RESPON NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA BANK SYARIAH DI KUTACANE

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Eknonomi (SE)

Oleh:

IKA ARAFAH HUSNI
NIM 4012017044

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2023 M / 1444 H

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

Respon Nasabah Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Syariah

Di Kutacane

Oleh:

Ika Arafah Husni

Nim: 4012017044

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 19 juli 2023

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Syamsul Rizal, S.H.M.SI	**Dr. Miswari, M. Ud**
NIP.197812152009121002	**NIP. 19860912 2015031004**

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Zefri maulana,S.E., M.Si
NIP. 198610012019031006

[LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**Respon Nasabah Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Syariah Di Kutacane**", atas namaIka Arafah Husni, Nim 4012017044, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 09 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 09 Agustus 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

Penguji I/ Ketua

MUTIA SUMARNI, SE, MM
NIDN. 2007078805

Penguji II/ Sekretaris

Dr. MISWARI, M. Ud
NIP. 198609122015031004

Penguji III/ Anggota

ZEFRI MAULANA,S.E., M.Si
NIP. 198610012019031006

Penguji IV/ Anggota

Dr. INDIS FERIZAL, MHI
NIDN. 2028118402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Langsa

Dr. MUHAMMAD AMIN, S.TH., M.A
NIP. 198202052007101001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ika Arafah Husni
N I M	: 4012017044
Tempat/tgl. Lahir	: Gulo, 26 Oktober 1999
Pekerjaan	: Mahasiswa/i
Alamat	: Sepakat Segenep

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Respon Nasabah Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Syariah Di Kutacane"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 19 juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ika Arafah Husni
4012017044

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi bank syariah tidak hanya digunakan oleh mayoritas masyarakat Islam tetapi juga dapat digunakan oleh masyarakat non-muslim. Dalam praktek perbankan syariah mayoritas nasabah yang mengunakan bank tersebut adalah nasabah muslim namun berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukan bahwa terdapat nasabah non muslim yang seharusnya lebih tertarik untuk menabung dibank konvensional namun hal berbeda ditemukan karena nasabah yang menabung merupakan nasabah non muslim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana perkembangan non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane, (2) Bagaimana respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane. (3) Bagaimana pelayanan Bank Syariah Kutacane terhadap masyarakat non muslim di Kutacane. Pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu pendekatan empiris dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian diketahui pemahaman secara keseluruhan responden mengetahui mengenai Bank Syariah secara umum serta prinsip-prinsipnya. Responden tidak merasakan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane. Pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim, bahwa responden tidak merasakan adanya perbedaan yang diberikan.

Kata Kunci: Respon, Nasabah Non Muslim, Bank Syariah

ABSTRACT

This research is motivated by Islamic banks are not only used by the majority of Muslim communities but can also be used by non-Muslim communities. In the practice of Islamic banking, the majority of customers who use these banks are Muslim customers, but based on observations made it shows that there are non-Muslim customers who should be more interested in saving at conventional banks, but different things are found because customers who save are non-Muslim customers. This study aims to find out: (1) How is the development of non-Muslims in taking credit at Islamic banks in Kutacane, (2) How are the responses of non-Muslim customers in taking credit at Islamic banks in Kutacane. (3) How is the service of the Kutacane Sharia Bank to non-Muslim communities in Kutacane. The research approach used is an empirical approach with qualitative research methods. Data collection techniques using interviews, observation and documentation as well as data analysis techniques with data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The research results show that the overall understanding of the respondents knows about Islamic banking in general and its principles. Respondents did not feel the difference between being a customer of an Islamic and conventional bank in Kutacane. The services provided by Islamic banks in Kutacane to non-Muslim customers, that the respondents did not feel there was a difference.

Keywords: Response, Non-Muslim Customers, Sharia Banks

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dalat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian **"Respon Nasabah Non Muslim dalam Mengambil Kredit pada Bank Syariah di Kutacane".** Tidak lupa pula shalawat bermahkotakan salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis guna memperoleh salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri Langsa guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam proses penyelesaikannya. Berikut penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia, nikmat rezeki, nikmat kesehatan dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ayah Alm. Rasidin dan Ibu Salabiah, yang selalu mendoakan saya dan membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor IAIN Langsa
4. Bapak Dr. Muhammad Amin, S,TH., M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan motivasi kepada para mahasiswa.
5. Bapak Dr. Syamsul Rizal S.H.I M.Si. dan bapak Dr. miswari, M.UD selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
6. Bapak Zefri Maulana,S.E., M.SI Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi serta sumber referensi kepada penulis.
9. Untuk keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Teman-teman yang telah membersamai hingga sekarang dan selalu saling memberikan semangat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1.
11. Teman-teman seperjuangan terkhusus untuk Sartilado angkatan 2018 dalam organisasi UKM PA-LH MACOPALA IAIN Langsa dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal kepada semua yang telah membantu dan mendukung saya. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut dikarekan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu diharapkan kiranya bagi para pembaca dapat memberikan masukan dan saran guna melengkapi penulisan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini akan memberikan manfaat dan menjadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Langsa, 19 Juli 2023

Penulis

Iks Arafah Husni

NIM. 4012017044

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es(dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te(dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet(dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik(diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	KasrahI	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupagabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba = كَتَبَ
Fa'ala = فَعَلَ
Żakira = ذُكَرَ
Yażhabu = يَذْهَبُ
Suila = سُئِلَ
Kaifa = كَيْفَ
Haula = هَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَى	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِيْ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُوْ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla = قَالَ
Ramā = رَمَى
Qīla = قِيْلَ
Yaqūlu = يَقُوْلُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup
   Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
b. Ta marbutah mati
   Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.
c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h).**
   Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُالأَطْفَالَ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	المَدِيْنَةُالمُنَوَرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلَحَة

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	البِرُّ
al-Ḥajj	=	الَحجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah
   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ل/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.
   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.
   Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	اَلشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيْعُ

al-Jalālu = الجَلاَلُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khużūna	=	تَأْخُذُوْنَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّاللهلَهُوَخَيْرُالرَّازِقِينُ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوْا الكَيْلَوَالمِيْزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān
Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْراهِيْمُالخَلِيْلُ

Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِاللهمَجْرهَاوَمرسَاها

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَللهعَلَىالنَّاسِحجُّالبَيْتِمَنِاسْتطَاعَإِلَيْهِسَبِيْلاً

Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رُسُوْلٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لِلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur'an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur'an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ

Alhamdu lillāhi rabb al-'ālamīn
Alhamdu lillāhi rabbil-'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللهِ وَفَتْح قريب

Naṣrun minallāhi wa fatḥun qarīb

لِلهِ الْأَمْرُ جَمِيْعًا

Lillāhi al-amru jamī'an
Lillāahil-amru jamī'an

وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid.Karena itu peresmian pedoman transliterasi iniperlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
KATA PENGANTAR iv
TRANSLITERASI vi
DAFTAR ISI xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 8
1.3. Batasan Masalah 9
1.4. Rumusan Masalah 10
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian 10
1.6. Penjelasan Istilah 11
1.7. Sistematika Pembahasan 12
BAB II LANDASAN TEORI 14
2.1. Perbankan Syariah 14
2.1.1. Pengertian Perbankan Syariah 14
2.1.2. Prinsip-Prinsip Bank Syariah 17
2.1.3. Tujuan Bank Syariah 17
2.2. Perbankan Syariah di Aceh 18
2.3. Kredit-Kredit Dalam Perbankan Syariah 21
2.4. Kriteria Persyaratan Peminjaman Kredit pada Bank Syariah 30
2.5. Kriteria dan Persyaratan Kredit Oleh Non Muslim Pada Bank Syariah 34
2.6. Non Muslim Di Aceh 36
2.7. Non Muslim Sebagai Minoritas 43
2.9. Penelitian Terdahulu 47
2.8. Kerangka Teori 52
BAB III METODE PENELITIAN 54
3.1. Pendekatan Penelitian 54

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 54
3.3. Jenis dan Sumber Data 55
3.4. Subjek Penelitian 55
3.5. Teknik Pengumpulan Data 55
3.6. Teknik Analisis Data 56
BAB IV HASIL PENELITIAN 58
4.1. Profil dan Sejarah Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara 58
4.2. Sejarah Perbankan Syariah di Kutacane 60
4.3. Perkembangan Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Syariah Di Kutacane 63
4.4. Respon Nasabah Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Di Bank Syariah Di Kutacane 70
4.5. Pelayanan Bank Syariah Kutacane Terhadap Masyarakat Non Muslim Di Kutacane 77
BAB V KESIMPULAN 85
5.1. Kesimpulan 85
5.2. Saran 86
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN-LAMPIRAN 91
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara 91
Lampiran 2 Transkip Wawancara 92
Lampiran 3 Dokumentasi 96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah adalah sebuah lembaga keuangan Islam yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islamiah. Operasional lembaga keuangan Islam harus terhindar dari *riba*, *gharar* dan *maisir*. Hal-hal tersebut sangat diharamkan dan sudah di terangkan dalam Al-qur'an dan Al-Hadist. Tujuan utama mendirikan lembaga keuangan Islam adalah untuk menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi muamalah serta membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama Islam. Untuk melaksanakan serta menyelesaikan masalah yang memerangkap umat Islam hari ini bukanlah hanya menjadi tugas seseorang atau sebuah lembaga tetapi merupakan tugas dan kewajiban setiap muslim.

