

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Persepsi adalah pengungkapan seseorang tentang pengalaman yang telah dihadapi untuk sesuatu pernyataan benda ataupun kejadian yang dilalui atau yang telah dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra (penglihatan) untuk dikembangkan sedemikian rupa hingga dapat menyadari disekeliling kita.

Nasabah adalah unsur yang terpenting dalam perbankan, karena tanpa nasabah kegiatan operasional dari bank itu tidak bisa berjalan dengan baik. Nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau akan menjadi pelanggan dari Perbankan itu sendiri dalam hal keuangan. Nasabah juga bisa dikatakan dengan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpun dana dan juga pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.<sup>2</sup> Tanpa adanya nasabah tentunya bank tidak bisa berjalan dengan lancar salah satunya yaitu tidak mempunyai dana untuk dipergunakan. Peran nasabah di dalam Perbankan ini sangat penting untuk perkembangan dunia

---

<sup>2</sup> *Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan*

dalam perbankan karena nasabahlah yang mempercayakan dananya untuk dititipkan pada bank.

Bank Syariah yaitu salah satu lembaga keuangan yang kegiatannya menganut syariat-syariat Islam dan menganut Al-Qur'an dan juga Hadist, bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi umat islam dengan cara kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana. Namun kenyataanya, fakta yang terjadi pada Bank Syariah ini masih tergolong rendah karena banyaknya masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang produk-produk dan juga cara berjalannya Bank Syariah, sehingga membuat mereka masih timbul keraguan mengenai prinsip-prinsip dari Bank Syariah.<sup>3</sup>

Keberadaan Bank Syariah di Indonesia ini dipelapori dengan lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992 yang membuat wajah baru bagi perkembangan Lembaga Keuangan nasional di Indonesia. Karakteristik system pada Perbankan Syariah ini sangat berbeda dengan Perbankan konvensional. Perbedaannya terlihat dari beberapa prinsip, jika perbankan syariah ini berprinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba atau unsur bunga seperti pada system perbankan konvensional. Peran pada perbankan syariah ini sangat memacu pada dalam pertumbuhan ekonomi setiap daerah yang semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perkembangan perekonomian yang semakinimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga terlihat dengan adanya “*dual*

---

<sup>3</sup> Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol.2, No.1. thn, 2019. hal. 183-185

*banking system*”, dimana bank konvensional diijinkan atau diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah.

Seperti yang diketahui selama ini Bank konvensional merupakan bank sistem bunga baik itu untuk pembagian keuntungan bagi para penabung atau deposan dan bunga pada nasabah peminjam dana yang menjadi biaya tambahan terhadap peminjaman yang dilakukan oleh nasabah kredit. Bunga pada bank konvensional ini bersifat pembayarannya tetap atau *flat* setiap bulan. Sifat bunga yang *flat* ini tidak memandang untung maupun ruginya para nasabah. Sistem bunga yang seperti ini dalam islam jelas merupakan larangan yang harus dihindari oleh kalangan orang muslim karena sistemnya yang jelas tergolong ke riba karena tambahan biaya atas dana yang dipinjam oleh seorang nasabah. islam benar-benar melarang umatnya untuk melarang transaksi yang sifatnya mengandung unsur riba dan mengandung barang atau jasa yang diharamkan, seorang muslim harus menghindari jenis transaksi yang seperti ini. Riba secara istilah teknis merupakan pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara *bathil* .

Pada permasalahan ini sudah sangat jelas saat sistem konvensional yang bertentangan dengan agama Islam dan tidak sedikit dari nasabah muslim yang memahami hal tersebut namun tetap saja bertahan untuk memilih bertransaksi di bank konvensional padahal nasabah muslim seharusnya menjadi nasabah yang loyal pada perbankan syariah dan lebih memilih untuk tetap setia menjadi nasabah dari bank konvensional. Dari

sini bisa di artikan bahwa pemahaman dari masyarakat masih sangat kurang.

