

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangat pesat. Ini ditandai dengan berdirinya bank-bank syariah di berbagai wilayah di Indonesia. Kemunculan perbankan syariah di Indonesia yang direspon positif oleh masyarakat Indonesia, karena respons dan dukungan yang positif itulah membuat perbankan syariah maju dengan pesat.

Awal kemunculannya mungkin sebagian masyarakat menganggap bank syariah hanya diperuntukkan bagi masyarakat muslim saja. Tapi, siapa sangka jika kehadiran bank syariah tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi juga bagi mereka yang non muslim

Masalah bunga yang dikaitkan dengan *riba* yang merupakan salah satu alasan berdirinya perbankan syariah dan membangun perekonomian khususnya dalam masalah keuangan perbankan yang adil, amanah, transparansi dan *responsibility*. Sebab, *riba* tidak hanya ditentang dalam agama Islam saja, melainkan pada agama lain masalah *riba* ini juga dilarang dalam praktik *muamalah*. Oleh karena itu, kehadiran perbankan syariah beserta produk-produk syariah di dalamnya direspon positif oleh semua kalangan.

Produk-produk pada bank syariah pun juga beraneka ragam disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya sesuai dengan ketentuan syariah.

Jika masyarakat non muslim saja memberikan respon positif terhadap perbankan syariah, maka bank syariah pun sangat *wellcome* kepada masyarakat non muslim yang ingin menjadi nasabah di perbankan syariah.

Respon positif yang diberikan oleh masyarakat non muslim tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal (dari dalam dirinya sendiri) maupun pengaruh dari luar atau eksternal. Bagi mereka yang faham tentang aturan-aturan agamanya tentu akan menganggap kehadiran perbankan syariah merupakan suatu hal yang sangat luar biasa. Karena, permasalahan dalam perbankan syariah selalu dikaitkan dengan masalah *riba* yang sebagian besar agama menyebutnya haram. Sebab, praktik *riba* akan hanya menguntungkan satu pihak saja, sedangkan pihak lainnya akan dirugikan.

Permasalahan *riba* yang dihubungkan praktiknya dengan bunga bank ini belum terpecahkan dalam perbankan konvensional. Bahkan hingga saat ini praktik bunga bank masih terus berlaku. Hingga dengan kemunculan perbankan syariah menjawab masalah *riba* tersebut dengan menghadirkan berbagai produk-produk syariah yang dapat diterima pula oleh berbagai kalangan agama.

Dengan kemunculan bank syariah murni oleh Bank Muamalat Indonesia, apalagi respon positif dari semua masyarakat serta anti krisis, yang mana krisis tahun 1998 membuat banyak bank-bank konvensional mengalami kebangkrutan sedangkan perbankan syariah tetap berdiri dengan tegaknya. Hal ini membuat bank-bank konvensional pun melirik sistem perbankan syariah dan ikut mendirikan Badan Usaha Unit Syariah (BUUS) dengan

berdirinya anak bank konvensional yang syariah dalam satu atap manajemen. Namun, dengan seiring berjalannya waktu sebagian dari Badan Usaha Unit Syariah tersebut yang akhirnya memisahkan diri dari induknya konvensional dengan manajemennya sendiri.

Berbagai produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah antara lain *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *ishtisnha*, *ba'i as-salam*, *ijarah*, *rahn*, *takaful*, dan masih banyak lagi lainnya. Namun, produk-produk tersebut beberapa juga ada yang masih belum diterapkan di perbankan syariah. Mengingat kondisi atau keadaan perekonomian jaman sekarang ini yang tidak sama dengan jaman rasulullah. Sehingga, ekonomi kontemporer pun banyak bermunculan agar *muamalah* terus berjalan sesuai dengan prinsip syariah.

Dari berbagai produk perbankan syariah tersebut di atas, dari hasil pengamatan dan penelitian pembiayaan yang paling banyak diminati adalah pembiayaan *murabahah*. Yang mana pembiayaan *murabahah* ini merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dalam masalah jual beli secara kredit yang nantinya ada *margin* atau *mark up* dalam pembiayaan yang diberikan tersebut.

Di perbankan syariah tidak terdapat pembiayaan yang murni uang atau uang yang dijadikan komoditas jual beli. Tetapi, pembiayaan yang diberikan oleh perbankan adalah disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah. Sehingga, dalam akad bukan uang yang menjadi komoditas pembiayaan.

Fasilitas yang terdapat pada perbankan syariah pun juga berbagai macam seperti pada perbankan konvensional. Seperti, fasilitas ATM, transfer, *letter of credit*, asuransi (*takaful*), dan lain sebagainya. Sehingga, tidak perlu ragu dan berfikir kalau perbankan syariah hanya menyediakan produk-produk syariah saja melainkan juga fasilitas seperti pada perbankan konvensional.

