BAB V

PEMBAHASAN

Dari hasil temuan penelitian yang peneliti temukan di masing-masing situs penelitian, yakni Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang terdapat adanya kesesuaian dan ada pula yang tidak dengan mengacu pada teori-teori yang ada maupun pada penelitian yang sebelumnya atau terdahulu, yang mana sebagai berikut ini:

A. Motivasi Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah

Dari hasil temuan penelitian yang peneliti temukan di lapangan ternyata sama dengan teori motivasi Maslow dan juga sedikit dengan penelitian terdahulu. Yang mana pada teori Maslow menyebutkan bahwa salah satu teori motivasi adalah kebutuhan. Dan dalam teori kebutuhan terdapat lima item pada tingkatan hierarkinya.

Pertama, kebutuhan fisik. Pada temuan penelitian dapat dilihat bahwa alasan para nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan fisik yaitu karena pembiayaan yang mereka ajukan pada bank syariah merupakan tambahan modal untuk usahanya. Dan usaha-usaha para nasabah pun juga beragam, ada kontraktor, konveksi, jual beli hp, dan lainnya. Yang kesemuanya itu demi memenuhi kebutuhan fisik atau jasmani manusia. Seperti pada pengertian kebutuhan fisik/jasmani yaitu segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan

yang dibutuhkan oleh fisik/jasmani manusia, seperti tidur, makan, tempat tinggal, dan lain sebagainya. Sehingga, jika ditelaah lebih mendalam maka dapat diketahui bahwa temuan penelitian yang peneliti temukan dari hasil wawancara dan observasi adalah sama dengan teori.

Sedikit juga pada penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa setelah mendapat pembiayaan dari bank syariah usahanya semakin berkembang. Jika kita telaah lagi, tentunya usaha yang dilakukan oleh nasabah adalah salah dari kebutuhan fisik/jasmaninya.

Kedua, kebutuhan akan rasa aman dan kesemalamatan. Pada temuan penelitian ditemukan bahwa beberapa dari alasan nasabah memilih pembiayaan di bank syariah yaitu agar usahanya dapat berkembang, demi kelangsungan usahanya, terselamatkan dari penurunan usaha/bangkrut, terlindungi karena juga terdapat asuransi yang diberikan bank, dan lain sebagainya. Yang mana kesemuanya itu demi keamanan dan keselamatan usahanya bagi dirinya. Begitu juga pada penelitian terdahulu yang juga ada yang menyebutkan mengenai asuransi. Sebab, asuransi dipilih oleh orang untuk keamanan dan keselamatan. Baik bagi jiwa maupun bagi usahanya dan juga barang jaminan yang dijaminkan kepada bank.

Ketiga, Kebutuhan sosial. Kebutuan sosial yang peneliti temukan pun juga sama dengan yang di teori kebutuhan sosial Maslow dan juga sedikit dari penelitian terdalu. Yang mana pada temuan penelitian dapat diketahui bahwa para nasabah non muslim melakukan interaksi positif dengan karyawan bank syariah. Dan hubungan tersebut juga bertujuan untuk jangka panjang ke

depannya, seperti jika ia sedang membutuhkan tambahan modal untuk usahanya maka ia tinggal menghubungi karyawan tersebut. Sehingga, hal tersebut termasuk hubungan sosial yang seperti diungkapkan pada teori Motivasi Kebutuhan Maslow.

Begitu juga pada penelitian terdahulu salah satunya juga disebutkan bahwa karyawan bank bersedia datang ke rumahnya nasabah untuk mengurusi pembiayaannya. Sehingga, nasabah pun tidak repot-repot untuk datang ke kantor. Hal tersebut tentunya karena ingin menjalin hubungan sosial agar lebih akrab dengan nasabah. Selain itu, juga merupakan salah satu cara bank untuk mempermudah nasabah. Serta kualitas pelayanan bank yang terus dipertahankan oleh bank syariah. Agar nasabah mejadi nyaman dan senang dengan pelayanan bank terhadap nasabah tersebut.