Dua sistem perbankan yang berada di Indonesia ini memang memberikan opsi lebih kepada nasabah untuk memilih bank yang dihendaki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka masing-masing. Keberadaan bank konvensional dan syariah ini fungsinya untuk strategis sebagai lembaga intermediasi dan menjadi jalur transaksi, tetapi karakteristik yang sangat berbeda dari kedua tipe bank konvensional dan syariah dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan pilihan bank yang seperti apa yang mereka butuhkan. Pada perilaku nasabah dalam menentukan pilihan bank seperti apa yang mereka butuhkan biasanya yang pertama dipengaruhi oleh keluarga, dan orang sekitar mereka. Kelompok yang mereka jadikan referensi dan kualitas dari prosuk bank itu sendiri. Anggota keluarga akan saling mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian produk dan jasa . Dan tidak bisa terpungkiri mahasiswa atau seorang anak merupakan anggota di sebuah keluarga, tentu saja menjadikan saran dan tanggapan dari orang tua sebagai pertimbangan sendiri bagi mereka. Termasuk dalam hal keputusan memilih bank yang akan di pakai.

Kualitas produk bisa didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Menghasilkan barang dan jasa dengan kualitas yang baik dan memuaskan merupakan keharusan bagi sebuah perusahaan. Kualitas di pandang penting karena seorang

konsumen menilai barang dari kualitasnya. Dalam proses pengambilan keputusan pembelian kualitas produk menjadi salah satu faktor penentunya. Dan bank konvensional yang sudah begitu sangat terkenal atau familiar menjadikan para konsumen ini lebih tau dan memahami tentang kualitas dari produk yang dimiliki.

Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategi sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri.

Indonesia yang bisa kita lihat mayoritas masyarakatnya adalah muslim sangat memungkinkan terdapatnya berbagai persepsi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memilih bank. Namun, demikian, dengan faktor keagamaan atau persepsi yang hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan. Selain

itu aspek-aspek non-ekonomis diduga juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap dunia perbankan. Dengan memahami preferensi masyarakat terhadap bank-bank tersebut, maka bank (syariah atau konven) memiliki *judgement* yang kuat untuk mendisain strategi dan kebijakan agar lebih bersifat *market driven*. Jika dibandingkan antara bank konvensional dan bank syariah, maka *share* atau pangsa pasar dari dulu sampai sekarang masih unggul bank konvensional dibanding perbankan syariah. Mungkin karena perbankan syariah yang lebih banyak akad lebih menyulitkan masyarakat untuk memilih atau memutuskan untuk menjadi nasabah dari perbankan syariah, bunga atau bagi hasil dari perbankan syariah jika dihitung-hitung lebih besar dari pada perbankan Konvensional, dan juga kurang luasnya pemikiran masyarakat tentang perbankan syariah.<sup>4</sup>

Keberadaan bank syariah ini tujuannya untuk memadahi penduduk di negara Indonesia yang hampir seluruh penduduknya beragama Islam. Dengan adanya hal tersebut diharapkan tidak adanya pemikiran dalam proses bermuamalah bagi para masyarakat yang beragama Islam, sehingga masyarakat terjauhkan dari keharaman bunga yang termasuk perbuatan ribawi akibat ketidak adanya wadah yang melayani mereka dalam bidang muamalah yang bersifat Islami. Tetapi dalam realita yang ada, dari 80% masyarakat Indonesia ini yang beragama Islam tidak lebih dari 10% diantara mereka yang bertransaksi atau menabung di bank syariah, dan

---

<sup>4</sup> Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, Nomor 1, hal 27-47, 2016

dalam hal perbankan sampai saat ini perbankan syariah di Indonesia belum mampu menunjukkan eksistensinya dalam menjalankan syariat Islam, itu karena terjadinya masyarakat yang masih percaya bahwa bank konvensional dan juga bank syariah itu sama. Banyak juga masyarakat yang tidak menaruh kepercayaan terhadap perbankan syariah, dan itu yang membuat bank syariah sampai sekarang masih dibawah jauh dari bank konvensional. Hal tersebut yang terjadi karena kurangnya pemahaman mengenai sistem operasional perbankan syariah, dan sistem yang berada pada perbankan syariah di anggap sama dengan operasional yang berada pada bank konven. Artinya apa, bahwa kesadaran dari masyarakat itu sendiri yang masih kurang dalam penggunaan jasa perbankan syariah.