Aktivitas perekonomian masyarakat menyebabkan mereka membutuhkan institusi yang bertugas mengelola uang yang mereka miliki. Inilah yang melahirkan lembaga keuangan.[1] Lembaga keuangan dikenal ada dua macam yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Adapun peranan utama dari kedua lembaga ini relatif sama, yaitu sebagai peranan keuangan *(financial intermediation)*antara surplus unit *(ultimate lenders)* dengan deficit unit *(ultimate borrowers).* [2]

[1]M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 79.

[2]Djoko Muljono, *Buku Pintar Akutansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:ANDI, 2015), h.409.

Menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam berekonomi dan masyarakat sangat diperlukan untuk mengobati penyakit dalam dunia ekonomi dan sosial yang dihadapi masyarakat. Dalam sistem ekonomi Islam, suatu identitas usaha seperti lembaga keuangan merupakan instrumen yang digunakan untuk menerapkan aturan-aturan sistem sosial. Oleh karenanya, keberadaan masyarakat (manusia), serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Oleh karenanya, Islam menolak pandangan yang menyatakan bahwa ilmu ekonomi merupakan ilmu yang bebas nilai *(value free).*

Lembaga keuangan yang secara esensi berperan dalam menunjang perekonomian tentu memiliki keterkaitan dengan para pelaku ekonomi yang dalam hal ini adalah masyarakat. Maka dari itu sudut pandang atau perspeksi masyarakat terhadap profesionalitas kerja lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah sangat penting untuk di perhatikan sebagai salah satu bentuk kontrol sosial terhadap kinerja lembaga keuangan mikro syariah tersebut.

Adapun lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang dalam akadnya (transaksi) ekonominya terutama menarik dan menyalurkan uang dari masyarakat dengan menggunakan sistem syariah atau hukum islam.[3]

Permasalahan tentang kredibilitas dan intedritas lembaga keuangan mikro syariah menjadi salah satu isu yang kerap menimbulkan problematika di tengah kehidupan masyarakat. Sangat penting untuk mengetahui bagaimana mekanisme serta profesional sebuah lembaga syariah yang berjumlah sangat banyak justru

[3] Muhammad Amin Suma, Menggali Akar Mengurai Serat Ekonomi dan Keuangan Islam (Ciputat: Kholam Publishing, 2008), h.248

membawa kabur dana dari anggotanya. Permasalah tersebut sebenarnya bisa diantisipasi dengan cara mengetahui profesional suatu lembaga keuangan syariah.

Upaya bank syariah dalam memberikan pinjaman tidak hanya untuk masyarakat yang kelebihan uang saja, tetapi juga bertujuan untuk memberikan modal kepada masyarakat miskin guna untuk mengembangkan usahanya. Target masyarakat miskin yang kurang mampu tetapi memiliki potensi untuk pengembangan usahanya inilah yang diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif perbankan syariah dalam rangka mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam masyarakat kecil itu sendiri.Salah satu perkembangan yang dapat dirasakan oleh pengusaha yang meminjam modal kepada bank syariah yaitu, misalkan seseorang yang dulunya hanya mempunyai beberapa alat untuk menjalankan usahanya, dengan ia melakukan pendanaan dengan meminjam modal kepada bank syariah otomatis perputaran usahanya akan menjadi semakin meningkat, dengan berjalannya waktu ia dapat menambah alat dengan membeli alat-alat baru, jika alat yang dibeli semakin banyak otomatis produksi usaha semakin maksimal dan pendapatan atau keuntungannya akan semakin bertambah. Selain itu, hal yang dirasakan oleh pengusaha yang melakukan pembiayaan dengan bank syariah adalah terbebas dari rentenir, melepaskan ketergantungan pada rentenir bukan hal yang mudah dilakukan masyarakat yang masih tergantung pada rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka karena hal tersebut bank syariah harus mampu melayani masyarakat lebih baik dalam penyediaan dana.

Lembaga perbankan syariah didirikan atas dasar untuk mensejahterakan seluruh umat, baik yang beragama islam dan non muslim.Masyarakat nonmuslim pun diperkenankan untuk melakukan investasi dan pembiayaan pada lembaga bank syariah tersebut. Bank Islam didirikan bertujuan untuk mensejahterakan seluruh umat manusia sehingga pada banksyariah menganut prinsip yang universal yaitu tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama ataupun golongan.

Seiring dengan perkembangan, perbankan syariah tidak lepas dari pro dan kontra dari masyarakat terkait persepsi terhadap produk bank syariah. Perbedaan persepsi ini akan dapat ditindak lanjuti dengan perilaku atau tindakan yang berbeda pula. Maka bank syariah sangatlah penting mengetahui persepsi masyarakat non-muslim terhadap produk bank syariah,walaupun pangsa pasar masyarakat muslim sendiri dirasa masih begitu banyak namun dalam hal sifat bank syariah sendiri bersifat universal untuk semua kalangan, maka dirasa perlu untukekspansi ke masyarakat non muslim demi kelangsungan dan tetap eksisnya bank syariah itu sendiri.

Perkembangan Ekonomi Islam dan praktek ekonomi islam secara internasional maupun nasional tidak bisa dibendung lagi. Di Indonesia, hal ini ditandai dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip prinsip dan praktek-praktek bank syariah. Perekonomian Islam mulai dengan kehadiran perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan etika, dengan dasar Al-Quran dan Al-Hadis.[4] Perbankan Syariah merupakan suatu lembaga intermediasi yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat dimana seluruh

[4]Nurul Hak, *Ekonomi Islam dan Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Teras, 2011), h. 10

aktivitasnya dijalankan berdasarkan etika dan prinsip-prinsip Islam sehingga bebas dari unsur-unsur riba (bunga), bebas dari kegiatan spekulatif nonproduktif seperti perjudian (maysir), bebas dari kegiatan yang meragukan (gharar), bebas dari perkara yang tidak sah (bathil), dan hanya membiayai usaha-usaha yang halal.

Dalam operasinya, bank syariah memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah jual beli dan bagi hasil sehingga bank ini juga dipersamakan dengan bank tanpa bunga.[5] Dengan perkembangan bank syariah yang terus menunjukkan peningkatan sebagian besar nasabah non-muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan Syariah. Keputusan masyarakat non-muslim menjadi nasabah di bank syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.Salah satu aspek yang menyebabkan minat terhadap perbankan syariah adalah sosialisasi tentang pengetahuan bank-bank syariah. Untuk menumbuhkan minat dan kepercayaan nasabah pada perbankan syariah itu sendiri, baik mengenal pengertian, produk-produk dan promosi yang dilakukan oleh perbankan syariah.

Agar calon nasabah tahu bahwa perbankan itu adalah bank yang berkualitas, aman dan dapat dipercaya dalam bekerja sama tentunya tidak meninggalkan prinsip syariah islam. Pengetahuan nasabah akan produk yang ditawarkan tentunya berguna bagi calon nasabah untuk mengetahui macam-macam produk serta kegunaan dari masing-masing produk tersebut.

