

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah adalah bank yang berbasis syariah dimana tidak mengambil keuntungan dari bunga atau pembayaran kepada nasabah atas transaksi bisnisnya (Nur Azizah & Abdullah, 2023). Pelanggaran riba tidak hanya diketahui pada agama Islam saja, namun telah ditemukan sebelum adanya Islam. Di India kuno, hukum yang bersumber dari Weda, kitab suci Hindu tertua, melarang praktik riba karena dianggap pelanggaran berat, dan melarang adanya riba (Anggraini & Inayah, 2022). Ciri khusus dari perbankan syariah adalah adanya pelarangan riba yang ternyata memiliki akar yang kuat dari ajaran-ajaran non Islam. Pada agama kristen riba merupakan perilaku pidana. Fenomena ini menjadi menarik karena masyarakat muslim mempersoalkan sistem perbankan syariah tanpa bunga. Umat Islam dilarang mengambil keuntungan dengan riba atau jenis yang lainnya, hal ini tercantum dalam QS. Ar-Rum:39:

Artinya ; *“Dan suatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”* (QS. Ar-Rum 39)

Oleh karena itu hal tersebut bisa menjadi potensi perkembangan perbankan syariah bagi umat non muslim yang menghindari sistem riba pada perbankan. Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan tradisional, bertujuan untuk pengembangan sektor riil (moneter based economy), sehingga perhatian khusus harus diberikan pada perbankan syariah. Peraturan ini juga berlaku pada umat non Islam, karena perbankan islam mempunyai sifat yang universal. Oleh karena itu, bagi umat non-muslim juga memungkinkan untuk bisa menjadi nasabah perbankan syariah (Rifai & Wijaya, 2019).

Keberhasilan sistem pada perbankan syariah selama ini disebabkan karena sistem ini didukung oleh kualitas dan pelayanan dari bank syariah itu sendiri. Oleh karena itu, demi kelangsungan dan kelangsungan hidup bank syariah itu sendiri, sangat penting untuk memperhatikan faktor-faktor penentu calon nasabah dalam menggunakan bank syariah. seperti perilaku, sikap, dan preferensi. Selain faktor psikologis, banyak faktor yang membuat masyarakat tertarik menggunakan bank syariah. Faktor lain yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan bank syariah antara lain persepsi, pengetahuan, dan promosi (Rifai & Wijaya, 2019). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah, yaitu pengetahuan masyarakat tentang ciri-ciri bank syariah syariah dan pengetahuan masyarakat tentang keandalan sistem perbankan syariah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat cenderung lebih terfokus pada unsur-unsur dan karakteristik syariah pada bank syariah (Alam & Jureid, 2021).

Bank Islam didirikan bertujuan untuk menyejahterakan seluruh umat manusia sehingga pada bank syariah menganut prinsip yang universal yaitu tanpa membedakan suku, ras, agama ataupun golongan (Nurhaya et al., 2024). Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Al-Quran surah Al-Anbiya' ayat 107 yang memiliki arti:

Artinya “ *Dan kamu tidak mengutus engkau (Muhammad) melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi seluruh alam*” (QS. Al-Anbiya 107)

Berdasarkan dengan visi rahmatanlil ‘alamin sebagaimana disebutkan pada ayat tersebut, Imam Al-Maraghi mengatakan, bahwa yang dimaksud dengan surah Al-Anbiya' ayat 107 adalah bahwa tidaklah aku utus engkau Muhammad dengan Al-Qur'an ini serta berbagai perumpamaan dari ajaran agama dan hukum yang menjadi dasar rujukan untuk mencapai bahagia dunia dan akhirat melainkan agar menjadi rahmat dan petunjuk bagi mereka dalam segala urusan kehidupan dunia dan akhirat.

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah pun tidak pernah membedakan umatnya agar dapat memperoleh rahmat Allah yang sangat luar biasa tak terduga. Sehingga dalam penggunaannya bank syariah diperkenankan untuk

digunakan oleh semua lapisan masyarakat baik muslim maupun non muslim. Sebagaimana fungsi bank syariah yang berguna untuk menyejahterakan seluruh umat manusia termasuk non muslim itu sendiri. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah (Wijaya et al., 2019).

Seiring dengan perkembangan perbankan syariah di Indonesia, perkembangan ini terlihat berdasarkan jumlah bank, jumlah kantor cabang, dan total aset dalam empat tahun terakhir. Berikut data jumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang ada di Indonesia yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tahun 2020-2023 yang digambarkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia

Indikator	Jaringan Kantor Perbankan Syariah			
	2020	2021	2022	2023
Bank Umum Syariah				
- Jumlah Bank	14	12	13	13
- Jumlah Kantor	2.034	2.035	2.007	1.967
Unit Usaha Syariah				
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki USS	20	21	20	20
- Jumlah Kantor UUS	392	444	438	426
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah				
- Jumlah Bank	163	164	167	173
- Jumlah Kantor	627	659	668	693
- Total Kantor	2.426	2.479	2.445	2.393

Sumber: (Sharia Banking Statistic, 2023)

