

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia ialah masyarakat majemuk yang meliputi bermacam-macam suku, bangsa dan agama. Indonesia memiliki mayoritas masyarakat yang memeluk agama Islam dengan jumlah sekitar 238,09 juta jiwa atau 86,93%, Kristen sebanyak 20,45 juta jiwa, Katolik sebanyak 8,43 juta jiwa, Konghucu sebanyak 73,635 jiwa kemudian, untuk masyarakat beragama Hindu dan Budha masing masing sebanyak 4,67 juta jiwa dan 2,03 juta jiwa pada akhir 2021.¹ Sehingga tidak mengherankan apabila agama Islam memiliki kontribusi diberbagai aspek kehidupan salah satunya yaitu aspek ekonomi. Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia masih jauh dari ekonomi konvensional. Umat Islam tetap terus berusaha untuk mengembangkan ekonomi Islam di Indonesia. Ekonomi Islam berakar dari Al Quran dan sunnah Rasulullah. Dalam ekonomi konvensional mempunyai prinsip memaksimalkan profit sedangkan dalam ekonomi Islam berprinsip mementingkan *mashlahah*.²

Ekonomi Islam memiliki arti yang sama dengan muamalah. Muamalah merupakan kegiatan tukar menukar barang maupun lainnya yang memberikan manfaat dengan cara yang sudah ditentukan seperti jual beli, sewa menyewa, upah mengupah pinjaman.³ Hukum transaksi muamalah yakni dibolehkan atau *mubah*, kecuali terdapat dalil dari *nash* yang melarangnya. Kegiatan muamalah adalah kegiatan yang berdasarkan pada prinsip Islam dan tidak mengandung unsur *riba*, *gharar*, dan

¹ Viva Budy Kusnandar, 'Sebanyak 86,93% Penduduk Indonesia Beragama Islam Pada 31 Desember 2021', 2022 <<https://www.google.com/search?q=sebanyak+86%2C93%25+penduduk+beragam+Islam+pada+31+desember+2021&oq=sebanyak+86%2C93%25+penduduk+beragam+Islam+pada+31+desember+2021&aqs=chrome..69i57.23058j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>.

² 'Perbedaan Ekonomi Konvensional Dan Ekonomi Syariah', 2022 <<http://akuntansi.uma.ac.id/2022/12/23/perbedaan-ekonomi-konvensional-dan-ekonomi-syariah/#>>.

³ Dudi Badruzaman, 'Prinsip-Prinsip Muamalah Dan Implementasinya Dalam Hukum Perbankan Indonesia Muamalah Principles and Their Implementation in Indonesian Banking Law', *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 1.2 (2018), 109 <<http://jurnal.unma.ac.id/index.php/Mr/index>>.

mayysir. Ekonomi Islam merupakan bagian dari suatu tatanan kehidupan yang berlandaskan pada Al Quran, Hadits, Ijma, dan Qiyas.⁴

Salah satu tolak ukur kemajuan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari perbankannya. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dengan bentuk pinjaman atau lainnya dengan maksud mensejahterahkan taraf hidup rakyat. Bank Umum yakni bank yang beroperasi secara konvensional dan atau berdasar pada prinsip syariah dimana untuk kegiatan dengan memberi jasa.⁵

Pada tahun 1983 Bank Indonesia memberikan keleluasaan pada bank-bank yang ada untuk menetapkan suku bunga. Dengan kebijakan tersebut pemerintah berharap dapat mampu menciptakan kondisi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Selain itu tahun 1983 pemerintah juga pernah berencana menetapkan “sistem bagi hasil” dalam perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah.⁶

Pada tahun 1991 Tim Perbankan MUI mendirikan Bank Syariah pertama kali dengan nama Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang bertepatan pada tanggal 01 November 1991 dan kemudian resmi beroperasi pada tanggal 01 Mei 1992. Pada awal masa operasi Bank Muamalat Indonesia belum memperoleh perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional. Landasan hukum operasional perbankan syariah pada saat itu hanya diakomodir dalam salah satu ayat tentang “bank dengan sistem bagi hasil” pada UU No. 7 tahun 1992 akan tetapi belum

⁴ Abdul Munib, ‘Hukum Islam Dan Muamalah (Asas-Asas Hukum Islam Dalam Bidang Muamalah)’, *Al-Ulum : Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ke Islaman*, 5.1 (2018), 72–80 <<https://doi.org/10.31102/alulum.5.1.2018.72-80>>.