Dengan mengetahuinya calon nasabah akan mendapatkan kemudahan untuk memilih produk yang akan digunakannya. Dengan ini bank syariah tidak

[5] Dita Pertiwi dan Haroni Doli H.Ritonga, " Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran, "Jurnal Ekonomi dan Keuangan,vol.1.No.1(Akses 21 November 2016) hlm, 61.

hanya dilirik oleh masyarakat yang muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai melirik bank syariah seperti bank syariah yang sudah memiliki nasabah non muslim. Dan memang pada dasarnya bank syariah tidak menutup kemungkinan bagi calon nasabah non Muslim.

Seperti yang telah kita ketahui bahwasanya mobilitas masyarakat semakin mendorong fleksibilitas dalam segala hal, salah satunya adalah fleksibilitas dalam hal pembayaran segala transaksi. Hal inilah yang ikut mendorong perbankan syariah untuk ikut mengembangkan produk kartu kredit. Kemudahan dan kelonggaran dalam pengajuan kartu kredit mendorong para nasabah bank mengajukan permohonan kartu kredit.[6]

Kemudahan ini belum didukung dengan adanya transparansi dalam perhitungan suku bunga yang akan dibebankan kepada nasabah. Semakin banyak transaksi yang menggunakan kartu kredit mendorong bank syariah juga ikut berinovasi dalam produk kartu kredit, kondisi ini didukung oleh DSN-MUI. Pembangan produk bank syariah sangat fleksibel mengikuti kebutuhan masyarakat, salah satu produk yang sangat berkembang saat ini adalah kartu kredit syariah.[7] Kartu kredit syariah merupakan layanan yang berfungsi seperti kartu kredit berbasis prinsip syariah untuk mengakomodir kebutuhan transanksi keuangan bagi umat muslim tetapi perlu diingat bahwasanya masyarakat non-muslim juga diperbolehkan untuk menggunakannya.

---

[6]Dewi Sukma Kristiani, *Kartu Kredit Kredit Syariah dan Perilaku Konsumtif Masyarakat,* Ilmu Syariah, Vol.14,No.2, 2014, h. 2.

[7]Dewi Sukma Kristiani,..., h.3.

Pemilihan judul ini karena bank syariah tidak hanya digunakan oleh mayoritas masyarakat Islam tetapi juga dapat digunakan oleh masyarakat non-muslim. Dalam praktek perbankan syariah mayoritas nasabah yang mengunakan bank tersebut adalah nasabah muslim namun berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukan bahwa terdapat nasabah non muslim yang seharusnya lebih tertarik untuk menabung dibank konvensional namun hal berbeda ditemukan karena nasabah yang menabung merupakan nasabah non muslim.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan bahwa tidak hanya nasabah muslim saja yang menabung dan mengambil kredit pada Bank Syariah akan tetapi terdapat juga beberapa nasabah non muslim yang menabung dan mengambil kredit pada Bank Syariah tersebut.

Dengan mewawancarai kepada pihak bank syariah terkait dengan data berapa jumlah pasti nasabah non muslim tidak bisa diketahui karena itu adalah privasi perusahaan. Tetapi peneliti bisa mewawancarai beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga dikantor pada saat jam kerja dengan catatan, peneliti atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional bank.[8] Sehingga hal ini menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti tentang keputusan nasabah non muslim mengambil kredit serta menabung dibank syariah tersebut disebabkan oleh faktor yang terkait dengan keuntungan nisbah (bagi hasil), perhitungan bisnis, faktor fasilitas, faktor sosial dan faktor pribadi.

[8]Devi Wahyuni sebagai Brance Administrasi Bank BRI Syariah Kota Bengkulu, wawancara tanggal 27 Februari 2017.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ketertarikan nasabah non muslim pada perbankan syariahyang diaplikasikan dengan judul **"Respon Nasabah Non Muslim dalam Mengambil Kredit pada Bank Syariah di Kutacane"**

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa masalah yang menjadi latar belakang penentuan judul ini, antara lain:

a. Persaingan yang terjadi didalam bank syariah khususnya banks Aceh dan bank syariah yang berada di Kutacane bukanlah sesama bank syariah namun kenyataannya persaingan yang besar itu terjadi karna adanya perbedaan pelayanan dan produk antar bank syariah tersebut.[9]
b. Pada 04 Januari 2019 khususnya di Provinsi Aceh, pemerintah mewajibkan seluruh bank yang berada di Aceh untuk mengganti seluruh produknya menjadi berbasis syariah agar sesuai dengan masyarakat Aceh sendiri yang manyoritasnya beragama islam. Dengan menggunakan dan memanfaatkan kekuatan merek pada perbankan Syariah tersebut agar dapat menarik simpati nasabah untuk menabung serta mengambil kredit pada bank syariah. Namun dengan diadakannya potensiini malah menimbulkan krisis kepercayaan nasabah terhadap banksyariah sehingga membuat nasabah enggan untuk menabung serta mengambil kredit didalam bank syariah.[10]

[9] Wawancara
[10] E Book

c. Didalam perbankan syariah yang harus utama dilakukan itu adalah membuat hubungan antara merek dengan emosional yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Namun, kenyataannya pada prinsip bank syariah tidak semua melakukan produk dan jasa yang maksimal bagi nasabah sehingga nasabah tidak puas terhadap layanan dan jasa yang diberikan.[11]

d. Sistem perbankan syariah merupakan sistem yang adil, manusiawi, menenteramkan hati, memiliki nilai luhur meskipun berasal dari berbagai agama (Islam) dan target konkritnya tentu sampai nasabah dari berbagai agama dan kalangan bersedia menggunakan bank syariah. Namun, kenyataannya hal inilah yang tidak mudah diwujudkan oleh bank syariah yang memang mengaku merupakan sebuah sebuah sistem yang universal sampai saat ini citra yang dibentuk oleh bank syariah identik dengan agama tertentu. Akan terasa beda ketika citra dan realitas yang ditonjolkan adalah sebuah sistem yang adil, manusiawi, memiliki nilai spiritual, handal dan teknologi yang canggih.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan erdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka penulis perlu membatasi masalah agar lebih terfokus dan tidak melebar kemana-mana. Oleh karena itu,penulis hanya memfokuskan penelitian ini pada

[11]Aaker D and Keller, 2000. Brand Utility, Telaah Manajemen,Vol 1, Edisi 2, 2004, Semarang.

respon nasabah non muslim yang mengambil kredit pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutacane

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu :

a. Bagaimana perkembangan non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane?
b. Bagaimana respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane?
c. Bagaimana pelayanan Bank Syariah Kutacane terhadap masyarakat non muslim di Kutacane?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui bagaimana perkembangan non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.
b. Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane
c. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Bank Syariah Kutacane terhadap masyarakat non muslim di Kutacane

Manfaat penelitian

a. Bagi Akademik

   Menambah wawasan pengetahuan mengenai respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.

b. Bagi Penulis

Sebagai pertimbangan bagi penulis untuk mengatahui respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.

1.6. Penjelasan Istilah

Agar pembaca tidak salah dalam mengartikan kata dari judul penulis maka penulis melampirkan penjelasan istilah di bawah ini sebagai berikut.

a. Respon

Respon berasal dari kata reponse yang berarti jawaban, menjawab, balasan atau tanggapan *(reaction).*[12] Menurut Djalaludin Rakhmat, respon adalah suatu kegiatan *(activity)* dari organisme itu bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiapjenis kegiatan *(activity)* yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat jugadisebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagaihasil atau kesan yang didapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek,peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkaninformasi dan menafsirkan pesan-pesan.[13]

b. Kredit

[12] Sulistyo Anggoro dan Chandra A.P, Kamus Besar Lengkap Inggris-Indonesia, (Solo: Delima,1998) h. 123.

[13]Jalaludin Rahmat, Psikologi Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya. 1999. Hal. 51

Kredit adalah pinjaman uang dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur.[14]

c. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah dapat di definisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.[15]

d. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah Islam.[16]

1.7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mengembangkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

---

[14]Kredit (Def.1) (N.D) Dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) Online, Diakses dari Https://Kbbi.Web.Id/Kredit

[15]M. Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 189.

[16] Ascarya, "Akad & Produk Bank Syariah", (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h.