Walaupun Bank Syariah yang membawa nilai-nilai Agama Islam telah muncul sejak 15 tahun yang lalu dan ditambah dengan adanya fatwa dari Ulama yang mengatakan bahwa “Bunga yang berada pada bank konvensional itu riba dan haram hukumnya menurut Agama Islam” , namun kenapa minat masyarakat Indonesia ini yang mayoritas beragama Islam untuk menjadi nasabah bank syariah masih sangat lemah dan masih dibawah bank konvensional, dan masyarakat yang beragama Islam di Indonesia ini lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah. Menurut Ustadz Abdul Somad, Lc., M.A. “Menuju syariah” itulah persepsi beliau terhadap kesyariahan Bank Syariah saat ini. Meski demikian beliau tak ragu untuk beralih kepada bank syariah, dan menurut beliau jika ada seseorang yang berpendapat bahwa bank syariah dan bank

konvensional sama saja menurut beliau hal itu termasuk sesat dan menyesatkan. Karena perbedaan utama bank syariah dan bank non syariah adalah pada akadnya. Sedangkan menurut Buya Yahya (Yahya Zainul Ma,arif) mengibaratkan bahwa kehadiran bank syariah ini diumpamakan bayi yang dinanti-nanti kehadirannya, namun saat lahir ia tidak sempurna alias cacat. Dalam hal tersebut umat Islam tidak bisa menyingkirkan begitu saja melainkan berusaha untuk merawat dan menyempurnakan sebagaimana seorang bayi. Seperti itulah bank syariah, sebelum tahun 1991 masyarakat khususnya umat muslim begitu berharap akan kehadiran bank syariah. Kemudian bank syariah hadir dengan segala kelebihan dan kekurangannya.<sup>5</sup> Ini yang menyebabkan kenapa bank syariah ini masih sangat rendah dibanding bank konvensional.<sup>6</sup> Sementara sudah diketahui bersama bahwa bank konvensional menganut sistem bunga, sistem bunga adalah termasuk yang diharamkan karena bunga dikategorikan sebagai riba, sebagaimana firman Allah swt. Dalam Q.S.Al-Baqarah/2;275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخْبَئُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا  
إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahannya:

Orang-Orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan

<sup>5</sup> Zulfa Ahmad Kurniawan, *Persepsi Ulama Terhadap Bank Syariah di Indonesia*” (<https://www.kompasiana.com/zulfaahmadkurniawan/5c6ea534c112fe252406d5b9/persepsi-ulama-terhadap-bank-syariah-di-indonesia>, Diakses pada 21 Februari 2019, 20:18)

<sup>6</sup> Agus Dinar, *Persepsi dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional bagi Nasabah Muslim*”, Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Panjajaran, Juni 2012

lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhan-Nya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) Kepada Allah.

Sesuai dengan pemaparan dari OJK bahwa pada tahun 2018 jumlah nasabah yang menabung di bank syariah itu berkisar 5,7% sedangkan bank konvensional sekitar 94,3%.. Dan disini sudah bisa dilihat bahwa minat masyarakat masih kurang untuk bertransaksi di bank syariah sehingga nasabah bank syariah ini masih dibawah kategori rendah dibandingkan bank konven.<sup>7</sup> Dan salah satu penyebabnya *market share* ini adalah masih rendahnya sosialisasi mengenai perbankan syariah yang menyebabkan masyarakat ini lebih mengenal bank konven dari pada bank syariah, dan menjadikan perbankan syariah sepi dari nasabah. Selain itu, Kepala Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Ahmad Buchori mengungkapkan, rendahnya nasabah dari perbankan syariah ini adalah karena banyak dari masyarakat yang beranggapan bank syariah itu belum selengkap, atau semodern bank konvensional. Baik dari segi pelayanan dan juga produk yang berada di bank syariah itu terlalu banyak.<sup>8</sup>