⁵ Ditama Binbangkum - BPK RI and Bpk.go.id, ‘Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan’, *Ditama Binbangkum - BPK RI*, 2017 <<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998>>.

⁶ Jeli Liays Nata, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (CV. DOTPLUSPublishe, 2022), <https://www.google.co.id/books/edition/BANK_DAN_LEMBAGA_KEUANGAN_LAINNYA/V6dhEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0>.

ada rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.⁷

Pada tahun 1998 dirubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 yang menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air yaitu, sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Perbankan syariah adalah bank yang berlandaskan pada Al Quran dan Hadits. Sistem operasional perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah. Hal ini ditandai dengan berdirinya bank -bank Islam seperti, Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh.⁸ Pada tahun 2021 didirikan Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan dari tiga bank yakni Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah yang diresmikan pada 01 Februari 2021.⁹

Perbankan syariah merupakan lembaga intermediasi yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat berdasarkan etika dan prinsip Islam yang bebas dari unsur riba, *maysir*, *gharar*, dan *bathil*. Dalam operasionalnya Bank Syariah memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah jual beli dan bagi hasil sehingga bank juga disamakan dengan bank tanpa bunga. Riba sendiri hukumnya haram dan bunga bank disamakan dengan riba. Larangan riba dijelaskan di dalam Al-Quran sebanyak empat kali yakni terdapat dalam surah Ar Rum ayat 39, An-Nisa ayat 160-161, Ali imran ayat 130 dan yang terakhir Surah Al Baqarah ayat 278- 279.¹⁰

Riba sendiri memiliki beberapa kelemahan seperti melanggar keadilan bisnis, serta bisa menyebabkan kebangkrutan, menghalangi inovasi bagi usaha kecil, dan membuat bank cemas

⁷‘Sejarah Perbankan Syariah’, di akses pada 24 Oktober 2022 <<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>>.

⁸ ‘Sejarah Perbankan Syariah’ di akses pada 24 Oktober 2022 <<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>>.

⁹ ‘Tentang Kami, Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia’, 24 Oktober 2022 <<https://www.bankBSI.co.id/company-information/tentang-kami>>.

¹⁰ Nova Syafrina and Sudarmin Manik, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di Pt. Bank Syariah Mandiri Nova Syafrina Sudarmin Manik’, *JEBI (Jurnal Ekoomi Dan Bisnis Islam)*, 3.1 (2018), 59–70.

dalam mengembalikan pokok dan bunganya. Riba tidak hanya ada di agama Islam tetapi agama lain juga sama. Dalam agama Kristen, pelarangan atau restriksi keras riba telah berlaku sejak lama. Di India kuno hukum yang berdasarkan Weda, menyebutkan bahwa riba sebagai sebuah dosa besar.¹¹

Perbankan syariah di Indonesia akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Data perkembangan perbankan syariah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2021 menyebutkan bahwa selama satu tahun terakhir mampu tumbuh 10,73% sehingga total asetnya menjadi Rp265.289.081.¹²

Meskipun perkembangannya belum sebesar Bank Konvensional, pertumbuhan Bank Syariah dinilai terus meningkat. Untuk saat ini Bank Syariah Indonesia sudah mampu mencapai pangsa pasar dengan total aset Rp 265.289.081 dibanding tahun tahun sebelumnya pada 2020 sebesar Rp 239.581.524 dan pada 2019 sebesar Rp 205.297.027¹³Jumlah aset tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah nasabah Bank Syariah seiring dengan berjalannya waktu.