1. Bab Pertama berisi pendahuluan yang merupakan gambaran umum penelitian. Bab ini memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, kerangka teori, kajian terdahulu serta sistematika pembahasan.
2. Bab kedua merupakan landasan teori dan pengembang hipotesis. Bab ini membahas pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik dan hipotesis yang berkaitan dengan variable yang diteliti.
3. Bab ketiga merupakan metodelogi penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi penjelasanmengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan data teknik analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Profil dan Sejarah Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara

Kabupaten Aceh Tenggara adalah salah satu kabupaten provinsi Aceh, Indonesia. Kabupaten ini beribu kota kutacane, kabupaten ini berada di daerah pegunungan dengan ketinggian 1.000 meter diatas permukaan laut, yakni bagian dari pegunungan Bukit Barisan. Taman Nasional Gunung Leuser yang merupakan daerah cagar alam nasional terbesar terdapat di kabupaten ini. Pada dasarnya kabupaten Aceh Tenggara kaya akan potensi wisata alam, salah satu diantaranya adalah Sungai Alas yang sudah dikenal luas sebagai tempat olahraga Arung Sungai yang sangat menantang. Secara umum di tinjau dari potensi pengembangan ekonomi, wilayah ini termasuk zona pertanian. Luas daerah Aceh Tenggara ialah 4.231.41 km^2 (1,633.76 mil^2), sebelah utara berbatasan dengan kabupaten Gayo Lues, Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Selatan dan Subulussalam, di bagian Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Selatan dan sebelah Timur berbatasan dengan Sumatra Utara. Aceh Tenggara lebih multikultur di banding daerah Aceh lainnya termasuk Aceh bagian tengah (Aceh Tengah, Bener Meriah dan Gayo Lues).

Aceh Tenggara didiami oleh lebih dari 3 suku yaitu suku Alas sebagai suku tempat dan mayoritas di kabupaten ini diikuti oleh suku Singkil Aceh, Karo, Batak, Gayo, Jawa, Minagkabau, Mandailing, Nias, dan suku Aneuk Jamee. Penduduk di kabupaten ini menganut agama Islam, Kristen dan Protestan. Aceh

Tenggara berdasarkan data sensus penduduk pada tahun 2016 dari dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu penduduk Aceh Tenggara berjumlah 170,010 jiwa. Dengan rincian penganut agama yaitu Islam 145.265 jiwa (87.78%), Kristen Protestan 32.209 jiwa (10.54%), Kristen Katolik 1.275 jiwa (1.77%), Hindu 3 jiwa dan Buddha 2 jiwa.[58] Jumlah penduduk non muslim di Aceh Tenggara lebih banyak jika dibandingkan dengan daerah lain di negeri serambi Mekkah. Data diatas menunjukan bahwa Aceh Tenggara merupakan daerah yang paling banyak didiami oleh non muslim di provinsi Aceh. Jumlah penganut agama Kristen di seluruh wilayah Aceh ialah 54.624 jiwa. Dari jumlah terdsebut terdapat 33.484 jiwa penganut Kristen di domisili si Aceh Tenggara. Maka tidak mengherankan didaerah ini terdapat 123 gereja dari 154 gereja yang ada di seluruh Aceh.[59] Banyak jumlah penganut Kristen di Aceh Tenggara tak terlepas dari pengaruh daerah ini berbatasan langsung dengan tanah Karo yang mayoritas penduduknya beragama Kristen, pengaruh ini terlihat dari kebanyakan desa penganut Kristen berada di daerah perbatasan.

Rumah ibadah di Aceh Tenggara yang boleh berdiri dan malaksanakan ibadah ialah yang resmi saja, sementara yang ilegal dilarang untuk digunakan sebagai rumah ibadah. Namun demikian, kebebasan untuk menjalankan rumah ibadah tetap ada di Aceh Tenggara.

[58]Lihat di website BPS Aceh pada situshttp://bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=321&wid. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2019

[59]Jumlah penduduk
non muslim di Aceh Tenggara lebih banyak jika dibandingkan dengan daerah
lain di negri serambi Mekkah ini.

Letak antar rumah ibadah di Aceh Tenggara sangatlah berdekatan di suatu desa bisa saja memiliki dua tempat ibadah agama yang berbeda. Kegiatan keagamaan pada hari jum'at di masjid berjalan semestinya dan khusuk dan pada hari minggu kegiatan keagamaan di gereja katolik dan protestan juga berlangsung dengan khidmat dan tenang. Meskipun Aceh kini menerapkan syariat Islam, namun tidak perlu adanya kekhawatiran akan rusaknya kerukunan beragama di Aceh. Karena dalam qanun syariat Islam ada pasal yang menjelaskan tentang toleransi agama di Aceh. Qanun provinsi Aceh terbaru tentang pelaksanaan syariat Islam, bidang pada pasal 11 mengatkan setiap orang yang berada di provinsi Aceh wajib menghormati pengamalan ibadah.[60]

Kabupaten Aceh Tenggara memiliki suatu keunikan dimana mempunyai masyarakat yang majemuk tetapi hamper tidak ada terdengar sama sekali kerusuhan yang melibatkan Sara (Suku, Agama dan Ras). Masyarakatnya mampu menjaga perdamaian sampai saat ini meskipun di daerah ini terdapat umlah penduduk non muslim di Aceh namun tidak menjadikan daerah ini rusuh karna adanya perbedaan.

4.2. Sejarah Perbankan Syariah di Kutacane

Perkembangan bank saat ini dapat dikatakan tumbuh dengan pesat, khususnya pada perbankan syariah yang merupakan lembaga keuangan yang berprinsip syariah atau sesuai dengan ajaran Al-Quran dan Al-Hadist. Adapun perbankan syariah mulai beroperasi pada tahun 1992 yang mana keberadaan

[60]Himpunan Undang-undang, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah/Qanun, Instruksi Gebernur, Edaran Gubernur Berkaitan Pelaksanaan Syariat Islam, Edisi kedelapan, Dinas Syariat Islam, 2010.

perbankan syariah pertama dan setelah itu barulah muncul bank syariah dan unit syariah yang menjadi bagian dari konvensional. Perbankan syariah dalam operasionalnya adalah kepercayaan dan saling tolong-menolong ~~i~~menjaga kepercayaan yang telah diamanahkan oleh masyarakat serta menjaga pelayanannya dan kepercayaan tersebut.

Dalam perbankan syariah juga tidak adanya perbedaan dalam pelayanan ataupun mengucilkan seseorang walaupun beda dalam ras dan agama. Dan kutipan ini saya dapat dari hasil wawancara saya kepada beberapa nasabah non muslim yang mengambil kredit dan menabung di bank syariah.[61]

Masyarakat Aceh mayoritas berpenduduk islam dan taat dalam menjalankan ajaran agama islam (Hukum islam) seperti menjalankan ekonomi yang sama dengan agama yang mereka anut, sebab kegiatan ekonomi masyarakat harus sesuai dengan ajaran hukum islam. Bank yang salah satunya lembaga keuangan serta penunjang ekonomi masyarakat yang memiliki peran besar dalam menjalankan ekonomi masyarakat di daerah Aceh.

Berdirinya lembaga keuangan yaitu bank aceh yang dimiliki pemerintahan provinsi Aceh dan pelaksanaannya berlandaskan konvensional yang prinsipnya tidak sesuai dengan prinsip dan harapan serta keinginan penduduk Aceh yang sebagian besar beragama islam, sehingga perubahan prinsip operasional harus sama dengan harapan masyarakat. Pendapat Tgk Muslim Ibrahim selaku Plt Ketua MPU Aceh pada wokshop dan sosialisasi konversi Aceh menjelaskan

[61] Hasil Wawancara dari beberapa Nasabah non muslim yang mengambil kredit di bank syariah

bahwasanya mewujudkan konversi bank Aceh dari sistem konvensional kesistem syariah merupakan tugas bersama. Melaksanakan syariah merupakan kewajiban setiap muslim, karena konversi merupakan bagian dari syariah maka setiap elemen masyarakat harus mendorong untuk mewujudkan.

