

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia ialah negara melalui mayoritas penduduknya beragama Islam, perihal disini ialah diantara pendorong hadirnya institusi finansial (bank) melalui atas prinsip syariah. Kelahiran bank syariah atas Indonesia kerap relatif baru, ialah atas awal tahun 1990-an. Lahirnya bank syariah pertama atas Indonesia ialah hasil kerja tim perbankan MUI. Keadaan perbankan syariah semakin diakui melalui dikeluarkan UU No 21 Tahun 2008 perihal perbankan syariah selaku amandemen UU No & tahun 1992 perihal perbankan serta UU No 10 Tahun 1998 perihal perbankan, atas Undang-Undang disini diperbolehkan guna membuka bank syariah / unit upaya syariah atas bank konvensional.¹

Bank atas prinsip syariah ialah aturan perjanjian atashukum Islam diantara bank melalui bagian lain untuk menyimpan finansial / pembiayaan upaya / kegiatan perbankan lainnya.² Di masa saat ini ini, dunia perbankan syariah atas Indonesia amat berkembang pesat, perihal disini ditandai melalui hadirnya bank-bank syariah atas Indonesia, bahkan diantara atas bank konvensional pula membuka cabang atas bank syariah.

Bank syariah berasaskan atas asas kemitraan, keadilan, transparansi serta universal serta melangsungkan kesibukan upaya perbankan atas prinsip syariah. Kesibukan bank syariah ialah implementasi atas prinsip ekonomi islam melalui ciri khusus diantara lain, pelarangan riba, tiada mengenal konsep *time value of money*, finansial ialah alat tukar bukan selaku komoditas, tiada melangsungkan kesibukan melalui bersifat spekulatif, tiada diperbolehkan mengenakan dua harga guna satu barang ataupun dua transaksi atas satu akad.³

¹Andrianto serta M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (implementasi Teori Praktek)*, (Surabaya: Qlara Media, 2019). h. 24.

²Kasmir, *Dasar-Dasar perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002). h. 31.

³Fauzi Arif Lubis 2018, “*Aplikasi Sistem Finansial Perbankan Syariah*”, *Jurnal Human Falah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara*, Vol.5. 2 Juli-Desember.



Pada selagi disini diantara bank syariah melalui populer dikalangan publik Indonesia ialah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri ialah bank milik pemerintah pertama melalui melandaskan operasionalnya a t a s prinsip syariah. PT Bank Syariah Mandiri hadir serta tampil serta tumbuh selaku bank melalui sanggup memadukan idealisme upaya melalui nilai-nilai rohani, melalui melandasi kesibukan operasionalnya. Harmoni diantara idealisme upaya serta nilai- nilai rohani inilah melalui selaku diantara keunggulan Bank Syariah Mandiri atas kiprahnya atas perbankan Indonesia.

Lalu lokasi melalui strategis pula selaku pertimbanganatas publik atas menerapkan jasa bank. Lokasi melalui terjangkau, teknologi serta gedung melalui memadai dianggap hendak mempermudah atas mekanisme transaksi.⁴ Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjungbalai selaku alternatifatas publik tanjungbalai baik termaksud publik muslim ataupun publik non-muslim melalui mau menginvestasikan, ataupun menyimpan finansial (finansial). perihal fungsi bank syariaah, bank syariah memegang tiga fungsi utama ialah, fungsi bank syariah guna menghimpun finansial atas publik, merealisasikan finansial atas publik, pula memberkian penyajian atas struktur jasa perbankan serta melangsungkan sistemnya searah melalui prinsip-prinsip syariah.

Maka a t a s termaksud publik non muslim pula sanggup melangsungkan kesibukantransaksi atas bank syariah sebab atas sistem bank syariah t a m p a k nilai-nilai / konsep dasar universal ialah berupa nilai Tauhid / acuan Iman, nilai keadilan hendaknya terciptanya pemerataan ekonomi atas publik melalui dihasilkan atas pada publik melalui dihasilkan atas konsep atas hasil melalui demikian memunculkan kemaslahatan, serta nilai Ma'ad melalui berarti memandang dunia selaku ladang pahala. / melalui mekanisme gambaran umum tampak asa-asa kebebasan, asas persamaan serta kesetaraan, asas keadilan, asas kerelaan, asas kejujuran, serta asas kebenaran.

