

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN JASA
BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Gresik)**

Muhammad Kambali
muhammadkambali@gmail.com
STAI Al-Azhar Menganti Gresik

Abstrak

Perkembangan ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip, sistem operasionalnya serta pergeseran paradigma sampai pada pengkonversian diri. Dari pergeseran dan perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir, muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syari'ah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syari'ah di Indonesia, di mana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup mengembirakan. Berdasarkan teori terbentuk beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi keputusan masyarakat umum menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut merupakan salah satu pendorong penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dengan fokus masyarakat, dimana penelitian-penelitian sebelumnya hanya berfokus kepada mayoritas nasabah Muslim.

Kata Kunci: Nasabah, Jasa, Bank Syariah Mandiri

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri, seakan-akan tak pernah pupus karena pergeseran zaman. Demikian juga dengan perkembangan industri perbankan yang tidak jauh berbeda tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya. Dengan menyesuaikan dengan zaman dan adanya kebutuhan serta masukan dari masyarakat luas, perbankan yang ada saat ini banyak mengalami perkembangan.

Perkembangan ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip, sistem operasionalnya serta pergeseran paradigma sampai pada pengkonversian diri. Dari pergeseran dan perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir, muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syari'ah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syari'ah di Indonesia, di mana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup menggembarakan. Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 tahun 1998, UU No. 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah Mandiri. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan system syariah. Dalam kata pengantar buku "Jejak-Jejak Ekonomi Syari'ah" oleh M. Luthfi Hamidi, Kepala Biro Perbankan Syari'ah Bank Indonesia mengatakan: Fenomena meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap keberadaan sistem perbankan sesuai dengan prinsip syari'ah mendapat respon positif dari pemerintah yang antara lain melalui dikeluarkannya

UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang menetapkan bahwa perbankan di Indonesia menganut dual banking system, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Bank syariah baik yang murni syariah maupun unit syariah dari bank konvensional dan lembaga non-bank dengan sistem syariah perkembangan tersebut tetap didominasi oleh unit usaha syariah.

PEMBAHASAN

Mengutip dari bukunya M. Syafi'i Antonio yang berjudul " Bank Syariah Mandiri Dari Teori Ke Praktek" menyatakan bahwa: Orang-orang Yahudi dilarang mempraktikkan pengambilan bunga. Pelarangan ini banyak terdapat dalam kitab suci mereka, baik dalam Old Testament (Perjanjian Lama) maupun Undang-undang Talmud.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah menjadi nasabah di Bank Syariah. Karakteristik budaya Non-Muslim yang kurang bisa bekerjasama, dan jiwa kapitalisme yang lazim melekat pada kalangan masyarakat, sewajarnya menjadikan Bank Konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Namun kenyataannya, sebagian besar nasabah juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan Syariah. Keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Tingkat pertumbuhan nasabah PT Bank Syariah Mandiri yang tidak saja nasabah Muslim namun juga terdiri dari kalangan masyarakat umum, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal (Kotler, 1997) terdiri dari:

1. Produk
2. Harga
3. Promosi
4. Tempat

Faktor-faktor eksternal tersebut, dikelompokkan dan diuraikan menjadi beberapa item yang akan ditanyakan kepada para nasabahan ditambah pula dengan faktor Syariah yang terkait dengan penelitian ini karena adanya penerapan sistem Syariah yang diterapkan perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan teori tersebut, terbentuk beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi keputusan masyarakat umum menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut merupakan salah satu pendorong penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dengan fokus masyarakat, dimana penelitian-penelitian sebelumnya hanya berfokus kepada mayoritas nasabah Muslim. Adapun faktor-faktor yang telah terbentuk antara lain:

Faktor Promosi dan Sosialisasi

1. Agar keberadaan Bank Syariah Mandiri dan kegiatannya dapat dikenal masyarakat luas, maka perlu beriklan di media massa (TV dan Koran)
2. Promosi yang dilakukan di mal-mal dapat menarik minat pengunjung
3. Promosi dikemas menarik dan lebih kreatif agar masyarakat luas mau berkunjung
4. Sosialisasi/promosi melalui figur/sosok, misal, oleh beberapa kalangan cendekiawan
5. Sosialisasi produk dengan menonjolkan manfaat dari suatu produk Bank Syariah Mandiri, melalui bahasa komunikasi yang dapat dipahami konsumen
6. Informasi tentang Bank Syariah Mandiri dalam bentuk brosur dan *leaflet*

Faktor Lokasi

1. Lokasi Bank Syariah Mandiri yang sangat strategis
2. Lokasi Bank Syariah Mandiri di daerah yang aman
3. Gedung Bank Syariah Mandiri menarik, nyaman, dan menyenangkan

4. Fasilitas banyaknya cabang Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah
5. Fasilitas banyaknya jaringan ATM Bank BNI Syariah

Faktor Pelayanan

1. Pelayanan yang cepat dari karyawan/ti Bank Syariah Mandiri
2. Penampilan menarik karyawan/ti Bank Syariah Mandiri
3. Perlakuan yang ramah karyawan/ti Bank Syariah Mandiri
4. Karyawan/ti Bank Syariah Mandiri berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai pengetahuan perbankan Syariah

Faktor Return

1. Tingkat pengembalian (bagi hasil) yang tinggi dari Bank Syariah Mandiri
2. Rendahnya tingkat suku bunga bank konvensional

Faktor Syariah

1. Adanya larangan atas bunga karena termasuk riba dan tidak adil
2. Penyimpanan dana dan Peminjaman dana seperti Kredit usaha dan lainnya berdasarkan penanggungungan risiko bersama

Faktor Produk

1. Produk Perbankan yang beragam, menarik, dan inovatif
2. Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk.

Oleh sebab itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah, sangat penting diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk, atau jenis tabungan, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.

Termasuk juga dalamnya religius stimulasi yang merupakan faktor pengetahuan dan pengamalan keberagaman yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan ekonomi. Faktor lain yang mempengaruhi seseorang berminat menjadi nasabah pada sebuah bank adalah reputasi. Suatu bank yang mempunyai reputasi yang baik akan

dipercaya oleh nasabahnya. Sebuah bank dipandang mempunyai reputasi apabila bank itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya di mata masyarakat.

Mekanisme lembaga keuangan syari'ah dengan menggunakan sistem Profit sharing(bagi hasil), nampaknya menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat bisnis. Salah satu karakteristik bank syari'ah adalah profit sharing (bagi hasil). Jika dalam mekanisme ekonomi konvensional menggunakan instrument bunga, maka dalam mekanisme ekonomi islam dengan menggunakan instrument profit sharing (bagi hasil). Bagi hasil menurut terminologi asing dikenal dengan profit sharing. Profit sharing dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definitif profit sharingdiartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”.Serta promosi yang merupakan faktor penentu bagi minat nasabah, apakah produk yang dipasarkan dapat diterima oleh masyarakat luas atau tidak.

Kondisi diatas menarik apabila dikaitkan dengan minat nasabah yang memilih menjadi nasabah di bank syari'ah. Sebagaimana telah kita ketahui dari label yang ada yakni Syari'ah, disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah. Perbankan syariah bukan hanya menjadi kebutuhan masyarakat

Indonesia tapi juga telah menjadi kecenderungan dunia internasional, termasuk negara-negara non-muslim, seperti Inggris dan beberapa negara Eropa, China, India, dan Singapura.

DAFTAR PUSTAKA

- M. Luthfi Hamidi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003, hlm. I.
- Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm 93
- Kementrian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*. (Bandung : Nur Publishing, 2007), Hal.77
- Latifa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, *Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik Prospek*, Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2003, hlm 264.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet. I, 2001, hlm 43.
- Moch Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990, hlm 88. .
- Anita Rahmawaty, *Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional dan Bank Syari'h di Semarang*, Kumpulan Makalah ACIS "Penguatan Peran Perguruan Tinggi Agama Islam Dalam Meningkatkan Daya Saing Bangsa" Palembang, 2008., hlm 48
- Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan dan Operasional Perbankan Syariah*,