Setatus perbankan di Aceh menjadi bank Umum Syariah dalam rangka pelaksanaan syariah islam di Aceh dan pemahaman masyarakat pada umumnya, terdapat bagian dari Masyarakat yakni masyarakat kabupaten Aceh Tenggara merupakan kabupaten yang memiliki berlatar belakang dan beragama yang memiliki peran penting dalam melaksanakan prinsip syariah. Adapun masyarakat kabupaten aceh tenggara sebagai peranan penting dalam sarana perbankan syariah dapat dikembangkan dari sisi sosialisasi dan informasi dari otoritas jasa keuangan (OJK) dari bank Aceh tersebut. Sebab peran masyarakat dalam perkembangan perbankan syariah tidak bisa dianggap kecil, begitu pula kebutuhan masyarakat terhadap perbankan begitu besar dari segi ekonomi, perdagangan, administrasi, pendidikan, pelatihan dan kegiatan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat dikabupaten Aceh Tenggara belum merasakan dan mendapatkan pelayanan perbankan syariah ini terlihat dari keberadaan kantor yang semua bank berprinsip konvensional. Terlihat dari jumlah nasabah Bank Aceh sebelum konversi kesyariah di Desember 2015 untuk tabungan seulanga sebanyak 716 nasabah dan Aneka Guna sebanyak 6.130 nasabah dan tabungan simpeda sebanyak 12.113 nasabah (Sumber bank aceh Cabang Kutacane). Jumlah ini berbeda dengan bank konvensional dari jumlah nasabah BRI Cabang Kutacane di Desember 2015 untuk tabungan simpedes sebanyak 58.059 nasabah, Tabungan

Britama sebanyak 26.744 nasabah (Sumber Bank BRI Cabang Kutacane). Perbedaan ini sangat terlihat dari nasabah dua bank tersebut yang keberadaannya sudah lama diwilayah Aceh Tenggara. Bank Aceh yang pada September 2016 berubah menjadi bank Umum Syariah, sehingga menjadi bank syariah pertama yang beroperasional dengan prinsip islam di Kabupaten Aceh Tenggara.

Perbankan syariah Indonesia Kutacane adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Bank ini juga merupakan hasil pergerakan perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank BNI Syariah yang menjadi satu dan jadilah bank sekarang yang disebut sering Bank Syariah Indonesia.

Adapun letak perbankan Syariah Indonesia ini adalah di Jln. Iskandar Muda No.14. Kutacane, Kab Aceh Tenggara dan waktu pelaksanaan penelitian ini pada tanggal 16 Januari 2023 pada Bank Syariah Indonesia Kanca Kutacane Aceh Tenggara.

4.3. Perkembangan Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Syariah Di Kutacane

Perkembangan menurut KBBI secara umum, perkembangan adalah proses berkembangannya sesuatu. Perkembangan berarti serangkaian perubahan progresif yang terjadi sebagai akibat dari proses kematangan dan pengalaman.Perkembangan menunjuk pada perubahan yang bersifat tetap dan tidak dapat diputar kembali. Perkembangan juga dapat diartikan sebagai proses

yang kekal dan tetap yang menuju ke arah suatu organisasi pada tingkat integrasi yang lebih tinggi, berdasarkan pertumbuhan, pematangan, dan belajar. Perkembangan dalam perbankan syariah adalah dapat di jelaskan dengan cara mewawancarai beberapa nasabah non muslim yang mengambil kredit di bank syariah di Kutacane yang mana mereka pernah menjadi nasabah di bank tersebut.

Ibu Risma Br. Situmenyang menyampaikan bahwa "yang saya ketahui mengenai bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip agama islam yang mana dulunya bank ini masih konvensional dan sekarang sudah syariah."[62] Terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane Ibu Risma menjelaskan bahwa " Menurut saya tidak ada perbedaan antara bank konvensional yang dulu dengan bank syariah yang sekarang"[63]

Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba (bunga), larangan maysir (spekulasi), larangan gharar (ketidakpastian), dan larangan aktivitas haram. Prinsip-prinsip ini juga menjadi dasar bagi bank syariah dalam menawarkan produk dan layanan mereka kepada nasabah, termasuk kredit.

Responden selanjutnya yaitu Ibu Tarimak Br. Marpaung "Bahwa yang saya ketahui tentang bank ini adalah bank yang dulu beroperasi secara kovensional dan sekarang sudah menjadi syariah."[64] Terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane Ibu Tarimak

[62] Hasil wawancara dengan Risma Br. Situmenyang pada tanggal 17 Januari 2023
[63] Hasil wawancara dengan Risma Br. Situmenyang pada tanggal 17 Januari 2023
[64] Hasil wawancara dengan Tarimak Br. Marpaung pada tanggal 17 Januari 2023

memaparkan yaitu “Menurut saya tidak ada perbedaan antara bank konvensional yang dulu dengan bank yang sekarang.”[65]

Bank yang sebelumnya beroperasi secara konvensional telah beralih menjadi bank syariah, proses konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah melibatkan perubahan struktur, sistem, dan operasional bank. Pada umumnya, bank tersebut akan melakukan transformasi untuk mematuhi prinsip-prinsip syariah yang melarang riba dan melibatkan kegiatan bisnis yang sesuai dengan hukum Islam. Setelah konversi, bank menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek operasionalnya. Hal ini mencakup penggunaan mekanisme pembiayaan berbasis syariah, pemilihan instrumen investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, dan memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

Bank yang telah berubah menjadi bank syariah menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Ini termasuk pembiayaan syariah, tabungan syariah, deposito berjangka syariah, asuransi syariah, dan layanan lainnya yang mengikuti ketentuan syariah. Setelah menjadi bank syariah, bank tunduk pada pengawasan dan regulasi yang berlaku untuk lembaga keuangan syariah di negara mereka. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mematuhi standar keuangan yang ditetapkan.

Wawancara selanjutnya mengenai perkembangan yaitu kepada Bapak Basri Panjaitan “Menurut yang saya ketahui bahwasanya bank syariah tidak hanya

[65] Hasil wawancara dengan Tarimak Br. Marpaung pada tanggal 17 Januari 2023

menjalan prinsip syariah didalamnya tetapi bank tersebut juga dapat digunakan untuk bertransaksi online dengan menggunakan mobile banking tanpa kita harus datang ke banknya langsung."[66] Terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane "Tentu ada perbedaan yang mana menjadi nasabah bank syariah ini terhindar dari bunga dan dapat menarik tabungan sampai nol rupiah."[67]

Bank syariah memang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Salah satu prinsip utama yang diterapkan adalah larangan riba (bunga). Namun, hal ini tidak menghalangi bank syariah untuk menyediakan layanan perbankan online, seperti mobile banking. Dengan adanya mobile banking, dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi di perangkat seluler, seperti ponsel atau tablet.

Hal ini bisa melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, memeriksa saldo, dan melakukan transaksi lainnya tanpa harus datang langsung ke bank. Melalui mobile banking, dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja selama memiliki akses internet. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengelola keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara fisik.

Nasabah bank syariah, akan terhindar dari riba (bunga) karena bank syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah yang melarang riba. Sebagai gantinya, bank syariah menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah,

[66] Hasil wawancara dengan Basri Panjaitan pada tanggal 18 Januari 2023
[67] Hasil wawancara dengan Basri Panjaitan pada tanggal 18 Januari 2023

seperti pembiayaan berbasis bagi hasil (mudharabah, musyarakah), pembiayaan berbasis jual beli (murabahah), atau sewa (ijarah).

Dalam hal menarik tabungan, bank syariah umumnya memperbolehkan nasabah untuk menarik dana sesuai dengan saldo yang tersedia. Nasabah dapat menarik tabungan hingga nol rupiah jika saldo memang mencapai nol atau tidak ada dana tersisa dalam rekening tabungan.

Responden lainnya yaitu Fengky Pasaribun yang mengatakan "Menurut saya bank syariah dikutacane adalah salah satu instansi untuk berniaga." Terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane yaitu "Perbedaan menurut saya antara bank syariah dan konvensional terletak bagi hasil pada tabungannya."[68]

Dalam sistem perbankan syariah, tabungan biasanya dianggap sebagai akad mudharabah antara nasabah (tabi'ah) dan bank (mudharib). Akad mudharabah merupakan akad kerjasama antara dua pihak di mana nasabah menyimpan uangnya sebagai modal, sementara bank bertindak sebagai pengelola modal dan menginvestasikannya dalam proyek-proyek syariah yang halal. Keuntungan atau hasil yang diperoleh dari investasi ini kemudian dibagi secara adil antara nasabah dan bank berdasarkan nisbah yang disepakati sebelumnya. Dalam hal ini, bank bertindak sebagai pemilik modal dan nasabah sebagai pemilik dana.