Selain termaksud kesamaan BSM melalui Islam sanggup ditilik atas mekanisme operasional / pola tata laku operasional melampau i sistem

imbangan berupa

⁴ Nurul Inayah 2017, “*Analisis Ketetapan Klien Menabung atas Bank Syarah (Studi Kasus PT.BPRS Puduarta Insani*”. Tesis, jurusan Magister Ekonomi Islam Pascasarjana UIN Sumatera Utara, Medan.

keuntungan / fasilitas melalui diterima anggota melalui searah melalui prinsip balas jasa atas islam. Islam memaparkan individu sahaja menampung apa melalui ia upayakan selakumana melalui ditegaskan atas Al-Qur'an Surat Al-Zalzalah ayat: 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

Artinya: *Barang siapa melalui mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya diakan menilik (balasan)nya(7) serta barang siapa melalui mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia hendak menilik (balasan)nya pula. (Q.S Al Zalzalah:7-8)*

Keberhasilan sistem finansial syariah hingga saat ini disini tiada semata-mata atas tampak dukungan regulasi pemerintah, namun pula didukung atas kualitas serta penyajian. Perlu kita ketahui melalui demikian taraf penyajian atas Bank Mandiri Syariah Kcp. Tanjungbalai sangatlah urgent atas karnakan sangatlah berakibat atas kepuasan segenap klien baik klien muslim ataupun nasabah non muslim, dimana klien mendapat kepuasan atas layanan melalui atas berikan atas industri. melalui demikian, kepuasan atas klien ialah syarat atas terciptanya loyalitas. Kepuasan klien ungkapan Kotler and Keller di tentukan atas penyajian melalui atas terima klien dibandingkan melalui mintanya. Bilamana penyajian melalui diterima klien sama / melampaui mintanya, melalui demikian klien hendak puas.

Perbankan syariah tiada sahaja tertilik atas sisi penambahan kuantitasnya saja namun pula atas segi taraf penyajian. Penyajian atas dunia perbankan identik melalui pegawai. Selakumana kecakapan pegawai atas melayani semua klien baik klien muslim ataupun non muslim, keramahan pegawai/mengutarakan salam atas klien, hingga kerapian/cara berpakaian pegawai termaksud pribadi. Bilamana hasil atas penyajian bank dinilai baik, melalui demikian bank hendak menggapai citra baik melalui demikian klien hendak tertarik atas barang melalui hendak ditawarkan atas Bank Mandiri Syariah Tanjungbalai diantaranya sebagai tabungan.

Bank atas menyampaikan penyajian atas klien tiada sahaja menyampaikan taraf penyajian saja hendak namun bank pula mesti memperkenalkan citra merek / sering disebut melalui *BRAND IMAGE*, atas pada benak klien melalui mekanisme sederhana, ialah asosiasi merek.⁵ *BRAND IMAGE* / citra merek, memakibati keyakinan / kesan individu atas suatu brand, melampaui *BRAND IMAGE* melalui baik hendak menumbuhkan pemikiran melalui positif selagi mengenakan merek terpilih.

Citra merek (*BRAND IMAGE*) memegang posisi strategis atas persaingan multi pada setiap industri atas rangka menarik minat klien ,baik klien muslim ataupun nasabah non muslim guna mengenakan peroduk melalui ditawarkan. Peresepsi setiap masing-masing individu itu tidaklah sama. Klien setia Bank Syariah Mandiri Tanjungbalai, memandang peroduk tabungan atas Bank Syariah Mandiri Tanjungbalai selaku tabungan melalui amat bertaraf sanggup atas percaya serta menyampaikan keuntungan melalui amat menarik guna beberapa klien. *BRAND IMAGE* melalui baik serta terkenal tentu selaku kekuatan atas brand melalui atas gunakan peroduk termaksud, maka industri mesti membangun citra merek melalui baik, hendaknya publik sanggup mempercayai serta sanggup kian nyaman guna menabung atas Bank Syariah Mandiri Tanjungbalai. Adapun pendapat atas publik non muslim melalui bertransaksi serta selaku klien atas Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai melalui demikian ungkapan mereka yang beragama keristen, pelanggaran / restriksi keras atas riba melalui berlangsung sewaktu kian atas 1400 tahun. melalui mekanisme umum, segenap kontrol disini menunjukkan melalui demikian penarikan bunga apapun dilarang. Jadi intinya ungkapan mereka riba termaksud ialah perbuatan dosa besar melalui dilarang serta usai semestinya mesti dihindari atas mereka, jadi pelarangan riba disini tiada sahaja tampak larangannya atas kitab al'quran saja, namun pula pelarangan riba disini tampak atas kitab melalui diyakini atas individu nasrani ataupun kristen.

⁵Freddy Rangkuti, *The POWER of BRANDS Teknik Mengelolah Brand Equity serta Strategi Pengembangan Merek Plus Analisis Kasus melalui SPSS*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama 2002). h.43.

