimana perbankan syariah menjadi manajer investasi, wakil, atau pemegang amanat dari pemilik dana atas investasi di sector riil. Dengan demikian, seluruh keberhasilan dan resiko dunia usaha secara langsung didistribusikan kepada pemilik dana sehingga menciptakan suasana harmoni. Hal inilah yang menarik nasabah non muslim untuk bertransaksi di bank syariah.

Motivasi nasabah non muslim bertransaksi di bank syariah adalah adanya produk pendanaan dan pembiayaan seperti tabungan dan deposito, juga menjadi daya tarik nasabah non muslim yang tidak selalu mencari selisih bunga, yang penting uangnya aman dan mendapat untung. Bahkan nasabah non muslim meyakini bahwa bank-bank berbasis Islam menawarkan konsep bisnis yang lebih etis. Investasi bisnis berbasis syariah, melarang investasi di sektor-sektor bisnis yang dianggap melanggar hukum, misalnya investasi

diperusahaan yang berhubungan dengan perjudian, pornografi, rokok dan komoditas lainnya yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam.

Berikut dapat dilihat data nasabah non muslim yang masuk dalam transaksi di Bank Muamalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara pada setahun terakhir:

1. Januari, terdapat 1 nasabah dengan menggunakan transaksi deposito, dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
2. Februari, terdapat 8 nasabah dengan menggunakan transaksi tabungan Shar-E dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
3. Maret, terdapat 1 nasabah dengan menggunakan transaksi deposito, dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
4. April, terdapat 1 nasabah dengan menggunakan transaksi deposito, dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
5. Mei, terdapat 1 nasabah dengan menggunakan transaksi deposito, dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
6. Juni, terdapat 8 nasabah dengan menggunakan transaksi tabungan Shar-E

7. Juli, terdapat 7 nasabah dengan menggunakan transaksi tabungan Shar-E dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
8. Agustus, terdapat 1 nasabah dengan menggunakan transaksi deposito, dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
9. September, terdapat 9 nasabah dengan menggunakan transaksi tabungan Shar-E dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.
10. Oktober, terdapat 8 nasabah dengan menggunakan transaksi tabungan Shar-E dengan tujuan pembukaan rekening tabungan investasi dan sumber dana tabungan pribadi.

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa setiap bulannya selalu ada nasabah non muslim yang melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara, baik melakukan transaksi deposito maupun membuka tabungan Shar-E.

Penelitian yang dilakukan oleh Irbid dan Zarka (2001) dalam Rivai (2007), menunjukkan bahwa motivasi nasabah dalam memilih bank syariah cenderung didasarkan pada motif keuntungan, bukan kepada motif keagamaan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Institut Pertanian Bogor (2004) tentang Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kalimantan Selatan, menunjukkan bahwa alasan responden dalam memilih bank syariah yang

dominan adalah kesesuaian dengan syariah agama, lokasi/aksesibilitas, profesionalisme pelayanan, kredibilitas, dan fasilitas. Motivasi responden dalam memanfaatkan produk penghimpunan dana bank syariah adalah bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, system bagi hasil yang jelas, dan pelayanan yang cepat. Dalam memanfaatkan produk pembiayaan, alasan yang dominan adalah tidak menggunakan sistem bunga dan menjalankan syariah agama. Alasannya lainnya adalah penanggungungan resiko bersama dan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian ini adalah :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM UNTUK BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG TANJUNG BALAI SUMATERA UTARA.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara?
2. Apakah variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung

3. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara?
4. Apakah variabel produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara?
5. Apakah variabel motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara?

C. TUJUAN PENELITIAN

Setelah menetapkan rumusan masalah sebagaimana tercantum di atas, maka penelitian ini hendak bertujuan untuk :

1. Menganalisis apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara.
2. Menganalisis apakah variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara.
3. Menganalisis apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia

4. Menganalisis apakah variabel produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Mu'amalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara.
5. Menganalisis apakah variabel motivasi yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia cabang Tanjung Balai Sumatera Utara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan nantinya akan ditujukan kepada :

1. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat sebagai pengembangan wacana di bidang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), khususnya dalam hal strategi pemasaran bank syariah dengan menggunakan metode pengaruh motivasi untuk mengetahui keputusan nasabah non muslim untuk bertransaksi di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tersebut.

2. Secara praktis

- a. Bagi praktisi Lembaga Keuangan Syariah (LKS)

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak pengelola atau manajemen dalam mengembangkan dan memajukan system pengelolannya terutama dalam hal konsep pemasaran dan perluasan pangsa pasar sehingga dapat lebih kompetitif dengan lembaga keuangan lainnya.

b. Bagi akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan ekonomi Islam dalam sektor perbankan sebagai kontribusi pemikiran terhadap manajemen pemasaran perbankan.

c. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini, secara praktis peneliti dapat mengadakan penelitian dengan praktek langsung ke lapangan/dunia kerja, sehingga tercipta pengalaman baru yang bermanfaat dan sedikit banyak dapat menerapkan ilmu atau teori yang diperoleh di bangku kuliah sehingga dapat menambah wawasan ilmu serta pengetahuan