

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti yang sebelumnya dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah telah diteliti pada berbagai penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Septyningdiah (2016). Skripsi. Determinan Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah Studikasuk Bank Syariahmandiri Kcp Wirobrajan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.	Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa faktor pelayanan, pengetahuan nasabah, karakteristik bank, lokasi bank. Variabel promosi bank tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan nilai t hitung 0,767. Dan pada penelitian ini faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah pada bank syariah adalah faktor karakteristik dengan nilai koefisien yaitu sebesar 0,331 (koefisien karakteristik bank lebih tinggi dari variabel lainnya) dan nilai R Square parsial yang paling tinggi dari	Menggunakan Variabel lokasi dan kualitas pelayanan Subtansi nya masih didalam faktor pengaruh keputusan menjadi nasabah	Teknik pengambilan sampel acak Sampel di ambil di bank syariah mandiri Kcp Wirobrajan Sampel hanya terkusus ke nasabah yang di bank syariah mandiri Kcp Wirobrajan

		variabelnya yaitu sebesar 0,483 yang dapat diartikan bahwa karakteristik bank mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah sebesar 48,3 %.		
2.	Istiqomah (2015). Jurnal. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa perbankan syariah stain salatiga untuk menjadi nasabah perbankan syariah. STAIN salatiga.	Hasil penelitian dilihat bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel nilai Syariah, produk, promosi dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa perbankan Syariah. Variabel pelayanan yang paling utama memberikan kontribusi paling besar	Menggunakan penelitian kuantitatif Teknik pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner Subtansinya masih dalam fakror mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah	Sampel menggunakan mahasiswa perbankan syariah.
3.	Hardiyanto (2018). Skripsi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. UIN Sunan Kalijaga.	Hasil penelitiannya bahwa secara <i>Assurance, Reliability, Tangiibles, Responsiveness, Accessibility</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel <i>empathy</i> dan <i>Compliance</i> memiliki nilai yang tidak signifikan.	Menggunakan model analisis regresi berganda Menggunakan program SPSS	Penelitian tersebut berfokus pada Pengaruh kualitas pelayanan
4.	Suryani (2017).Skripsi.	Hasil analisis yang telah dilakukan	Instrument menggunakan	Penelitian yang berfokus pada

	<p>faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat muslim untuk menjadi nasabah pada perbankan syariah. Universitas muhammadiyah Yogyakarta</p>	<p>peneliti terdahulu bahwa religiusitas, sistem bagi hasil dan lokasi memiliki pengaruh signifikan pada minat masyarakat muslim di kecamatan kasihan bantul yogyakarta untuk menjadi nasabah pada bank syariah.</p>	<p>skala likert</p> <p>Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan menggunakan analisis regresi berganda</p> <p>Subtansinya masih didalam faktor mempengaruhi untuk menjadi nasabah di bank syariah</p>	<p>masyarakat muslim yang belum menggunakan bank syariah</p> <p>Sampel di ambil di masyarakat kecamatan kasihan yogyakarta.</p>
5.	<p>Widyanti, Haryono dan Minarsih. (2016). Jurnal. Pengaruh kredibilitas perbankan dan kualitas pelayanan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan syariah</p>	<p>Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel kredibilitas perbankan dan kualitas pelayanan ada pengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa perbankan syariah</p>	<p>Membahas tentang variabel kualitas pelayanan</p> <p>Menggunakan uji asumsi klasik</p>	<p>Subtansinya lebih terkhususkan ke pengaruh kredibilitas dan kualitas pelayanan menggunakan jasa perbankan syariah</p> <p>Hanya menggunakan dua Variabel</p> <p>Menggunakan Teknik <i>accidental sampling</i>.</p>
6.	<p>Fauzan (2016). Jurnal. Faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah dengan regresi linear</p>	<p>hasil penelitian uji parsial dari promosi, fasilitas layanan dan lokasi, yang paling mempengaruhi kepada masyarakat non muslim menjadi nasabah yaitu variabel</p>	<p>Sampel menggunakan masyarakat yang beragama non muslim</p> <p>Menggunakan</p>	<p>Penelitian lebih memfokuskan kepada analisis regresi linear berganda</p> <p>Subyek penelitian yaitu</p>

	berganda di PT. bank muamalat Indonesia cabang pematang siantar.	pelayanan.	tiga variabel Analisis yang digunakan menggunakan regresi linear berganda	nasabah PT bank muamalat cabang pematang siantar Adanya 1 variabel yang berbeda yaitu promosi
7.	Bowono dan Oktaviani (2016). Jurnal. Analisis pemahaman, produk dan tingkat religiusitas terhadap keputusan mahasiswa IAIN menjadi nasabah bank syariah cabang salatiga	hasil pengolahan data bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pada variable produk Sedangkan variabel pemahaman bank syariah dan tingkat religiusitas mahasiswa hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga menjadi nasabah pada BSM cab. Salatiga.	Datanya diolah menggunakan uji Dari reliabilitas, validitas, statistik dan asumsi klasik Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka	Penelitian tersebut fokus pada pemahaman produk dan tingkat religiusitas Sampel nya menggunakan mahasiswa IAIN
8.	Syafrina dan Manik (2018). Jurnal. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim menabung di PT. Bank Syariah mandiri. Sekolah tinggi ekonomi Riau.	Hasil dari jurnal ini menyimpulkan variabel yang sangat berpengaruh yaitu produk dan yang paling kecil pengaruhnya faktor fasilitas	Menggunakan Uji T dan F Adanya persamaan satu variabel yaitu variabel lokasi	Menggunakan metode <i>random sampling</i> Subjek nya di nasabah yang menabung di bank syariah mandiri
9	Utami, Sangen dan Rachman (2015). jurnal.	Penelitian ini mendapatkan hasil secara parsial maupun	Menggunakan Teknik analisis	Sampel yang di gunakan masyarakat