Dengan adanya berbagai produk maupun fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah membuat banyak masyarakat non muslim menjadi nasabahnya. Tercatat di bank muamalat syariah tulungagung saja nasabah non muslimnya hampir mencapai 350 (tiga ratus lima puluh) orang atau hampir sepertiga bagian jika dibandingkan dengan nasabah muslim yang kira-kira mencapai 1050 (seribu lima puluh) orang. Sedangkan di bank muamalat syariah jombang nasabah non muslimnya hampir mencapai 500 (lima ratus) orang dan nasabah muslimnya mencapai 1200 (seribu dua ratus) orang.

Dengan banyaknya nasabah non muslim pada perbankan syariah ini membuktikan bahwa sudah adanya kepercayaan dalam diri mereka terhadap produk-produk perbankan syariah. Dalam memilih produk di perbankan syariah pun tentunya para nasabah non muslim memiliki motivasinya masing-masing. Dan dengan selanjutnya nasabah non muslim dalam menggunakan produk-produk perbankan syariah ini juga membuktikan bahwa mereka juga puas dengan produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Bahkan, beberapa persen dari nasabah non muslim juga bisa dianggap loyal pada bank syariah karena beberapa persen dari mereka tidak hanya

melakukan satu kali pembiayaan saja, namun hingga berulang-ulang kali menggunakan produk perbankan syariah tersebut.

Namun, loyalitas tersebut bagi pengamatan beberapa persen oleh berbagai pihak bukan loyalitas murni dari dalam diri mereka. Melainkan karena motif-motif tertentu seperti porsi *mark up* ataupun bagi hasil yang mungkin mereka anggap lebih ringan atau murah dari pada perbankan konvensional.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pembiayaan *murabahah* dari sisi nasabah non muslimnya. Peneliti mengambil pembiayaan *murabahah* karena merupakan produk pembiayaan yang banyak diminati masyarakat. Dari sisi nasabahnya yakni pada nasabah nonmuslim, dalam hal ini adalah aspek kepercayaan, motivasi dan kepuasan dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah.

Pemilihan Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai tempat situs penelitian karena selain BMI merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang menjadi pelopor bank-bank syariah lainnya di Indonesia, tetapi juga jumlah nasabah non muslim pada pembiayaan *murabahah* terbilang banyak. Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga dipilih sebagai tempat situs penelitian karena nasabah pembiayaan *murabahah* juga terdapat banyak nasabah nonmuslim. Dan pembiayaan *murabahah* yang menjadi objek penelitian oleh penulis ini diambil karena merupakan pembiayaan yang paling banyak diminati oleh nasabah, baik muslim maupun non muslim. Oleh karena itu,

peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi dan menuangkannya dalam judul “*Analisis Motivasi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam memilih Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah (Studi Multi Situs di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang)*”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, maka fokus penelitian ini yaitu mengenai analisis motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang. Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?
2. Apa kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?
3. Bagaimana kepuasan nasabah nonmuslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.
2. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan hukum ekonomi syariah khususnya mengenai produk pembiayaan *murabahah* pada bank syariah dari aspek motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah tersebut. Selain itu hasil

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi masyarakat atau pelaku transaksi ekonomi syariah khususnya pada perbankan syariah yakni dalam hal motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah.

E. Penegasan Istilah

Untuk memperjelas pemahaman mengenai judul dan fokus penelitian tersebut di atas, maka perlu peneliti tegaskan terlebih dahulu istilah-istilah sebagai berikut.

1. Penegasan Konseptual

- a. Motivasi adalah faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah.¹
- b. Kepercayaan = anggapan (keyakinan) bahwa benar (dia, sungguh, dsb); sesuatu yang dipercayai (dianggap benar, ada, dsb); boleh dipercaya (jujur, dsb); orang yang dipecaya (diserahi sesuatu, dsb).²
- c. Kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.³

¹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hal. 213.

² Arif Santosa, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Mahkota Kita), hal. 496.

- d. Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan oleh bank.⁴
- e. Pembiayaan (berdasarkan prinsip syariah) adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil.⁵
- f. *Murabahah* (dalam pengertian teknis perbankan) adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati.⁶

2. Penegasan Operasional

Dari beberapa definisi diatas, dapat dipahami bahwa maksud dari peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah dalam hal ini yakni di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

³ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2013), hal. 277.

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi Delapan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 94.

⁵ *Ibid.*, Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih*,..., hal. 483.

⁶ Muhammad, *Manajemen Keuangan Syari'ah: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal. 271.

