

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

1. Gambaran Umum Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan 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 memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.¹

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

¹ Wawancara dengan Bapak Arviyan Arifin selaku direktur pada Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10.00 WIB di Ruang Kerja Bank Muamalat KCP Kudus.

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.

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 Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni dan Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan.²

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di

² Wawancara dengan Bapak Arviyan Arifin selaku direktur pada Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10.00 WIB di Ruang Kerja Bank Muamalat KCP Kudus.

tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Hingga akhir tahun 2004, Bank Muamalat tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp 5,2 triliun, modal pemegang saham sebesar Rp 269,7 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp 48,4 miliar pada tahun 2004.

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

Sejarah berdirinya Bank Muamalat KCP Kudus berawal dari Bank Muamalat pusat, yang memberikan keputusan kepada kantor cabang di Semarang untuk membentuk dan membuka kantor cabang yang salah satunya ditempatkan di kota Kudus, yang berdiri pada tanggal 23 Desember 2009.³

³ Wawancara dengan Bapak Arviyan Arifin selaku direktur pada Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10.00 WIB di Ruang Kerja Bank Muamalat KCP Kudus.

Bank Muamalat hadir sebagai Bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Muamalat sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

Sebelum merancang dan kemudian mendirikan sebuah bisnis atau usaha maka perlu dirumuskan adanya visi dan misi yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu. Visi dan misi sdlsH sesuatu yang perlu ditetapkan pertama kalinya ketika akan menjalankan manajemen strategi. Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh organisasi. Misi adalah suatu pertanyaan tentang apa yang dilakukan oleh unit organisasi dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai visi perusahaan tersebut.

Adapun visi dan misi Bank Muamalat dijabarkan sebagai berikut:

a) Visi Bank Muamalat

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

b) Misi Bank Muamalat

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.⁴

⁴ Wawancara dengan Bapak Arviyan Arifin selaku direktur pada Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10.00 WIB di Ruang Kerja Bank Muamalat KCP Kudus.

3. Adapun tujuan berdirinya Bank Muamalat Indonesia yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
 - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - b) Meningkatkan kesempatan kerja
 - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan yang selama ini masih cuku banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan system perbankan yang sehat berdasarkan efesiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain: memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil, mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

4. Letak Geografis Bank Muamalat KCP Kudus

Bank Muamalat KCP Kudus terletak di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kudus.⁵

⁵ Wawancara dengan Bapak Arviyan Arifin selaku direktur pada Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10.00 WIB di Ruang Kerja Bank Muamalat KCP Kudus.

5. Susunan Pengurus Bank Muamalat KCP Kudus

Adapun susunan pengurus Bank Muamalat KCP Kudus adalah sebagai berikut:

Dengan berdirinya Kantor Cabang Pembantu ini tidak mukhal karena adanya persetujuan dari para dewan di dalam Bank Muamalat Indonesia ini, yaitu sebagai berikut:

Dewan Direksi:

➤ **Direktur Utama:**

- Arviyan Arifin

➤ **Direktur:**

- Andi Buchari Luluk Mahfudah
- Andrian A. Gunadi
- Hendrianto

Dewan Komisaris:

➤ **Presiden Komisaris:**

- Widigdo Sukarman

➤ **Komisaris:**

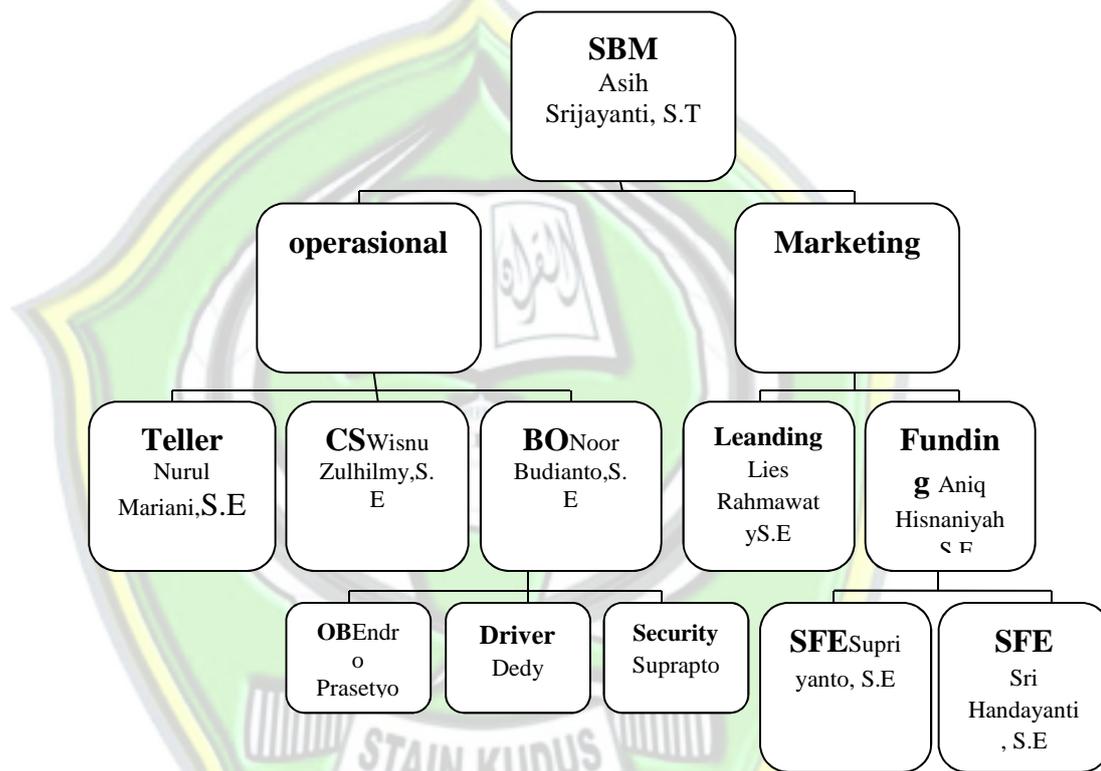
- Mohammad Al-Midani
- Saleh Ahmed Al-Aleeqi
- Sultan Mohammad Hasan Abdul Rauf

