

## Analisis Perilaku Nasabah Nonmuslim Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi

**Hansen Rusliani**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : [muhammadhansenrusliani@gmail.com](mailto:muhammadhansenrusliani@gmail.com)

**Putri Lestari**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : [putrilstari922@gmail.com](mailto:putrilstari922@gmail.com)

**Nurrahma Sari Putri**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : [nurrahmah.sputri@uinjambi.ac.id](mailto:nurrahmah.sputri@uinjambi.ac.id)

Korespondensi penulis: [muhammadhansenrusliani@gmail.com](mailto:muhammadhansenrusliani@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to find out how to analyze the behavior of non-Muslim customers in choosing murabaha financing products, how to analyze the decision process of non-Muslim customers, and how cultural, social, personality and psychological factors can influence customer decisions in choosing murabaha financing products at Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi. The method of this research is using descriptive qualitative method with primary and secondary data types. Data collection techniques in this study were observation, interviews and documentation techniques, while for data analysis the researchers used data reduction analysis, data presentation and verification. The theory used in this research is the theory put forward by Kotler & Ketler that consumer behavior is the science of how individuals, groups and organizations choose, buy and use and obtain goods, services, ideas or experiences to satisfy their wants and needs. . According to Kotler's theory, consumer behavior is divided into four types, namely cultural, social, personality and psychological factors. In the customer decision process is divided into five steps, namely decision making, namely, recognition of needs, information search, evaluation of alternatives, buying decisions, and post-purchase evaluation. The results of the study explain that the behavior analysis of non-Muslim customers in choosing murabaha financing at Bank Syariah Indonesia KC. In Jelutung Jambi, there were three informants, namely the first informant who worked as a teacher because he was interested because of the salary slip through the bank, and chose gold installment financing because the bank could insure the gold installments, low interest rates, and cheap rates compared to pawn shops. The second informant is taking home installments because the interest rates are low compared to other banks and if you are late paying the installments you are not subject to a fine/sanction of 0.5% to 1% of the amount of the installments that the customer has to pay. The third informant is working as a teacher as well and taking education expenses for their children because the process is fast and the interest rate is low at 3.3%, while at commercial banks it is 8.93%. The fourth informant took gold installments because of the low interest rates. The fifth informant took motorbike installments because the interest rate was lower than leasing, which was 8%. From the several informants above, it can be concluded that cultural, social, personality and psychological factors can influence customer decisions in choosing murabaha financing products at Bank Syariah Indonesia KC. In Jelutung Jambi.*

**Keywords:** *Consumer Behavior, Murabaha, Islamic Bank*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah, bagaimana analisis proses keputusan nasabah nonmuslim, dan bagaimana faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi. Adapun metode penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan untuk analisis data peneliti menggunakan analisis reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori yang dikemukakan oleh Kotler & Ketler bahwa perilaku konsumen merupakan ilmu tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi untuk memilih, membeli, dan menggunakan dan mendapatkan barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Perilaku konsumen menurut teori kotler dibagi menjadi empat jenis, yaitu faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis. Pada proses keputusan nasabah dibagi menjadi lima langkah yaitu pengambilan

keputusan yaitu, pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan membeli, dan evaluasi pasca pembelian. Hasil penelitian menjelaskan bahwa analisis perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi terdapat lima informan, yaitu informan yang pertama bekerja sebagai guru alasan tertarik karena slip gaji melalui bank tersebut, dan memilih pembiayaan cicilan emas karena pada bank tersebut cicilan emasnya bisa diasuransikan, suku bunga yang rendah, dan tarif yang murah dibandingkan dengan pegadaian. Informan kedua yaitu mengambil cicilan rumah karena suku bunganya rendah dibandingkan bank lainnya dan apabila telat membayar cicilan tidak dikenakan denda/sanksi sebesar 0,5% sampai 1% dari jumlah cicilan yang harus nasabah bayar. Informan ketiga yaitu bekerja sebagai guru juga dan mengambil biaya pendidikan untuk anaknya karena prosesnya cepat dan suku bunga yang rendah sebesar 3,3%, sedangkan pada bank umum sebesar 8,93%. Informan keempat mengambil cicilan emas karena suku bunganya yang rendah. Informan kelima mengambil cicilan motor karena suku bunganya lebih rendah dibandingkan pada leasing sebesar 8%. Dari beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

**Kata Kunci :** Perilaku Konsumen, Murabahah, Bank Syariah

## **LATAR BELAKANG**

Indonesia memiliki banyak aneka ragam budaya, ras, suku, agama dan lainnya. Indonesia merupakan negara berketuhanan yang menjunjung tinggi kebebasan beragama. Ketentuan ini ditegaskan dalam Pancasila sila pertama, yaitu “Ketuhanan Yang Maha Esa” dan Undang-undang Dasar 1945 pasal 29 ayat (2), yaitu: “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agama masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu”. Saat ini terdapat enam agama resmi (yang diakui secara hukum) di Indonesia, yaitu: Islam, Kristen Protestan, Kristen Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Chu. Tidak dapat dipungkiri pola pikir fanatisme agama masih kental dimasyarakat Indonesia.