	Analisis pengaruh religiusitas, kelompok referensi dan motivasi terhadap keputusan menabung di bank syariah	silmutan bahwa faktor religiusitas, kelompok referensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan sebagai nasabah bank syariah	regresi <i>linear</i> berganda Metode yang di gunakan <i>purposive sampling</i> Adanya hasil uji T dan F	muslim Subtansinya dalam pengaruh religiusitas, kelompok referensi dan motivasi dalam keputusan menabung di bank syariah
10	Syafril dan Huda (2015). Jurnal. Analisis faktor social, budaya dan psikologis yang memepengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan warnng mikro (PT bank syariah mandiri cabang Banjarmasin)	Hasil penelitian ini bahwa faktor religius, ekonomi, kelompok acuan, keluarga, kelas social, motivasi, pembelajaran dan memori berpengaruh signifikan dan faktor budaya dan persepsi tidak berpengaruh signifikan	Menggunakan teknik non probability sampling	Penelitian ini lebih memfokuskan ke seluruh nasabah yang ada di bank mandiri syariah dan variabel yang di ambil berbeda
11	Mujaddid dan Nugroho (2019). Jurnal. Pengaruh Pengetahuan, reputasi, lingkungan dan religiusitas, terhadap minat pelajar sekolah menengah kejuruan prodi perbankan syariah dalam menabung di bank syariah	Hasil dari penelitian tersebut bahwa variabel reputasi dan religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan, dimana dari hasil tersebut memberikan peluang kepada bank syariah untuk meningkatkan sosialisasi terhadap umat muslim	Menggunakan analisis regresi linear berganda	Menggunakan variabel yang berbeda dan terfokus pada pengaruh variabel terhadap minat menabung Sampel yang di gunakan pelajar SMP jurusan prodi perbankan syaraiah

Sumber: *Istiqomah (2015), Hardiyanto (2018), Suryani (2017), Widyanti, Haryono dan Minarsih (2016), Fauzan (2016), Bowono dan Oktaviani (2016), Syafrina dan Manik (2018), Utami, Sangen dan Marijati (2015), Syafril dan Huda (2015), Mujaddid dan Nugroho (2019).*

Istiqomah (2015:100) dari hasil penelitian dilihat bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel nilai Syariah, produk, promosi dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa perbankan Syariah. Variabel pelayanan yang paling utama memberikan kontribusi paling besar.

Hardiyanto (2018:90), Peneliti terdahulu menggunakan model analisis regresi linier berganda menggunakan program *output* SPSS versi 21. Hasil penelitiannya bahwa secara *Assurance, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Accessibility* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *empathy* dan *Compliance* memiliki nilai yang tidak signifikan.

Suryani (2017), penelitian menggunakan data primer atau menggunakan kuisioner yang dimana instrumennya di desain dengan menggunakan skala likert. Penelitian mengambil sampel dengan perhitungan rumus Slovin yang berjumlah 100 responden dengan alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda. Hasil analisis yang telah dilakukan bahwa adanya pengaruh pada Religiusitas, Sistem Bagi Hasil dan Lokasi terhadap Minat Masyarakat Muslim di Kecamatan Kasihan Bantul Yogyakarta untuk menjadi Nasabah pada Bank Syariah.

Widyanti, Haryono dan Minarsih (2016:6), hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel kredibilitas perbankan dan kualitas

pelayanan ada pengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa perbankan. Adapun penelitian dari Fauzan (2016:31) dari hasil penelitian uji parsial dari promosi, fasilitas layanan dan lokasi, yang memiliki pengaruh pada masyarakat non muslim menjadi nasabah yaitu variabel pelayanan.

Bowo dan Oktaviani (2016:29) hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan hanya variabel produk, Sedangkan variabel pemahaman bank syariah dan tingkat religiusitas mahasiswa berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga menjadi nasabah pada BSM cab. Salatiga.

Syafrina dan Manik (2018:68) Hasil dari jurnal ini menyimpulkan variabel yang sangat berpengaruh yaitu produk dan yang paling kecil pengaruhnya faktor fasilitas.

Utami, Sangen dan Rachman (2015:80) Penelitian ini mendapatkan hasil secara parsial maupun silmutan bahwa faktor religiusitas, kelompok referensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan sebagai nasabah bank syariah.

Syafril dan Huda (2015:256) Hasil penelitian ini bahwa faktor religius, ekonomi, kelompok acuan, keluarga, kelas social, motivasi, pembelajaran dan memori berpengaruh signifikan dan faktor budaya dan persepsi tidak berpengaruh signifikan.