➤ **Komisaris Independen:**

- Emirsyah Satar
- Andre Mirza Hartawan

Adapun struktur organisasi Bank Muamalat dapat digambarkan sebagai berikut:⁶

Gambar 4.1
Struktur organisasi Bank Muamalat KCP Kudus



Adapun tugas dari struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) *Sub Branch manager* bertugas: mengembangkan, mengendalikan dan mengevaluasi seluruh program kerja yang ada di Bank Muamalat KCP Kudus.
- 2) *Marketing Funding* bertugas: membuat budget pertumbuhan simpanan, membuat perencanaan teknis untuk mencapai budget, mencari informasi sumber-sumber dana masyarakat yang bisa di *funding*, mempertahankan dana nasabah yang ada, menjaga privasi

⁶ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus, pada tanggal 13 Agustus 2015, di kantor, Pukul 10.00 WIB.

nasabah dan mengevaluasi program yang sudah berjalan terhadap pencapaian budget simpanan.

- 3) *Marketing Lending* bertugas: bertanggung jawab atas ketepatan analisa dalam setiap melakukan survey ke calon nasabah, bertanggung jawab atas implementasi akad yang digunakan dan bertanggung jawab atas pertimbangan-pertimbangan rasio-rasio kesehatan yang terkait dengan pembiayaan.
- 4) *Teller* bertugas: menerima transaksi tunai berupa penyetoran dan penarikan, melayani transaksi non tunai berupa pemindahbukuan, transfer, dan kliring, mencatat setiap transaksi yang telah dilakukan, menangani complain dan menyelesaikan jika terjadi selisih, bertanggung jawab dan menyimpan peralatan teller.
- 5) *Customer Service* bertugas : menjelaskan produk dan jasa kepada calon nasabah yang datang maupun melalui telepon, melayani pembukuan atau penutupan maupun perubahan rekening, menangani keluhan nasabah, memonitor dan menyimpan warkat/buku tabungan dan kartu ATM kedalam khasanah.
- 6) *Back Office* bertugas: melaksanakan administrasi titipan giro / tabungan, melaksanakan intruksi berupa memo internal dan eksternal secara akurat sesuai prosedur yang berlaku, melaksanakan administrasi pajak dan pembayarannya, membuat rekonsiliasi bank lain, melakukan pengisian ATM.

6. **Kegiatan Produk Utama Bank Muamalat Kcp Kudus**

Bank muamalat KCP Kudus senantiasa mengembangkan produk-produk layanan yang diperlukan oleh nasabah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Jenis-jenis produk yang ditawarkan meliputi:

a) Tabungan Ummat

Tabungan Ummat merupakan sara investasi murni sesuai syariah dalam mata uang rupiah yang memungkinkan anda melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan sangat mudah

b) Tabungan Ummat Junior

Tabungan Umat Junior adalah tabungan khusus untuk pelajar

c) Kartu Shar'E

Shar-E adalah investasi syari'ah yang dikemas khusus dalam bentuk paket perdana seharga Rp. 125.000.- dan dapat diperoleh di Kantor- Pos Online di seluruh Indonesia.

d) Tabungan Haji Arafah

Tabungan Haji Arafah merupakan jenis tabungan yang ditujukan bagi Anda yang berniat melaksanakan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang anda kehendaki.

e) Giro Wadiah

Giro Wadiah Bank Muamalat dalam mata uang rupiah maupun valas, pribadi ataupun perusahaan ditujukan untuk mendukung aktivitas usaha anda.

f) Deposito Mudharabah

Merupakan pilihan investasi dalam mata uang rupiah maupun USD dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan yang ditujukan bagi Anda yang ingin berinvestasi secara halal, murni sesuai syari'ah. Dana anda akan diinvestasikan secara optimal untuk membiayai berbagai macam usaha produktif yang berguna bagi kepentingan umat.

g) Deposito Fulinves

Merupakan pilihan investasi dalam mata uang rupiah maupun USD dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan yang ditujukan bagi Anda yang ingin berinvestasi secara halal, murni sesuai syari'ah. Deposito ini dilengkapi dengan fasilitas asuransi jiwa.

h) DPLK Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat, merupakan badan hukum yang menyelenggarakan program pensiun, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang

pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu.

i) Piutang Murabahah

Fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli bank akan membelikan barang-barang halal apa saja yang anda butuhkan kemudian menjualnya kepada anda untuk diangsur sesuai dengan kemampuan anda.