Keempat, pengakuan atau penghargaan / rasa ingin dihargai oleh lain. Dalam hal ini peneliti belum ada menemukannya jika nasabah yang memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di bank syariah karena adanya kebutuhan ingin dihargai oleh lain. Begitu juga pada penelitian terdahulu juga tidak ada. Jadi, mengenai penghargaan/rasa ingin dihargai bagi nasabah memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah bukan karena ingin dihargai oleh lain. Sehingga, tidak sama seperti pada teori motivasi yaitu pada hierarki kebutuhan karena rasa ingin dihargai.

Kelima, aktualisasi diri atau merealisasikan potensi dirinya. Dari temuan penelitian yang peneliti temukan bahwa hasil temuan sama dengan teori Maslow. Yang mana pembiayaan yang diberikan diperuntukkan sebagai

tambahan modal usahanya. Tambahan modal tersebut tentunya untuk mengembangkan/memajukan usaha dari sebelumnya. Dalam hal ini berarti sama dengan merealisasikan potensi diri seperti yang disebutkan dalam teori Maslow tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dari kelima teori motivasi kebutuhan dari Maslow hanya ada satu yang tidak sama dengan yang peneliti temukan di lapangan yaitu kebutuhan pengakuan atau rasa ingin dihargai. Yang mana semua nasabah yang mengajukan pembiayaan di bank syariah bukanlah karena ingin dihargai oleh orang lain, melainkan oleh sebab lainnya seperti yang telah dijelaskan di atas. Yang berkaitan dengan kebutuhan fisik, rasa aman dan keselamatan, sosial dan merealisasikan potensi diri/aktualisasi diri.

B. Kepercayaan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah

Dari hasil temuan penelitian yang peneliti lakukan di kedua situs dapat diketahui bahwa yang peneliti temukan sama dengan teori Mukherjee dan Nath tentang kepercayaan yaitu *technology orientation*, *reputation*, dan *perceived risk.*

Pertama, technology orientation. Dalam hal ini berkaitan dengan IT yang menunjang dalam proses pembiayaan di bank syariah. Baik Bank Muamalat maupun Bank BRI Syariah sama-sama sudah memadai. Ini dibuktikan dari hasil observasi bahwa setiap karyawan memegang komputernya sendiri-sendiri, sehingga pada operasionalnya menjadi lebih efektif dan efisien. Koneksi aplikasi pembiayaan atau operasional perbankan juga selalu lancar.

Dan juga dilengkapi dengan *back up* data atau aplikasi *safety* data lainnya yang bertujuan melindungi data nasabah agar terjaga keamanannya.

Kedua, reputation. Salah satu alasan dari nasabah non muslim sehingga dia lebih percaya ke bank syariah adalah karena dipercaya reputasi bank bagus di mata masyarakat. Seperti yang nasabah ungkapkan pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang tertuang pada temuan penelitian bab 4. Mereka percaya pada operasional bank syariah yang tanpa bunga, sehingga sistem pembiayaannya tidak berubah meskipun nilai kurs dunia berubah.

Ketiga, perceived risk. Memperhitungkan risiko adalah suatu hal yang sangat penting dalam peminjaman/penyaluran/investasi dana. Apalagi dalam pembiayaan ini pihak bank akan menahan jaminan si nasabah. Selain itu juga, *fraude* (penyelewengan) karyawan. Seperti, melakukan pembayaran di luar kantor ternyata oleh karyawan belum di masukkan ke sistem, tetapi dipakai untuk keperluan pribadi, dan bentuk risiko-risiko lainnya. Dari hasil temuan penelitian dapat diketahui bahwa para nasabah non muslim percaya pada bank syariah. Karena, semua terjamin aman dan karyawannya yang amanah. Lagi pula jaminan nasabah juga dimasukkan asuransi, sehingga akan selalu aman jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.