Data diatas menunjukkan bahwa bank umum syariah (BUS) mengalami penurunan pada tahun 2020 yaitu dari 14 menjadi 12 bank dan pada tahun 2022

sampai 2023 mengalami kenaikan menjadi 13 bank, unit usaha syariah (UUS) mengalami penurunan pada jumlah bank umum konvensional yang memiliki unit usaha syariah dari 21 unit di tahun 2021 menjadi 20 unit di tahun 2022-2023. dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) mengalami kenaikan yang signifikan dari 163 bank di tahun 2020 menjadi 173 bank di tahun 2023. sedangkan pada jumlah kantor mengalami kenaikan dari 627 kantor di tahun 2020 menjadi 693 kantor di tahun 2023, dan jumlah jaringan kantor perbankan syariah mengalami penurunan dari 2.426 kantor di tahun 2020 menjadi 2.393 di tahun 2023.



Sumber: (Otoritas Jasa Keuangan, 2023)

Gambar 1. 1
Market Share Perbankan Syariah

Berdasarkan market share diatas menunjukkan bahwa presentase market share perbankan syariah masih sangat kecil dibanding bank konvensional. Oleh karena itu perbankan syariah perlu melakukan ekspansi, selain pasar nasabah muslim perbankan syariah juga perlu melakukan ekspansi pada pasar nasabah non muslim. Sebagian besar nasabah non muslim yang menggunakan jasa Perbankan Syariah pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan mereka memutuskan untuk memilih menjadi nasabah Bank Syariah. Faktor yang menjadi pengaruh keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan perbankan syariah sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan syariah demi kelangsungan eksistensinya perbankan syariah dan demi menarik serta meningkatkan jumlah nasabah non muslim yang ada di Bank Syariah (Harahap, 2023).

Meskipun perbankan syariah telah banyak hadir di tengah-tengah masyarakat, namun realitanya dari 278,69 juta jiwa penduduk di Indonesia, sebanyak 240,6 juta jiwa beragama Islam (Databoks, 2023), seharusnya dengan penduduk muslim terbanyak dapat dijadikan untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Begitu juga dengan perkembangan Bank Syariah Indonesia yang dimana Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga keuangan syariah yang berkantor pusat di Indonesia, didirikan pada tanggal 1 Februari 2021.

Tabel 1. 2
Perkembangan Bank Syariah Indonesia

Tahun	Jumlah Jaringan Kantor BSI
2021	1.244
2022	1.112
2023	1.112

Sumber : (BSI, 2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas perkembangan jumlah Bank Syariah Indonesia pada tahun 2021 yaitu 1.244, namun pada tahun 2022 mengalami penurunan dikarenakan BSI telah melakukan penutupan kantor cabang, sebab penempatan cabang yang berdekatan satu sama lain dinilai tidak efektif. Pasalnya, ketiga bank syariah ini merupakan pesaing sebelum merger. Untuk itu BSI akan menata ulang cabang-cabangnya. Salah satunya jumlah bank syariah Indonesia di provinsi jambi.

Tabel 1. 3
Jumlah Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Provinsi Jambi

No	Kabupaten/kota	Jumlah
1	Kota Jambi	6
2	Kerinci	0
3	Merangin	1
4	Sarolangun	1
5	Muaro jambi	0
6	Muara Bungo	2
7	Tebo	2
8	Batanghari	1
9	Tanjung Jabung Timur	0
10	Tanjung Jabung Barat	1
11	Sungai Penuh	1

Sumber: BSI

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah Kantor cabang Bank Syariah Indonesia paling banyak yang ada di Provinsi Jambi yaitu di Kota Jambi. Dikarenakan Kota Jambi merupakan lokasi kantor pusat BSI Provinsi Jambi.

Pandangan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah diantaranya dapat diwakili dengan pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah. Kesan umum yang ditangkap oleh masyarakat tentang perbankan syariah adalah perbankan syariah identik dengan bank dengan sistem bagi hasil dan perbankan syariah adalah bank Islami (Fitri et al., 2021).

Namun, perbankan syariah tidak lepas dari pro dan kontra dari masyarakat terkait persepsi terhadap produk bank syariah. Hal itu terjadi karena setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda dalam melihat suatu hal (obyek) yang sama. Perbedaan persepsi ini akan dapat ditindak lanjuti dengan perilaku atau tindakan yang berbeda pula. Maka bank syariah sangatlah penting mengetahui persepsi masyarakat non muslim terhadap produk bank syariah, walaupun pangsa pasar masyarakat muslim sendiri dirasa masih begitu banyak namun dalam hal sifat bank syariah sendiri bersifat universal untuk semua kalangan, maka dirasa perlu ekspansi ke masyarakat non muslim demi kelangsungan dan tetap eksis bank syariah itu sendiri (Nurhaya et al., 2024).

Penelitian Rifai menunjukkan bahwa persepsi kognitif, afektif, dan konatif masyarakat non muslim mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di surakarta (Rifai & Wijaya, 2019). Menurut penelitian wibowo secara parsial variabel budaya dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah bank syariah mandiri kantor cabang pembantu bengkalis secara simultan hal ini juga berpengaruh Pentingnya hubungan antara budaya dan persepsi masyarakat non muslim memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Cabang Mandiri Bengkalis dengan pengaruh sebesar 60,1% (Wibowo & Hariyati, 2020).