Pada bank konvensional, konsep bagi hasil tidak berlaku dalam tabungan. Bank konvensional biasanya memberikan suku bunga tetap atau tingkat bunga

[68] Hasil wawancara dengan Fengky Pasaribu pada tanggal 19 Januari 2023

yang telah ditentukan sebelumnya kepada nasabah sebagai imbalan atas dana yang disimpan. Nasabah tidak berbagi keuntungan atau kerugian dari investasi bank. Bank konvensional menggunakan dana nasabah untuk melakukan berbagai kegiatan investasi dan bisnis tanpa perlu membagi hasil dengan nasabah secara khusus.

Terakhir dengan Ibu Henni Br. Panjaitan "Menurut saya bank syariah yang sekarang tidak sesuai dengan yang ada diperkiraan saya" Terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane "Sangat berbeda menurut saya lebih bagus bank konvensional yang dulu dari pada bank syariah yang sekarang."[69]

Bank syariah dan bank konvensional memiliki perbedaan dalam prinsip dan aturan yang mereka terapkan. Bank syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam, yang melarang riba dan mewajibkan adanya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Di sisi lain, bank konvensional beroperasi sesuai dengan sistem keuangan konvensional yang umumnya melibatkan bunga dan instrumen keuangan non-syariah. Pilihan antara bank syariah dan bank konvensional merupakan keputusan pribadi yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keyakinan agama, pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah, kebutuhan keuangan, dan preferensi individual.

Perkembangan ini menjadi fenomena menarik, mengingat bank syariah pada awalnya dikembangkan dengan tujuan untuk melayani kebutuhan keuangan umat Muslim yang ingin menghindari riba (bunga). Namun, dengan semakin

[69] Hasil wawancara dengan Henni Br. Panjaitan pada tanggal 19 Januari 2023

meluasnya pemahaman masyarakat tentang prinsip-prinsip dan manfaat bank syariah, bank-bank tersebut mulai menarik minat masyarakat non-Muslim juga.

Mengambil kredit pada bank syariah memberikan beberapa keuntungan bagi individu non-Muslim di Kutacane. Sistem bank syariah didasarkan pada prinsip berbagi risiko, di mana bank dan nasabah saling berbagi keuntungan dan kerugian. Hal ini memberikan rasa keadilan dan kepercayaan kepada nasabah non-Muslim yang mungkin memiliki prinsip-prinsip moral dan etika yang brbeda.

Bank syariah juga menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti pembiayaan tanpa bunga (non-riba) dan investasi yang mengikuti prinsip keadilan. Bagi individu non-Muslim yang menginginkan alternatif yang lebih sesuai dengan nilai-nilai mereka, bank syariah menjadi pilihan yang menarik.

Perkembangan non-Muslim dalam mengambil kredit pada bank syariah di Kutacane juga dapat dilihat sebagai indikator bahwa prinsip-prinsip keuangan syariah memiliki daya tarik universal yang dapat diterima oleh individu dari berbagai latar belakang agama dan budaya. Ini mencerminkan semakin pentingnya etika dan keadilan dalam sistem keuangan, yang relevan bagi semua orang tanpa memandang agama atau keyakinan mereka.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden mengetahui mengenai Bank Syariah secara umum serta prinsip-prinsipnya, kemudian perkembangan Bank syariah juga dapat digunakan untuk bertransaksi online dengan menggunakan mobile banking tanpa responden harus datang ke banknya langsung. Namun terdapat juga responden

yang menyatakan bahwa Bank Syariah tidak sesuai dengan apa yang diperkirakannya selama ini. Perbedaan bank konvensional dulu dan bank syariah sekarang juga dijelaskan bahwa terletak pada segi tabungannya, nasabah bank syariah terhindar dari bunga dan dapat menarik tabungan sampai nol rupiah. Namun terdapat juga beberapa responden yang tidak merasakan adanya perbedaan antara Bank Syariah dengan bank konvensional.

4.4. Respon Nasabah Non Muslim Dalam Mengambil Kredit Di Bank Syariah Di Kutacane

Respon adalah istilah yang digunakan oleh psikologi untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra. Respons biasanya diujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Bank syariah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang menginginkan layanan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Kutacane, sebagai salah satu kota yang terletak di Provinsi Aceh, Indonesia, juga memiliki keberadaan bank syariah yang turut berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat.

Bank syariah Kutacane bertujuan untuk memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang meliputi larangan riba (bunga), kegiatan bisnis yang halal (diperbolehkan), dan adanya prinsip keadilan dalam transaksi. Meskipun demikian, bank syariah tidak hanya melayani nasabah muslim, tetapi juga menerima nasabah non-Muslim dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk dalam pengajuan kredit. Dalam hal ini peneliti menanyakan

beberapa pertanyaan terkait dengan respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit di bank syariah di Kutacane.

Dalam wawancara terkait dengan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane oleh ibu Risma Br. Situmenyang mengatakan bahwa "Menurut saya mengenai bertukarnya bank konvensional ke bank syariah tidak ada." Terkait dengan respon mengenai bertukarnya bank konvensional menjadi bank syariah di Kutacane "Tidak ada" Respon sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane "Menurut saya tidak ada motivasi apa-apa karna memang saya menjadi nasabah di bank syariah ini juga dengan kemauan saya sendiri."[70]

Tidak ada perbedaan atau alasan yang cukup kuat untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Kutacane. Sebagai nasabah bank syariah di Kutacane, tidak merasa memiliki motivasi khusus untuk melakukan perubahan tersebut karena memilih menjadi nasabah bank syariah dengan keinginan sendiri. Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional dapat bervariasi tergantung pada preferensi dan nilai-nilai masing-masing nasabah.

Bank syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam yang melarang riba (bunga) dan melibatkan kontrak berbasis keuntungan bersama serta investasi yang sesuai dengan hukum Islam. Beberapa nasabah memilih bank syariah karena alasan keagamaan atau keyakinan pribadi, sementara yang lain melihat manfaat ekonomi atau sosial dalam memilih bank syariah.

[70] Hasil wawancara dengan Risma Br. Situmenyang pada tanggal 17 Januari 2023

Ibu Tarimak Br. Marpaung menyatakan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane yaitu “Biasa saja”. Terkait dengan respon mengenai bertukarnya bank konvensional menjadi bank syariah di Kutacane “Respon saya baik”. Terkait dengan respon sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane yaitu “Menurut saya sangat membantu kami yang ingin mengambil kredit di bank ini.”[71]

Terkait dengan perbedaan reponden tidak melihat perbedaan signifikan antara kedua jenis bank tersebut dalam Bank Syariah Kutacane. Selanjutnya, responden memberikan respon positif terkait dengan bertukarnya bank konvensional menjadi bank syariah di Kutacane dengan menyatakan bahwa respon baik. Ini menunjukkan bahwa responden mendukung atau setuju dengan perubahan tersebut.

Sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane, bank tersebut sangat membantu bagi non-muslim yang ingin mengambil kredit. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap bank syariah tersebut memberikan dukungan yang baik dalam hal pemberian kredit atau layanan keuangan lainnya.

Bapak Basri Panjaitan “Saya mengenal lewat sosial media mediater lebih dahulu kemudian bank komersial di Kutacane yang di renovasi dan diganti nama menjadi bank syariah.” “Respon saya pribadi sangat bersyukur dan berterima kasih karena adanya bank syariah ini memudahkan saya dalam mengambil

[71] Hasil wawancara dengan Tarimak Br. Marpaung pada tanggal 17 Januari 2023

pinjaman dan bertransaksi lainnya." "Tanggapan saya agak berasa perbedaannya karena bank syariah ini semuanya berbasis islam."[72]

Responden mengenal bank syariah melalui media sosial, yang berarti melihat informasi atau iklan tentang bank tersebut di platform media sosial seperti Facebook, Instagram, atau Twitter. Setelah mengetahui tentang bank syariah tersebut, kemudian mengunjungi cabang bank tersebut yang terletak di Kutacane. Cabang bank tersebut mengalami renovasi dan mengubah namanya menjadi bank syariah, yang menunjukkan bahwa bank tersebut sebelumnya merupakan bank komersial biasa.

Responden juga menyatakan bahwa sangat bersyukur dan berterima kasih atas adanya bank syariah tersebut, karena telah memberikan kemudahan dalam mengambil pinjaman dan melakukan transaksi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bank syariah memberikan layanan yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang dia anut. Bank syariah umumnya menawarkan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan hukum Islam, seperti pembiayaan tanpa bunga (mudharabah atau musyarakah), jasa investasi yang tidak melibatkan riba (bunga), dan penawaran produk investasi yang halal.

