

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan keadaan perekonomian dunia berdampak pada pembangunan perekonomian nasional, begitu pula dengan perubahan jenis dan jumlah konsumsi serta selera masyarakat. Hal ini mendorong perkembangan keuangan dan ekonomi syariah di Indonesia secara keseluruhan melampaui rata-rata industri keuangan.

Sebagaimana diketahui, untuk menentukan pengeluaran dan pendapatan, bank syariah membagi keuntungan kepada penabung (kreditur), peminjam (debitur), dan bank itu sendiri. Keuntungan dan kerugian suatu bisnis akan didistribusikan secara adil berdasarkan kontribusi kedua belah pihak dan kesepakatan.¹ Menurut Zainuddin Ali, perbankan syariah dikenal juga dengan istilah *interest free banking* atau perbankan syariah. Ini adalah jenis perbankan yang tidak bergantung pada spekulasi, suku bunga, atau ketidakpastian atau ambiguitas lainnya dalam operasionalnya sehari-hari. Khaerul Umam, sebaliknya, berpendapat bahwa bank syariah atau disebut juga bank syariah adalah bank yang berfungsi tanpa bergantung pada bunga.

Salah satu ayat yang dijelaskan dalam surah Ali Imran ayat 130 sebagaimana riba itu diharamkan.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

¹ Mahargiyantie, S. (2020). Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia. *Al-Misbah*, 1(2), 199-208.

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Qs. Ali Imran [3]:130)²

Ayat di atas merangkum hukum larangan riba dan hanya cakupannya luas saja mengharamkan riba fakhisy, atau riba yang berbunga ganda, sehingga peminjam tidak mungkin melunasi utangnya beserta bunganya. Ringkasnya, bank syariah adalah salah satu jenis lembaga keuangan yang menyediakan dana dan mengedarkan uang yang ditujukan untuk keperluan bisnis dan kegiatan lain yang sesuai dengan hukum Islam. Ia juga berfungsi sebagai perantara jasa keuangan yang tidak berpusat pada pendapatan bunga.³

Sejak industri perbankan dideregulasi pada tahun 1983, bank syariah di Indonesia justru semakin memperkuat landasan legitimasinya. Sejak saat itu, mereka diberi kewenangan untuk menetapkan suku bunga dan diakui sebagai bank yang memiliki tata cara penyelenggaraan operasional yang meliputi penghimpunan dana masyarakat dan tentunya penyaluran dana kepada masyarakat melalui pembiayaan melalui penerapan prinsip-prinsip Islam yang bersumber dari Alquran dan Hadits. Bank syariah beroperasi dengan menggunakan sistem bagi hasil dari pembiayaan yang disebarkan kepada masyarakat sesuai dengan kontrak, daripada mengandalkan hasil bunga dalam operasional unit bisnis, institusi, atau aktivitas bisnisnya.

² Al-Qur'an dan Terjemahnya, Kementerian Agama Republik Indonesia, <https://quran.kemenag.go.id/>

³ Abd. Somaad, S.H., M.H. "Hukum Islam: Penormaan prinsip syariah dalam hukum indonesia"(2017)Buku, Hal 97

Indonesia terkena dampak pesatnya pertumbuhan bank-bank Islam di seluruh dunia Islam. Banyak orang mulai membicarakan bank syariah sebagai landasan ekonomi Islam pada awal tahun 1980an. Namun berdirinya Bank Muamalat Indonesia dan BMI pada tahun 1991 menandai dimulainya aktualisasi perbankan syariah di Indonesia.⁴

Masyarakat dan pemerintah Indonesia menaruh perhatian pada pertumbuhan bank syariah, yang berhasil melewati krisis keuangan tahun 1997 dan masih terus berkembang hingga saat ini. Faktanya, perbankan syariah berhasil mengatasi krisis tersebut. Sebelum lahirnya undang-undang bank syariah yang menjadi landasan formal bagi peningkatan operasional bank syariah.⁵ Lingkungan bisnis, perekonomian, dan industri dimana bank syariah beroperasi harus dipahami oleh bank syariah. Termasuk dampak perubahan lingkungan terhadap jaringan kantor, barang, dan usaha bank syariah. Perusahaan juga harus membuat rencana bisnis dan strategis tertulis yang dapat diubah jika terjadi perkembangan besar internal atau eksternal yang menyebabkan perubahan tujuan.⁶

Beragamnya produk yang diberikan bank syariah kepada nasabahnya dapat secara efektif memberikan intensif kepada individu, apa pun keyakinannya, untuk membuka rekening di bank-bank tersebut. Hasilnya, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen perbankan

⁴ Revonnarta, E., & Indrarini, R. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 4(2), H. 39

⁵ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syairah Dari Teori Ke Praktik*(Jakarta : Gema Jakarta, 2005), H.25

⁶ Haryono, R., Mubyarto, N., & Ferawati, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Jambi) (Doctoral Dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

syariah untuk memperhatikan kepentingan populasi non-Muslim dalam konteks saat ini. Hal ini akan memungkinkan masyarakat non-Muslim maupun umat Islam untuk membuka rekening di bank syariah tersebut.⁷

Temuan observasi awal mengarahkan peneliti untuk menyimpulkan bahwa sejumlah nasabah non-Muslim melakukan kegiatan menabung di bank syariah. Meski demikian, keberadaan nasabah non-Muslim tidak menjadi masalah. Mencari tahu mengapa banyak nasabah non-Muslim yang memanfaatkan deposito bank syariah Indonesia, khususnya di bank syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo, sangatlah penting. Oleh karena itu, para peneliti bersemangat untuk mempelajari konsumen non-Muslim dengan menggunakan judul yang menarik **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam judul skripsi ini adalah mengenai tingkat kepuasan non muslim tentang bank syariah yang menabung di bank syariah indonesia yang telah menjadi nasabah bank syariah indonesia KCP Ratulangi Palopo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo?”

⁷ Nur Rifai Dan Taufiq Wijaya, “Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *Journal Of Finance And Islamic Banking*, 2019, H. 20

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan tabungan bank syariah indonesia KCP Palopo Ratulangi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan tentang bank syariah dan sebagai bahan referensi untuk pembaca khususnya mahasiswa.

2. Manfaat praktis

Menjadi bahan masukan referensi bagi bank syariah khususnya pada produk perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mengemukakan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini akan mengemukakan teori-teori yang menjadi landasan pemikiran pada penelitian ini dari penelitian terdahulu.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, definisi istilah, desain penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data dan teknik analisis data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dikumpulkan di lokasi penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini menyajikan tentang inti pembahasan dari hasil penelitian

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk memberikan analogi dan sumber inspirasi bagi peneliti yang ingin memajukan penelitian ini. Berikut beberapa temuan dari penelitian sebelumnya:

1. Fahrizal Saputra yang tesisnya berjudul “Studi pada BSI Kantor Cabang Bandar Lampung: Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non-Muslim dalam Menggunakan Tabungan BSI (Bank Syariah Indonesia).” Berdasarkan temuan penelitian, semua barang, struktur bagi hasil yang adil dan sesuai dengan hukum Islam, dan tidak adanya bunga (riba) mendorong nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, tempatnya tersedia di seluruh pelosok dan juga strategis untuk diakses. Tentu saja, lokasi ATM dan cabang tersebar luas, dan pengaturan bagi hasil menguntungkan kedua belah pihak.⁸
2. “Persepsi Masyarakat Non Muslim terhadap Bank Syariah di Kota Palopo (Studi di Kelurahan Pattene)” merupakan judul skripsi Yuyun Armianti. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun masih banyak masyarakat non-Muslim yang belum mengetahui keberadaan bank syariah, namun masyarakat non-Muslim di Kelurahan Pattene cukup puas dengan adanya bank syariah. Hal ini berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan. Alasannya karena

⁸ Fahrizal, S. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Umat Non Muslim Menggunakan Tabungan BSI (Bank Syariah Indonesia)(Studi BSI Kantor Cabang Bandar Lampung) (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung). (2022)

pelayanannya sangat baik, cepat, dan tanpa bunga. Di sisi lain, karena ketidaktahuan mereka tentang perbankan syariah, orang-orang ini kurang tertarik untuk menjadi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi untuk menarik masyarakat non-Muslim ke bank syariah masih belum memadai di industri perbankan syariah Kota Palopo.⁹

3. Ditha Kamisahuri Seperti judul disertasi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi” . Temuan penelitian mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Umum Syariah Indonesia di Kota Jambi dipengaruhi secara positif dan signifikan berdasarkan hasil uji parsial (uji t) maupun signifikansi individual terhadap variabel kualitas pelayanan. Sementara itu, variabel bagi hasil tidak memiliki dampak nyata dan menguntungkan terhadap kebahagiaan nasabah non-Muslim di Bank Umum Syariah Indonesia di Kota Jambi. Hasil uji f yang mengukur pengujian secara simultan menunjukkan bahwa bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi.¹⁰
4. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Mandiri Syariah Kota Jambi” adalah judul skripsi Haris Ramadhan. Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 4,221

⁹ Yuyun Armiyanti, Y.U.Y.U.N. “*Persepsi Masyarakat Non Muslim Tentang Bank Syariah Kota Palopo (Studi Pada Kelurahan Pattene) (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri (Iain Palopo))*”. (2020)

¹⁰ Kamisahuri As, D., Rafidah, R., & Elvia Zahara, A. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi.” (Doctoral Dissertation, Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). (2021)

dengan tingkat signifikansi 0,000, sesuai temuan penelitian dan pembahasan. H_0 ditolak dan H_a disetujui karena nilai t hitung ($4,221 > 2,319$) lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah non-Muslim semakin percaya diri dengan Bank Mandiri Syariah di Kota Jambi, dimana Bank Mandiri Syariah memiliki infrastruktur dan fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan nasabah dan cepatnya proses pengajuan permohonan produk/jasa. Hasilnya, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada Bank Mandiri Syariah Kota Jambi.¹¹

5. “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Bitung” merupakan judul skripsi Dara Febrica Maharani. Berdasarkan temuan tiga narasumber non-Muslim yang memberikan masukan, yaitu:
 - a. Bapak Kristian Antonius Rio Ardi “Awalnya saya memanfaatkan Bank Rakyat Indonesia, namun setelah mendengar tentang Bank Syariah Mandiri, saya pergi ke kantor dan menyatakan minat untuk membuka rekening di sana.
 - b. Penjelasan senada disampaikan seorang pekerja kantoran dan Ibu Rizky Elisabeth Tompubolon. “Bank Syariah Mandiri pernah datang sosialisasi lalu menjelaskan kelebihan Bank Syariah Mandiri dan saya tertarik”

¹¹ Ramadhan, H., Ferawati, R., & Anita, E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Mandiri Di Kota Jambi. (Doctoral Dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). (2019)

- c. Selain itu, Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan, seorang pekerja kantoran, menyatakan, “Saya pindah ke Bank Syariah Mandiri karena pelayanan Bank Rakyat Indonesia terlalu lambat dan tidak menghormati konsumen. Sebelum ada syariah, Bank Mandiri masih merupakan Bank Negara, tetapi sekarang sudah menjadi BUMN, jadi BRI juga bisa mengikuti perkembangan zaman agar bisa lebih maju.”¹²

B. Landasan Teori

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

Keadaan pikiran di mana seseorang membandingkan hasil pekerjaan, barang, atau jasa yang mereka peroleh dengan harapan mereka dikenal sebagai kepuasan. Respon pelanggan terhadap diskonfirmasi yang dirasakan antara ekspektasi yang diharapkan (norma kinerja masa lalu) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah menggunakannya didefinisikan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Ketika seseorang menggunakan suatu barang atau jasa dari individu atau organisasi lain, seharusnya ia merasa lega, bahagia, dan puas. Hal ini dikenal sebagai kepuasan.¹³

Tingkat kepuasan didefinisikan dalam beberapa cara berbeda, termasuk:

- a. Menurut Hoffman dan Beteson, harapan dan kesan konsumen terhadap interaksi layanan nyata dibandingkan untuk menentukan apakah pelanggan puas atau tidak.¹⁴

¹² Dara Febrica Maharani, D. F. M. “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”. (Doctoral Dissertation, Iain Manado). (2020)

¹³ Philip Kotler. “Marketing Manajemen”. (New Jersey: Prentice Hall. 2000), Hlm. 195

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif. “Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah” (Bandung: Alfabeta. 2010), Hal. 205

b. Richard F. Gerson berpendapat bahwa kepuasan seorang konsumen adalah hasil terpenuhinya harapannya. Berdasarkan uraian di atas, kepuasan pelanggan sering kali diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diterima klien sesuai dengan harapan atau keinginannya.