Seiring berkembangnya zaman Bank Syariah tidak hanya memiliki nasabah dari kalangan umat muslim tetapi juga masyarakat non muslim yang mulai tertarik dengan perbankan syariah dan mulai menggunakan jasa perbankan syariah. Karakteristik budaya non muslim yang kurang bisa berkerjasama, dan jiwa kapitalisme yang lazim melekat pada kalangan non muslim harusnya bisa menjadikan Bank Konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana berinvestasi. Namun pada kenyataannya, sebagian besar nasabah non muslim juga tertarik untuk menggunakan jasa Perbankan Syariah. Fenomena tersebut pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan seseorang memutuskan untuk memilih menjadi nasabah Bank Syariah. Faktor yang menjadi pengaruh nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa perbankan syariah sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan syariah demi kelangsungan eksistensinya perbankan syariah dan demi menarik serta meningkatkan jumlah nasabah non muslim yang ada di Bank Syariah.

Diminati atau tidaknya perbankan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-

¹¹Laporan Tahunan PT BSI, 'Energi Baru Untuk Indonesia 2021', 2021.

¹² Laporan Tahunan PT BSI, 'Energi Baru Untuk Indonesia 2021',2021.

¹³ Laporan Tahunan PT BSI, 'Energi Baru Untuk Indonesia 2021',2021.

aspek perilaku, sikap, dan selera. Selain faktor psikologis ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah adalah faktor produk, balas jasa yang diberikan, lokasi, pelayanan, dan promosi.¹⁴ Reputasi suatu bank juga mempengaruhi masyarakat untuk mempercayakan dananya. Sebuah bank dipandang mempunyai reputasi apabila bank itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya di mata masyarakat.¹⁵

Mekanisme lembaga keuangan syariah dengan menggunakan sistem *Profit sharing* (bagi hasil) menjadikan salah satu alternatif bagi masyarakat. Jika dalam perbankan konvensional menggunakan sistem bunga, maka dalam mekanisme perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil. Bagi hasil dalam terminologi asing dikenal dengan istilah *profit sharing*. Dan dalam kamus ekonomi diartikan dengan pembagian laba.¹⁶

Ada 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, faktor pengetahuan tentang perbankan syariah 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 tertarik.¹⁷

Dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hapsari dan Beik pada tahun 2014, faktor lokasi sangat berpengaruh dalam pemilihan masyarakat memilih Bank Syariah, karena jika lokasi Bank Syariah semakin dekat dengan kantor cabang dan

¹⁴ Kharida Br Bangun, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KCP Hampan Perak' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020) 4. <http://repository.uinsu.ac.id/15201/1/skripsi_perbaikan_kharida.pdf>.

¹⁵ Kharida Br Bangun, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank SUMUT Syariah KCP Hampan Perak' (UIN Sumatar Utara, 2020) 4-5<http://repository.uinsu.ac.id/15201/1/skripsi_perbaikan_kharida.pdf>.

¹⁶ Kharida Br Bangun, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank SUMUT Syariah KCP Hampan Perak' (UIN Sumatera Utara, 2020)4-5<http://repository.uinsu.ac.id/15201/1/skripsi_perbaikan_kharida.pdf>.

¹⁷ Agung Anugerah Adhipratama, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah' (UII, 2018), 02 <<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/5915>>.

ATM yang mudah dan banyak ditemukan, maka semakin besar peluang masyarakat untuk menggunakan Bank Syariah. Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan dalam menentukan lokasi suatu bank yaitu, dekat dengan kawasan industri, dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan atau tempat tinggal masyarakat, dan mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disuatu lokasi.¹⁸

Selain itu menurut Ayu Wahida dalam penelitiannya pada tahun 2021 faktor pelayanan mempengaruhi nasabah memilih Bank Syariah karena pelayanan yang cepat dan efisien. Sikap karyawan yang ramah, professional dan sopan akan menjadikan nasabah sangat senang menggunakan perbankan syariah. Tempat dan gedung pelayanan yang menarik, nyaman dan menyenangkan juga menjadikan alasan nasabah memilih menggunakan perbankan syariah.¹⁹