Produk ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha (modal kerja dan investasi: pengadaan barang modal seperti mesin, peralatan, dll) maupun pribadi (misalnya pembelian kendaraan bermotor, rumah, dll)

j) Piutang Istishna'

Fasilitas penyaluran dana untuk pengadaan objek atau barang investasi yang diberikan berdasarkan pesanan Anda.

k) Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan dalam bentuk modal atau dana yang diberikan oleh bank untuk anda kelola dalam usaha yang telah disepakati bersama. Selanjutnya dalam pembiayaan ini anda dan bank sepakat untuk berbagi hasil atas pendapatan usaha tersebut.

Resiko kerugian ditanggung penuh oleh pihak Bank kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelolaan, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan.

l) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah kerjasama perkongsian yang dilakukan antara anda dan Bank Muamalat dalam suatu usaha dimana masing-masing pihak berdasarkan kesepakatan memberikan kontribusi sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan porsi dana yang ditanamkan.

m) Rahn (Gadai Syariah)

Rahn (Gadai Syariah) adalah perjanjian penyerahan barang atau harta Anda sebagai jaminan berdasarkan hukum gadai berupa emas, perhiasan dan kendaraan.

Anda hanya cukup mengisi dan menandatangani Surat Bukti Rahn, serta kemudian dana segarpun dapat segera anda terima dengan jumlah maksimal 90% dari nilai taksir terhadap barang yang diserahkan.

B. Hasil Penelitian

Data yang disajikan ini adalah data empiris yang merupakan hasil yang diperoleh dari hasil observasi serta interview dengan semua pihak yang terkait di Bank Muamalat, direktur perusahaan, karyawan, dan konsumen sebagai responden dalam melaksanakan penelitian mengenai analisis respon nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Adapun untuk lebih jelasnya mengenai data hasil interview dan observasi akan di sajikan sebagai berikut:

1. Respon Nasabah Non-Muslim Megenai Produk Perbankan Syari'ah Pada Bank Muamalat KCP Kudus

Dalam menganalisis respon nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus, peneliti terlibat langsung sebagai instrument penelitian, dalam penelitian yang penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap para masyarakat non-muslim yang menjadi nasabah pada perbankan syari'ah.

Yang dimaksud respon dalam penelitian ini adalah respon masyarakat yang meliputi persepsi, sikap, dan perilaku yang disampaikan dan ditunjukkan oleh Nasabah non-muslim yang ada di Bank Muamalat mengenai produk yang dikeluarkan. Dan berikut ini adalah paparan dari hasil penelitian mengenai respon tersebut.

Secara garis besar respon nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada bank muamalat kcp kudus sangat penting dalam mengetahui respon suatu produk, untuk mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang ada, lalu dikembangkan agar tetap eksis di dunia pasar. Dari hasil wawancara dengan bapak Arviyan Arifin, selaku direktur Bank Muamalat kcp Kudus, mengenai produk bank syari'ah pada bank muamalat kcp kudus, beliau mengatakan bahwa

“ banyak produk yang di hasilkan bank muamalat kcp kudus, diantaranya Tabungan Ummat, Tabungan Ummat Junior, Kartu Shar'E, Tabungan Haji Arafah, Giro Wadiah, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, DPLK Muamalat, Piutang Murabahah, Piutang Istishna', Pembiayaan Mudharabah, Rahn (Gadai Syariah), pembiayaan Musyarakah. Bank Muamalat kcp kudus kususny akan memberikan yang terbaik untuk memenuhi kubutahan nasabah, baik muslim maupun non muslim”.⁷

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidin, selaku pegawai bagian marketing, mengenai sistem produk bank syariah beliau mengatakan bahwa :

“ Bank muamalat menerapkan produk perbankan syari'ah ini tentunya berlandaskan dengan syari'ah islami, perusahaan mampu bersaing di dunia pasar khususnya di bidang perbankan. Produk yang dihasilkan membuat perusahaan tetap berjalan dan menghasilkan karya-karya untuk memenuhi kebutuhan nasabah baik muslim maupun non-muslim. Walaupun secara rielnnya di lapangan banyak nasabah non-muslim yang menjadi nasabah bank kami. Bank muamalat tidak membatasi harus yang beragama islam yang bisa menjadi nasabah namun semua kalangan umat beragama. Saya setuju dengan diterapkannya produk perbankan syari'ah ini, sebab dari sarana dan prasarananya sudah mendukung dan pegawainya sudah memenuhi standar”.⁸

Hal senada disampaikan oleh pegawai bagian marketing yaitu bapak sofyan sebagai berikut :

“Bank muamalat dimana bank ini menghasilkan bank syari'ah, tentunya dengan sistem menurut islam, misalkan Mudharabah merupakan

⁷ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 13 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di ruang kerja.