Mujaddid dan Nugroho (2019:14) Hasil dari penelitian tersebut bahwa variabel reputasi dan religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan,

dimana dari hasil tersebut memberikan peluang kepada bank syariah untuk meningkatkan sosialisasi terhadap umat muslim.

Secara umumnya, faktor-faktor yang biasanya mempengaruhi keputusan menjadi nasabah pada peneliti-peneliti terdahulu adanya mewakili personal, karakteristik jasa, dan sikap. Karakter personal dapat dilihat dari usia, pendapatan perbulan, tanggungan keluarga, tingkat Pendidikan, serta kemudahan dalam menjangkau lokasi atau tempat bank. Karakter jasa meliputi keuntungan, servis, *promotion*, pelayanan, serta kualitas suatu produk. Yang terakhir karakter sikap meliputi *trust*, persepsi dan preferensi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dari segi cakupan lokasi dan penelitian ini menggunakan variable bagi hasil atau keuntungan, kualitas pelayanan dan lokasi Perbankan Syariah. Peneliti ini terinspirasi oleh Saputro (2018:63) dimana peneliti menyimpulkan bahwa variabel pelayanan dan informasi keuangan tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap minat pada masyarakat non-muslim menjadi nasabah bank syariah. Melihat dari hasil yang tidak konsisten serta peneliti ini memilih masyarakat non muslim sebagai sampel yang dibutuhkan.

Dari adanya *research problem* peneliti ini ingin meneliti kembali tentang faktor keputusan menjadi nasabah bagi masyarakat non-muslim.

B. Landasan Teori

1. Bank Syariah

Pengertian Bank menurut UU. No 10 tahun 1998 yang telah di ubah menjadi Pasal 1 ayat (7) UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan

Syariah yaitu badan usaha berupa bank yang mengoperasikan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan kaidah ajaran agama islam tentang hukum riba. Hal terpenting pada bank syariah adalah berlandaskan kepada prinsip dan nilai-nilai islami, sehingga tidak hanya mencari keuntungan materil, namun juga keuntungan spiritual.

Menurut Saputro (2018:15) hubungan suatu ekonomi berdasarkan syariat Islam ditentukan dari hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar. Prinsip-prinsip dasar akad tersebut dapat ditemukan pada produk-produk lembaga keuangan bank syariah. Prinsip dasar akad meliputi:

1) *Al- wadi'ah* (Prinsip Simpanan Murni)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas atau produk yang di berikan oleh bank syariah untuk pihak yang memiliki dana berlebih dan yang ingin menyimpan dana nya di bank syariah jika suatu saat nasabah ingin mengambil dana tersebut maka pihak bank syariah langsung mengembalikan dana tersebut.

2) *Syirkah* (Prinsip Bagi Hasil)

Syirkah merupakan konsep bagi hasil yang meliputi tata cara pembagian dari hasil usaha antara pengelola dana dengan penyedia dana. *mudharabah* dan *musyarakah* adalah bentuk produk yang berdasarkan prinsip tersebut.

3) *Tijarah* (Prinsip Jual dan Beli)

Jual beli (*Tijarah*) yaitu sistem yang didalamnya menerapkan adanya tata cara jual beli, bentuk pada jual beli dapat berupa: *salam, murabahah, istishna'*.

4) *Al-ijarah* (Prinsip Sewa)

Dalam perbankan, bank dapat membeli dahulu perlengkapan yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu tertentu dan yang telah disepakati oleh nasabah.

5) *Al-ajr wal umulah* atau (Prinsip Jasa)

Prinsip jasa, meliputi seluruh layanan yang bukan pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk dalam produk jasa tersebut berupa kliring, bank garansi, inkaso, jasa transfer, dll.

Beberapa keunggulan dari perbankan pada syariah dibandingkan dengan perbankan konvensional adalah proses transaksi yang murni dan terhindar dari hal yang diharamkan dari agama terkhususnya Islam. Selain itu bank syariah juga memiliki kewajiban untuk membayarkan zakat sebesar 2,5% dari keuntungan tahunan. Secara tidak langsung, nasabah yang menggunakan layanan bank syariah ikut memberikan zakat kepada orang yang membutuhkan (Saputro, 2018: 16).

System bank syariah terdapat nilai atau konsep dasar universal berupa nilai tauhid atau landasan iman, nilai keadilan agar terciptanya pemerataan ekonomi dalam masyarakat yang dihasilkan dari konsep bagi hasil hingga memunculkan kemaslahatan, nilai nubuwah atau cermin dari sifat nabi dan rasulullah, nilai khilafah agar mensejahterakan kehidupan manusia, dan memandang dunia sebagai ladang pahala. Gambaran umumnya terdapat asas-asas kebebasan, asas persamaan dan kesejahteraan, asas keadilan, asas kerelaan, asas kejujuran dan kebenaran.

Dari nilai-nilai yang terkandung dalam konsep dasar berdirinya bank syariah maka masyarakat non muslim di Indonesia terkhusus nya masyarakat non muslim di kecamatan Ngablak Magelang Jawa Tengah bebas menggunakan atau menjadi nasabah bank syariah. Dalam peraturan perundang-undangan maupun dari Bank Indonesia atau DSN, dijelaskan bahwa sama sekali tidak adanya batasan untuk siapa saja boleh menggunakan atau menjadi nasabah di bank syariah.

2. Proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah bank syariah

Keputusan nasabah diperbankan terdapat beberapa tahapan:

1) Pengelanaan masalah

Menurut Afiya (2017:21-23) pengenalan masalah, yang dimana kita harus mengetahui permasalahan sebelum mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di suatu bank syariah.

2) Mencari informasi

Dari permasalahan yang ada, nasabah akan mencari informasi dari segi keunggulan yang ada di bank syariah, nasabah datang ke bank syariah untuk menanyakan tentang bagusnya menjadi nasabah di bank syariah.

3) Evaluasi alternative

Nasabah akan mencari evaluasi alternatif dengan cara mencari tahu perbankan syariah yang lainnya dilihat dari keunggulan, murah biaya administrasinya dan tidak memberatkan nasabahnya.

4) Keputusan pengambilan

Sesudah nasabah mencari alternatif, maka nasabah akan mengambil keputusan dengan cara berfikir rasional dan sadar, dengan demikian terdapat dua faktor yang mempengaruhi tujuan dalam keputusan nasabah non muslim, yaitu terdapat faktor sikap orang lain dan faktor keadaan. Nasabah akan memilih sebuah keputusan untuk menjadi nasabah di bank syariah.

5) Perilaku Setelah Pembelian

Setelah membeli dan melakukan keputusan, nasabah akan mengalami beberapa tingkatan kepuasan dan ketidakpuasan. Nasabah atau konsumen juga melakukan suatu tindakan (promosi) paska sesudah membeli agar nasabah atau konsumen yang lain juga mengambil sebuah keputusan untuk menjadi nasabah di bank Syariah

Menurut Septyningdiah (2016) keputusan adalah pilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternative. konsumen yang mengambil keputusan harus mempunyai satu atau dua pilihan dari beberapa alternative yang ada. Bila konsumen dihadapkan oleh dua pilihan membeli atau tidak membeli, kemudian seseorang tersebut memilih untuk membeli. Maka, ada dalam posisi membuat sebuah keputusan.

3. Bagi Hasil

Bagi hasil atau *profit sharing* adalah sistem pembagian keuntungan antara pihak pertama (Bank Syariah) dan pihak kedua (nasabah) sesuai dengan akad yang telah dirancang diawal kesepakatan tersebut. Bagi hasil merupakan kerjasama antar penyedia dana dengan pihak yang menjalankan usaha untuk tujuan yang saling menguntungkan. Kerjasama ini juga memiliki resiko yaitu jika untung yang diperoleh besar maka pemilik modal dan pihak yang menjalankan usaha akan menikmati bersama sesuai dengan perjanjian dan jika hasil yang didapatkan adalah rugi maka akan dibagi rata pula. (Saputro, 2018:20)

Keuntungan yang diterima oleh pemilik dana bergantung pada keuntungan yang didapatkan, bank syariah melakukan penyaluran dana, khususnya pendapatan yang telah sama dengan kas masuk sehingga pendapatan yang diterima tiap bulan akan berbeda-beda. Ketentuan dalam prinsip-prinsip bagi hasil dalam pasal 1 butir 13 UU No. 10 tahun 1998 terdiri atas:

- 1) Kesepakatan besarnya resiko dalam bagi hasil dibuat saat akad berlangsung dengan berpedoman yang ada pada kemungkinan untung rugi.
- 2) Besarnya suatu nisbah pada bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang akan diperoleh.
- 3) Jumlah pembagian bagi hasil akan meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan yang ada.
- 4) Tidak akan meragukan keuntungan bagi hasil yang ada.
- 5) Bagi hasil bergantung terhadap keuntungan usaha yang dijalankan.

Jika dalam usaha itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian tersebut akan dipertanggungjawabkan bersama oleh kedua pihak. System bagi hasil hanya berlaku untuk pembiayaan dengan prinsip *Mudharabah* dan *Musyarakah*. (Suryani, 2017)

a. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* sebagai akad yang dilakukan antara *shahibul maal* dengan *mudharib* dimana keuntungan telah disepakati diawal untuk dibagi bersama dan kerugian ditanggung oleh pemilik modal diterapkan pada Bank Syariah ke dalam produk penyaluran dana berupa pembiayaan *mudharabah*. (Harahaf, Wiroso dan Yusuf, 2010:291)

Mudharabah muthlaqah dalam perbankan syariah pada umumnya diterapkan dalam penghimpunan dana, sedangkan pada akad *mudharabah muqayadah* diterapkan dalam kegiatan

penyaluran dana sehingga memudahkan monitoring dari bank terhadap usaha nasabah. BI sebagai pemimpin otoritas dalam perbankan dan telah mengatur syarat_syarat yang harus dipenuhi setiap Bank Syariah yang hendak menjalankan kegiatan usahanya kepada nasabahnya melalui suatu akad *mudharabah*.