Kemudian faktor lainnya adalah produk, produk-produk di Bank Syariah berbeda dengan Bank Konvensional. Dimana pada Bank Syariah produk seperti tabungan, deposito, giro harus sesuai dengan akad-akad yang ada di dalam akidah Islam dan undang-undang syariah. Hal utama yang berperan penting dalam keberhasilan Bank Syariah mendapatkan nasabah adalah faktor promosi. Promosi merupakan cara paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya, Dalam hal promosi perbankan syariah mentargetkan masyarakat muslim yang akan menjadi nasabahnya. Akan tetapi pada saat ini masyarakat non muslim mulai tertarik pada produk perbankan syariah dan perbankan syariah tidak menutup diri untuk membuka layanan kepada masyarakat non muslim untuk menggunakan jasanya.²⁰

¹⁸Agung Anugerah Adhipratama, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah' (skripsi,UIN, 2018) 3<<https://dspace.uin.ac.id/handle/123456789/5915>>.

¹⁹Ayu Wahida, 'Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Muamalat Di Kota Makasar' (UIN Alauddin Makasar, 2021) <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/20011/1/engaruh_Faktor_Faktor_Terdahap_Minat_Nasabah_Non.pdf>.

²⁰Agung Anugerah Adhipratama, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah',5

<<https://dspace.uin.ac.id/handle/123456789/5915>>.

Yusaini, Ismail Fahmi Arrauf Nasution dan Miswari (2020) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan Bank Syariah adalah faktor pengetahuan, faktor lingkungan, faktor promosi, faktor lokasi dan faktor tersebut merupakan empat faktor penting yang menyebabkan non muslim di Langsa Aceh memilih menggunakan Bank Syariah.

Selanjutnya, penelitian pada tahun 2022 yang dilakukan oleh Venomena Candrakuncaraningsih menyebutkan bahwa promosi secara online sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di BSI Kudus. Namun dalam penelitian ini belum diketahui faktor apa yang menjadikan non muslim memilih menggunakan jasa di BSI Kudus karena responden dalam penelitian ini masyarakat umum yang menggunakan jasa di BSI Kudus.

Menurut salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia Kudus tidak sedikit masyarakat non muslim yang menjadi nasabahnya. Berdasarkan kenyataan tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang bagaimana upaya pihak Bank Syariah Indonesia mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa di Bank Syariah dengan judul “Strategi Peningkatan Nasabah Non Muslim Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ingin memahami bagaimana strategi pihak bank dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslim yang dilihat dari upaya dan faktor apa saja yang menjadi pengaruh nasabah non muslim dalam memilih tabungan di BSI Kudus yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No.23 Krajan, Panjunan, Kec. Kota, Kab. Kudus dengan objek nasabah non muslim yang menggunakan jasa di BSI Kudus dan juga pegawai BSI Kudus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan BSI Kudus untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslim dalam menggunakan jasanya?
2. Apa saja yang menjadi faktor non muslim menjadi nasabah di BSI Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang bisa dilakukan BSI Kudus untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa saja yang menjadikan masyarakat non muslim memilih menggunakan Bank Syariah

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang peningkatan jumlah nasabah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim dalam menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Indonesia dan dapat menambah sumber informasi kepustakaan sebagai bahan bacaan ilmiah.
2. Manfaat Praktisi
 - a. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi bagi pembaca dan dijadikan sebagai bahan pembandingan dengan penelitian lainnya sebagai bacaan ilmiah.
 - b. Bagi Praktisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor non muslim memilih menabung di Bank Syariah Indonesia sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak.
 - c. Bagi Masyarakat, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika adalah salah satu unsur yang penting dalam penulisan skripsi agar penulisan penelitian ini dapat terarahkan. Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Bagian Awal
Bagian awal terdiri dari halaman judul, pengesahan majelis penguji ujian munaqosah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab – latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar atau grafik.
2. Bagian Utama atau Isi
Pada bagian ini terdiri dari lima bab, antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai uraian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, selain itu terdapat juga penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi : jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran objek penelitian, deksripsi data penelitian, dan analisis data penelitian serta pembahasan dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai simpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan, saran-saran untuk penelitian berikutnya dan penutup.

3. Bagian Akhir

Bagian ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.