

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri, seakan akan tak pernah pupus karena pergeseran zaman. Demikian juga dengan perkembangan industri perbankan yang tidak jauh berbeda tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya. Dengan menyesuaikan dengan zaman dan adanya kebutuhan serta masukan dari masyarakat luas, perbankan yang ada saat ini banyak mengalami perkembangan.

Perkembangan ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip, sistem operasionalnya serta pergeseran paradigma sampai pada pengkonversian diri. Dari pergeseran dan perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir, muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syari'ah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syari'ah di Indonesia, di mana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup mengembirakan.

Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 tahun 1998, UU No. 23 tahun 1999, UUNo. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan system syariah.¹

Satu perkembangan lain perbankan syariah di Indonesia pasca reformasi adalah diperkenalkannya konversi cabang bank umum konvensional menjadi cabang syariah. Misalnya : Bank Syariah Mandiri, BNI

¹ Evi Yupitri dan Raina Linda S, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.1. No.1 Desember 2012, hlm. 46.

Syariah, BRI Syariah, Danamon Syariah dan masih banyak lagi bank syariah yang ada di Indonesia.

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non Muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik Muslim maupun non Muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.²

Pasar keuangan syariah merupakan elemen baru di Indonesia, namun dalam 10 tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal itu dapat dilihat dari tumbuhnya perbankan syariah, asuransi syariah, dan reksadana syariah. Seperti lembaga keuangan konvensional lainnya, lembaga keuangan syari'ah merupakan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi diantaranya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakatan dalam bentuk pinjaman atau dengan kata lain. Namun yang membedakan antara dua lembaga tersebut adalah jika pada lembaga keuangan konvensional sebagian besar operasionalnya ditentukan oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat melalui pelayanan dan pemberian bunga yang menarik. Maka tidak dengan lembaga keuangan syari'ah, lembaga ini memiliki produk dan jasa yang berkarakteristik diantaranya : peniadaan atas pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif dan pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang halal sesuai prinsip syari'ah.

² Evi Yupitri dan Raina Linda S, *Ibid*, hlm. 46.

Salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan yang mendasarkan seluruh aktivitasnya pada prinsip syari'ah bebas bunga adalah *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT). *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan bentuk lembaga dan bisnis yang serupa dengan koperasi atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Peran umum BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syari'ah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syari'ah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syari'ah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup-ilmu pengetahuan ataupun materi maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keislaman.

Lembaga *Baitul Maal* (Rumah Dana), merupakan Lembaga bisnis dan sosial yang pertama di bangun oleh Nabi. Lembaga ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan, apa yang dilakukan Rasul itu merupakan proses penerimaan pendapatan (*revenue collection*) dan pembelanjaan (*expenditure*) secara transparan dan bertujuan seperti apa yang disebut sekarang sebagai (*welfare oriented*).³

Para ahli Ekonomi Islam dan sarjana Ekonomi Islam sendiri memiliki sedikit perbedaan penafsiran tentang Baitul Maal ini. Sebagian berpendapat, bahwa Baitul Maal itu semacam Bank Sentral, seperti yang ada pada saat ini. Tentunya dengan berbagai kesederhanannya karena keterbatasan yang ada. Sebagian lagi berpendapat, bahwa Baitul Maal itu semacam menteri keuangan atau bendahara Negara. Hal ini mengingat fungsinya untuk menyeimbangkan antara pendapatan dan belanja Negara. Namun kehadiran lembaga ini membawa pembaharuan yang besar. Dana-dana umat, baik yang bersumber dari dana sosial dan tidak wajib seperti sedekah, denda (*dam*), dan juga dana-dana yang wajib seperti zakat, jizyah dan lain-lain, dikumpulkan melalui lembaga Baitul Maal dan disalurkan untuk kepentingan umat.

³ Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 56.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.⁴

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap

⁴ <http://www.muamalatbank.com/home/about/profil>, diakses tanggal 27 Juli 2013.

Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online atau SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.⁵

Dalam menjalankan fungsinya Bank Muamalat sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu usaha menghimpun dan menyalurkan dana tersebut, bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Pihak-pihak yang bekerjasama dengan bank tersebut disebut sebagai nasabah. Bank harus bisa menjaga kepercayaan masyarakat karena bank merupakan suatu lembaga yang sangat bergantung kepada kepercayaan dari masyarakat, terutama nasabahnya dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan baik.

Hasil penelitian Mustakim Muhlis tahun 2012 mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank adalah faktor kepercayaan atau agama, kejelasan produk bank, fasilitas dan proses yang diberikan perbankan, serta peran dalam keluarga. Penelitian yang dilakukan pada beberapa nasabah perbankan di Makasar memperlihatkan bahwa faktor kepercayaan atau agama bukan menjadi faktor utama seorang nasabah dalam memilih perbankan syari'ah ataupun konvensional.

⁵ <http://www.muamalatbank.com/home/about/profil>, diakses tanggal 27 Juli 2013.

Meskipun telah mengetahui bahwa bunga dalam perbankan konvensional haram, akan tetapi masih banyak nasabah yang beragama islam tetapi menggunakan jasa perbankan konvensional. Hal ini dikarenakan produk perbankan syariah yang belum jelas mereka pahami, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank konvensional lebih menggiurkan.⁶

Perkembangan yang sangat pesat tersebut Bank Muamalat ini yang dilatarbelakangi oleh nasabah yang terus meningkat dari waktu ke waktu baik yang berasal dari masyarakat muslim maupun non muslim, Selain itu Bank Muamalat juga selalu mengedepankan pelayanan kepada setiap nasabah tanpa melihat statusnya. Nasabah yang beragama non muslim ini yang akan menjadi pokok penelitian kali ini.⁷

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “(Analisis Respon Nasabah Non Muslim Mengenai Produk Perbankan Syariah Pada Bank Muamalat KCP Kudus)”.

B. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus.⁸ Sesuai dengan judul yang peneliti telah ambil dalam penelitian ini, maka peneliti ini hanya terfokus pada respon nasabah non-Muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana respon nasabah non-Muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus?

⁶ Mustakim Muhlis, *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank (bank syariah vs bank konvensional)*, Jurnal Penelitian, Vol.3, No.1, tahun 2013, hlm.45-58.

⁷ <http://www.bmtfastabiq.com/profil.php>, diakses tanggal 27 Juli 2013.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Kuantitatif dan Kualitatif R &D*, Alfabeta, Bandung, 2006, hlm. 285.

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ketertarikan non-Muslim untuk menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui respon nasabah non-Muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ketertarikan nasabah non-Muslim untuk menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa.
 - b. Menambah khasanah penelitian pengendalian masalah sosial mengenai respons nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan apa yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu memberikan tambahan dan masukan bagi Bank Muamalat KCP Kudus berkaitan dengan respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah agar Bank dapat berkembang lebih baik.
 - b. Bagi semua kalangan masyarakat, apa yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bahwa semua

kalangan baik muslim maupun non muslim dapat menjadi nasabah pada perbankan syariah Islam.

- c. Bagi kalangan masyarakat awam, apa yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat yang selama ini menggunakan dan memanfaatkan jasa perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penjelasan, pemahaman dan penelaah pokok permasalahan yang akan di bahas, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Dalam bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan dan halaman daftar gambar.

2. Bagian isi

Bagian isi ini terdiri dari beberapa bab, yaitu

Bab I: Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II: Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang minat, meliputi: pengertian respon, teori respon. Nasabah meliputi: pengertian nasabah, pengertian nasabah non_Muslim. Pengertian bank syari'ah. Pengertian perilaku konsumen, perilaku konsumen dalam perspektif islam.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, obyek penelitian, teknik

penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan metode analisis data.

Bab IV: Hasil penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah penelitian lakukan, yaitu tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data dan pembahasan tentang analisis respon nasabah non_Muslim mengenai produk perbankan syariah pada bank muamalat KCP Kudus, serta hasil penelitian dan implikasi penelitian.

Bab V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari serangkaian pembahasan dan saran-saran dari penulis.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.