⁸ Hasil wawancara dengan bapak Aidin selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus, pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 11.30 WIB di ruang kerja.

perjanjian bagi hasil antara pemilik modal dengan pengusaha yang memiliki keahlian atau pengalaman dalam pengelolaan sebuah proyek. Di sini pemodal tidak diperbolehkan pengelola usaha namun sekedar pengusulan dan pengawasan. Bila usaha ini mengalami kerugian akan sepenuhnya ditanggung pemilik modal kecuali bila ada penyelewengan dari pengusaha”.⁹

Hal senada disampaikan oleh direktur Bank Muamalat KCP Kudus yaitu bapak Arviyan Arifin sebagai berikut:

” tidak hanya mudharabah saja misalkan Musyarakah merupakan perjanjian kerjasama antara dua pihak atau lebih pemilik modal untuk membiayai suatu usaha dan juga Murabahah merupakan persetujuan jual beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah keuntungan yang disepakati bersama. Ketiga produk itu merupakan produk yang banyak di minati nasabah baik muslim maupun non muslim”.¹⁰

Dari paparan informasi hasil wawancara di atas, maka untuk lebih terfokusnya informasi atau data yang akurat akhirnya peneliti langsung melakukan kegiatan wawancara ke obyek sasaran atau penelitian, mengenai sistem pembiayaan murabahah yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Kudus.

Tanggapan nasabah non muslim mengenai sistem murobahah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Berdasarkan wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa responden yaitu sebagai berikut:

Dalam wawancara yang sudah dilakukan peneliti dengan beberapa narasumber dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat tentang produk syari’ah sudah bagus dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat, seperti yang dikatakan bapak Andreas selaku nasabah non-muslim, beliau mengatakan:

“Sistem murobahah yang diterapkan pada Bank Muamalat sudah berjalan dengan baik dan saya sangat terbantu dengan adanya produk ini. Walaupun saya dari begrun bukan agama islam saya mengerti baik tentang

⁹ Hasil wawancara dengan bapak Sofyan selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di ruang kerja.

¹⁰ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di ruang kerja.

murobahah. Karena dengan adanya produk murobahah ini saya dapat membeli bahan bangunan untuk renovasi rumah”.¹¹

Hal ini senada dengan yang di tuturkan oleh bapak peter, beliau selaku nasabah non-muslim dan merupakan pegawai di SEKDA bagian humas. Beliau mengatakan:

“Jasa murabahah pada Bank Muamalat KCP Kudus sangat membantu saya sehingga dapat membeli motor yang baru dan melancarkan aktifitas pekerjaan dan karir saya”.¹²

Hasil serupa didapat saat peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Andi tentang tanggapan mengenai produk murobahah di Bank Muamalat, beliau mengatakan:

“Untuk sistem murobahah secara keseluruhan menurut saya sudah baik, karena sistem pembelian ini tidak terlalu memberatkan saya karena tidak adanya denda dan adanya keluangan waktu ketika saya mengalami kesulitan sehingga belum bisa membayar.”¹³

Tanggapan lainnya yaitu dari pengusaha tas asal kaliwungu yang bernama jamali beliau mengatakan:

“Sistem murobahah yang dijalankan Bank Muamalan KCP Kudus ini cukup bagus ya mas, semua transparan tidak ada yang semu mas”.¹⁴

Sikap dan perilaku nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat Kcp Kudus. Sikap dan perilaku merupakan bentuk nyata dari sebuah pemikiran akan sesuatu. Dan biasanya sikap dan perilaku timbul akibat dari rasa senang atau tidak senang akan sesuatu yang ada di pikirannya.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Andreas selaku nasabah non-muslim pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di rumahnya.

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 09.00 WIB di rumahnya.

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Andi selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di rumahnya.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Jamali selaku nasabah non-muslim pada tanggal 17 Agustus 2015 Pukul 15.30 WIB di rumahnya.

Mengenai sikap dan perilaku nasabah non-muslim terhadap produk perbankan syari'ah ternyata ada nasabah non-muslim yang mendukung terhadap produk perbankan syariah Bank Muamalat KCP Kudus.