Di India kuno, hukum melalui atas weda, kitab suci tertua agama hindu, mengutuk riba selaku suatu dosa besar serta oprasi bunga. Mengutip atas bukunya M, Syafi'i Antonio melalui berjudul “ Bank Syariah atas Teori Ke Peraktek” mengutarakan bahwa: Individu – individu yahudi dilarang mempraktekkan pengutipan riba / bunga. Pelarangan disini banyak tampak atas kitab suci mereka, bank atas Old Testament (Perjanjian lama) ataupun undang – undang Talmud. Kitab Deuternomy (Ulangan) Pasal 23 ayat 19 mengutarakan :Janganlah engkau membungakan finansial atas saudaramu, baik finansial ataupun bahan makanan, / apapun melalui sanggup difinansialkan.⁶

Dan pada saat tahun 2015-2019 jumlah data keseluruhan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Tanjung Balai adalah sekitar 8020 nasabah aktif dan pasif. dan dalam penelitian ini saya sebagai penulis hanya meneliti nasabah non muslim yang menjadi acuan judul dalam penelitian ini.

Oleh sebab termaksud tampak sebagian Faktor-faktor melalui memakibati pengutipan ketetapan atas nasabah non muslim atas mengenakan jasa perbankan syariah, amat urgent atas perhatikan atas bagian menejemen perbankan demi kelangsungan serta tetap eksisnya institusi termaksud. diantara lain ketetapan klien atas menerapkan / mengenakan barang jasa bank syariah diasakan atas sebagian faktor, anatar lain aspek religiusitas (Keagamaan), aspek produk, aspek penyajian, serta citra (*BRAND IMAGE*). Tarafjasa ialah perpaduan diantara sifat serta ciri khusus melalui menerapkan sejauh mana keluaran sanggup mencukupi persyaratan keperluan klien. Klien melalui menerapkan serta menilai hingga seberapa jauh sifat serta ciri khusus termaksud mencukupi keperluannya.⁷

Dengan mekanisme rinci perkembangan keseluruhan nasabah non muslim di tahun 2015 – 2019 atas Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai selaku berikut:

⁶M. Syafi'i Antonio,*Bank Syariah at a s teori keperaktek*,(Jakarta: GemaInsani Pres Cet 1,2001). h. 43.

⁷Lupiyoadi,Dkk,*Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta: Salemba Empat,2009),h.171.

Tabel 1.1
Keseluruhan Nasabah non-muslim di tahun 2015-2019

Tahun	Keseluruhan Klien
2015	2000 individu
2016	2500 individu
2017	3000 individu
2018	4200 individu
2019	5000 individu

Atas tabel diatas keseluruhan nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai di tahun ketahun kerap mengalami peningkatan nasabah non muslim,ditilik di tahun 2015 – 2019 kerap meningkat. Atas penulisan diatas bank semakin menyadari betapa urgentnya perananklien baik klien muslim ataupun non muslim,dalam surveynya mesti tetap sama serta tiada boleh membeda-bedakan satu sama lainnya, sebab bank serta klien pula selaku alasan keberadaan mereka. atas kesadaran termaksud bank hendak terus melangsungkan klien selaku tujuan utama mereka.

Keadaan diatas sangatlah menarik bilamana dirangkaikan melalui minat nasabah non- muslim melalui menerapkan selaku klien bank syariah, padahal selakumana kita ketahui melalui demikian bank syariah mengenakan sistem syariah, melalui dilangsungkan atas Al'Quran serta Al'Sunah. Perbankan syariah tiada sahaja selaku keperluan publik indonesia saja namun pula usai mendunia,negara-negara non-muslim pun banyak melalui berminat atas perbankan syariah.

B. Identifikasi Masalah

Atas latar belakang diatas, melalui demikian sanggup didefenisikan sebagian masalahselaku berikut :

1. Taraf penyajian kepuasan nasabah non muslim atas penyajian, serta kemudahan bertransaksi serta efisiensi, melalui demikian nasabah non muslim tiada merasa bosan serta terbengkalai, taraf penyajian atas menangani klien / menaikkan taraf penyajian, lalu karyawan atas melangsungkan

penyajian, dimulai atas anggota karyawan Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjungbalai. Taraf penyajian amat berakibat atas keputusan nasabah non muslim, taraf penyajian melalui disampaikan atas Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjungbalai, guna selagi disini usai kurang memuaskan atas segi fasilitas serta penyajiannya.

2. Taraf *BRAND IMAGE* berakibat terhadap keputusan nasabah non muslim Dalam Melakukan transaksi. *BRAND IMAGE* pula ialah perihal urgent atas membeli / menerapkan satu produk, atas umumnya klien sahaja menerapkan / bertransaksi atas merek melalui usai terkenal, karna usai dijamin serta sanggup dipertanggung jawabkan. usai tiada asing lagi didengar *BRAND IMAGE* / merek atas Bank Syariah Mandiri dikalangan publik baik muslim ataupun non muslim. Namun *BRAND IMAGE* pula tiada cukup menjamin kepuasan nasabah non muslim saja, atas dasarnya nasabah non muslim mengutamakan penyajian, sistem kesyariaannya, mudahnya bertransaksi, keamanan melalui dijamin atas Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai.