PBI (Peraturan Bank Indonesia) mengeluarkan peraturan yaitu mengenai pelaksanaan prinsip Syariah dalam kegiatan penyaluran penghimpunan dana dan serta pelayanan jasa perbankan Syariah dalam PBI No.10/16/PBI/2008. Ketentuan teknis dan sekaligus sebagai peraturan pelaksana dari PBI yang dimaksud yaitu SEBI No. 10/14/DPbS pada tanggal 17 Maret 2008. SEBI disini antara lain mengatakan bahwa dalam kegiatan setiap penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* berlaku persyaratan sebagai berikut:

- a) Bank bertindak sebagai (*shahibul maal*) pemilik dana yang akan menyiapkan dana sebagai modal kerja dan nasabah bertindak sebagai (*mudharib*) pengelola dana dalam kegiatan usahanya.
- b) Pengawasan dan pembinaan usaha nasabah bank memiliki hak untuk mengawasi walaupun tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah, bank dapat melakukan review dan meminta bukti laporan dari usaha yang di jalankan untuk bukti pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan.

- c) Bank harus menjelaskan kepada nasabahnya mengenai karakteristik produk pembiayaan akad *mudharabah* serta kewajiban dan hak nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan BI mengenai transparansi informasi pada produk bank dan penggunaan dana pribadi.
- d) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan oleh para pihak yang bersangkutan.
- e) Pengembalian pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* dilakukan dalam dua cara yaitu secara angsuran ataupun sekaligus pada akhir periode akad, sesuai dengan jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *mudharabah*. Ketika kontrak *mudharabah* telah disepakati, maka kontrak tersebut menjadi sebuah hukum yang tidak boleh dilanggar oleh kedua belah pihak. Jika ada pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak, maka akan menimbulkan konsekuensi yuridis berupa gugurnya kontrak tersebut.

b. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *Mudharabah* yaitu tabungan atau penyimpanan uang yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Akad *Mudharabah* sendiri terbagi dalam dua bentuk, yakni *mudharabah mutlaqah* dan *muqayyadah*, perbedaannya di antara kedua akad

tersebut terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya.

Hal ini sebagai contoh, bank syariah sebagai *mudharib* (pihak bank syariah pengelola dananya), sedangkan nasabah sebagai *shahibul mal* (pihak yang memiliki dananya). *Mudharib* disini yaitu bank syariah, bisa membuat atau melakukan berbagai macam usaha tetapi usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain.

Bank harus sangat bertanggung jawab serta harus beritikad baik dan berhati-hati atau bijaksana atas segala sesuatu yang timbul akibat kelalaian atau kesalahannya. Setelah pengelolaan dana *Mudharabah* bank syariah membagi hasilkan dana yang di dapatkan kepada pemilik dana sesuai nisbah yang sudah di sepakati bersama dan di tuangkan ssat akad pembukaan rekening terjadi.

Bank tidak akan bertanggung jawab terhadap kerugian dalam pengelolaan dana yang yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, Jika terjadi mismanagement yang di lakukan dari pihak bank, bank akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang ada. Pengelolaan dana *mudharabah*, bank menutup biaya operasional tabungan dan menggunakan keuntungan dari nisbah yang menjadi haknya.

Selain dari itu bank tidak ada hak untuk mengurangi nisbah yang di dapatkan nasabah sebagai penabung tanpa adanya persetujuan dari yang bersangkutan. Ketentuan dengan yang diadakan, Pajak penghasilan bagi hasil tabungan *mudharabah* akan dibebankan langsung ke rekening tabungan *mudharabah* pada waktu pembagian hasil terjadi (eprints.walisongo.ac.id, 2019:12).

c. *Musyarakah*

Musyarakah yaitu akad antara dua belah pihak, pemilik modal untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu, sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk salah satu diantara mereka. Cara kerja akad *musyarakah* oleh bank syariah diterapkan pada pembiayaan usaha atau proyek yang dibiayai oleh lembaga keuangan yang jumlahnya tidak 100% sedangkan selebihnya oleh nasabah.

Pemegang otoritas perbankan yaitu bank Indonesia dimana mengatur persyaratan untuk prnyaluran dana yang dilakukan bank syariah melalui akad *musyarakah*. Peraturan PBI No. 10/16/PBI/2008. Ketentuan teknis dan sekaligus peraturan pelaksana dari PBI yang dimaksud yaitu SEBI No. 10/14/DPbS tertanggal 17 Maret 2008, SEBI menyatakan bahwa pelaksanaan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan akad *musyarakah* berlaku persyaratan sebagai berikut:

- a) Nasabah dan bank itu sendiri bertindak selaku mitra usaha yang bersama menyediakan dana dan barang untuk membiayai usaha tersebut.
- b) Pengelolaan usaha dilakukan oleh nasabah dan mitra usaha dilakukan oleh bank yang dapat ikut serta dalam pengelolaan usaha sesuai dengan wewenang dan tugas yang disepakati seperti melakukan review, meminta bukti laporan hasil usaha yang dibuat oleh nasabah berdasarkan bukti pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan.
- c) Nisbah bagi hasil yang telah disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak.
- d) Pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* diberikan dalam bentuk uang dan barang, serta bukan dalam bentuk piutang atau tagihan.
- e) Jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *musyarakah*, pengembalian dana dan pembagian hasil usaha ditentukan berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah.