Manajemen sangat mementingkan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan dan mengembangkan pangsa pasarnya, bersaing, dan memberikan kinerja terbaik untuk menyenangkan pelanggan.¹⁵

Dalam hal ini, tujuan perusahaan jasa adalah memuaskan kliennya. Hasil evaluasi pelanggan terhadap apa yang mereka antisipasi dari pembelian dan penggunaan suatu barang atau jasa adalah kepuasan pelanggan. Antisipasi ini kemudian dikontraskan.¹⁶ Hal ini juga bisa berarti kepuasan pelanggan, yaitu sejauh mana seseorang merasa puas dengan kinerja atau hasil yang dirasakan sehubungan dengan harapan mereka. Mengingat beragamnya konsep yang digunakan oleh bisnis saat ini, kebahagiaan pelanggan juga dipengaruhi oleh konsep-konsep ini ketika memilih barang yang ditawarkan, sehingga memungkinkan bisnis untuk tetap berkomitmen untuk memastikan kepuasan pelanggan. Dapat kita tarik kesimpulan bahwa persepsi individu menentukan kebahagiaan konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu, tidak ada dua pelanggan yang sama-sama puas satu sama lain. Namun secara umum, biaya yang masuk

¹⁵ Irfan, Andi Muhammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9.2 (2019): 82-97.

¹⁶ Muhammad, Bajragi Selaksa Dewa. "Analisis Strategi Pemasaran Mobile Banking Mumalat Din (Digital Islamic Network) Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Kotabumi)". Diss. Uin Raden Intan Lampung, 2022.

akal, layanan berkualitas tinggi, pengiriman produk yang mudah, dan barang berkualitas tinggi semuanya dapat menghasilkan pelanggan yang puas.

1) Indikator Kepuasan

Krismanto menyebutkan, ada tiga indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Pilihan yang tepat

Maksudnya adalah nasabah tersebut memilih pelayanan yang tepat dalam terhadap kepuasan dalam perusahaan tersebut.

2. Kesesuaian harapan

Disini nasabah mempunyai harapan penuh pada perusahaan dengan tingkat kepuasan sesuai dengan kemampuan perusahaan.

3. Kepuasan fasilitas

Nasabah akan merasa puas ketika fasilitas yang disediakan perusahaan itu memenuhi kriteria pelanggan dan juga pelayanannya itu sangat memuaskan.¹⁷

Maka dapat disimpulkan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah itu adalah dengan menyediakan beberapa pilihan dan juga pelayanan pada perusahaan itu sendiri.

2) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan yaitu:

- a. Kualitas produk apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.

¹⁷ Krismanto, Adi. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah"(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura). Diss. program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2009.

- b. Kualitas Jasa, kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang terdiferensiasi maksudnya adalah pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, merupakan faktor pendorong terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan nilai ekspresi diri, estetika dan kepribadian merek barang.
- d. Harga, dengan menetapkan harga yang murah bagi pelanggan akan mendapatkan bentuk nilai yang tinggi tetapi juga faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk melainkan kualitas yang baik.
- e. Biaya atau kemudahan, yaitu pelanggan akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.¹⁸

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah sesuai dengan penelitian terdahulu oleh "**Maulida Nurhidayati**" bahwa kemudahan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah, selain itu kepuasan nasabah juga mampu memediasi pengaruh kemudahan terhadap loyalitas dan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.¹⁹

Di sisi lain faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

- 1) Kualitas produk
- 2) Harga
- 3) Kualitas pelayanan
- 4) Faktor emosional

¹⁸ Widiastuti, Tantri, and Suhaji Suhaji. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah." *Jurnal Ilmiah Aset* 23.1 (2021): 53-62.

¹⁹ Nurhidayati, M., & Cahyani, N. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 146-157.

5) Faktor kemudahan.²⁰

3) **Tingkat Kepuasan Menurut Parah Ahli**

- a. Danang Sunyoto mendefinisikan kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai tingkat kepuasan individu setelah membandingkan persepsinya (kinerja atau hasil) dengan harapannya.
- b. Johnson & Darmawan mendefinisikan kesenangan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi terhadap kesenjangan antara bakat dan impiannya sebelum menggunakan atau mengonsumsinya.
- c. Rambat Lupiyoadi menyatakan bahwa aspek kebahagiaan konsumen meliputi harga, biaya, emosi, dan kualitas barang dan jasa.
- d. Menurut Kotler dan Amstrong, penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu produk yang dibelinya berdasarkan harapannya itulah yang menentukan tingkat kepuasannya.
- e. Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan atau bahkan melampaui harapan tersebut.

2. **Nasabah non muslim**

1) **Teori Nasabah Muslim dan non Muslim**

Menurut fiqh Islam klasik, zimmi adalah non-Muslim yang hidup di bawah pemerintahan Islam, bebas dari tugas militer dan zakat tetapi harus membayar pajak. Hal ini terjadi pada masa Khulafah Rasyidun, serta pada masa Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah. Non-Muslim kemudian ditawarkan pilihan untuk

²⁰ Nasution, Yenni Samri. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dana Pendidikan pada PT Asuransi Takaful Keluarga di Kota Medan." AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam 4.2 (2019): 395-413.

menerima Islam atau tetap berpegang pada agamanya sendiri dan tunduk pada rezim politik Islam yang telah menguasai mereka. Non-Muslim yang memilih agamanya dan tunduk pada pemerintahan Islam pada masa Khulafah Rasyidin yang dilindungi dikenal dengan istilah “Kafir Dzimmi”. Non-Muslim yang tinggal di negara-negara Islam diberikan perlindungan hukum syariah, yang menguraikan hak-hak mereka. Keputusan untuk memberikan hak kepada non-Muslim bersifat final.²¹

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan nasabah sebagai seseorang yang pada umumnya bertransaksi dengan atau menjadi nasabah bank (dalam urusan keuangan). Berdasarkan uraian di atas, calon nasabah adalah seseorang yang saat ini bukan menjadi klien suatu perusahaan keuangan, tetapi akan menjadi salah satu tanggungannya. Siapapun yang mempunyai keyakinan di luar Islam dianggap non-Muslim. Non-Muslim adalah seseorang yang tidak menganut agama Islam, yang mencakup penganut berbagai agama lain dengan ritual dan keyakinan yang berbeda-beda.²²

Mereka yang memilih untuk menjunjung tinggi keyakinan agamanya, tunduk pada pemerintahan Islam yang berkuasa, dan menjamin keselamatan pribadinya disebut sebagai Kafir Dhimmi, atau orang-orang yang dilindungi. Non-Muslim yang tinggal di negara-negara Islam diberikan perlindungan hukum syariah, yang menjamin hak asasi mereka. Orang-orang kafir zimmi telah diberikan haknya melalui ketetapan yang tidak dapat diubah. Sebagai bagian dari

²¹ Kholis, N. Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bca Syariah Cabang Yogyakarta (2020).

²² Anggraini, R., & Inayah, N. Analisis Minat Nasabah Non-Muslim Untuk Melakukan Pembiayaan Pada PT. BPRS Gebu Prima Medan. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4 (2022): hal,74-90.

keimanan mereka, umat Islam mempunyai kewajiban untuk membela nyawa, harta benda, dan kehormatan non-Muslim.²³ Nasabah itu sendiri adalah seseorang yang disebutkan dalam suatu lembaga atau perusahaan seperti bank yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman. Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan pada suatu bank. Sedangkan nasabah muslim adalah seseorang yang beragama islam yang mempelajari prinsip-prinsip syariah dan mempercayai nilai-nilai pendidikan islam.

Bila dibandingkan oleh nasabah baik Muslim maupun non Muslim, memilih bank syariah karena unsur kualitas pelayanan, yang pada hakikatnya merupakan penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan bank syariah dan dasar pengambilan keputusannya. Ketika kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dibandingkan, terlihat bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam hal bukti nyata, keandalan, dan jaminan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam keputusan nasabah memilih bank syariah.²⁴ Aspek kedua adalah aspek keagamaan, yaitu penilaian nasabah terhadap bagaimana prinsip agama Islam diterapkan pada seluruh operasional perbankan syariah. Hal ini diukur dengan melihat indikator mengapa nasabah menabung karena perbankan syariah bebas riba. Dan muncul pertanyaan, apakah nasabah Non Muslim mengerti tentang riba? Nah, di dalam sistem perbankan sendiri itu memiliki cara untuk mendapatkan keuntungan dalam

²³ Mutawalli, M. H. A. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makassar" Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2022).

²⁴ Purwati, Astri Ayu, and Zulfadli Hamzah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3.1 (2019): hal. 99

berbisnis, terutama pada Bank Syariah itu sendiri, faktor utama yang menjadi ketertarikan nasabah Non Muslim sendiri yaitu dengan cara promosi yang baik dan benar kemudian penjelasan terhadap Bank Syariah itu sendiri mudah di pahami oleh nasabah terutama nasabah Non Muslim.²⁵

Hubungan riba dengan kepuasan nasabah non muslim adalah non muslim mengharamkan riba atau mengambil bunga, disamping keyakinan agama islam yang mengharamkan riba. Banyak kitab suci mereka juga memuat larangan ini. Ayat 19 pasal 23 kitab Ulama menyatakan, “Janganlah kamu memberikan bunga kepada saudara perempuanmu, baik itu dalam bentuk uang, makanan, atau apapun yang dapat menghasilkan bunga.” Terlihat jelas dari isi buku bahwa dilarang membumbui atau menyederhanakan sesuatu secara berlebihan.²⁶

Menurut Lukas 34: “Jika kamu meminjamkan kepada seseorang yang darinya kamu mengharapkan imbalan, maka di manakah kehormatanmu yang sebenarnya, tetapi berbuat baiklah dan memberi pinjaman tanpa mengharapkan imbalan apa pun, karena imbalanmu akan sangat besar.” Banyak sekali, riba juga dilarang dalam agama Kristen. Dengan demikian, pelarangan bunga (riba) bagi umat Islam tidak hanya mencakup Islam, namun juga mencakup non-Muslim. Selanjutnya, lokasi gedung yang mudah diakses menjadi prioritas utama, dan karena fitur keamanan ini, lokasi bank syariah cukup dekat, dengan tingkat bagi hasil yang relatif tinggi dan biaya administrasi yang minimal. Loyalis atau pasar syariah yang menerima kehadiran bank syariah biasanya menjadi sasaran

²⁵ Yupitri, Evi, and Raina Linda Sari. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Vol. 1. University of North Sumatra, 2012. (Buku) hal. 58

²⁶ Marlina, Lina. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Tasikmalaya." *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7.1 (2020): 33-40.

perbankan syariah. Bank syariah yang bertujuan untuk merebut pasar yang kurang percaya pada satu sistem keuangan bank konvensional atau bank syariah masih belum banyak diketahui orang. Pasar ini bersifat mobile, berpindah dari satu tempat ke tempat lain berdasarkan sistem mana yang lebih menguntungkan.

Kaum non-Muslim ditawari pilihan untuk masuk Islam atau tetap berpegang pada agama asli mereka dan menerima hidup di bawah kekuasaan rezim pemerintahan Islam yang telah menundukkan mereka. Mereka yang memilih untuk menjunjung tinggi keyakinan agamanya, tunduk pada pemerintahan Islam yang berkuasa, dan menjamin keselamatan pribadinya disebut sebagai Kafir Dhimmi, atau orang-orang yang dilindungi. Non-Muslim yang tinggal di negara-negara Islam dan diberikan perlindungan hukum syariah sebagai imbalan atas hak asasi manusia mereka. Orang-orang kafir zimmi telah diberikan haknya melalui ketetapan yang tidak dapat diubah. Sebagai bagian dari keyakinan mereka, umat Islam mempunyai kewajiban untuk membela kehidupan, harta benda, dan martabat non-Muslim.²⁷

قل يا ايها الكفرون. لا اعبد ما تعبدون. ولا انتم عبدون ما اعبد

Artinya:

“ Katakanlah (Muhammad), Wahai orang-orang kafir! Aku tidak akan menyembah apa yang kamu sembah, dan kamu bukan penyembah apa yang aku sembah” (Q.S Al-Kafirun:109:1-3)²⁸

²⁷ Putri, R. S. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Melakukan Pembiayaan Mikro Dibank Syariah Indonesia Kcp Kabanjahe” (2022).

²⁸ Al-Qur’an dan Terjemahnya, Kementerian Agama Republik Indonesia, <https://quran.kemenag.go.id/>

Melalui surah Al-Kafirun, Allah SWT menekankan perihal toleransi antar umat beragama, hal ini dilakukan melalui pengerjaan ibadah sesuai dengan ketentuan agama masing-masing tanpa campur aduk urusan keduanya.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah

Silviana mengatakan, “Faktor yang mempengaruhi minat non-Muslim adalah lokasi, reputasi, syariah, promosi, kebutuhan, ekonomi, produk dan referensi.” Berbagai penelitian terdahulu telah menjelaskan berbagai karakteristik yang dapat mempengaruhi keinginan nasabah non-Muslim dalam memilih pegadaian syariah. Adib mengatakan, sejumlah faktor antara lain lokasi, tarif ujah, syariah, kebutuhan, referensi, peraturan yang mudah, dan proses yang cepat mempengaruhi minat memilih pegadaian syariah.

Karena non-Muslim memiliki semangat kapitalisme yang sama dan memiliki ciri-ciri budaya yang membuat mereka kurang kooperatif, bank konvensional dengan sistem kapitalis pada dasarnya merupakan sarana investasi yang layak. Mayoritas nasabah non-Muslim ternyata juga ingin menyimpan uangnya di bank syariah. Keputusan seorang non-Muslim untuk membuka rekening di bank syariah mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Sedangkan yang mempengaruhi masyarakat individu antara lain yaitu:

- 1) Informasi dan Penilaian
- 2) Humanisme dan Dinamis
- 3) Ukuran dan Fleksibilitas Pelayanan
- 4) Kebutuhan

- 5) Lokasi
- 6) Keyakinan dan Sikap
- 7) Materialisme
- 8) Keluarga.²⁹

Promosi dan lokasi juga mempunyai peranan dalam mempengaruhi keinginan seseorang untuk membuka rekening di bank. Minat masyarakat menabung di bank sangat dipengaruhi oleh lokasinya. Oleh karena itu, bank harus memanfaatkannya secara tepat, terutama dalam hal materi promosi. Dunia usaha mempunyai alternatif berupa pengaturan bagi hasil yang digunakan oleh lembaga keuangan syariah. Menurut kamus ekonomi, bagi hasil hanyalah bagi hasil. Tidak diragukan lagi, bagi hasil adalah pembagian sebagian keuntungan perusahaan kepada tenaga kerjanya. Yang terpenting adalah pemasaran menentukan minat konsumen dengan menentukan apakah produk yang dipromosikan dapat diterima atau tidak oleh masyarakat umum.

Ada dua kategori dalam teori faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Suatu unsur dikatakan bersifat eksternal apabila berasal dari luar. Sebaliknya, faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri seseorang.³⁰

a. Faktor internal

- 1) Pekerjaan adalah ekspresi tanggung jawab, kewajiban, dan tugas aktual yang dimiliki setiap karyawan sehubungan dengan pekerjaannya.
- 2) Niat, mendefinisikan motivasi sebagai sikap mental dan keadaan psikologis manusia yang memberikan energi, mendorong gerakan atau aktivitas, dan

²⁹ BI Dan UNBRAW, Potensi, Preferensi, Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Studi Pada Wilayah Propinsi Jawa Tengah”, (Executive Summary, 2000), H. 11-12.

³⁰ Kotler. “Manajemen Pemasaran”, Jilid Kedua. Jakarta. Pt. Prehalindo. 1997. H. 162

memandu perilaku menuju pemenuhan tuntutan yang meringankan ketidakseimbangan atau membawa kepuasan. Keinginan atau dorongan yang disadari atau tidak disadari seseorang untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu disebut dengan motivasi.³¹

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dijelaskan oleh “**Sofia Nur Azizah**” bahwa motivasi minat adalah dorongan seseorang untuk melakukan atau mendapatkan sesuatu yang disenangi dengan cara berusaha melakukan apa saja demi mendapatkannya untuk meraih kepuasan dan minat menjadi nasabah adalah kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan untuk menjadi nasabah.³²

b. Faktor eksternal

- 1) Pada tataran sosial, faktor sosial merupakan salah satu faktor dinamis yang secara signifikan mempengaruhi pergeseran preferensi pasar berupa tuntutan masyarakat. Berbagai permasalahan sosial, seperti pandangan terhadap gerakan keagamaan, nilai-nilai, dan kepercayaan, serta preferensi terkait globalisasi saat ini, dapat mempengaruhi kemampuan bank untuk melakukan ekspansi.³³

³¹ Sastrohadiwiryono. “Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Pendekatan Administrasi Dan Operasional Jakarta”, Bumi Aksara. (2003). H. 267.

³² Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat, Religiusitas, Pengetahuan Dan Dorongan Keluarga Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Kutoanyar).

³³ Muhammad. Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta, UPP AMPYKPN. (2005). H. 42

- 2) Penempatannya sangat penting karena berfungsi sebagai area produksi dan layanan pelanggan. Nasabah dan konsumen menginginkan lokasi bank yang nyaman dan strategis.³⁴

Dikutip dari penelitian terdahulu oleh “**Kalvin Sinaga**” yaitu diantara faktor-faktor tersebut, pelayanan bank merupakan faktor yang memberi pengaruh lebih dominan terhadap pembentukan minat nasabah, dan ditemukan dengan kemungkinan karena hakikatnya kepuasan konsumen sangat di pengaruhi oleh pelayanan yang diterima dari pihak bank.³⁵

3) **Perilaku Nasabah Muslim dan Non Muslim Dalam Memilih Bank Syariah**

Tidak mungkin untuk mengisolasi tindakan nasabah non-Muslim ketika memilih bank syariah dari sejumlah faktor, seperti persepsi nasabah non-Muslim tentang bank syariah dan pro kontra membuka rekening di bank syariah. Kedua faktor ini pada dasarnya merupakan aspek perilaku konsumen, sehingga sangat masuk akal untuk menjelaskan mengapa nasabah non-Muslim memilih bank yang termasuk dalam kategori ini. Saat memilih bank, perilaku nasabah sangat bergantung pada pemahaman mereka tentang perbankan Islam. Kurangnya pengetahuan akan membuat nasabah non-Muslim cenderung tidak bertahan di bank syariah.

Hal ini terbukti dari pernyataan para informan bahwa nasabah non-Muslim tidak sepenuhnya mengetahui cara kerja sistem perbankan syariah. Pengambilan

³⁴ Kasmir. “Analisis Laporan Keuangan”, Ke -7. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada. (2014). H. 340.

³⁵ Sirait, S., & Sinaga, K. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Perbankan Di Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 3(1), 248-256.

keputusan sebagai konsumen melibatkan pemilihan suatu pilihan di antara dua pilihan atau lebih. Maksudnya adalah memilih pilihan nasabah non muslim tersebut antara bank konvensional dengan bank syariah. Saat membeli suatu produk, pembeli biasanya melalui proses atau tahapan pengambilan keputusan. Ketika konsumen melakukan pembelian, mereka mempertimbangkan sejumlah faktor. Perenungan untuk menjadi klien merupakan salah satu komponen perilaku konsumen untuk mencapai tujuan finansial mereka, tidak jauh berbeda dengan pengambilan keputusan konsumen ketika memilih suatu barang atau jasa.

Oleh karena itu, masuk akal jika minat nasabah non-Muslim terhadap layanan dan penggunaan produk bagi hasil di bank syariah menjadi alasan mereka memenuhi syarat sebagai nasabah baru. Pelanggan yang bukan Muslim juga percaya bahwa bank syariah menawarkan tingkat layanan pelanggan yang sama dengan bank biasa. Konsumen non-Muslim mendapatkan lebih banyak keuntungan dari produk bagi hasil untuk sementara dan memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik. Memilih bank syariah untuk nasabah non-Muslim memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap faktor-faktor tambahan, tidak terkecuali keberadaan organisasi referensi yang berdampak pada nasabah tersebut.³⁶

Sedangkan pada perilaku nasabah muslim dalam memilih bank syariah adalah karena memanfaatkan kerangka filsafat ekonomi dalam islam yang konsepnya tentang ketaatan beragama. Ketaatan beragama merupakan motif yang rasional seperti kepuasan pribadi karena keduanya sama-sama memerlukan

³⁶ Santoso, H., & Ismail, H. Perilaku Berpindah (Switching Behaviour) Nasabah Non Muslim Di Bank Syariah Mandiri Kota Metro Lampung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5 (2019), hal. 22-41.

informasi untuk melandasi pola konsumsinya. Dan dari pola itu, keterlibatan semua pihak dari unsur agama, masyarakat dan lainnya, dan masyarakat perlu memperjelas tujuan dan orientasinya sehingga individu merasa cukup untuk di pertimbangkan.³⁷

C. Analisis

1) Pengertian Analisis

Sugiyono mengartikan analisis sebagai kegiatan yang bertujuan untuk mencapai pola atau gaya berpikir yang dihubungkan dengan upaya yang dilakukan kemungkinan terjadinya penyimpangan terhadap sesuatu untuk mengidentifikasi komponen penyusunnya, keterkaitannya, dan hubungannya dengan keseluruhan. Singkatnya, analisis dapat dianggap sebagai sekelompok prosedur dan tindakan. Jenis analisis ini bertujuan untuk secara konsisten merepresentasikan pola-pola dalam data sehingga dapat dianalisis secara bermakna. Hal ini dilakukan dengan memadatkan sejumlah besar data mentah menjadi informasi yang dapat dipahami.³⁸

2) Proses Analisis data kualitatif

Dalam penelitian kualitatif, metode kerja dirumuskan berdasarkan suatu kejadian yang ditemukan pada saat melakukan kerja lapangan. Karena keduanya saling terkait, pengumpulan dan analisis data tidak dapat dipisahkan. Ada beberapa hal yang perlu dipahami dalam situasi ini, antara lain:

³⁷ Santoso, F. S. (2020). Motivasi Keagamaan Konsumen Muslim Dalam Penggunaan Bank Syariah. *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat*, 5(2), 103-116.

³⁸ Syahidin, Syahidin, and Erma Erma. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues." *Gajah Putih Journal of Economics Review* 3.2 (2021): buku, hal 78

- a. Menciptakan kata-kata baru untuk memahami beberapa nasabah dalam sebuah pertanyaan lapangan
- b. Selanjutnya data tambahan seperti dokumen atau data tertulis lainnya, sehingga catatan di lapangan sangat penting karena juga merupakan instrumen yang digunakan pada teknik pengumpulan data kualitatif.

Adapun bentuk pencatatan di lapangan yaitu:

- a. Catatan fakta, hasil wawancara dan hasil pengamatan.
- b. Catatan teori, untuk menarik kesimpulan struktur nasabah yang diteliti sesuai fakta lapangan.
- c. Catatan metodologis, peneliti berusaha untuk mencatat kejadian lapangan.³⁹

D. Tabungan Bank Syariah

1) Pengertian tabungan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Tabungan bank syariah merupakan produk simpanan yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan syariah, seperti bank syariah maupun koperasi syariah. Dimana produk tabungan bank syariah yang sering disediakan yaitu tabungan Easy Wadiah karena penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau bisa melalui ATM.⁴⁰

Masyarakat yang mempunyai kelebihan unit (kelebihan uang) hendaknya mendonasikan kepada orang lain yang mempunyai unit defisit (kekurangan uang). Uang masyarakat dikumpulkan melalui rekening giro, deposito berjangka, dan rekening tabungan di perbankan tradisional. Wadi'ah dan mudharabah, dua akad

³⁹ Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021, December). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. In *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)* (Vol. 1, No. 1).

⁴⁰ Asmawati, A., Trimulato, T., & Ismawati, I. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Meningkatkan Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Takalar Sulawesi Selatan. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 169-184.

tabungan yang digunakan oleh lembaga-lembaga Islam, hampir sama persis dengan akad perbankan.

Asas wadi'ah yad adh-dhamanah yang berpendapat bahwa tidak ada keuntungan karena uang dititipkan dan diakses setiap saat melalui ATM atau buku tabungan, diikuti dengan tabungan yang menggunakan akad wadi'ah. Tabungan berdasarkan akad wadi'ah tidak membagi keuntungan dengan bank karena mereka sangat dipercaya, dan bank dapat memberikan imbalan atau insentif dengan cara apa pun.⁴¹ Akad inilah yang menjadi pembeda utama antara menabung di Bank Syariah dengan bank konvensional. Semua transaksi di bank syariah harus didukung dengan akad yang sesuai dengan syariah. Di sisi lain, kegiatan pembukuan di bank konvensional baik giro, tabungan, maupun deposito berlandaskan pada akad titipan yang mengabaikan seluruh kaidah syariah muamalah.

Yang kedua pada hadiah yang ditawarkan bank Syariah menerapkan model bagi hasil untuk biaya nasabah, yaitu membagi keuntungan pembiayaan menjadi dua sesuai dengan pengaturan bagi hasil. Bank konvensional menghitung keuntungan mereka berdasarkan gagasan biaya, yang menyiratkan bahwa bunga yang dijamin di muka untuk menyelamatkan nasabah adalah biaya yang harus ditanggung oleh bank.

Yang ketiga berkaitan dengan tujuan kredit atau pembiayaan di bank syariah, standar syariah harus diikuti selain alasan keuntungan ketika menentukan bagaimana uang akan didistribusikan. Sebaliknya, uang disalurkan ke semua

⁴¹ Muhammad, "Manajemen Bank Syariah", (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005) Hlm.261.

perusahaan di bank konvensional tanpa memandang apakah bank tersebut halal atau haram, dan sering kali dana ini digunakan untuk mendukung inisiatif yang merupakan bagian dari kelompok perusahaan bank tersebut. Tabungan digambarkan sebagai uang yang diinvestasikan melalui akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, seperti akad mudharabah atau wadi'ah. Uang ini tersedia melalui cek, giro, atau instrumen serupa lainnya, dan hanya dapat ditarik sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan mendapat untung dari itu.⁴² Konsumen menitipkan uangnya kepada bank syariah dalam bentuk tabungan, giro, atau rekening lain yang dipersamakan dengan syarat akad wadi'ah atau akad lain yang tidak melanggar prinsip syariah. Jumlah uang ini dikenal sebagai deposit. Pemerintah menerbitkan peraturan untuk mendirikan suatu lembaga dalam menjalankan dana masyarakat yang dititipkan kepada bank yaitu LPS. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) merupakan badan hukum tersendiri yang melapor kepada presiden dan menjamin setiap simpanan nasabah pada satu bank.⁴³

Sedangkan tabungan bank konvensional yaitu bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dapat diketahui bahwa ada ketertarikan yang erat antara mekanisme perbankan yakni sebagai lembaga perantara (intermediary institution) antara debitur dan kreditur dalam hal penyaluran dana penarikan dana dari masyarakat dengan prinsip dan mekanisme bunga. Kedua hal tersebut tidak

⁴² Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 9 Dan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun (2008)

⁴³ Andri Soemitra, "Bank & Lembaga Keuangan Syariah"(Jakarta: Kencana,2009) hal. 74

dapat dipisahkan, ketika membicarakan prinsip dan mekanisme perbankan konvensional.⁴⁴

2) Jenis-jenis tabungan pada Bank Syariah

Dalam ketentuan Islam pada bank syariah, ada beberapa jenis tabungan dengan menggunakan prinsip syariah yaitu:

1) Tabungan wadi'ah

Wadi'ah memiliki arti titipan dari suatu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga. Titipan ini nantinya akan dikembalikan sesuai dengan waktu yang dikehendaki pemilik dan terbagi menjadi dua jenis yaitu:

- a. Wadiah yad dhamanah, merupakan titipan yang selama ini belum dikembalikan oleh penitip dana, maka dana ini boleh dimanfaatkan oleh penerima titipan.
- b. Wadiah yad amanah, yaitu penerima titipan tidak boleh memanfaatkan dana yang dititipkan.⁴⁵

2) Tabungan Mudharabah

Suatu perjanjian kerjasama dimana pengusaha (mudharib) dan pemilik dana (shahibul maal) bekerja sama untuk melaksanakan usaha patungan, dengan pemilik dana dikecualikan dari administrasi bisnis sehari-hari. Oleh karena itu, keuntungan akan dibagikan kepada nasabah sesuai dengan kesepakatan.

⁴⁴ Ibrahim, Y. (2022). Bank Syariah dan Bank Konvensional: (Suatu Analisis Perbedaan dan Prinsip-Prinsipnya). *Syarah: Jurnal Hukum Islam & Ekonomi*, 11(1), 1-15.

⁴⁵ Salsabilla, A. L. (2022). Analisis Komparatif Antara Produk Tabungan Wadiah Dengan Tabungan Mudharabah Dari Segi Perhitungan Keuntungan.

Prinsip mudharabah dibedakan menjadi dua kategori berdasarkan kewenangan penyimpan:

- a. Mudharabah mutlaqah (URIA), yang menyatakan bahwa bank tidak dibatasi dalam penggunaan uang yang diterimanya. Oleh karena itu, untuk menghasilkan uang dan merugi, bank diperbolehkan mengalokasikan dana URIA tersebut kepada perusahaan mana pun yang dianggap menguntungkan.
- b. Mudharabah Muqayyadah (RIA) memberikan mudharib (pihak lain) kendali terbatas atas jenis dan lokasi penanaman modal. Pendapatan dan kerugian dibagi untuk sementara sesuai dengan pemahaman bersama.⁴⁶

Karena kasus ini, banyak bank menjadi lebih inventif, sehingga menghilangkan manfaat nyata dari tabungan. Tabungan wadi'ah dan tabungan mudharabah sama saja, termasuk bank syariah dan uangnya dapat ditarik kapan saja diinginkan.

Ada beberapa alat penarikan tabungan, diantaranya:

- a. Buku Tabungan, merupakan buku yang dipegang oleh nasabah yang berisi catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, penyetoran dan pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu. Buku ini digunakan pada saat penarikan, sehingga dapat mengurangi atau menambah saldo yang ada di buku tabungan tersebut.
- b. Slip Penarikan, merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening tabungan. Nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah

⁴⁶ Adiwarman Karim, "Bank Islam Analisa Fiqh Dan Keuangan", (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2013), Hlm. 109

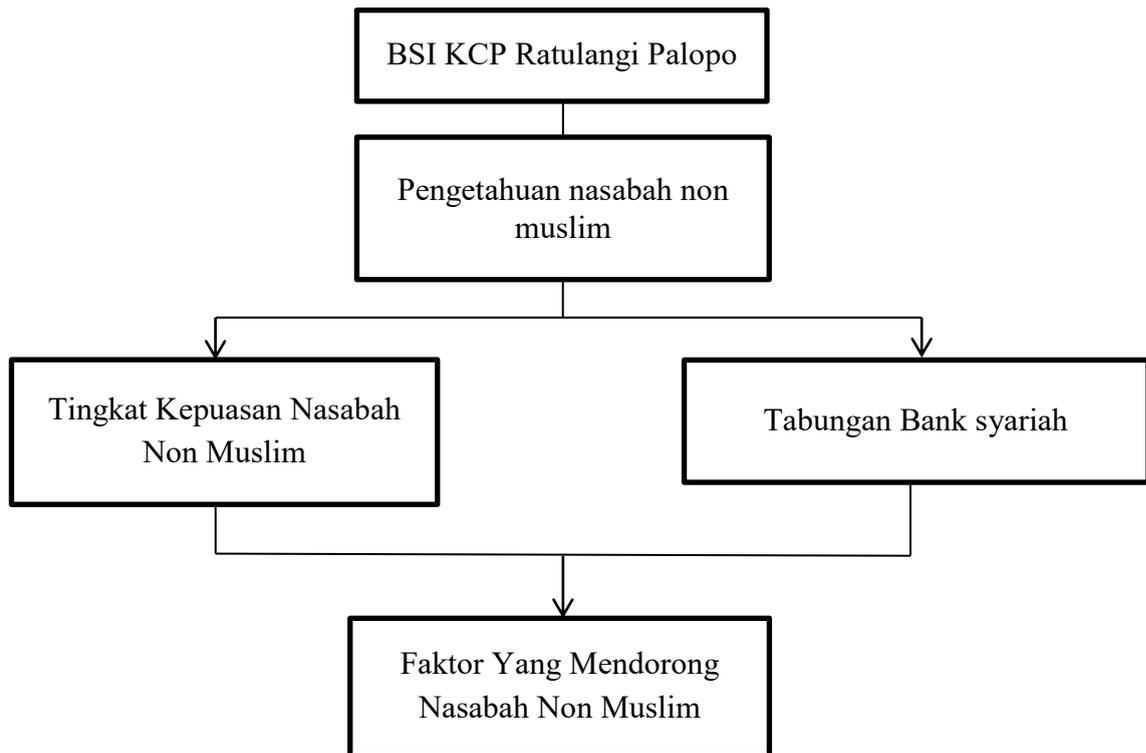
uang serta tanda tangan nasabah. Formulir penarikan ini biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan

- c. Kuitansi, juga merupakan formulir penarikan dan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan. Pada kuitansi tertulis nama penarik, nomor, jumlah uang dan tanda tangan penarik dan dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.
- d. Kartu yang terbuat dari plastik, yaitu sejenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungan, baik bank maupun di mesin *Automated Teller Machine* (ATM) dan mesin ATM ini biasanya tersebar ditempat-tempat yang strategis.⁴⁷

⁴⁷ Djoni S. Gozali, Rachmadi Usman, "Hukum Perbankan", (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), Hlm. 240

E. Kerangka pikir

Penelitian ini menyangkut tentang bagaimana tingkat kepuasan nasabah non muslim dalam menabung di bank syariah indonesia.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Bedasarkan bagan diatas dapat dijelaskan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan tabungan bank syariah indonesia pada KCP Ratulangi Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan kali ini adalah “penelitian lapangan”, suatu pendekatan studi deskriptif kualitatif. Untuk memahami fenomena yang diteliti dalam konteks sosial alamiahnya, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu pendekatan penelitian ilmiah yang mendukung proses komunikasi ekstensif antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dipilih untuk penelitian ini karena hasilnya disajikan sebagai data rinci dan bukan statistik numerik.⁴⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat non muslim terhadap uang yang dimilikinya pada bank syariah di Kota Palopo.

B. Fokus Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas nasabah non-Muslim di bank syariah Indonesia terhadap dana mereka pada KCP Ratulangi Palopo.

C. Definisi Istilah

Definisi istilah yang digunakan pada penelitian ini yaitu secara nyata kepada objek yang akan diteliti. Oleh karena itu penting untuk mendeskripsikan agar jelas dan mudah dipahami peneliti.

⁴⁸ Yuyun Armianti, Y. U. Y. U. N. Persepsi Masyarakat Non Muslim Tentang Bank Syariah Kota Palopo (Studi Pada Kelurahan Pattene) (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri (Iain Palopo)).(2020)

a. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang ketika dia memberi harapan kepada dirinya sendiri dan sesuai dengan apa yang ia inginkan.

b. Nasabah Non Muslim

Nasabah Non Muslim adalah seseorang yang telah menjadi bagian dari bank (pelanggan) dengan tujuan untuk mengelolah keuangan dan juga bertransaksi tetapi dia adalah seseorang yang mempunyai keyakinan diluar dari agama islam.

c. Tabungan Bank Syariah

Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan akad-akad sesuai dengan syariat islam.⁴⁹

D. Desain Penelitian

Dengan mengkarakterisasi suatu kata atau ungkapan verbal yang menjadi objek penelitian, desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Dengan demikian, metode ini dapat menawarkan kompilasi menyeluruh baik tampilan data individu maupun kelompok. Mengetahui seberapa puas masyarakat non-Muslim terhadap simpanan bank syariah Indonesia di Kota Palopo menjadi tujuan penelitian ini.

E. Sumber Data

Sumber data primer dan sekunder digunakan dalam penyelidikan ini. Yang dimaksud dengan “data primer” adalah informasi yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara lapangan terhadap nasabah non-Muslim Bank

⁴⁹ Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah di Kota Medan. (2013) *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1 hal (11),

Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Kota Palopo, selain informasi yang diperoleh melalui penelitian langsung dengan responden penelitian. Banyaknya nasabah non muslim yang menabung di BSI KCP Ratulangi Palopo dipastikan dengan data sekunder yang juga mencari informasi mengenai simpanan nasabah tersebut di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan membaca buku, internet, jurnal, artikel, dan lain-lain.

F. Instumen Penelitian

Telepon genggam (hand phone) merupakan instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Selama wawancara, ponsel digunakan untuk merekam suatu kejadian seperti foto. Alat yang digunakan selanjutnya adalah buku catatan dan pedoman wawancara yang digunakan untuk mencatat data dan informasi yang dikumpulkan dari informan.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pendekatan metodis dan disengaja untuk mengumpulkan data mengenai gejala yang diselidiki adalah observasi. Selain itu, observasi dilakukan untuk analisis individu, dan harus spesifik untuk satu orang. Tujuan dari proses observasi adalah untuk mencapai suatu tujuan. Hal ini berfungsi sebagai landasan untuk menentukan standar yang tepat yang akan menentukan apa yang diperhatikan.⁵⁰ Untuk mengetahui secara langsung tingkat kenikmatan yang dirasakan nasabah non-Muslim dana Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo, peneliti mengamati kejadian di dunia nyata.

⁵⁰ Khairun, Deasy Yunika, Ibrahim Al Hakim, and Reza Febri Abadi. "Pengembangan pedoman observasi anak berkesulitan membaca (dyslexia)." *Jurnal UNIK: Pendidikan Luar Biasa* 6.1 (2021): hal 46-51.

2. Wawancara

Dapat didefinisikan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga hasil dari wawancara dapat diolah dan dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu, dan juga dilakukan dalam tahap awal penelitian dan dilanjutkan dengan wawancara penelitian yang lebih mendalam, biasa disebut dengan interviewer dan yang diwawancara disebut dengan istilah informan/interviewee.⁵¹

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan peneliti yaitu dengan memanfaatkan barang atau alat yang tersedia termasuk kamera handphone.

H. Teknik Analisis Data

Proses pengumpulan dan penyusunan informasi secara metodelis dari catatan observasi, wawancara, dan sumber lain ke dalam format yang lebih dipahami dikenal sebagai teknik analisis data.⁵²

Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mereduksi Data

Langkah pertama dalam mereduksi data adalah menggabungkan unsur-unsur terpenting atau berkonsentrasi pada apa yang diperlukan sehingga data yang dirangkum dapat menjelaskan dengan jelas hasil observasi.

⁵¹ Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia. Edu*, 1-10.

⁵² Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D", (2014) H. 244

2. Penyajian data

Setelah reduksi data selesai, lanjutkan ke tampilan data, di mana data hanya ditampilkan sebagai kata-kata dan kalimat yang berasal dari data yang dikumpulkan untuk membantu dalam pengambilan keputusan.

3. Membuat kesimpulan

Buatlah kesimpulan setelah data ditampilkan. Proses menyaring gagasan utama atau pokok perdebatan dari kumpulan data menjadi pernyataan data yang ringkas disebut penarikan kesimpulan.

- a. Penalaran deduktif melibatkan analisis data yang luas dan merumuskan kesimpulan yang tepat.
- b. Penalaran induktif adalah cara menganalisis bukti tertentu dan mengambil kesimpulan yang luas.

I. Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Perpanjangan pengamatan

Pada perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian, yaitu dengan melakukan pengamatan apakah data yang diperoleh sebelumnya sudah benar atau tidak ketika dicek kembali kelapangan.

2. Triangulasi

Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologi maupun interpretatif dari penelitian kualitatif dan diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, yaitu:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui sumber. Sebagai contoh tiga sumber yang berbeda yang tidak dapat diratakan seperti pada penelitian kuantitatif tetapi dapat dideskripsikan.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan pengecekan data kepada sumber yang sama namun tekniknya yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari informan A terkait persepsi, harapan dan lainnya, maka dilakukan pengecekan informasi melalui observasi kepada informan tersebut.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu yang berbeda. Sebagai contoh pada informan sebelumnya yang telah melakukan wawancara mendalam, diulangi kembali pada waktu yang berbeda apabila belum menemukan kepastian data.⁵³

⁵³ Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat BSI KCP Ratulangi Palopo

Mengingat sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi pemimpin dalam industri Keuangan Syariah. Lingkungan industri halal di Indonesia telah tumbuh secara signifikan berkat upaya Bank Syariah. Perbankan Islam menyebar sebagai sarana untuk meningkatkan layanan dan diperlukan agar bisnis halal dapat beroperasi secara menguntungkan. Di Indonesia, perbankan syariah telah berkembang dan berkembang pesat selama tiga puluh tahun terakhir. Penilaian terhadap perluasan jaringan, peningkatan layanan, dan pengembangan produk kreatif juga menunjukkan kecenderungan yang meningkat.

Dalam rangka membangun Bank Syariah Indonesia (BSI), BSM, BNIS, dan BRIS digabungkan pada tanggal 1 Februari yang bertepatan dengan Jumadil Akhir 1442 H. Telah dibuka tiga Bank Syariah di Indonesia, yang merupakan perkembangan bersejarah yang akan memberikan sejumlah manfaat bagi masyarakat. peluang. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021 merupakan bank yang memenuhi seluruh persyaratan syariah Islam. Penguatan sektor keuangan syariah menjadi tujuan didirikannya Bank Syariah Indonesia (BSI). Pada Senin, 1 Februari 2021, Presiden Jokowi resmi membukanya untuk umum.

Ketiga Bank Syariah tersebut akan menggabungkan sumber dayanya melalui merger ini untuk menawarkan layanan yang lebih lengkap kepada lebih banyak nasabah. Pihak-pihak yang berkeinginan untuk memberikan kehidupan baru dalam perekonomian bangsa dan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat luas merasa senang dengan bersatunya ketiga Bank Syariah.

Di Jl. Ratulangi No 62A-B di Kota Palopo terdapat sebuah lembaga keuangan bernama BSI Ratulangi Cabang Palopo yang menawarkan layanan syariah. Masyarakat di sekitar Kota Palopo mulai memperhatikannya begitu dibukanya cabang di jantung kota. Selain itu, hal ini juga akan memperkuat posisi Bank Syariah jika kebijakan OJK dipatuhi. Berikut ini adalah prinsip-prinsip BSI Kcp Ratulangi:

- a. Bunga adalah riba atau haram, maka hindarilah menggunakan dalam perdagangan.
- b. Menjalankan usaha dengan penghasilan halal dengan tetap berpegang pada ajaran Islam.
- c. Donasi untuk tujuan baik.

Masyarakat Kota Palopo maupun diluar Kota Palopo yang menjadi nasabah pada BSI Kcp Ratulangi Palopo terdiri dari berbagai penganut agama, antara lain yaitu: Islam, Kristen, Katholik. Diantaranya ada yang sudah bekerja, Ibu Rumah Tangga dan juga Mahasiswa(i). Berikut ini tabel hasil dari karakter responden.

4.1.1 Jumlah Nasabah non Muslim Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Nasabah non Muslim berdasarkan jenis kelamin

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	31	25%
2	Perempuan	194	75%
	Jumlah	225	100%

Sumber : Kantor cabang BSI, diolah 2024

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa nasabah non Muslim yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini yaitu nasabah berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31, nasabah berjenis kelamin perempuan berjumlah 87. Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh nasabah non Muslim perempuan.

4.4.2 Jumlah Nasabah non Muslim Berdasarkan Daerah Asal

Tabel 4.2 Nasabah non Muslim Berdasarkan Daerah Asal

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Kab. Luwu	84	35%
2	Kab. Luwu timur	12	8%
3	Kab. Toraja Utara	105	40%
4	Kab. Enrekang	24	17%
	Jumlah	225	100%

Sumber : Kantor Cabang BSI, diolah 2024

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini adalah nasabah yang berasal dari berbagai daerah di Sulawesi Selatan. Nasabah dari Kabupaten Luwu Timur sebanyak 12 dengan persentase 8%. Sedangkan nasabah yang berasal dari Kabupaten Enrekang sebanyak 24 dengan persentase 17%. Meningkatnya nasabah di Kabupaten Toraja Utara sebanyak 105 dengan persentase 40% dan pada Kabupaten Luwu sebanyak 84 dengan persentase 35%.

4.1.3 Jumlah Nasabah non Muslim Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Nasabah non Muslim Berdasarkan Usia

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	21-28 Tahun	125	60%
2	29-30 Tahun	66	25%
3	31-45 Tahun	34	15%
	Jumlah	225	100%

Sumber: Kantor Cabang BSI, diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini dibagi menjadi 3 kategori yaitu 21-28 tahun, 29-30 tahun, dan 31-45 tahun. Dari hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah adalah usia 21-28 tahun dengan jumlah 125 nasabah atau setara dengan 60%.

4.1.4 Jumlah Nasabah Berdasarkan Agama

Tabel 4.4 Nasabah Berdasarkan Agama

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Islam	124	75%
2	Kristen	95	20%
3	Khatolik	6	5%
	Jumlah	225	100%

Sumber: Kantor Cabang BSI, diolah 2024

Berdasarkan bagan diatas dapat diketahui bahwa nasabah yang ikut berpartisipasi menjadi nasabah pada BSI dari berbagai penganut agama yaitu agama islam sejumlah 124 nasabah dengan persentase 75%, kristen berjumlah 95 dengan persentase 20% dan khatolik berjumlah 6 dengan persentase 5%. Pada perhitungan dan persentase diatas dapat dilihat dari satu tahun terakhir yaitu tepatnya ditahun ini yaitu tahun 2024. Sesuai dengan hasil wawancara oleh pihak bank BSI yaitu yang mendominasi pada nasabah tersebut adalah yang menganut agama islam dengan persentase 75%.

4.1.5 Jumlah Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	132	40%
2	PNS	45	30%
3	Wiraswasta	21	15%
4	Pegawai/Karyawan Swasta	8	5%
5	Ibu Rumah Tangga	19	10%
	Jumlah	225	100%

Sumber: Kantor Cabang BSI, diolah 2024

Berdasarkan Tabel diatas hasil nasabah menunjukkan berbagai macam pekerjaan yang ikut berpartisipasi seperti Pelajar/Mahasiswa adalah berjumlah 132 nasabah atau sebesar 40%, PNS berjumlah 45 nasabah atau sebesar 30%, Wiraswasta sebanyak 21 nasabah atau sebesar 15%, pegawai/karyawan swasta berjumlah 8 dengan persentase 5% dan ibu rumah tangga berjumlah 19 nasabah dengan persentase 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah yang ikut berpartisipasi dengan berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh kategori Pelajar/Mahasiswa yaitu dengan persentase sebesar 40%.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Berkembang menjadi bank syariah yang memiliki administrasi unggul dan kemampuan menabung yang inovatif, mampu menguasai sektor perbankan dan melayani usaha kecil dan menengah (UKM) serta korporasi.

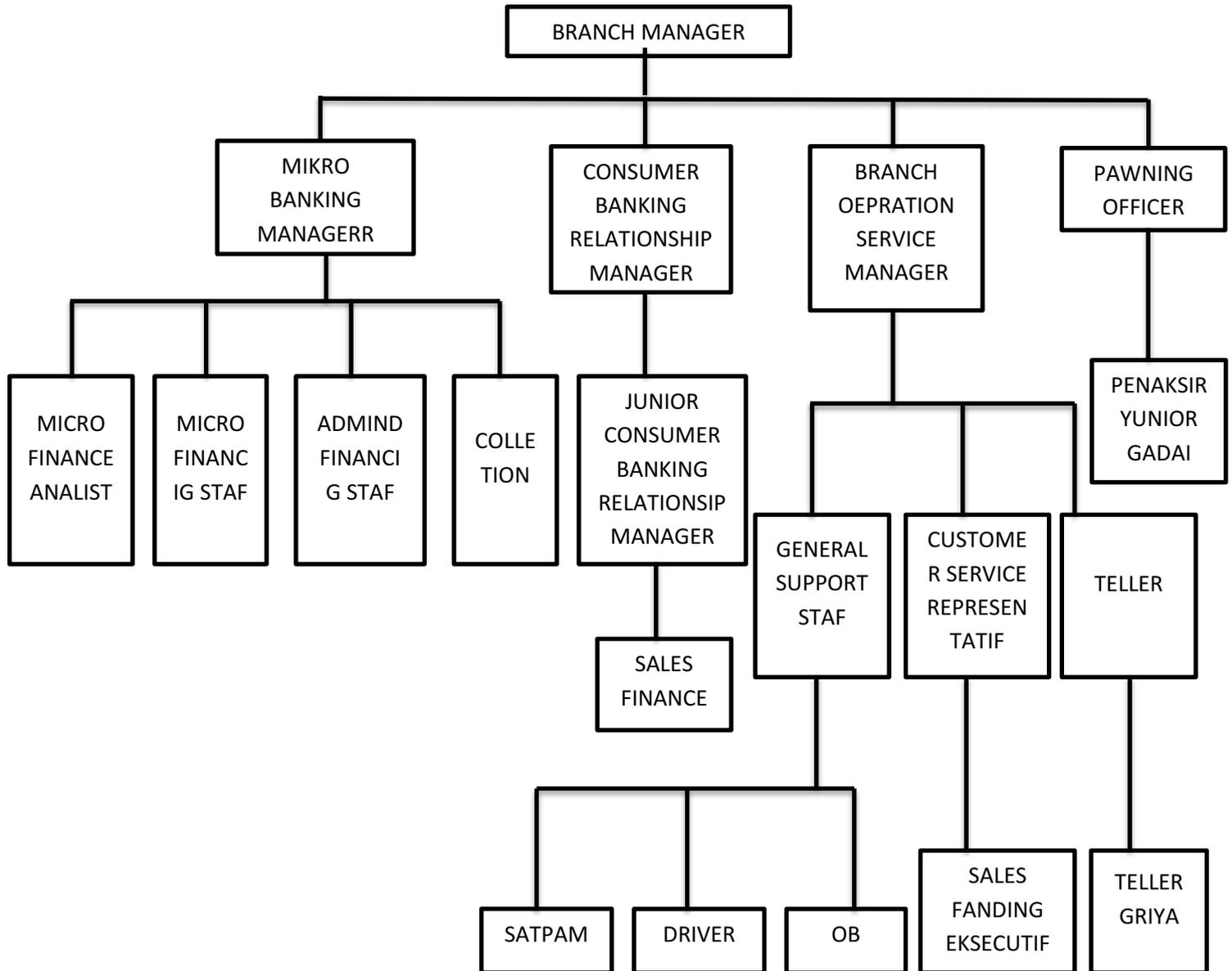
b. Misi

- 1) Agar solusi keuangan syariah dapat diakses di Indonesia, bank harus melayani lebih dari 20 juta nasabah dan berada di peringkat 5 teratas dalam hal aset dan nilai buku pada tahun 2025.
- 2) Tumbuh menjadi bank besar yang menawarkan imbal hasil terbaik kepada investor.
- 3) Berkembang menjadi perusahaan pilihan dan sumber kebanggaan bagi talenta-talenta terbaik Indonesia.
- 4) Memperluas usaha dalam skala global
- 5) Menugaskan pembiayaan pada sektor ritel dan mengutamakan perolehan dana yang terjangkau.
- 6) Mengakui kemajuan dan manfaat yang didapat dari menjalankan bisnis seperti biasa
- 7) Meningkatkan nilai produk atau layanan berbasis teknologi.

2. Struktur Organisasi

Ada beberapa penjelasan dan tanggung jawab dari masing-masing pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Struktur Organisasi



a. Branch Manager

Berikut tugas dan kewajibannya:

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan. Unit kerja tunduk pada persyaratan seperti keuangan, pembiayaan, fee-based, dan laba bersih baik kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memverifikasi bahwa semua operasi cabang mematuhi standar kesehatan dan kehati-hatian yang disyaratkan.
- 3) Mengelola tugas-tugas administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu, pengembangan dan pengendalian bisnis, serta pelayanan nasabah dengan mengawasi atau mengarahkan unit kerja secara langsung sesuai dengan tanggung jawabnya.

b. Manajer Layanan Operasional Cabang (BOSM)

Kewajiban dan tanggung jawab, khususnya:

- 1) Menjamin layanan pelanggan sebaik mungkin sesuai dengan standar
- 2) Memastikan bahwa semua tugas administrasi, dokumentasi, dan kearsipan dilaksanakan sesuai dengan peraturan terkait.
- 3) Verifikasi bahwa likuiditas tersedia.
- 4) Memastikan bahwa biaya operasional dikelola secara memadai dan berhasil.
- 5) Verifikasi penutupan rekening dan pembukuan
- 6) Menerapkan prosedur penanganan keluhan dan persetujuan.

c. Consumer Banking Relationship

Tugas dan tanggung jawab Manager (CBRM) antara lain:

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio financing, financing, dan fee based di segmen konsumen.
 - 2) Verifikasi bahwa data dapat diakses dan kembangkan jadwal kerja menggunakan informasi tentang calon klien dan prospek pasar.
 - 3) Bekerja sama dengan pihak luar
 - 4) Bekerja sama dengan manajer cabang untuk membangun strategi kerja dan jaringan bisnis.
- d. Customer Service (CS)
- Tugas dan kewajiban khususnya:
- 1) Membantu nasabah dalam mengakses layanan, termasuk pembukaan rekening baru, tabungan haji, dan permasalahan nasabah lainnya.
 - 2) Setiap hari konsumen memasukkan data ke dalam sistem tentang pembukaan rekeningnya.
 - 3) Menawarkan jasa kepada klien, termasuk mereka yang ingin membuka usaha dan klien sejenis lainnya.
- e. Mikro Finance Analist (MFA)
- Tugas dan tanggung jawab, yaitu:
- 1) Mengirimkan laporan unit risiko setiap bulan.
 - 2) Mengawasi pegawai dalam pendanaan sesuai dengan tugas yang diselesaikan.
 - 3) Mengisi formulir masukan permohonan FAS sesuai dengan persyaratan terkait.
 - 4) Mengatur agunan dan lokasi perusahaan yang akan diperiksa.

- 5) Menerapkan peraturan terkait untuk menafsirkan jaminan.
- 6) Menyelesaikan analisa agunan dan verifikasi kelayakan usaha.

b. Teller

Tugas dan tanggung jawab, yaitu:

- 1) Teller merupakan kontak pertama bagi nasabah yang melakukan pengambilan simpanan dan penarikan tunai.
- 2) Verifikasi setiap surat kegiatan yang diisi konsumen pada saat bertransaksi sebelum dikirimkan ke divisi BO.
- 3) Mengumpulkan dan mengelola data nasabah terkait teller dengan cara yang menjamin keakuratan dan kualitas
- 4) Mengumpulkan informasi mengenai transaksi yang dilakukan teller, memasukkannya ke dalam sistem, menutup kas, kemudian menyusun dan memilah kas setelah transaksi selesai.
- 5) Bertugas mengawasi seluruh transaksi yang masuk dan keluar di counter teller.

c. Pawning Officer

Kewajiban dan tanggung jawabnya, khususnya:

- 1) Melakukan kajian pembiayaan gadai emas sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan
- 2) Pelanggan secara akurat menilai emas sebagai jaminan sesuai dengan aturan yang relevan
- 3) Membuat surat tugas persetujuan pembiayaan gadai emas agar permohonan pembiayaan nasabah dapat disetujui.

d. Staff Operasional

Tugas dan kewajiban, khususnya:

- 1) Selain itu bertanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan operasional kantor secara efektif
- 2) Menyusun laporan terkait bisnis yang diminta oleh kepala cabang, seperti laporan pertumbuhan pembiayaan dan kualitas pembiayaan.
- 3) Pengorganisasian dan pengaturan tugas

e. Keamanan

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Membuka pintu bagi klien yang datang dan berangkat kantor
- 2) Memberikan informasi dan pertanyaan mengenai transaksi yang harus diselesaikan klien Membimbing klien agar tidak tersesat
- 3) Menjaga ruang kerja, baik di dalam maupun di luar kantor, aman dan nyaman.
- 4) Menerima surat masuk dan barang dagangan, meninjaunya untuk masalah keamanan, dan mengirimkannya ke klien.
- 5) Tunjukkan sopan santun dan pertahankan interaksi positif dengan klien.

3. Produk-produk BSI KCP Ratulangi Palopo

Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo terdapat beberapa item penghimpunan dana (funding) unggulan, antara lain:

a. Tabungan Wadiah Sederhana

Dengan akad Wadiah yad dhamanah, nasabah penyimpan mengalihkan kepemilikan uangnya kepada bank, yang kemudian diperbolehkan menggunakan

dana tersebut tanpa mengalami penyusutan. Pelanggan yang menggunakan rencana simpanan ini tidak dapat mengharapkan bagi hasil dari BSI.

b. Tabungan Mudharabah Sederhana

Dengan akad Mudharabah Mutlaqah, nasabah yang bertindak sebagai pemilik dana memberikan kepada bank yang bertindak sebagai pengelola dana kewenangan untuk menggunakan dananya untuk bagi hasil dan usaha-usaha yang sesuai syariah. Ketika rasio nasabah bank untuk pendapatan bank dari pengelolaan nasabah sejalan dengan persyaratan yang disepakati pada awal hubungan nasabah bank.

c. Deposito BSI

Investasi yang dikelola berdasarkan Mudharabah Mutlaqah dan disimpan dalam mata uang rupiah untuk jangka waktu tertentu. Pengembalian simpanan syariah bervariasi tergantung seberapa menguntungkan dan suksesnya bank syariah dalam jangka waktu tertentu.

d. Tabungan Pensiun BSI

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah per orangan untuk menjadi mitra pembayaran pada perusahaan pengelola dana pensiun yang telah bekerja sama dengan baik dengan PT Taspen dan telah menerapkan dasar akad mudharabah mutlaqah.

Berikut beberapa produk pinjaman unggulan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo:

- 1) BSI Mitraguna Berkah

Produk pembiayaan yang menggunakan akad mudharabah (jual beli), bertujuan untuk ragam kebutuhan tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll atau yang memiliki gaji tetap.

2) BSI Cicil Emas

Produk pembiayaan menggunakan akad Mudharabah (dibawah tangan) dan akad rahn (gadai) sebagai pengikat agunan. Dimana dapat mewujudkan impian nasabah untuk memiliki Emas dengan lebih mudah, aman dan syariah. Kemudian untuk harga perolehan emas ditentukan pada saat akad.

f. Digital Banking

- 1) Program terbarunya, BSI Mobile Banking, memiliki banyak fungsi dan hanya digunakan untuk transaksi menggunakan ponsel.
- 2) Apabila konsumen memiliki KTP dan dapat menggunakan perangkat seluler, konsumen dapat mempercepat proses pembukaan rekening baru dengan menggunakan opsi Akun Online.
- 3) BSI QRIS, layanan transaksi yang memungkinkan proses registrasi merchant atau saat bertransaksi dengan mudah dan cepat, hanya dengan memindai kode QR.
- 4) Cardless Withdrawal BSI yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu.
- 5) OTP digunakan sebagai PIN untuk setiap transaksi yang dilakukan menggunakan layanan transaksi berbasis kartu debit BSI Debit OTP.
- 6) BSI Merchant Business, yaitu layanan yang ditawarkan bank syariah kepada nasabahnya dalam rangka kemudahan transaksi..

g. Giro

- 1) Berdasarkan gagasan wadiah yad dhammanah, BSM Giro merupakan sarana penyimpanan dana yang digunakan untuk memperlancar transaksi dengan pemangku kepentingan.
- 2) Uang Giro BSM, yaitu tempat bagi perorangan atau nonperseorangan untuk menyimpan uang dalam mata uang dolar Amerika Serikat untuk memungkinkan transaksi berdasarkan prinsip wadiah yad dhammanah.
- 3) BSM Giro Singapura, merupakan tempat penyimpanan uang dalam mata uang dollar Amerika Serikat untuk memudahkan transaksi bagi perorangan maupun non perorangan berdasarkan prinsip wadiah yad dhammanah.
- 4) BSM Giro Euro, merupakan tempat penyimpanan uang dalam bentuk euro untuk memudahkan transaksi bagi perorangan maupun non perorangan berdasarkan konsep wadiah yad dhammanah.

B. Hasil Penelitian

Memperoleh keunggulan dalam kompetisi penjualan dan pemasaran terutama bergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, rasa kepuasan seseorang berasal dari kinerjanya atau harapan yang telah diberikan. Mendapatkan kepercayaan masyarakat dan memperoleh kepuasan terhadap hal-hal yang dipromosikan adalah tujuan utama bisnis.

Tidak hanya banyak konsumen non-Muslim yang memilih menyimpan uang di BSI Ratulangi, namun banyak juga nasabah Muslim yang sering mengunjungi bank tersebut. Layanan yang diberikan oleh anggota staff dan personel keamanan untuk memastikan kebahagiaan klien juga termasuk dalam hal ini. Namun penting

juga untuk menyeimbangkan layanan karena beberapa nasabahnya bukan hanya Muslim. BSI sangat menjaga keamanan nasabah dan juga memaksimalkan pelayanannya diluar maupun di dalam kantor. Informasi yang didapatkan terkait pelayanan pada BSI Ratulangi Palopo perlu ditingkatkan kembali sebagai contoh ketika nasabah melakukan transaksi pada ATM BSI banyak kendala yang menyebabkan kemacetan atau Error sesuai dengan komplain nasabah. Apabila BSI sudah memperbaiki dan menyediakan segala kebutuhan nasabah, maka tingkat kepercayaan pada BSI Ratulangi tersebut sudah cukup memuaskan para nasabah. Munculnya fenomena yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui pandangan nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Indonesia.

Diketahui secara akurat adanya nasabah non muslim yang menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Kota Palopo berdasarkan temuan observasi yang dilakukan peneliti di kantor cabang. Untuk mengetahui lebih jauh tingkat kebahagiaan nasabah non-Muslim di Kcp Ratulangi Kota Palopo ketika menggunakan tabungan BSI, maka peneliti memilih lokasi tersebut. Guna mendapatkan informasi yang menyeluruh, observasi kedua dilakukan dengan mendatangi kantor Cabang BSI Kcp Ratulangi Palopo. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian kecil nasabah non-Muslim memilih menabung di Bank Syariah KCP Ratulangi Kota Palopo, dan pada tahun 2024 hanya terdapat sekitar 95 nasabah non-Muslim yang menabung. Meski sebagian nasabah non-Muslim tersebut bukan berdomisili di Kota Palopo, Kcp Ratulangi karyawan BSI menambahkan sejumlah konsumen non-Muslim juga berminat menabung di BSI. Dikutip dari jurnal oleh dosen Febi IAIN Palopo dalam penelitian (Muzayyana

Jabani, S.T., M.M. 2018) menyatakan bahwa strategi yang digunakan dalam menarik minat nasabah berfokus pada strategi pemasaran yang digunakan terdiri dari strategi 4P yakni *product*, *price*, *promotions*, dan *place*. Strategi promosi merupakan sarana paling ampuh untuk menarik minat nasaabah dan mempertahankan nasabahnya, dengan ini masyarakat lebih mengenal secara baik produk yang ditawarkan kepada masyarakat serta semakin tinggi pula nasabah untuk mengetahui dan menggunakan produk tersebut.⁵⁴

Tingkat kepuasan nasabah non muslim terhadap tabungan Bank Syariah Indonesia di kota Palopo dibahas pada bagian hasil penelitian. Tiga fokus permasalahan tersebut adalah: pengetahuan nasabah non-Muslim terhadap BSI; tingkat kepuasan pelanggan non-Muslim; dan faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim memilih menabung di BSI yaitu:

1. Pengetahuan nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang pengetahuan nasabah non muslim terhadap BSI, berdasarkan hasil wawancara dengan **Ibu Pingkan Irawan:**

“Padahal saya tahu di bank lain ada kredit, bunga, dan lain-lain, tapi di BSI tidak ada, awalnya saya bingung karena baru pertama kali mendengar hal seperti itu di bank syariah dan katanya ada adalah kontrak yang digunakan. Namun setelah CS menjelaskannya, akhirnya saya bisa memahaminya. Keuntungannya juga ada, khususnya bagi hasil yang saya terima dari uang yang saya simpan walaupun tidak berarti apa-apa. Selain itu, produk BSI berbeda jauh dengan

⁵⁴ Jabani, M., & Chodijah, S. (2018). Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah (Rahn) Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 1.

produk bank lain. Bedanya, menurut saya, meskipun beberapa bank, termasuk BRI, BNI, dan Mandiri, menggunakan bunga, produk tabungan menggunakan struktur bagi hasil”⁵⁵

Selanjutnya di dukung dari hasil wawancara dengan Saudari **Niki Aulia Putri** yaitu sebagai berikut:

“Walaupun namanya sedikit berbeda dari produk bank lain, namun menurut saya wajar saja karena saya sudah lama bergabung dengan BSI. Perwakilan CSnya bercerita pada saya saat saya membuat rekening tabungan, jadi saya sudah paham. Keuntungannya: Saya dapat bagi hasil dari bank dan menabung dengan nyaman di BSI. Selain itu, terdapat perbedaan antara bank lain dan BSI, yaitu bank lain menyebutnya sebagai bunga dan tidak menggunakan kontrak, sedangkan bank lain mengharuskan bagi hasil.”⁵⁶

2. Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim menggunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah non muslim tentang tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan BSI Kcp Palopo Ratulangi Berikut hasil wawancara dengan Saudari **Putriani Fitle** yaitu:

“ saya bergabung menjadi nasabah di BSI itu sudah lama sekitar 1 tahun yang lalu dan saya mendapatkan informasi BSI ini dari teman saya yang beragama muslim. Awalnya saya bergabung karena iseng dan lama kelamaan saya menjadi suka dan nyaman karena memang sangat bagus dari yang lain. Tabungan rekening yang paling bagus itu memang BSI karena meringankan pelanggannya tiap bulan tanpa ada potongan admin”⁵⁷

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan saudari Putriani Fitle memiliki tingkat kepuasan ketika menggunakan tabungan BSI dikarenakan untuk

⁵⁵ Pingkan Irawan “Wawancara” Nasabah non-Muslim 10 November 2023

⁵⁶ Niki Aulia Putri “Wawancara” Nasabah non-Muslim 10 Desember 2023

⁵⁷ Putriani Fitle “Wawancara” Nasabah non-Muslim 10 Desember 2023

potongan disetiap bulannya itu sangat rendah dan memudahkan disetiap customernya.

Dilanjutkan dengan Saudari **Nita Bunga Pare** yang memberikan pendapat mengenai tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan BSI yaitu:

“ saya baru bergabung menjadi nasabah BSI itu sekitar 1 bulan yang lalu. Saya mendapatkan informasi mengenai BSI itu dari teman saya dan juga dari kampus, dan kebetulan saya itu kuliah di UNANDA Kota Palopo. Saya juga menggunakan BSI karena untuk pembayaran uang kuliah saya tiap bulan itu di BSI Kcp Ratulangi Palopo. Dan memang sangat bagus untuk kami para Mahasiswa yang ingin menabung di BSI karena bisa menabung dan menarik uang setiap saat dan juga sudah disediakan aplikasi yang memudahkan saya untuk melakukan transaksi. Pelayanannya juga sangat bagus, ramah dan fasilitasnya juga lengkap.”⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa yang membuat Saudari Nita Bunga Pare memilih menabung di Bank Syariah adalah pelayanannya yang baik, ramah dan kenyamanan yang diberikan BSI serta fasilitas yang cukup lengkap.

3. Faktor-faktor yang mendorong Nasabah Non Muslim memilih menabung di Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara informan mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi kecenderungan nasabah non muslim dalam memilih Bank Syariah untuk bertransaksi. Hasil wawancara dengan CS Ibu Zarah karyawan BSI adalah sebagai berikut:

“memang benar sudah banyak nasabah non muslim yang memilih untuk menabung di BSI, untuk 2 tahun terakhir ini sangat melonjak dari 30% menjadi

⁵⁸ Nita Bunga Pare “Wawancara” Nasabah non-Muslim 18 Desember 2023

85% nasabah yang membuka rekening di BSI. Beberapa nasabah juga senang karena pelayanan yang kami berikan itu sudah kami lakukan semaksimal mungkin untuk kenyamanan customer dan tidak lupa untuk selalu promosi. Dan mereka juga tahu kalau punya rekening BSI itu ada yang namanya biaya tetap di rekening, walaupun ada, dia tidak terpotong ketika kita melakukan transaksi di ATM atau menarik uang. Jadi mungkin itu alasan mereka memilih menabung di BSI”⁵⁹

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Ibu Zarah, dapat dikatakan bahwa fakta bahwa BSI menawarkan layanan yang dioptimalkan untuk kenyamanan pelanggan dan promosi fitur yang dirancang untuk menarik minat pelanggan khususnya pelanggan non-Muslim adalah hal yang memotivasi pelanggan non-Muslim untuk menghemat uang.

Disamping itu, dilanjutkan dengan penjelasan dari saudari **Meyfon Tand**i, yaitu:

“faktor yang mendorong saya memilih bertransaksi di Bank Syariah disini adalah karena lebih memudahkan saya untuk melakukan pembayaran Uang Kuliah setiap semester, setor tunai maupun transfer via ATM dan sudah berjalan selama 4 semester. Disamping itu faktor lainnya karena kampus saya mewajibkan setiap Mahasiswa untuk menabung atau melakukan transaksi di Bank Syariah dan sangat bersyukur dengan kemudahan yang diberikan oleh pelayanannya juga membuat saya semakin suka dan nyaman.”⁶⁰

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa saudari **Meyfon Tand**i sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI karena sangat memudahkan ketika melakukan pembayaran. Kemudian faktor lain yang membuat saudari Meyfon memilih Bank Syariah adalah karena pada Kampus yang ia

⁵⁹ Zarah “Wawancara” Customer Service BSI KCP Palopo Ratulangi 20 Desember 2023

⁶⁰ Meyfon Tand*i* “Wawancara” Nasabah non-Muslim 21 Desember 2023

tempati juga mewajibkan setiap Mahasiswa untuk melakukan pembayaran Uang Kuliah tiap semester pada Bank Syariah Indonesia.

C. Pembahasan

Peneliti mengacu pada tiga poin utama rumusan masalah pada bagian pembahasan hasil penelitian, yang fokus pada nasabah non-Muslim Bank Syariah Indonesia dan mencakup pengetahuan nasabah non-Muslim terhadap BSI, tingkat kepuasan nasabah non-Muslim, dan faktor apa saja yang mendorong nasabah non-Muslim memilih menabung di BSI. Hasil diskusi berpusat pada kepuasan nasabah non-Muslim menggunakan tabungan bank syariah Indonesia, KCP Ratulangi Palopo.

1. Pengetahuan Bank Syariah Indonesia pada nasabah non muslim Kcp Ratulangi Palopo

Seseorang dapat memperoleh pengetahuan dari berbagai sumber dengan menggunakan panca inderanya. Singkatnya, pengetahuan adalah hasil dari kemampuan seseorang untuk memahami suatu hal tertentu dan merupakan keterampilan penting dalam menentukan tindakan seseorang.

Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan terhadap dua orang informan yang menjawab pertanyaan untuk BSI: Ibu Pingkan Irawan dan Niki Aulia Putri. Peneliti menemukan bahwa kedua informan pada awalnya kesulitan memahami BSI secara umum. Mereka akhirnya bisa memahami Bank Syariah Indonesia setelah mendapat penjelasan dari Bank Syariah. Meskipun secara umum mereka bereaksi serupa terhadap BSI. Hal ini terlihat dari subjek Ibu **Pingkan Irawan** yang merasa menabung di bank syariah bermanfaat karena bagi hasil yang didapat

setelah beberapa bulan menabung di sana, padahal menurutnya sangat sedikit. Menurut kakak **Niki Aulia Putri**, BSI sangat bagus karena kita bisa menggunakan BSI Mobile Banking di ponsel untuk bertransaksi daripada langsung ke ATM terdekat.

Dalam menggunakan BSI Mobile Banking itu memang sangat memudahkan nasabah karena hanya memanfaatkan yang ada seperti Handphone yang biasa kita gunakan sehari-hari. Pada BSI Mobile Banking juga sangat membantu nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BSI ketika melakukan transaksi ataupun melakukan penyetoran.

Berbagai macam fitur-fitur yang tersedia dengan berbagai macam pilihan pada aplikasi Mobile Banking tersebut menambah semangat melakukan aktivitas sesuai keinginan nasabah, yaitu:

1. Detail Akun

Alat ini memungkinkan Anda mengakses detail transaksi seluruh rekening BSI Mobile, termasuk Tabungan Wadiah, Tabungan Mudharabah, dan Tabungan Mabrur.

2. Tugas

Pelanggan dapat mentransfer uang secara online ke rekening BSI atau rekening lainnya dengan sangat mudah berkat fungsi ini.

3. Keluarkan uang

Nasabah kini dapat menarik uang tunai dari rekening BSI dengan lebih mudah tanpa memerlukan kartu Debit Bank Syariah Indonesia berkat inovasi tersebut. Selain itu, Anda dapat menarik dana antara Rp50.000 dan Rp500.000 per hari.

4. Pengiriman uang

Memper memudahkan klien melakukan pembayaran untuk berbagai tujuan.

5. Berinvestasi

Memfasilitasi pembelian untuk berbagai kebutuhan klien. Misalnya, fitur ini menawarkan pulsa, token listrik, paket data, dan lainnya.

6. QRIS

Selain itu, fungsi ini memudahkan klien menggunakan pemindaian QR yang dapat diakses untuk menyelesaikan berbagai transaksi.

7. E-mas

Selain itu, nasabah juga dapat lebih mudah berinvestasi emas dengan bantuan fitur E-mas dan Gadai Emas sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan top off pembiayaan Gadai Emas.

8. Favorit

Fungsi ini memungkinkan klien yang melakukan perdagangan secara rutin untuk mencatat beberapa jenis transaksi, seperti transfer, pembayaran, pembelian, dan lain sebagainya, berdasarkan kebutuhannya.⁶¹

Sedangkan bagi hasil adalah suatu produk pembiayaan atau penyaluran dana tertentu yang ditawarkan bank syariah kepada nasabahnya agar nasabahnya memperoleh pendapatan bank syariah dari penyaluran uang yang diperoleh dari perhitungan usaha nasabah itu sendiri. Ide dibalik pembagian keuntungan adalah bahwa pembagian keuntungan ditentukan dengan mengurangi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan hasil, dan pembagian keuntungan kemudian

⁶¹ Copyright© 2021-PT Bank Syariah Indonesia, Tbk <https://www.bankbsi.co.id>,

ditentukan oleh hasil bersih dari jumlah total dana yang diterima. Hal ini mengacu pada pembagian pendapatan dari operasi bisnis menjadi keuntungan dan kerugian. Di sini, bagi hasil mengacu pada keterlibatan dalam suatu perusahaan daripada meminjamkan uang.

Macam-macam akad yang digunakan dalam perbankan syariah dapat terlihat jika melihat gambaran umum bank syariah yang menggunakan akad kerjasama yang sering digunakan, yaitu:

- 1) Mudharabah, yaitu perjanjian kerjasama antara Shahibul Mal dengan orang perseorangan yang memberikan 100% modal kepada perusahaan Mudharib, seperti Bank Syariah Indonesia.
- 2) Musyarakah, yaitu akad kerjasama antara dua pihak atau lebih dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak menyumbangkan uang sesuai dengan kesepakatan keuntungan dan risiko yang disepakati.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua informan yang pertama kali memberikan tanggapannya kepada BSI mengalami kesulitan dalam memahaminya, namun pada akhirnya mereka memahami maksud dan tujuan pemanfaatan tabungan BSI sesuai dengan kontrak yang mereka pilih dan sistem bagi hasil yang berlaku setelah mendapatkan penjelasan dari Bank.

2. Tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo

Perasaan seseorang, baik positif atau negatif, yang muncul karena membandingkan hasil yang mereka pertimbangkan dengan harapannya, itulah yang menentukan tingkat kepuasannya. Berdasarkan pengamatan yang signifikan

terhadap tingkat kepuasan itu sendiri, maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan Nasabah non-Muslim Bank Syariah Indonesia khususnya di Kcp Ratulangi Palopo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah non-Muslim yang menabung di Bank Syariah, terlihat bahwa sudut pandang mereka hampir sama. Saudari Putriani Fitle mengungkapkan kepuasannya yang besar terhadap BSI, dengan menyebutkan bantuan bulanan yang diberikan dengan potongan minimal, sedangkan Saudari Nita Bunga Pare mengungkapkan kepuasannya atas layanan bank yang sangat baik, ramah, dan fasilitas yang cukup lengkap.

Karena setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda, maka penilaian terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya konsumen non-Muslim, dalam memilih bank sangatlah berbeda-beda. Dari pendapat saudari **Putriani Fitle** yang sudah menjadi nasabah non muslim sudah berjalan 1 tahun lebih memiliki pendapat dalam menabung di bank syariah tentu sangat membantu apalagi ditiap bulannya tidak ada potongan admin. Kemudian pendapat dari saudari **Nita Bunga Pare** mahasiswa yang juga menjadi nasabah pada BSI juga mengeluarkan pendapat bahwa dengan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, sangat baik ramah dan juga berbagai fasilitas disediakan itu cukup lengkap dan itu sangat membantu nasabah pada saat melakukan transaksi di dalam maupun diluar kantor.

Bisa dilihat bahwa keunggulan pada BSI dengan menggunakan tabungan Easy Wadiah yang biasa digunakan oleh beberapa nasabah Non Muslim, yaitu:

1. Tidak ada biaya administrasi bulanan.
2. Tidak ada biaya transaksi di Bank EDC Indonesia atau bank jaringan Prima manapun.
3. Seluruh ATM Bank Mandiri menawarkan bebas biaya tarik tunai.
4. Dapat diakses dengan membuka akun online.
5. Kemudahan penggunaan BSI Net Banking dan Mobile
6. ATM merek VISA, Bank Mandiri, ATM Prima, ATM Link, ATM Bersama, dan seluruh ATM BSI menerima kartu ini.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia non-Muslim secara umum merasa puas dengan layanan yang diterimanya, bukan karena motivasi atau keyakinan agamanya, melainkan karena keramahan petugas bank, kelengkapan layanan yang ditawarkan, dan tidak adanya pemotongan administratif bulanan.

3. Faktor yang mendorong nasabah Non Muslim menggunakan Bank Syariah Indonesia

Ada berbagai alasan dalam industri perbankan mengapa nasabah memutuskan untuk menggunakan Bank Syariah. Mulai dari lokasi, fasilitas yang memudahkan bertransaksi, pelayanan prima, suku bunga terjangkau, dan sejumlah pertimbangan lainnya bisa dipertimbangkan. Ada dua ungkapan terkait pelayanan yang harus dipahami: pelayan dan melayani. Meskipun seorang pelayan melayani kebutuhan orang lain, melayani dirinya sendiri berarti membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

Kajian terhadap hasil wawancara yang dilakukan terhadap dua narasumber salah satunya adalah Ibu Zarah pegawai CS BSI Kcp Ratulangi Palopo. Seperti disebutkan sebelumnya, fakta bahwa tidak pernah ada potongan atau biaya apa pun terkait dengan penarikan rekening BSI menjadi salah satu faktor yang memotivasi klien non-Muslim untuk menabung di sana, dan juga nasabah tersebut memilih BSI terutama nasabah non muslim itu karena pelayanan yang diberikan sangat memaksimalkan mereka sehingga nasabah tersebut nyaman menggunakan BSI. Apakah itu dari pelayanannya yang ramah, baik dan juga beberapa fasilitas yang ada didalam kantor juga memungkinkan nasabah seperti AC,TV dan bangku yang nyaman.

Selanjutnya penjelasan dari nasabah non muslim yaitu saudari **Meyfon Tandi** menerangkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan itu sangat memudahkan dirinya terutama pada saat melakukan transaksi setor tunai pada Teller Bank atau melalui ATM. Karena pembayaran yang dilakukan juga setiap semester untuk membayar Uang Kuliah pada BSI. Selain itu jarak pada kampus yang ia tempati juga sangat dekat dengan lokasi BSI yang ternyata juga Kampus tersebut bekerjasama dengan Pimpinan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo.

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo memiliki fasilitas dan kegiatan operasional bank yaitu terdiri dari:

1. Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo dengan jam kerja pada hari senin-jumat dengan rincian jam masuk kerja pukul 07.30 WITA, istirahat 12.00-13.000 WITA, dan Masuk lagi 13.00-17.00 WITA.

2. Memiliki fasilitas kantor yang tergolong lengkap.
3. Lokasi kantor yang strategis mudah dijangkau
4. Kegiatan operasional yang efektif dan didukung oleh jaringan internet yang memadai seperti wifi.
5. Memiliki pendingin ruangan seperti AC di setiap ruangan kantor
6. Bank Syariah Indonesia memiliki standar nasional disetiap transaksi.
7. Transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo bisa dilakukan dari awal jam kerja hingga pukul 15.00 WITA.
8. Karyawan yang rekrut merupakan tenaga kerja yang profesional dan bersertifikat standar muamalah syariah.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa alasan nasabah non-Muslim memilih menggunakan tabungan BSI bukan hanya karena keyakinan agamanya dan tidak adanya potongan bulanan, melainkan juga dipengaruhi oleh variabel luar yang diperoleh bank berupa fasilitas, pelayanan, dan kenyamanan yang ramah nasabah serta lokasi yang sangat mudah dijangkau oleh nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Memang benar bahwa sebagian besar nasabah non-Muslim mengetahui perbankan syariah, namun mereka mungkin tidak sepenuhnya mengetahui akad yang digunakan dalam tabungan bank syariah, menurut temuan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah non-Muslim terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo. Seperti disebutkan sebelumnya, masih ada sejumlah topik yang memerlukan penelitian, termasuk akad yang digunakan dalam tabungan bank syariah, karena topik ini spesifik untuk permintaan nasabah individu.

Selain itu, nasabah tertentu mampu membedakan Bank Syariah Indonesia dengan bank konvensional lainnya. Paling disukai oleh klien non-Muslim karena kenyamanan dan kualitas layanannya dalam bertransaksi. Selain itu, para pengunjung merasa senang jika mereka merasa aman, tenteram, dan tidak ada diskriminasi pada umat beragama selama bertransaksi. Nasabah pasti tertarik menggunakan Bank Syariah Indonesia karena layanan dan fasilitas yang ditawarkan bank tersebut, karena nasabah non muslim yang menggunakan BSI itu sudah membuktikan bahwa Bank Syariah tersebut tidak ada potongan biaya admin di tiap bulannya dan tidak menggunakan sistem bunga. Bila dibandingkan dengan kepuasan nasabah terhadap bank konvensional dan bank syariah itu dapat dilihat dari segi pelayanan yang kita tahu bahwa pada bank konvensional sendiri sangat dipadati dengan berbagai nasabah muslim maupun non muslim dan juga dari segi tabungan yang tentu memiliki potongan ditiap bulannya dan juga

terdapat beberapa bunga jika memilih tabungan yang bersifat spesifik seperti menggunakan kartu kredit atau limit yang disediakan. Sedangkan pada Bank Syariah Indonesia sendiri ada yang dinamakan Tabungan Easy Wadiah dengan bebas biaya administrasi tiap bulan dan gratis biaya transaksi di seluruh alat penyedia transaksi pembayaran.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia ini tentu sangat membantu banyak pihak terutama *Universitas* yang mungkin bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia yang tentu memperluas jaringan perbankan syariah. Berbagai manfaat yang didapatkan dari penggunaan tabungan bank syariah seperti terhindar dari riba dan sistemnya yang sesuai dengan syariah islam. Oleh karena itu memperluas pengetahuan Nasabah Non Muslim yang menjadi nasabah maupun calon nasabah.

B. Saran

Ada beberapa saran dari peneliti mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim, yaitu:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia ada baiknya memahami terlebih dahulu tentang Bank syariah sebelum melakukan promosi kepada nasabah agar nasabah paham betul seperti apa akad-akad yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, agar nasabah semakin tertarik, serta jangan ada unsur yang membedakan antara suku dan agama (muslim dan non muslim).
2. Bagi pihak nasabah terutama nasabah Non Muslim agar memanfaatkan keuntungan yang ada pada tabungan Bank Syariah Indonesia dengan sebaik mungkin.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu memperdalam lagi hasil dari penelitian ini dan lebih memperluas bahasanya agar memperoleh informasi yang lebih mendalam