Seiring dengan perkembangan perbankan di Indonesia, perbankan syariah dan perbankan konvensional ini ternyata masih banyak pro dan

---

<sup>7</sup><http://beritasatu.com/ekonomi/30671.nasabah.bank.syariah.1875.persen.dari.total.konvensional.htm>, di akses pada 19:45, Selasa, 12/1/2016

<sup>8</sup>“Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kurangnya Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah” (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin, 2016), hal.7-8

kontra dari masyarakat, khususnya pada masyarakat di lapangan yang sedang saya teliti. Sebagian dari masyarakat Desa.Turus ini 99% masih menggunakan jasa konvensional. Mereka beranggapan bahwa perbankan konvensional dan syariah ini sama saja, dan dari beberapa ,mereka juga mengatakan bahwa di bank syariah ini masih banyak keribetan karena banyaknya akad yang diberikan pada bank syariah ke nasabah, dan itu menyebabkan kontra antara masyarakat dan juga bank syariah. Yang kedua adalah pro dan kontra antara masyarakat dan para Ulama, bisa dikatakan bahwa dalam masyarakat sendiri masih tidak mengetahui bahwa adanya bank syariah itu untuk apa, bagaimana bank syariah ini dibentuk khususnya untuk masyarakat yang beragama Muslim. Kurangnya Ulama yang tidak berdakwah atau menyinggung tentang adanya bank syariah, haramnya riba menyebabkan masyarakat sendiri lebih tidak percaya tentang bank syariah. Berati disini bisa dikatakan bahwa persepsi masyarakat yang beraga Muslim yang ingin menggunakan jasa bank konvensional tidak menggunakan pertimbangan agama.

**Tabel 1.1**  
**Data Nasabah BRI**

<b>Nama</b>	<b>Agama</b>
Siti Tatik Farika	Islam
Achmad Qoyum	Islam
Susilowati	Islam
Murjiati	Islam
Sri Sulistiyani	Islam

Sumber: Hasil wawancara nasabah Bank BRI Kediri

Berdasarkan data dari hasil wawancara nasabah BRI Kediri bisa dilihat bahwa dari lima orang yang saya wawancarai beragama Muslim. Dari beberapa orang yang saya wawancarai bahwa alasan mereka memilih

bank konvensional dari pada bank syariah yaitu, karena mereka tidak tau menau tentang bank syariah, tidak begitu mengerti tentang beradanya bank syariah, dan juga menganggap bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama. Padahal bisa dilihat bahwa perbedaan antara bank syariah dan konvensional itu berbeda cuman ada kesamaan dari fungsinya, dan bedanya dari prinsipnya.

Bisa dikatakan bahwa masyarakat yang menjadi nasabah di Bank BRI Kediri ini begitu sangat percaya pada bank konvensional karena mereka sudah lama menjadi nasabah dari BRI dan benar-benar mengerti produk yang berada dalam bank ini, dan juga pelayanan dari bank konven ini juga termasuk baik. Sehingga nasabah semakin percaya bahwa mereka sedang menjadi nasabah dari bank yang bisa dipercayai, dan juga nyaman karena pelayanan yang memuaskan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi nasabah muslim terhadap bank konven ?
2. Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap dalil-dalil Ulama tentang Bank Syariah ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis persepsi nasabah muslim terhadap bank konven
2. Untuk menganalisis persepsi dari masyarakat terhadap dalil Ulama tentang Bank Syariah.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang tidak terarah atau salah sasaran, maka penulis perlu membatasi permasalahan yang diteliti yaitu tentang “ Analisis Keputusan Nasabah Muslim Kepada Bank Non Syariah.