Karena tidak hanya muslim yang mendapat manfaat dari perbankan syari'ah ini tetapi juga masyarakat non-muslim, hal ini dapat dilihat dari minat masyarakat yang tinggi untuk menggunakan jasa produk perbankan syari'ah ini, seperti yang dilakukan bapak Andreas seorang guru SD yang sudah menggunakan jasa perbankan syari'ah sejak tahun 2012 sampai sekarang, beliau dengan antusiasnya mengatakan:

“Saya sangat mendukung dengan adanya produk murobahah di perbankan syariah ini karena sangat membantu bagi pegawai untuk membeli produk yang dibutuhkan untuk meningkatkan tambahan ekonomi dan melancarkan pekerjaan seperti saya, bahwasannya sistem murobahah yang jalankan perbankan sudah baik yang tidak terlalu membebani nasabahnya karena itulah saya masih menggunakan perbankan syari'ah ini sampai sekarang.”¹⁵

Seperti halnya yang di ungkapkan Bapak Peter beliau sebagai pelatih taekwondo dan wasit di kabupaten kudus cukup puas dengan sistem yang dijalankan pada Bank Muamalat KCP Kudus. Mengenai sikap dan perilaku nasabah non-muslim beliau menuturkan:

“yang saya tahu non-muslim juga tidak menjadi masalah ketika melakukan transaksi kepada muslim karena butuh toleransi untuk mempererat hubungan kita sebagai sesama manusia”.¹⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Andi mengenai sikap dan perilaku nasabah non-muslim beliau mengatakan:

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Andreas selaku nasabah non-muslim pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di rumahnya.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 09.00 WIB di rumahnya.

“ bahwa masyarakat umum juga sangat antusias dan senang dengan adanya produk perbankan syari’ah di kota Kudus ini, maka tak heran jika banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan syari’ah”.¹⁷

Sedangkan sikap yang ditunjukkan warga setempat juga mendukung terhadap sistem perbankan syari’ah ini, seperti yang di ungkapkan bapak Jamal, beliau mengatakan:

“Saya mendukung dengan adanya perbankan Syariah yang banyak manfaatnya untuk membantu masyarakat umum untuk dapat membeli kendaraan sebagai kelancaran aktivitas.”¹⁸

Dalam produk perbankan syari’ah yang dihasilkan Bank Muamalat KCP Kudus mempunyai pengaruh besar dalam penyediaan jasa keuangan bagi masyarakat sekitar. Dengan adanya sistem Mudharabah merupakan perjanjian bagi hasil antara pemilik modal dengan pengusaha yang memiliki keahlian atau pengalaman dalam pengelolaan sebuah proyek.

Di sini pemodal tidak diperbolehkan pengelola usaha namun sekedar pengusulan dan pengawasan. Bila usaha ini mengalami kerugian akan sepenuhnya ditanggung pemilik modal kecuali bila ada penyelewengan dari pengusaha.

Dengan pernyataan diatas respon masyarakat nasabah non muslim mengenai produk perbankan syari’ah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Bahwa sistem murobahah yang diterapkan pada Bank Muamalat sudah berjalan dengan baik, transparan dan sangat terbantu dengan adanya produk ini. karena sistem pembelian ini tidak terlalu memberatkan, karena tidak adanya denda dan adanya keluangan waktu ketika mengalami kesulitan sehingga belum bisa membayar.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Andi selaku nasabah non- muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 14.30 WIB di rumahnya.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku nasabah non- muslim pada tanggal 17 Agustus 2015 pukul 14.30 WIB di rumahnya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Respon Nasabah Non-Muslim Mengenai Produk Perbankan Syariah

Bank Muamalat KCP Kudus memiliki kualitas pelayanan produk syariah yang bagus. Seperti yang sudah diketahui bahwa respon yang ditunjukkan masyarakat adalah merupakan respon positif.

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat non muslim memilih produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arviyan arifin, sebagai direktur Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

”Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan jasa perbankan syariah yaitu: tidak adanya bunga (*riba*), Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Pelayanan yang cepat dan efisien, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan promosi yang dapat di terima masyarakat”.¹⁹

Hal senada juga di sampaikan oleh Bapak Aidin selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan :

” Pemahaman masyarakat umum baik muslim maupun non muslim mengenai produk dan sistem perbankan syariah dengan menggunakan sistem bagi hasil secara umum masih rendah, dan inilah yang menjadi faktor penghambat bagi pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah Bank Muamalat KCP Kudus.”²⁰

Seperti yang diungkapkan Bapak Sofyan selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

“Akan tetapi hal ini tidak diikuti dengan tingkat pemahaman nasabah non muslim tentang bagi hasil, akibatnya masih ada nasabah non

¹⁹ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di kantor.

²⁰ Hasil wawancara dengan bapak Aidin selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus, pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 11.30 WIB di ruang kerja.

muslim yang mengatakan bahwa perbankan syariah Bank Muamalat KCP Kudus menggunakan sistem bunga”²¹

Sama halnya yang di ungkapakan Bapak Andreas selaku nasabah yang berlatar belakang non muslim di kabupaten Kudus, beliau mengatakan:

”Saya hanya sebatas tahu mas, akan tetapi tidak mengerti maksud dari bagi hasil itu sendiri. Karena yang akau tahu sistem bagi hasil di perbankan syariah berbeda karena ada akad-akadnya”²²

Hal senada di sampaikan oleh Bapak peter selaku nasabah non muslim, beliau mengatakan:

”di Bank Muamalat ini sendiri mengenai bagi hasilnya prosesnya sama-sama menguntungkan dan transparan. Maka dari itu saya suka menggunakan produk bank muamalat ini”²³

Faktor promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arviyan arifin, sebagai direktur Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

”Agar keberadaan Bank Muamalat dan kegiatannya dapat dikenal masyarakat luas, maka perlu ada nya promosi seperti beriklan di media massa (TV dan Koran) dan Promosi yang dilakukan di mal-mal dapat menarik minat pengunjung”²⁴

²¹Hasil wawancara dengan bapak Sofyan selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di ruang kerja.

²²Hasil wawancara dengan Bapak Andreas selaku nasabah non-muslim pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di rumahnya.

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 09.00 WIB di rumahnya.

²⁴ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di kantor.

Hal senada di sampaikan oleh Bapak Andreas selaku nasabah Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

” Promosi dikemas menarik, kreatif dan Sosialisasi produk dengan menonjolkan manfaat dari suatu produk bank Syariah, melalui bahasa komunikasi yang dapat dipahami konsumen. Maka dari itu saya tertarik menggunakan jasa Bank Muamalat”.²⁵

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti perbankan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki layanan yang baik agar nasabah merasa puas. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arviyan arifin, sebagai direktur Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

” Bank Muamalat sendiri mementingkan pelayanan prima yang maksimal, supaya nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan kami”.²⁶

Dari hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah, beliau mengatakan:

” Kenapa saya suka menggunakan jasa pelayanan bank muamalat karena pelayanannya cepat dan tidak pilih kasih”.²⁷

Hal senada disampaikan oleh Bapak Andi selaku nasabah, beliau mengatakan :

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Andreas selaku nasabah non-muslim pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 11.00 WIB di rumahnya..

²⁶ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di kantor.

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 09.00 WIB di rumahnya.

”Perlakuan yang ramah dan pegawai berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai pengetahuan perbankan Syariah”.²⁸

Lokasi merupakan peranan penting karena jika lokasi strategis maka nasabah akan mudah mendatangi Bank tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arviyan arifin, sebagai direktur Bank Muamalat KCP Kudus, beliau mengatakan:

”Keberhasilan Bank dalam menghimpun dana masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan bank dalam menjangkau lokasi nasabah. Semakin banyak jumlah kantor cabang, maka jumlah masyarakat yang menyimpan semakin bertambah”.²⁹

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidin, selaku pegawai bagian marketing, beliau mengatakan:

“Semakin banyak jumlah kantor cabang menjadi pertimbangan bagi masyarakat Indonesia yang ingin menyimpan dananya di bank. Apalagi sekarang ini mobilitas masyarakat semakin cepat dan terus berkembang, sehingga masyarakat memerlukan jasa financial yang mudah dan praktis”.³⁰

Dari hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku nasabah, beliau mengatakan:

“ Lokasi Bank muamalat yang sangat strategis dan lokasi Bank yang aman, maka dari itu saya tertarik dengan bank Muamalat”.³¹

²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Andi selaku nasabah non- muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 14.30 WIB di rumahnya.

²⁹ Hasil wawancara dengan bapak Arviyan arifin selaku direktur Bank Muamalat KCP Kudus pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 13.30 WIB di kantor.

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Aidin selaku pegawai Bank Muamalat KCP Kudus, pada tanggal 15 Agustus 2015 Pukul 11.30 WIB di ruang kerja.

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku nasabah non- muslim pada tanggal 17 Agustus 2015 pukul 14.30 WIB di rumahnya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah, beliau mengatakan:

”Gedung Bank sangat menarik, nyaman, dan menyenangkan, fasilitas banyaknya cabang di berbagai daerah dan fasilitas banyaknya jaringan ATM Bank Muamalat”.³²

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai faktor produk yang dihasilkan oleh Bank Muamalat KCP Kudus, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat non muslim mengenai produk perbankan syariah Bank Muamalat KCP Kudus. adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kemudahan layanan dalam bertransaksi
- b. Faktor harga produk yang dapat bersaing dengan perbankan lainnya
- c. Faktor kedekatan lokasi
- d. Faktor promosi

³² Hasil wawancara dengan Bapak Peter selaku nasabah non-muslim pada tanggal 19 Agustus 2015 Pukul 09.00 WIB di rumahnya.

A. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian di lapangan, diperoleh data yang dapat memberikan banyak informasi berkaitan dengan respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Dari hasil observasi dan wawancara kemudian dokumentasi yang telah peneliti lakukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus, serta analisis tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

1. Analisis Respon Nasabah Non-Muslim Mengenai Produk Perbankan Syariah Pada Bank Muamalat KCP Kudus

Perbankan syaria'ah dalam sistem perbankan nasional bukanlah kepada adanya faktor keunggulan atau manfaat lebih dari perbankan syariah dalam menjembatani ekonomi. Sistem perbankan konvensional, selain berperan sebagai jembatan antara pemilik dana dan dunia usaha yang memerlukan dana, perbankan juga masih menjadi penyekat antara keduanya karena pada saat nasabah menabung atau kredit, bunga ditentukan di awal transaksi dan bank cenderung lebih diuntungkan.³³

Bank tidak akan menanggung kerugian yang dialami dan tidak adanya timbal balik antara pemilik dana dan dunia usaha. Sistem perbankan syariah keuntungan maupun kerugian akan ditanggung bersama, selain itu perbankan syariah juga menjadi manajer investasi, wakil, atau pemegang amanat dari pemilik dana atas investasi di sektor riil. Dengan demikian, seluruh keberhasilan dan resiko saha secara langsung di distribusikan kepada pemilik dana dan pihak bank sehingga menciptakan suasana harmoni.