Adapun metode penghitungan bagi hasil (*profit sharing*) dibedakan dalam 3 metode yaitu:

- 1) Menggunakan metode *profit and loss sharing* yaitu para pihak akan memperoleh bagian hasil sebesar nisbah yang telah disepakati dikalikan besarnya keuntungan (*profit*) yang

diperoleh oleh pelaku usaha, sedangkan apabila terjadi kerugian ditanggung bersama sebanding dengan kontribusi masing-masing pihak.

- 2) Menggunakan metode *profit sharing* artinya para pihak mendapatkan bagian hasil sebesar nisbah dikalikan dengan perolehan keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha, sedangkan apabila terjadi kerugian secara *financial* akan ditanggung oleh pemilik dana.
- 3) Menggunakan metode *revenue sharing*, yaitu nasabah dan bank mendapatkan bagi hasil sebesar nisbah dikalikan dengan besarnya pendapatan yang di peroleh oleh pemilik usaha.

Dalam praktik lapangan *profit and loss sharing* sering digunakan pada pembiayaan *musyarakah*, sedangkan metode *profit sharing* dipakai dalam pembiayaan *mudharabah* dan metode *revenue sharing* dipakai untuk nasabah depositan dengan sekema tabungan *mudharabah* atau deposito *mudharabah*.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur baik dan tidaknya berdasarkan sudut pandang nasabah bukan karena penyediaan jasa. Meski demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. (Tjiptono, 2000:61)

Menurut Yugiarto (2015:31) kualitas yaitu dilihat dari mutu dan pengendalian keragaman dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan kusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panja dengan perusahaan.

Saputro (2018:19) definisi dari pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pelayanan menurut perbankan yaitu suatu kegiatan dilakukan dengan memenuhi segala kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi di bank. Serta pelayanan untuk memberi informasi produk dan keunggulan bank tersebut (Asnawi, 2016:21)

Kebutuhan nasabah harus adanya kualitas pelayanan yang baik dan nasabah akan berpendapat bahwa hal ini bukanlah dilihat dari sudut pandang penyediaan jasa melainkan dari persepsi dari pelanggan itu. Dalam penelitian Yugiarto (2015:32) menyimpulkan ada beberapa dimensi *services quality* :

a. *Tangibles*

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability*

Suatu keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness*

Sering disebut juga dengan ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang *responsif* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance*

Suatu jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari

beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kompeten, dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan para konsumen.

Dimana suatu perusahaan atau bank syariah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan atau konsumen, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Yugiarso, 2015: 34)

5. Lokasi

Pertimbangan penentuan lokasi bank harus dipikirkan secara matang, pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai faktor hal-hal yang perlu diperhatikan. Mungkin menjadi prioritas utama bagi para calon konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa adalah lokasi yang strategis, mudah dijangkau, serta aman. Pemilihan lokasi yang tepat menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu usaha agar konsumen lebih mudah berkunjung. Aswani (2016:20), jika lokasi bank syariah semakin mudah dijangkau maka nasabah akan semakin mudah mengambil keputusan.

Lokasi dalam marketing mix sering disebut dengan saluran distribusi, yang artinya produk tersebut telah sampai kepada konsumen. saluran distribusi yaitu saluran yang di gunakan oleh produsen untuk menyalurkan produk tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau industry pemakai.

Lokasi merupakan suatu hubungan perusahaan yang harus berdiri dalam melaksanakan kegiatannya. Menurut Aufiya (2017:26-28) memilih lokasi tergantung keperluannya :

- a) Lokasi untuk kantor pusat
- b) Lokasi untuk pabrik
- c) Lokasi untuk Gudang
- d) Lokasi untuk kantor cabang
- e) Lokasi mesin-mesin ATM

Sedangkan, lokasi dalam memilih dan menentukan lokasi suatu bank ada hal yang harus di perhatikan

- 1) Berdekatan dengan kawasan industry pabrik
- 2) Berada di sekitar lokasi perkantoran
- 3) Berada di titik pasar
- 4) Berada di dekat perumahan atau pemukiman penduduk
- 5) Melihat jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.

Dapat disimpulkan dalam penentuan sebuah lokasi pada perbankan untuk pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah, maka nasabah menginginkan agar lokasi tersebut strategis berdekatan dengan

lokasi pasar perkantoran, rumah dan berdekatan dengan sekolahan. Karena hal tersebut merupakan salah satu faktor untuk menentukan pangsa pasar yang tepat dan yang harus diperhatikan di dalam penentuan lokasi yaitu melihat pesaing yang berada pada lokasi yang berdekatan. Karena, nasabah akan membandingkan lokasi lembaga keuangan syariah satu dengan yang lainnya dengan melihat dari segi letak strategis, aman dan mudah dijangkau.

C. Hipotesis

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan hipotesis, sebagai berikut:

a) Variabel Bagi Hasil

Profit Sharing atau bagi hasil yaitu system pembagian keuntungan antara pihak pertama dan pihak kedua sesuai dengan kesepakatan yang telah di rencanakan diawal kesepakatan. Bagi hasil itu sendiri kerjasama antara penyedia dana dengan pihak yang menjalankan usaha untuk kepentingan yang saling menguntungkan.