#### **E. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

##### 1. Kegunaan secara akademisi

Skripsi ini diharapkan bisa bermanfaat untuk perkembangan ilmu di dalam perbankan syariah dan bisa digunakan sebagai bahan rujukan untuk membuat penelitian selanjutnya.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan evaluasi kinerja dan sumber informasi bagi lembaga terkait, sebagai tolak ukur pertimbangan dan pengambilan keputusan serta berfungsi sebagai penyampaian informasi wacana terkait dengan tema yang penulis sajikan. Serta memberi wawasan terhadap nasabah Muslim agar lebih memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan juga perbankan syariah.

###### b. Bagi peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat diharapkan bisa memberikan referensi pemahaman tentang lembaga keuangan yang berada di

Indonesia, dan masyarakat muslim lebih mengerti dan memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan juga syariah.

## **F. Definisi Istilah**

Berikut adalah uraian mengenai beberapa definisi yang terdapat pada jurnal penelitian proposal skripsi untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan. Definisi yang terdapat dalam penelitian ini diantaranya:

### **a. Definisi Konseptual**

#### **1. Analisis**

Analisis adalah sebuah proses pemeriksaan dan evaluasi dari data atau informasi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mempelajarinya lebih dalam dan bagaimana bagian-bagian ini berhubungan satu sama lain.

#### **2. Keputusan Nasabah**

Pendapat seseorang yang mendefinisikan keputusan sebagai pilihan yang di pilih (Schiffman)

#### **3. Muslim**

Orang yang menganut agama Islam, dan orang yang taat, patuh, dan tunduk kepada Tuhannya yaitu Allah. Berserah diri terhadap perintah yang sudah tertulis di dalam Al-Qur'an .

### **b. Definisi Operasional**

1. Analisis adalah sebuah evaluasi atau observasi dalam mencari informasi yang detail untuk sebuah penelitian.
2. Keputusan nasabah adalah keputusan yang diambil oleh seorang konsumen dari pilihannya.
3. Muslim adalah seseorang yang beragama Islam dan selalu mem pasrahkan atau selalu taat terhadap Tuhannya yaitu Allah swt.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan jalannya pembahasan terhadap maksud yang terkandung, sehingga uraian-uraian dapat diikuti dan dapat dipahami secara sistematis. Peneliti membuat laporan penelitian dalam bentuk skripsi menjadi 6 (enam) bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Sistematika penulisan dalam skripsi adalah sebagai berikut:

#### **1. BAB 1 Pendahuluan**

Dalam bab ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) batasan masalah, (e) manfaat hasil penelitian, (f) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi. Di dalam bab I ini penulis akan membahas tentang latar belakang yang akan diteliti yaitu tentang persepsi nasabah muslim terhadap bank konvensional. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah menjawab rumusan-rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

## 2. BAB II Kajian Pustaka

Bab ke dua ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar, hasil penelitian terdahulu dan paradigma. Teori berfungsi sebagai penjelasan atau bahan pembahasan hasil penelitian dari lapangan.

## 3. BAB III Metode Penelitian

Dalam metode ini memuat tentang hal-hal yang berkaitan dengan metode penelitian, yang meliputi: (a) pendekatan penelitian; (b) lokasi penelitian; (c) kehadiran peneliti; (d) data dan sumber data; (e) teknik pengumpulan data; (f) teknik analisis data; (g) pengecekan keabsahan temuan; (h) tahap-tahap penelitian.

## 4. BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini menjabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dengan cara-cara yang dijabarkan dalam metode penelitian. Menjelaskan pembahasan mengenai karakteristik antara teori dan hasil penelitian yang telah di dapat. Sehingga kejelasan akan terlihat dalam pembahasan ini.

## 5. BAB V Pembahasan

Pada pembahasan hasil penelitian, memuat analisis penulis, keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan juga dimensi-dimensi. Posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori yang diungkap dari lapangan. Analisis data berisi kesimpulan dari temuan peneliti.

## 6. BAB VI Penutup

Dalam penutup ini berisikan kesimpulan, dan juga saran yang dihasilkan dari keseluruhan pembahasan yang telah disampaikan. Kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka