BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah bahasa Arab yang terambil dari kata *salima* yang berarti selamat, damai, tunduk, pasrah dan berserah diri. Objek penyerahan diri ini adalah pencipta seluruh alam semesta, yakni Allah SWT. Dengan demikian, Islam berarti penyerahan diri kepada Allah SWT. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an Al-Imran ayat 19 yang berbunyi:

إِنَّ ٱلدِّينَ عِندَ ٱللَّهِ ٱلۡإِسۡلَٰمُۗ .....

Artinya: "Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi Allah hanyalah Islam....."[1]

Selanjutnya Islam memandang bahwa hidup manusia di dunia ini hanyalah sebagian kecil dari perjalanan kehidupan manusia, karena setelah kehidupan di dunia ini masih ada lagi kehidupan akhirat yang kekal abadi. Namun demikian, nasib seseorang di akhirat nanti sangat bergantung terhadap apa yang dilakukannya di dunia, sebagaimana sabda Rasulullah Saw. *al-dunya mazra'at al- akhirat* (dunia adalah ladang akhirat). Di sinilah letaknya peranan Islam sebagai pedoman dan petunjuk hidup manusia di dunia.

Agama Islam meiliki tiga aspek utama, yakni aspek *aqidah*, aspek *syariah* dan aspek *akhlak*. Dengan demikian Allah mengetahui sekecil apapun perbuatan yang dilakukan seseorang, walaupun dikerjakan di tempat tersembunyi. Bahkan Allah mengetahui segala pikiran dan lintasan-lintasan hati makhluknya.[2]

Dunia ekonomi dibagi menjadi dua yakni ekonomi berbasis konvensional dan ekonomi berbasis syariah. Dalam ekonomi konvensional, motif aktivitas ekonomi mengarah kepada pemenuhan keinginan individu manusia yang tak terbatas dengan

---

[1] Al-Qur'an, 3:19.
[2] Adiwarman Karim,.*Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007), 1-13.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan faktor-faktor produksi yang terbatas. Akibatnya, masalah utama ekonomi konvensional adalah kelangkaan dan pilihan. Sedangkan dalam ekonomi syariah, motif aktifitas ekonomi lebih diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dasar yang tentu ada batasnya. Meskipun bersifat dinamis sesuai tingkat ekonomi masyarakat pada saat itu.[3]

Pelarangan riba ternyata tidak hanya terdapat dalam Islam, melainkan jauh sebelum Islam ada. Di India Kuno, hukum yang berdasarkan Weda, kitab suci tertua agama Hindu, mengutuk riba sebagai sebuah dosa besar dan melarang operasi bunga.[4]

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat yang akan membutuhkan.[5]

Lahirnya bank pada mulanya merupakan hasil dari perkembangan cara penyimpanan harta benda. Para saudagar merasa khawatir membawa perhiasan dan sebagainya saat berpindah dari satu tempat ke tempat lain, sedang mata pencuri mengikutinya. Bank merupakan tempat yang dipercayai dan terpelihara dengan kekuatan tenaga. Karena rapinya penjagaan bank itu, kepercayaan umum pun tertarik olehnya. Sejak itu berkembanglah bank dengan cara-caranya. Dapat dikatakan kalau kelahiran bank Islam ini tidak terlepas dari upaya penggalangan dana masyarakat yang selaras dengan orientasi nilai yang tumbuh dalam masyarakat Islam. Islam melarang praktek muamalah yang mengandung dan dapat menimbulkan riba, sehingga didirikanlah bank tanpa bunga, yang sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam.[6]

Bank Syariah atau Bank Islam beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bagi hasil merupakan suatu bentuk skema pembiayaan alternatif, yang memiliki karakteristik yang

---

[3]Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2013), 26.
[4]Latifa M. Algaoud dan Mervyn K. Lewis, *Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik Prospek,* (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2003), 264.
[5] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 24.
[6] Rahmadi Usman. *Hukum Perbankan Islam* (Banjarmasin: PT Citra Aditya Bakti, 2002), 1-4.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

sangat berbeda dibandingkan dengan bunga. Sesuai dengan namanya, skema ini berupa pembagian atas hasil usaha yang dibiayai dengan pembiayaan langsung maupun pembiayaan melalui bank syariah. Bank Syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana pinjaman dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan.[7]

Di dalam QS. Al-Baqarah ayat 278 menjelaskan tentang pelarangan riba:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَذَرُواْ مَا بَقِيَ مِنَ ٱلرِّبَوٰٓاْ إِن كُنتُم مُّؤۡمِنِينَ ٢٧٨

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman."[8]

Dalam dunia perbankan, strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya. Karena peranan bank dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari keberadaan nasabah yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari bank.[9]

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa keuangan dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.[10]

Standar layanan perbankan sangat penting, mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin

[7] Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 2.
[8] Al-Qur'an, 2:278.
[9] Husnul Khatimah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Bri Cabang Semarang Pattimura", (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2011), 4.
[10] Muflihatun Najihah, "Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menabung di PT. BPR Syariah ASRI MADANI NUSANTARA Jember", (Skripsi, STAIN JEMBER, Jember, 2012), 4.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar layanan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.[11]

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Hal tersebut mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut.[12]

Dalam penelitian ini, peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia Cabang Negara sebagai obyek penelitian, karena Bank Muamalat Indonesia Cabang Negara merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syari'ah di Jembrana. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Negara tidak hanya terdiri kaum muslim saja, akan tetapi dari kalangan Non-Muslim pun banyak yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Negara. Hal tersebut diwujudkan dengan terus bertambahnya jumlah nasabah dan perluasan jaringan.