Kerjasama dalam ini memiliki resiko yaitu jika untung yang diperoleh besar maka pemiliki modal dan pihak yang menjalankan usaha akan menikmati bersama sesuai dengan perjanjian dan jika hasil yang didapatkan adalah rugi maka harus diterima bersama, dan juga dilihat dari akad yang digunakan dan peristiwa apa yang di alami. (Saputro, 2018:25)

Konsep bagi hasil itu sendiri menggunakan prinsip keadilan dimana tidak ada pihak yang akan di rugikan pada saat kerjasama. Sistem bagi hasil pada bank syariah menjadikan kinerja bank syariah yang transparan kepada nasabah, sehingga nasabah dapat melihat langsung hasil kinerja bank syariah atas jumlah bagi hasil yang diterima.

Dalam hal ini sudah seharusnya umat non-muslim tertarik untuk menjadi nasabah bank syariah karena konsep bagi hasil yang ada pada bank syariah bersifat transparan dan hasil yang diterima nasabah sesuai dengan keuntungan yang diterima oleh bank syariah tersebut. Dilihat dari hasil penelitian terdahulu dilakukan oleh Saputro (2018:63) variabel profit sharing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah. Ada juga penelitian oleh Asnawi (2016:73) menyatakan bahwa Profit Sharing memiliki pengaruh positif terhadap pengaruh minat nasabah muslim dan non-muslim untuk mengajak orang lain. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang di ajukan adalah:

H₁: Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

b) Variabel Kualitas Pelayanan

Nabahah saat menabung dan bertransaksis di bank sangat menyarankan kualitas pelayanan, karena pelayanan memberikan rasa yang langsung dapat dirasakan oleh nasabah dan dapat langsung dinilai baik buruk nya yang di berikan oleh pegawai bank itu sendiri. Dengan

begitu semakin baiknya pelayanan yang di berikan oleh bank semakin besar mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah.

Istiqomah (2016:100) Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan keterkaitan positif dengan keputusan menjadi nasabah bank Syariah. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang di ajukan adalah:

H₂: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah bank syariah.

c) Variabel Lokasi

Penentuan lokasi bank harus dipikirkan secara matang, pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai faktor yang perlu diperhatikan. Dalam menentukan lokasi, harus melalui berbagai macam pertimbangan karena penentuan lokasi bisnis sangat penting. Penentuan lokasi yang tepat dapat memudahkan penjual dan pembeli dalam bertransaksi, lokasi yang tepat juga harus mempertimbangkan akses untuk mendapatkan kebutuhan bisnis tersebut agar tidak kesulitan dalam pencarian bahan baku atau barang yang akan dijual.

Apabila lokasi tersebut lebih strategis atau berada dipusat keramaian dan mudah dijangkau oleh nasabah akan dapat mempengaruhi serta memberi keputusan terhadap mereka untuk memilih bank syariah. Pihak manajemen harus mencari lokasi yang tepat agar masyarakat tertarik untuk menginvestasikan dana nya pada

bank syariah. Semakin strategis lokasi dari bank syariah tersebut, maka akan lebih mempengaruhi keputusan dari masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Dilihat dari penelitian terdahulu Andika (2015: 85) variabel lokasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang di ajukan adalah:

H₃: Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

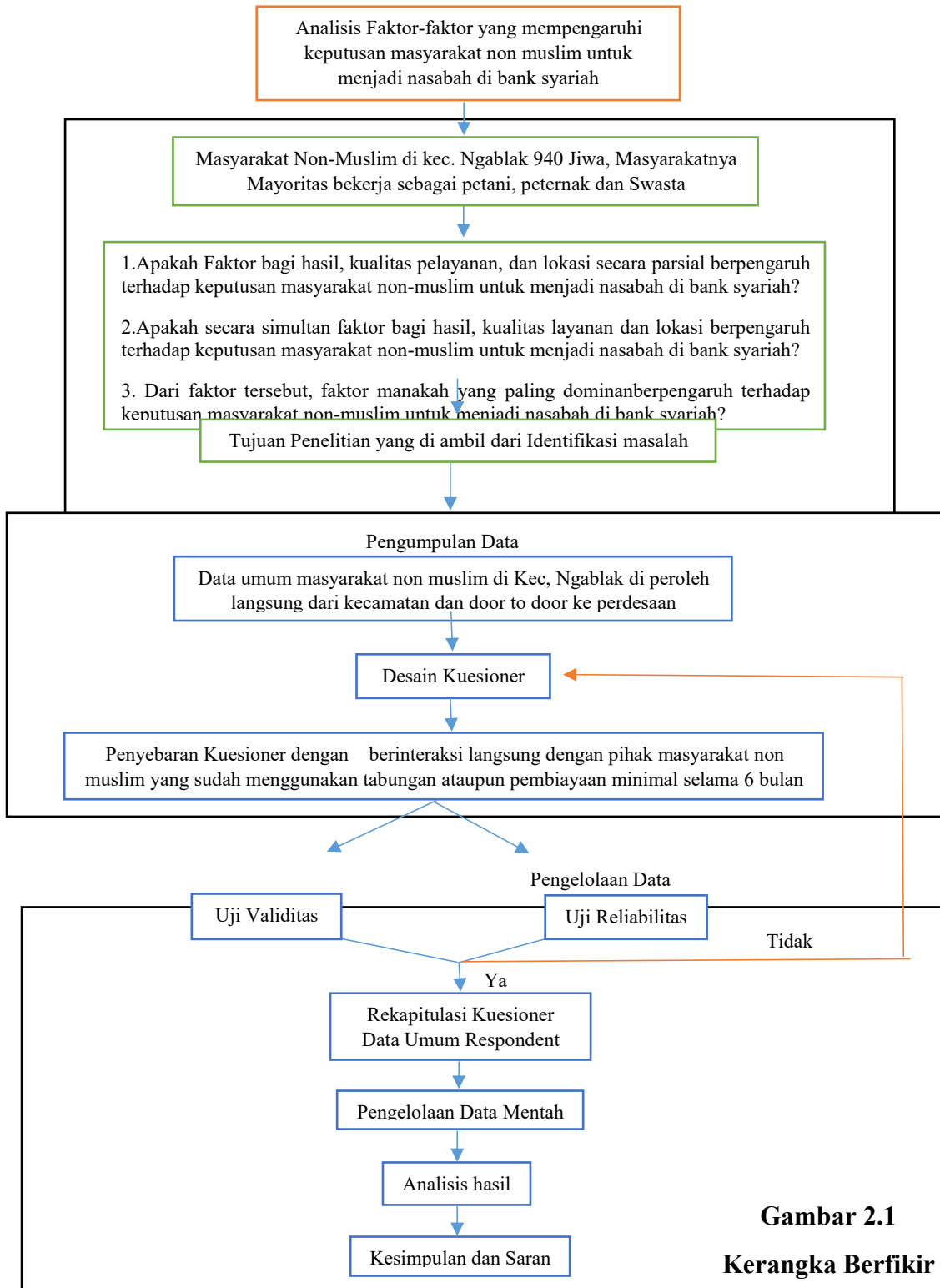
d) Variabel Bagi hasil, Kualitas Pelayanan dan Lokasi

Hubungan bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah dalam hal ini mengukur hubungan bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah (secara silmutan), oleh karna itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄: Bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau silmutan terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

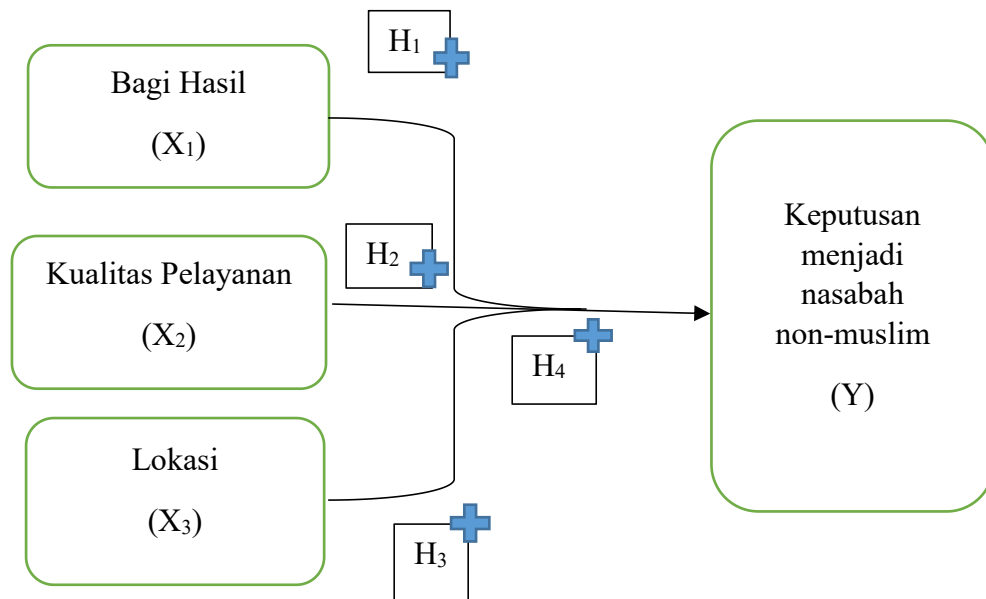
D. Kerangka Alur Penelitian

Kerangka alur penelitian disebut juga dengan kerangka penelitian merupakan serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan bentuk gambaran dari rangkaian masalah yang ditetapkan (Istiqomah, 2015:39). Kerangka berfikir teoritis yang sudah dijelaskan, mempermudah penelitian agar tidak menyimpang dari inti permasalahan, perlu dijelaskan suatu kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

Mempermudah peneliti agar tidak menyimpang dari inti permasalahan, perlu dijelaskan suatu model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2

Model Penelitian

Dari kerangka pemikiran di atas dapat dijelaskan bahwa variabel bagi hasil (X_1) memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah (Y). Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan (X_2) dan variabel Lokasi (X_3) memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah (Y).

Secara simultan atau bersama-sama variabel bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi (X_4) memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah (Y).