Responden juga menyebutkan bahwa tanggapannya terhadap bank syariah ini berbeda sedikit, karena bank tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip Islam. Hal ini bisa menunjukkan bahwa responden merasakan perbedaan dalam pendekatan, nilai-nilai, atau kebijakan yang diterapkan oleh bank syariah

[72] Hasil wawancara dengan Basri Panjaitan pada tanggal 18 Januari 2023

dibandingkan dengan bank konvensional. Bank syariah mengutamakan keadilan, kebersamaan, dan tanggung jawab sosial dalam operasionalnya.

Fengky Pasaribun "Menurut saya bertukarya bank cukup sangat baik." "Menurut saya bank syariah tersebut sangat mudah digunakan" Terkait dengan respon sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane yaitu "Motivasi saya ialah karna bank syariah kutacane sangat bagus dalam pelayananya sama seperti dulu"[73]

Responden memiliki pengalaman positif dengan bank syariah, yaitu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dalam hal kegiatan perbankan dan layanan nasabah. Responden juga merasa bahwa bank syariah tersebut memiliki proses yang mudah dan tidak rumit dalam penggunaannya. Hal ini merujuk pada kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, penggunaan aplikasi mobile banking, aksesibilitas layanan, atau kesederhanaan prosedur perbankan yang diterapkan oleh bank.

Responden juga mengungkapkan motivasi mereka untuk memilih Bank Syariah Kutacane sebagai tempat mereka melakukan transaksi perbankan. Responden merasa bank syariah ini memberikan layanan yang baik dan memuaskan, dan juga mengingatkan pada pengalaman positif yang dimiliki di masa lalu.

Oleh ibu Henni Br. Panjaitan "Respon saya sangat berbeda antara bank konvensional yang dulu dengan bank syariah yang sekarang dari segi pelayanan dan transaksi yang dilakukan" "Menurut saya lebih baik bank syariah yang sekarang dikembalikan lagi seperti semula menjadi bank konvensional" "Tidak

[73] Hasil wawancara dengan Fengky Pasaribu pada tanggal 19 Januari 2023

ada tanggapan apapun karena menurut saya tidak ada perbedaannya antara kami non muslim dengan muslim yang menjadi nasabah dibank syariah"[74]

Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada prinsip-prinsip yang mendasarinya. Bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip konvensional atau sekuler, sedangkan bank syariah mengikuti prinsip-prinsip Islam. Bank syariah menghindari riba (bunga) dan melibatkan prinsip-prinsip keuangan yang adil dan beretika.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa responden tidak merasakan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane. Dalam halnya mengenai bertukarnya bank konvensional menjadi bank syariah di Kutacane responden mengatakan bahwa beberapa responden menginginkan kembalinya bank konvensional namun responden lainnya tidak merasakan perbedaan dari bertukarnya menjadi bank syariah. Dalam hal sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane responden mengatakan bahwa tidak adanya perbedaan antara non muslim dengan muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah.

Bank syariah menyediakan berbagai layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Namun, nasabah non-Muslim juga dapat mengambil kredit di bank syariah, meskipun tidak menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari. Bank Syariah Kutacane menawarkan beragam produk dan layanan keuangan seperti kredit kendaraan, kredit usaha, kredit properti, dan lain-lain. Nasabah non-Muslim dapat memanfaatkan layanan-layanan ini sesuai

[74] Hasil wawancara dengan Henni Br. Panjaitan pada tanggal 19 Januari 2023

dengan kebutuhan, walaupun prinsip-prinsip syariah mendasari operasional bank tersebut.

Bank Syariah Kutacane mengoperasikan bisnis mereka dengan mengikuti prinsip-prinsip syariah, yang melarang riba (bunga), spekulasi, dan transaksi yang melibatkan sektor yang diharamkan oleh Islam seperti alkohol, perjudian, dan sebagainya. Meskipun nasabah non-Muslim tidak mempraktikkan prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan, namun masih dapat mengambil kredit di bank ini dengan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

Bank Syariah Kutacane menawarkan keuntungan dan fasilitas yang menarik bagi nasabah non-Muslim, seperti suku bunga yang kompetitif, proses pengajuan yang mudah, dan layanan pelanggan yang baik. Nasabah non-Muslim juga dapat merasa lebih nyaman karena bank syariah cenderung lebih fokus pada transparansi, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Meskipun nasabah non-Muslim dapat mengambil kredit di bank syariah, harus memahami bahwa persyaratan dan ketentuan yang berlaku di bank syariah mungkin sedikit berbeda dengan bank konvensional. Contohnya, dalam hal kredit properti, bank syariah menggunakan konsep pembiayaan dengan skema seperti murabahah (jual beli dengan markup) atau ijarah (sewa), yang berbeda dengan sistem bunga pada bank konvensional. Nasabah non-Muslim harus tetap menghormati prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh bank tersebut. Nasabah non-Muslim diharapkan untuk mematuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank dan menghindari melibatkan diri dalam kegiatan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

4.5. Pelayanan Bank Syariah Kutacane Terhadap Masyarakat Non Muslim Di Kutacane

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan perbankan syariah merupakan salah satu bentuk layanan keuangan yang kian diminati oleh masyarakat di seluruh dunia. Bank-bank syariah menawarkan alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti larangan riba (bunga) dan kegiatan bisnis yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip moral dan etika agama. Pada umumnya, bank syariah dianggap sebagai solusi yang lebih inklusif dan menyediakan pilihan bagi masyarakat muslim untuk bertransaksi dengan cara yang sesuai dengan keyakinan.

Namun, tidak hanya masyarakat muslim yang tertarik dengan layanan perbankan syariah. Masyarakat non-muslim juga mulai menunjukkan minat yang signifikan terhadap bank syariah, tidak terkecuali di Kutacane. Kutacane merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki populasi yang beragam secara agama, di mana masyarakat muslim dan non-muslim hidup berdampingan. Dalam hasil wawancara yang telah penulis lakukan yaitu terkait dengan tangapan sebagai non muslim menjadi nasabah yang mengambil kredit pada bank syariah di Kutacane serta pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim dapat terlihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

Ibu Risma Br. Situmenyang mengatakan bahwa “Baik-baik saja”. Terkait dengan serta pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim “Adapun pelayanan yang diberikan oleh bank syariah ini masih sama

dengan yang dulu yaitu bagus dan tidak membedakan antara nasabah muslim dengan yang non muslim"[75]

Pelayanana terhadap nasabah[76]

1. Wujud fisik (Tangible) Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui pelanggan.Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan penampilan karyawan.
2. Empati (Empathy) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.
3. Keandalan (Reliability) Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten.Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang disajikan, sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, sistem pencatatan yang akurat.
4. Daya tanggap (Responsiveness) Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Dimensi ini terlihat pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan.
5. Jaminan (Assurance) Adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan pelanggan bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Dimensi ini Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1 No. 11 49 berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan

[75] Hasil wawancara dengan Risma Br. Situmenyang pada tanggal 17 Januari 2023

[76] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business.

karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah.Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Responden nasabah non-Muslim tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Kemudian pelayanan tersebut sama dengan yang diberikan sebelumnya, yaitu baik dan tidak ada perbedaan perlakuan antara nasabah Muslim dan non-Muslim. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah di Kutacane memiliki pendekatan yang inklusif dan memperlakukan nasabah dengan adil tanpa memandang agama.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang mengikuti ketentuan-ketentuan agama Islam. Namun, dalam konteks ini, bank syariah di Kutacane memberikan pelayanan yang sama kepada nasabah non-Muslim, menunjukkan sikap inklusif dan penghormatan terhadap keragaman agama dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat.

Ibu Tarimak Br. Marpaung terkait dengan tangapan sebagai non muslim menjadi nasabah yang mengambil kredit pada bank syariah di Kutacane. Selanjutnya pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non

muslim yaitu “Menurut saya baik-baik saja”. “Menurut saya pelayanannya cukup bagus”[77]

Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah di Kutacane tidak membedakan antara nasabah Muslim dan non-Muslim, dan semuanya diperlakukan secara sama dan adil. Pentingnya pelayanan yang setara dan tidak membedakan nasabah berdasarkan agama adalah prinsip yang dipegang oleh bank syariah. Prinsip keadilan dan kesetaraan merupakan bagian integral dari prinsip-prinsip syariah, dan bank syariah di Kutacane sepertinya telah melaksanakan prinsip tersebut dengan baik.