Melihat dari visi dan misi Bank Muamalat Indonesia itu sendiri yaitu menjadi bank yang terpercaya dalam pelayanan jasa keuangan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah berbasis syariah maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul : "**Strategi Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Negara Dalam Menumbuhkan Minat Menabung Nasabah Non Muslim di Kecamatan Negara Jembrana Bali**".

[11] Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. (Jakarta: PT Gramedia, 2013), 190.
[12] Ibid., 194.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Pembantu Negara?
2. Apa saja strategi yang digunakan untuk menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim oleh Bank Muamalat Cabang Negara?
3. Bagaimana minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat cabang Negara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.

1. Untuk mengetahui pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang pembantu Negara.
2. Untuk mengetahui strategi apa saja yang digunakan untuk menumbuhkan minat menabung nasabah non muslim oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara.
3. Mengetahui minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis.[13]

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi perkembangan Perbankan Syariah khususnya di kalangan nasabah Non Muslim dengan diketahuinya

[13] Tim penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2015), 73.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Strategi Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara Dalam Menumbuhkan Minat Menabung Nasabah Non Muslim di Kecamatan Negara Bali.

2. **Manfaat Praktis**

1. Peneliti

Penelitian ini merupakan media untuk meningkatkan kreatifitas peneliti serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang Perbankan Syariah. Dan penelitian ini menjadi bahan evaluasi tersendiri untuk melakukan proses perbaikan kualitas diri di bidang akademis.

2. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan koleksi serta rujukan penelitian berikutnya.

3. Bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara

Penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara di dalam mengembangkan dan mensosialisasikan dunia Perbankan Syariah di Kabupaten Jembrana Bali. Karena peran yang sangat strategis oleh Bank Syariah sebagai alternatif layanan yang menerapkan bebas bunga, dan menghilangkan unsur riba dengan memberikan prinsip bagi hasil.

4. Bagi Masyarakat Negara

Penelitian ini merupakan media informasi dan sosialisasi bagi masyarakat sehingga dapat menambah pemahaman mereka akan keberadaan Perbankan Syariah.

E. Definisi Istilah

1. Strategi

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Strategi adalah usaha manajerial menumbuhkembangkan kekuatan perusahaan untuk mengeksploitasi peluang bisnis yang muncul guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengan misi yang telah ditentukan. [14]

2. Pelayanan

Secara bahasa kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan adalah usaha untuk melayani seseorang.[15]

3. Minat Menabung

Minat adalah menjadikan keinginan atau ketertarikan terhadap sesuatu yang datang dari dalam diri sesorang tanpa ada paksaan dari luar.[16]

Menabung adalah suatu aktivitas dimana seseorang menyimpan uangnya baik di bank atau di tempat yang lainnya.[17]

4. Nasabah non Muslim

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dan lembaga keuangan lainnya.[18]

Nasabah non Muslim adalah pihak yang menggunakan jasa layanan bank yang beragama non Muslim.[19]

F. Sistematika Pembahasan

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari pendahuluan sampai pada penulisan laporan.

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

---

[14] Suwarsono. *Manajemen Strategik Konsep dan Kasus*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1998), 6.

[15] Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 646.

[16] https://docs.google.com/document/d diakses pada tanggal 02 Maret 2016.

[17] Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.*Kamus Bahasa Indonesia untuk pelajar*, (Jakarta Timur: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2011) ,523.

[18] Ibid, hal 347.

[19] Wahyuni Rahayu. "Persepsi dan Minat Masyarakat non Muslim untuk Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng Bali", (Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2015), 8.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

BAB I : Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat diketahui hal-hal yang melandasi dilakukannya penelitian. Fokus penelitian mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian.Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian.Definisi istilah berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.

BAB II : Kajian kepustakaan terdiri dari kajian terdahulu, yakni peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kajian teori yakni, pembahasan tentang teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam penelitian.

BAB III : Metode penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian yang berisikan tentang pendekatan yang dipilih. Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian dilakukan. Subyek penelitian meliputi data apa saja yang dikumpulkan dan siapa saja informan yang akan dituju. Teknik pengumpulan data menggunakan interview mendalam dan dokumentasi.Analisis data menjelaskan tentang sistematis wawancara, catatan lapangan dan lainnya. Keabsahan data memuat usaha peneliti untuk memperoleh data yang valid. Tahap-tahap penelitian berisi tentang proses pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya sampai pada penulisan laporan.

BAB IV : Penyajian dan analisis data terdiri dari gambaran objek penelitian yang menjelaskan gambaran umum objek penelitian dan diikuti oleh sub-sub

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

bahasan yang diteliti. Penyajian dan analisis data menjelaskan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan seperti bab III. Pembahasan temuan merupakan gagasan peneliti, keterkaitan antara kategori dan dimensi, posisi temuan dengan temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap dari lapangan.

BAB V : Penutup atau kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan yang ditarik dari keseluruhan pembahasan yang terkait langsung dengan fokus dan tujuan penelitian. Saran mengacu dari temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan akhir hasil penelitian.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id