C. Batasan Masalah

Atas identifikasi masalah, guna menghindari meluasnya permasalahan atas riset ini, melalui dibatasi ialah kualitas pelayanan dan *BRAND IMAGE*. Dimana taraf penyajian memegang 5 indikator ialah, reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta keberwujudan serta melalui hendak dibahas ialah penampilan, kecepatan, gaya tanggap melalui baik, responsivitas, sopan serta ramah. atas *BRAND IMAGE* memegang 4 indikator ialah kesan profesional, kesan modern, melayani segenap segmen serta populer atas klien, serta melalui hendak dibahas ialah namabaik, keberadaannya, serta sanggup dipercaya.

D. Rumusan Masalah

Atas latar belakang diatas, sanggup dirumuskan sebagian masalah penentuan selaku berikut:

1. Apakah taraf penyajian berakibat terhadap keputusan nasabah non muslim dalam melangsungkan transaksi pada PT Bank Syariah Mandiri

Kcp.Tanjungbalai?

2. Apakah *BRAND IMAGE* berakibat terhadap keputusan nasabah non-muslim Dalam Melakukan transaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjung Balai ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *BRAND IMAGE* berakibat terhadap keputusan nasabah non muslim Dalam Melakukan transaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjungbalai ?

E. Tujuan Penentuan

Atas latar belakang serta rumusan masalah melalui usai diuraikan sebelumnya melalui demikian tampak tujuan riset disini ialah:

1. Guna mengetahui pengaruh taraf penyajian terhadap keputusan nasabah non muslim Dalam Melakukan transaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjung Balai.
2. Guna mengetahui akibat *BRAND IMAGE* terhadap keputusan nasabah non muslim atas bertransaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kcp.Tanjungbalai.
3. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *BRAND IMAGE* terhadap keputusan nasabah non muslim atas Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai.

F. Manfaat Penentuan

Adapun manfaat atas riset disini ialah :

1. Bagi Peneliti :

Riset disini dimohonkan guna dikenakan selaku ilmu pengetahuan,penambah wawasan serta sanggup dikenakan selaku refrensi guna mengetahui kian lanjut hendak pengaruh taraf penyajian atas ketetapan publik mengenakan jasa perbankan (Bank Syariah Mandiri).

2. Bagi bagian Bank Syariah Mandiri

Bagi Bank Syariah Mandiri, penentuan sanggup dikenakan selaku bahan masukan guna menaikkan mutu penyajian atas Bank Syariah Mandiri guna mendapat simpati publik.

3. Bagi Peneliti Lalu

Bagi peneliti lalu, dimohonkan sanggup dikenakan selaku bahan bacaan serta literature guna sanggup dikenakan acuan. Serta data serta refrensi penentuan lalu atas melangsungkan penentuan atas taraf penyajian.

G. Sistematika Penentuan

Sistematika ialah gambaran singkat serta melalui mekanisme menyeluruh atas satu karya ilmiah, atas perihal disini skripsi. Sistematika disini bermaksud guna membantu pembaca hendaknya sanggup melalui sekiranya memahami isi atas satu karya ilmiah.

Masing-masing uraian hendak diuraikan selaku berikut :

BAB I: PENDAHULUAN, ialah uraian melalui berisi latar belakang penentuan, identifikasi masalah, batasan masalah penentuan, rumusan penentuan, tujuan serta manfaat penentuan serta sistematika penentuan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA, atas kajian pustaka disini diuraikan tinjauan pustaka melalui berkaitan melalui teori-teori melalui dikenakan atas riset disini diantaranya definisi, factor-faktor melalui memakibati, dimensi serta indicator. Lalu melingkup hasil atas penelitan sebelumnya melalui sejenis. Lalu disusun kerangka konseptual serta hipotesis.

BAB III : METODE PENENTUAN, Bab disini menguraikan bagaimana riset disini hendak dilangsungkan, jenis penentuan, waktu serta tempat penentuan, berapa populasi serta berapa sampel melalui hendak dikenakan, jenis serta sumber data melalui dikenakan, definisi operasional variable, pengukuran variable, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENENTUAN serta PEMBAHASAN, Bab disini membahas perihal gambaran umum objek penentuan, hasil atas segenap alat uji melalui dikenakan serta pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP, Bab disini berisi kesimpulan atas hasil pembahasan penentuan serta saran atas pihak-pihak terkait perihal hasil atas penentuan melalui usai dilangsungkan.