Kemudian faktor lainnya yaitu pengetahuan, Pengetahuan nasabah akan bank syariah penting dalam memutuskan untuk menggunakan produk tabungan

di bank syariah. Banyaknya masyarakat yang sebenarnya tertarik menggunakan produk tabungan bank syariah tetapi dikarenakan masih bingung dengan apa itu bank syariah, akhirnya tidak memutuskan untuk menabung di bank syariah. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank juga membuat masyarakat masih menghiraukan tentang keberadaan bank syariah (Syarifuddin, 2021).

Hal utama yang berperan penting dalam keberhasilan Bank Syariah mendapatkan nasabah adalah faktor promosi. Promosi merupakan cara paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya, Dalam hal promosi perbankan syariah menargetkan masyarakat muslim yang akan menjadi nasabahnya. Akan tetapi pada saat ini masyarakat non muslim mulai tertarik pada produk perbankan syariah dan perbankan syariah tidak menutup diri untuk membuka layanan kepada masyarakat non muslim untuk menggunakan jasanya (Wirya, 2020).

Menurut (Firman, 2020) Salah satu strategi yang dilakukan adalah melakukan promosi dengan menawarkan produk yang dimiliki oleh suatu bank kepada masyarakat melalui media cetak atau pun elektronik dan lain sebagainya. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh perbankan syariah termasuk kedalam kegiatan manajemen pemasaran bank yang harus dilakukan seefektif dan seefisien mungkin dan mampu menarik masyarakat, sehingga tujuan bank dapat tercapai dengan baik.

Kemudian promosi juga dapat memengaruhi keputusan nasabah untuk menabung. Menurut Kasmir, Promosi menyebabkan orang yang sebelumnya tidak tertarik untuk membeli suatu produk atau jasa, akan menjadi tertarik dan mencoba produk atau jasa sehingga konsumen melakukan pembelian. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah agar ingin menggunakan produk bank itu sendiri (Syarifuddin, 2021)

Keputusan yang di buat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh konsumen (nasabah) muncul dari faktor-faktor tertentu. Menurut (Viranti & Ginanjar, 2021), Proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen sering kali mengalami masalah yang didasarkan dari faktor kompleks yang menyangkut berbagai macam hal penentu keputusan tersebut. Oleh karena itu diharapkan pihak manajemen bank bisa lebih memahami apa saja faktor-faktor yang paling mempengaruhi dalam keputusan nasabah dalam melakukan pembelian (menggunakan produk/jasa bank) sehingga pihak pemasaran bank dapat lebih mudah memahami dalam pemenuhan keinginan konsumen (nasabah). Faktor-faktor yang mempengaruhi berupa rangsangan pemasaran ekonomi, teknologi, politik, sosial, budaya dan yang terpenting adalah karakteristik konsumen (nasabah) itu sendiri.

Penting bagi perbankan syariah untuk mengetahui persepsi dan pengetahuan masyarakat non muslim tentang perbankan syariah itu sendiri, meskipun di Indonesia pangsa pasar masyarakat muslim begitu banyak, akan tetapi bank syariah bersifat universal di semua kalangan, sehingga perlu di lakukan ekspansi ke masyarakat non muslim untuk menjaga kelangsungan dan eksistensi dari bank syariah. Dan tentunya bank harus dapat memanfaatkan dengan baik dan benar media promosi seperti iklan pada media cetak atau elektronik, promosi langsung dan lain sebagainya. Dalam hal ini bank harus mengetahui media promosi yang paling mudah dimengerti dan sering dijumpai oleh masyarakat (Rizki, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai **“Pengaruh Persepsi, Pengetahuan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Persepsi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi?

2. Apakah Pengetahuan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi?
3. Apakah Promosi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi?
4. Apakah Persepsi, Pengetahuan Dan Promosi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Apakah Persepsi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi
2. Untuk Mengetahui Apakah Pengetahuan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi
3. Untuk Mengetahui Apakah Promosi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi
4. Untuk Mengetahui Apakah Persepsi, Pengetahuan, Dan Promosi Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Secara Akademis
 - a. Diharapkan dapat memberikan informasi khususnya dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan bank syariah indonesia di kota jambi dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi peminatan perbankan syariah.

- b. Menambah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi Islam dalam bidang Perbankan syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi pihak Perbankan, Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk melakukan evaluasi dalam meningkatkan inovasi dalam pemasaran produk dan jasa sehingga semua masyarakat lebih mengenal dan akan menabung di bank syariah indonesia kota jambi.
- b. Bagi penulis, Memberikan pengalaman berharga dalam memperluas pengetahuan dan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan bank syariah indonesia di kota jambi.
- c. Bagi semua kalangan masyarakat, apa yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bahwa semua kalangan baik muslim maupun non muslim dapat menjadi nasabah pada perbankan syariah.