³³ I Gede, Lulup dan Anjuman, *faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menjadi nasabah pt bank syari'ah Mandiri kantor cabang pembantu buleleng*, Jurnal Penelitian Vol. 4, No. 1, Tahun 2014. hlm. 1-2.

Bank syariah merupakan perbankan yang dalam sistem operasionalnya berdasarkan atas syari'ah. Sistem syari'ah yang digunakan yaitu kecenderungan untuk menggunakan dan menonjolkan nilai-nilai Islam. Salah satu contohnya jika dalam bank-bank konvensional sebutan untuk bank umum menggunakan sebutan "bunga bank" untuk istilah keuntungannya, maka dalam bank syariah keuntungan yang diperoleh nasabah itu disebut "bagi hasil" atau dalam istilah syari'ah disebut *mudharabah*.

Sistem perbankan syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan. Dengan demikian, antara bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan dan memiliki persamaan dalam hal pelayanan jasa kepada para nasabah.

Berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas untuk merebut jutaan nasabah dengan berbagai strategi bisnis perbankan syariah tidak saja dilakukan oleh bank-bank yang murni berbasis syariah, tetapi hampir seluruh bank konvensional juga membuka bisnis perbankan syari'ah ini.

Banyaknya bisnis perbankan di Kudus, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam menyimpan dananya. Baik bank syariah maupun bank konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, promosi dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya, sehingga bank dapat menarik minat masyarakat untuk menabung di bank syariah.

Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap bank untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada. Perbankan syari'ah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil dengan menampung berbagai kepentingan nasabah tidak saja umat muslim, tetapi juga bukan muslim. Pesatnya pertumbuhan perbankan syari'ah tidak menutup kemungkinan

nasabah yang bukan muslim tertarik menginvestasikan dananya di bank syari'ah.

Kendati mayoritas nasabah muslim tidak menutup kemungkinan untuk bank syari'ah memiliki nasabah bukan muslim lebih banyak lagi dengan memberikan informasi yang lebih akurat, keuntungan serta nilai tambah yang akan didapat jika menjadi nasabah. Sebagian besar nasabah melihat bahwa nilai tambah bank syari'ah adalah lebih halal dan selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat dan juga lebih berorientasi menolong antar sesama dibandingkan dengan bank konvensional.

Kendati secara prinsip bank syari'ah memiliki nilai tambah dan keuntungan dalam hal bagi hasil atau *mudharabah*, namun dalam realitasnya bank syari'ah menghadapi beberapa kendala dalam menghimpun calon nasabah bukan muslim. Kelemahan ini diduga karena terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai kegiatan usaha jasa keuangan perbankan syari'ah.

Bank syari'ah dituntut untuk lebih gencar dan berani membuka diri guna terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat luas terutama dalam menumbuhkan kesadaran bahwa perbankan syari'ah tidak hanya ditujukan pada masyarakat muslim saja, tetapi masyarakat bukan muslim juga bisa menikmati pelayanan jasa bank syari'ah.³⁴

Respon merupakan suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut. Individu manusia berperan serta sebagai pengendali antara stimulus dan respon, sehingga yang menentukan bentuk respon individu terhadap stimulus adalah stimulus dan faktor individu itu sendiri. Interaksi antara beberapa faktor dari luar berupa objek, orang-orang dan dalam berupa sikap dan emosi pengaruh masa lampau dan akhirnya akan menentukan bentuk perilaku yang ditampilkan seseorang.

Respon seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif. Apabila respon positif maka orang yang bersangkutan cenderung

³⁴ I Gede, Lulus dan Anjuman, *Ibid*, hlm. 2.

untuk menyukai atau mendekati objek, sedangkan respon negatif cenderung untuk menjauhi objek tersebut.

Adapun respon yang ditunjukkan nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus, adalah sebagai berikut:

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui bagaimana respon nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah yaitu murobahah, sikap, dan perilaku yang di tunjukan masyarakat.

Setelah mengkaji tentang respon yang ditunjukan nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus, melalui berbagai metode, materi dan lainnya. Peneliti menyatakan bahwa respon yang di berikan nasabah mengenai produk perbankan syari'ah sudah baik (positif).

Tanggapan merupakan hasil pemikiran seseorang setelah dia melihat atau melakukan sendiri hal yang akan ditanggapinya itu. Tanggapan yang diberikan nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus sangat beragam, akan tetapi inti dari tanggapan itu adalah menerima dengan baik dan mendukung dengan adanya produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus yang mudah dan murah. Dikarenakan nasabah non-muslim mendapat manfaat yang besar dari Bank Muamalat KCP Kudus.