Melalui pendekatan ini, bank syariah di Kutacane telah menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh nasabahnya, tanpa memandang agama mereka. Ini mencerminkan praktik terbaik dalam industri perbankan, di mana keberagaman nasabah harus diterima dan dihormati, dan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi individu. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah di Kutacane kepada nasabah non-Muslim dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah, serta menciptakan lingkungan yang inklusif di mana setiap individu merasa diterima dan dihormati dalam menjalankan transaksi perbankan.

Bapak Basri Panjaitan terkait dengan pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim “Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank syariah sangat baik dan tidak begitu dipersulit” “Tidak pernah saya merasa adanya perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank

[77] Hasil wawancara dengan Tarimak Br. Marpaung pada tanggal 17 Januari 2023

terhadap nasabah yang mengambil kredit baik yang muslim ataupun yang non muslim"[78]

Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah di Kutacane kepada nasabah non muslim adalah baik-baik saja dan cukup bagus, yaitu meskipun non-Muslim tetapi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah di Kutacane. Bank tersebut menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, seperti menghindari riba (bunga) dan melibatkan konsep keadilan dalam transaksi finansial. Walaupun ini adalah prinsip-prinsip yang mendasari bank syariah, bank tersebut tetap memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan kepada semua nasabah, termasuk nasabah non muslim.

Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah di Kutacane secara inklusif melayani seluruh komunitas, tidak hanya terbatas pada nasabah Muslim. Pelayanan yang baik dan cukup bagus ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kesigapan dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan nasabah, efisiensi proses, keterbukaan dalam menjelaskan produk dan layanan, serta keramahan dan kesopanan dalam berinteraksi dengan nasabah. Bank syariah di Kutacane berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif, di mana semua nasabah, terlepas dari agama mereka, dapat merasa diterima dan diberikan pelayanan yang memuaskan.

Oleh bapak Fengky Pasaribun terkait dengan pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim "Tanggapan saya menjadi nasabah yang mengambil kredit di Kutacane sangat bagus dalam pelayanannya" "Pelayanan yang diberikan bank syariah Kutacane tidak membedakan antara

[78] Hasil wawancara dengan Basri Panjaitan pada tanggal 18 Januari 2023

nasabah muslim dan non muslim semuanya sama rata dan tidak dibeda-bedakan"[79]

Tidak pernah ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah yang mengambil kredit, baik mereka yang beragama Islam maupun non-Muslim. bank syariah di Kutacane memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada semua nasabah, tanpa memandang agama mereka. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar bank syariah yang mengedepankan nilai-nilai keadilan dan kesetaraan dalam memberikan layanan kepada seluruh nasabah, tanpa melakukan diskriminasi berdasarkan agama.

Pelayanan yang baik dan tidak mempersulit nasabah non-Muslim di bank syariah dapat diartikan bahwa bank tersebut memperlakukan semua nasabah dengan profesionalisme dan menjalankan prosedur yang sama untuk semua. Ini juga dapat mencerminkan bahwa bank syariah telah mengadopsi standar dan prinsip keuangan yang sesuai dengan aturan dan prinsip syariah, namun tetap mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada semua nasabah. Keberagaman nasabah adalah suatu hal yang wajar dalam industri perbankan, dan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi di lingkungan yang beragam agama harus mampu menjawab kebutuhan semua nasabahnya tanpa ada perbedaan perlakuan.

Ibu Henni terkait dengan pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim yaitu menyatakan bahwa "Pelayan yang diberikan bank syariah Kutacane sangat baik pada nasabah non muslim ataupun

[79] Hasil wawancara dengan Fengky Pasaribu pada tanggal 19 Januari 2023

nasabah muslim yang mengambil kredit menurut saya". "Pelayanannya sangat baik dan tidak membedakan pelayanan terhadap kami yang mengambil kredit di bank syariah.[80]

Pelayanan Bank Syariah Kutacane terhadap masyarakat non-Muslim di Kutacane harus didasarkan pada prinsip-prinsip inklusivitas dan penghormatan terhadap kebutuhan dan keyakinan mereka. Meskipun bank syariah didirikan berdasarkan prinsip-prinsip Islam, mereka juga berkomitmen untuk melayani seluruh masyarakat, termasuk non-Muslim. Bank Syariah Kutacane memastikan bahwa pelayanan terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, tanpa memandang agama atau keyakinan. Semua orang harus diberikan kesempatan yang sama untuk memanfaatkan produk dan layanan yang disediakan oleh bank.

Bank Syariah Kutacane harus menyediakan produk dan layanan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat non-Muslim di Kutacane. Misalnya, mereka dapat menawarkan produk tabungan, pinjaman, investasi, dan layanan perbankan elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, namun tetap memenuhi persyaratan dan preferensi non-Muslim.

Bank Syariah Kutacane menyediakan edukasi kepada masyarakat non-Muslim mengenai prinsip-prinsip dasar perbankan syariah dan manfaatnya. Hal ini dapat membantu mereka memahami cara kerja bank syariah dan membuat keputusan yang lebih informasi terkait penggunaan produk dan layanan yang ditawarkan.

[80] Hasil wawancara dengan Henni Br. Panjaitan pada tanggal 19 Januari 2023

Bank Syariah Kutacane menjaga transparansi dalam seluruh operasional, termasuk proses perbankan, kebijakan, dan persyaratan yang berlaku. Masyarakat non-Muslim harus diberikan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan yang mereka gunakan, termasuk ketentuan-ketentuan syariah yang relevan.

Bank Syariah Kutacane memiliki tim layanan pelanggan yang dapat memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat non-Muslim, harus siap menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan, dan menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul dalam penggunaan produk dan layanan.

Bank Syariah Kutacane berperan aktif dalam kegiatan sosial yang melibatkan seluruh masyarakat, tanpa memandang agama. Ini dapat mencakup dukungan terhadap pendidikan, lingkungan, dan kegiatan sosial lainnya yang bermanfaat bagi masyarakat Kutacane secara keseluruhan. Dalam rangka memastikan pelayanan yang baik kepada masyarakat non-Muslim di Kutacane, Bank Syariah Kutacane terus berupaya meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan dan harapan masyarakat non-Muslim, serta beradaptasi dengan perkembangan terkini dalam industri perbankan syariah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan inklusif.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim, bahwa responden tidak merasakan adanya perbedaan yang diberikan, pelayanan tetap bagus dan baik dari dahulu, semua dilayani sama walaupun berbeda agama, tidak membeda-bedakan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Secara keseluruhan responden mengetahui mengenai Bank Syariah secara umum serta prinsip-prinsipnya, kemudian perkembangan Bank syariah juga dapat digunakan untuk bertransaksi online dengan menggunakan mobile banking tanpa responden harus datang ke banknya langsung. Namun terdapat juga responden yang menyatakan bahwa Bank Syariah tidak sesuai dengan apa yang diperkirakannya selama ini. Perbedaan bank konvensional dulu dan bank syariah sekarang juga dijelaskan bahwa terletak pada segi tabungannya, nasabah bank syariah terhindar dari bunga dan dapat menarik tabungan sampai nol rupiah. Namun terdapat juga beberapa responden yang tidak merasakan adanya perbedaan antara Bank Syariah dengan bank konvensional.

Responden tidak merasakan perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional di Kutacane. Dalam halnya mengenai bertukarnya bank konvensional menjadi bank syariah di Kutacane responden mengatakan bahwa beberapa responden menginginkan kembalinya bank konvensional namun responden lainnya tidak merasakan perbedaan dari bertukarnya menjadi bank syariah. Dalam hal sebagai nasabah dalam Bank Syariah Kutacane responden mengatakan bahwa tidak adanya perbedaan antara non muslim dengan muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah.

Pelayanan yang diberikan bank syariah di Kutacane pada nasabah non muslim, bahwa responden tidak merasakan adanya perbedaan yang diberikan, pelayanan tetap bagus dan baik dari dahulu, semua dilayani sama walaupun berbeda agama, tidak membeda-bedakan.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan, hasil penelitian, dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane
2. Bagi penulis selanjutnya diharapkan sebagai pertimbangan bagi penulis untuk mengatahui respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.
3. Bagi masyarakat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai respon nasabah non muslim dalam mengambil kredit pada Bank Syariah di Kutacane.