Dari ketiga item di atas dapat diketahui bahwa hasil temuan penelitian sama dengan teori yang peneliti bahas pada bab 2.

C. Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah

Menurut Henry S. dan Khaerul U. menyebutkan bahwa cara mengukur kepuasan nasabah ada 4 cara. Dan dari hasil temuan penelitian yang ditemukan oleh peneliti yang sesuai dengan teori yang ada, maka kepuasan nasabah di bank syariah seperti berikut:

Pertama, sistem keluhan kritik dan saran. Tolak ukur yang pertama adalah sistem keluhan, kritik dan saran. Dan dari hasil temuan penelitian di bank syariah tidak ada menerima keluhan dari para nasabah, termasuk juga nasabah non muslim. Hal ini tentunya karena memang Bank Mumamalat dan Bank BRI Syariah menjalankan operasionalnya sesuai dengan peaturan yang telah ditentukan untuk bank syariah. Dan tentunya tidak menentang yang dilarang oleh agama. Lagi pula jika keluhan ataupun kritikan, bank syariah juga sangat *wellcome* sekali. Dan hal tersebut akan menjadi evaluasi bagi bank syariah agar lebik baik lagi. Baik dari kualitas pelayanan, maupun produk/jasa bank syariah itu sendiri.

Kedua, survey kepuasan nasabah. Seperti pada teorinya, yang mana survey kepuasan nasabah ini dilakukan oleh pihak bank syariah pusat ke bank syariah cabang, dengan cara mengutus beberapa orang untuk melakukan survey langsung ke nasabah-nasabah. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan produk/jasa yang diberikan oleh bank syariah. Dan tentunya dilakukan tanpa harus konfirmasi terlebih kepada pihak bank syariah cabang, agar hasilnya benar-benar murni dan lebih efektif dan efisien. Dan pada Bank Muamalat dan Bank BRI Syariah ini biasanya dilakukan satu tahun sekali secara rutin tiap tahunnya. Dan dari hasil

survey-nya pun rata-rata bagus. Namun, pada penelitian terdahulu belum ada yang membahas tentang survey kepuasan nasabah yang dilakukan oleh pihak bank. Jadi, dalam hal ini penelitian yang dilakukan oleh peneliti sama dengan teori, namun tidak sama dengan penelitian terdahulu.

Ketiga, ghost shopping, yang mana *ghost shopping* ini adalah pihak bank pusat mengutus seseorang untuk menyamar sebagai nasabah agar mengetahui bagaimana kinerja karyawan. kualitas pelayanannya, dan kekuatan serta kelemahan dari produk/jasa bank syariah. Hampir sama dengan survey nasabah. namun di sini menyamar menjadi nasabah. Dan kegiatan ini dilakukan juga dalam satu kali dalam setahun secara rutin baik oleh Bank Muamalat Indonesia, maupun Bank BRI Syariah. Sehingga, dapat diketahui bahwa hal yang dilakukan oleh bank syariah ini sama dengan teori yang ada pada bab 2. Sedangkan, untuk penelitian terdahulu masih belum ada menyebutkan bank syariah melakukan *ghost shopping.* Hanya saja namanya yang beda, di bank syariah menyebutnya dengan *mysterious customer*. Namun, maksud dan tujuannya sama.

Keempat, lost customer analysis, dari hasil temuan penelitian diketahui bahwa bank syariah juga menerapkan analisis ini. Namun, dengan syarat dan ketentuan yang ditentukan yakni nasabah yang memiliki saldo minimal Rp. 5.000.000,-. Dengan cara menghubungi nasabah tersebut, cara ini juga dilakukan sebagai marketing bank dalam menawarkan produk dan jasanya.

Dari kelima cara mengukur kepuasan nasabah ini kesemuanya sama dengan teori yang ada. Yang tentunya seperti yang tertulis pada bab 2. Dan sedikitnya juga ada kesamaan dengan penelitian terdahulu.