Sikap merupakan sesuatu hal yang menentukan sifat, hakikat, baik perbuatan sekarang, maupun perbuatan yang akan datang. Sikap dan perilaku yang ditunjukan nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus dapat dilihat dari dukungan yang diberikan oleh nasabah non-muslim dan juga melalui perilaku nasabah non-muslim yang ikut serta untuk menggunakan produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus. Sikap inilah yang

menjadi timbal balik atas apa yang sudah dilakukan oleh perbankan syari'ah ini.

Ketiga hal tersebut menunjukkan respon yang diberikan nasabah non-muslim terhadap Bank Muamalat adalah respon positif, akan tetapi pemahaman nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus masih di anggap rendah. Hal ini yang menyebabkan timbulnya asumsi nasabah non-muslim bahwa sistem bagi hasil dalam perhitungannya sama dengan bunga.

Apa yang di tunjukan nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus merupakan jawaban dari masyarakat umum atas program dan kinerja dari perbankan syari'ah selama ini, dan hal tersebut sangat penting bagi perkembangan Bank Muamalat KCP Kudus. Bagaimana Bank Muamalat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat umum baik muslim maupun non-muslim dalam memberikan kontribusi untuk membantu masyarakat.

2. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Respon Nasabah Non-Muslim Mengenai Produk Perbankan Syariah Pada Bank Muamalat KCP Kudus

Dari hasil analisis tentang respon nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus, dapat disimpulkan bahwa sistem murobahah yang ditawarkan kepada seluruh nasabah baik muslim maupun non-muslim mendapat respon yang positif, yaitu melalui sikap dan perilaku yang ditunjukan nasabah non muslim yaitu dengan ikut serta dalam kegiatan perbankan syari'ah Bank Muamalat KCP Kudus.

Adapun faktor yang mempengaruhi respon positif nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus lebih dikarenakan nasabah non-muslim merasakan langsung manfaat dari Bank Muamalat KCP Kudus.

Secara teoritis dalam memilih bank nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menggunakan layanan jasa perbankan. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa, yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank. Konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk itu dari sisi bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, karena apa yang dibeli, berapa banyak yang dibeli, dimana membeli, dan kapan membeli akan tergantung kepada perilaku konsumen mengenai produk-produk yang dibutuhkan. Oleh karena itu, perilaku konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap suatu produk tertentu.³⁵

Bank Muamalat diharapkan dapat mengetahui cara-cara yang akan dilakukan perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syari'ah.

Perbankan syari'ah memiliki keunikan tersendiri jika dibandingkan perbankan konvensional. Menurut UU No.10 tahun 1998 mengenai pengertian perbankan, bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

³⁵ I Gede, Lulup dan Anjuman, *faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menjadi nasabah pt bank syari'ah Mandiri kantor cabang pembantu buleleng*, Jurnal Penelitian Vol. 4, No. 1, Tahun 2014. hlm. 3.

masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya. Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Prinsip syari'ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syari'ah. Dijelaskan lebih lanjut pada Pasal 1 Undang-undang nomor 10 tahun 1998 menjelaskan bahwa prinsip syari'ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syari'ah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah waiqtina*).

Selain itu sistem operasional Bank Muamalat KCP Kudus mampu meningkatkan ekonomi nasabah non-muslim yang sebagian besar didominasi pegawai sebagai wujud upaya dakwah yang tersirat dalam fungsi islam sebagai *rahmatan lil alamin*.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non-muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus ini adalah sebagai berikut:

a. Faktor kedekatan lokasi

Lokasi merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan seperti perusahaan jasa keuangan. Pemilihan lokasi sering kali berdampak pada kelangsungan perusahaan apakah akan berkembang atau tidak.

Menurut analisis peneliti, lokasi Bank Muamalat yang berada di tengah-tengah pusat kegiatan memberikan pengetahuan bagi nasabah non muslim dan mempengaruhi minat masyarakat umum untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

b. Faktor promosi

Faktor promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian menjadi senang lalu membeli produk tersebut. publik.

c. Faktor harga produk

Harga merupakan faktor terpenting dalam proses penjualan pada perusahaan yang kemudian konsumen tertarik terhadap produknya.

Menurut analisis peneliti, yang paling berpengaruh nomor dua adalah harga yang bisa bersaing dengan perbankan umum lainnya.

d. Faktor pelayanan dalam bertransaksi

Menurut analisis peneliti, Pelayanan merupakan bentuk kepedulian kepada seseorang dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Apa yang ditunjukkan Bank Muamalat adalah cermin dari pelayanan yang baik tersebut. Kemudahan dalam bertransaksilah yang sangat berpengaruh.

Melihat fenomena tersebut, masyarakat mulai sadar bahwa bank-bank konvensional yang ada saat ini tidak bisa menjadi solusi terbaik dari problem-problem yang masyarakat hadapi, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Perbankan syari'ah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada

masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam AlQur'an dan Al-Hadis

Oleh sebab itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syari'ah, sangat penting diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan adalah lokasi, harga, kepercayaan dan pelayanan.