Di era zaman sekarang yang semakin maju terdapat banyak perkembangan yang terjadi di Industri perbankan syariah, dapat terjadi karena penyesuaian zaman serta adanya masukan dari masyarakat demi terpenuhi kebutuhan hidup. Pada perbankan syariah terdapat banyak perkembangan terutama pada produk murabahah syariah. Produk pembiayaan murabahah tidak hanya diminati oleh nasabah muslim, tetapi juga diminati oleh nasabah nonmuslim.

Perbankan syariah merupakan suatu alternatif atas sistem perbankan non syariah yang mampu diharapkan untuk menggerakkan sektor usaha riil, dengan demikian perbankan syariah membutuhkan perangkat aturan yang khusus tersebut haruslah mampu menampung dan mengayomi segala kepentingan yang ada, tidak hanya sebatas untuk umat Islam, tetapi harus juga untuk masyarakat nonmuslim karena sistem dari perbankan haruslah bersifat menyeluruh atau universal. Sama halnya dengan suatu produk barang atau jasa, perbankan syariah sangat menarik dan mulai diminati seluruh komponen masyarakat baik itu orang muslim sendiri ataupun nonmuslim yang ada di Jambi. Setiap nasabah memiliki alasan kuat yang dapat

menyebabkan mereka dalam pengambilan sebuah keputusan untuk menetapkan pilihannya menjadi nasabah di bank syariah.

Pesatnya perkembangan perbankan syariah juga telah diikuti dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip serta praktek-praktek bank syariah. Namun demikian, berbagai kajian dan terbitan tersebut hampir seluruhnya membahas bagaimana strategi sukses mengelola bank syariah dengan memfokuskan pada nasabah muslim sebagai sasaran utamanya. Dalam konteks Indonesia, hal ini sangat penting untuk dipikirkan, mengingat bahwa nonmuslim di Indonesia selain jumlahnya cukup signifikan, juga memiliki potensi ekonomi yang besar. Hal ini diperkuat dengan kenyataan pada beberapa wilayah di Indonesia, bahwa penduduk nonmuslim lah yang merupakan mayoritas.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi pelopor bagi bank syariah lainnya, dan telah lebih dahulu menerapkan sistem ini di tengah menjamurnya bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank konvensional dan banyak yang di likuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. Perbankan syariah berkembang pesat terutama sejak ditetapkannya dasar hukum operasional tentang perbankan melalui UU No. 7 tahun 1992 yang kemudian dirubah dalam undang undang No. 10/ tahun 1998. Bank syariah di Indonesia tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No.21 Tahun 2008, Pasal 1, Ayat 9). BPRS berbentuk badan hukum perseroan terbatas dan hanya boleh dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

Pertama, bank umum syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa. Kedua, unit usaha syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai bank devisa dan bank non devisa. Kedua unit usaha syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari

suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah. Ketiga, bank pembiayaan rakyat syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Teori Kotlert yang dijelaskan pada BAB II. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menggunakan teori Kotlert adalah sebagai berikut: “Analisis Perilaku Nasabah dalam Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri.” Berdasarkan hasil penelitian, persepsi yang dangkal tentang bank syari’ah menimbulkan spekulasi yang tinggi pada diri nasabah untuk mengambil suatu keputusan yang pasti. Sehingga keputusan nasabah masih sangat bisa dipengaruhi oleh adanya persaingan baik antar bank syari’ah maupun antara bank syariah dan bank konvensional. Alasan-alasan yang mendasari nasabah dalam mengambil pembiayaan syari’ah adalah antara lain sebagai berikut: faktor keimanan/kepercayaan, faktor keuntungan (tinggi rendahnya nisbah pembiayaan dan fleksibilitas jangka waktu pembayaran), faktor pelayanan (kemudahan dan kecepatan proses pembiayaan). Pandangan nasabah tentang perbedaan riba dan nisbah masih begitu rendah. Berdasarkan studi lapang konsep riba dan nisbah lebih banyak dipahami oleh kalangan akademisi yang berhubungan dengan konsep perbankan syari’ah. Bank Syari’ah Mandiri Bangkalan dinilai oleh sebagian besar responden dan informan telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah serta menetapkan nisbah yang ringan. Sehingga mendorong nasabah untuk mengajukan pembiayaan di masa yang akan datang.

“Analisis Perilaku Konsumen Asuransi.” Dari penelitian yang telah dijelaskan dapat diambil kesimpulan yaitu perilaku konsumen merupakan proses dimana seorang atau organisasi menemukan, membeli, memakai, mengevaluasi, dan membuang produk atau pelayanan setelah dikonsumsi untuk melengkapi keperluan mereka. Perilaku konsumen sangat berpengaruh pada penentuan keputusan dalam pembelian. Perilaku konsumen juga diekspresikan dalam beberapa langkah, antara lain langkah pra pembelian, langkah pembelian, dan langkah pasca pembelian suatu produk atau layanan. Dalam perilaku konsumen ada beberapa faktor, misalnya dari budaya, social, pribadi dan psikologis. Kemudian lima tahap yang dilalui konsumen asuransi dalam cara keputusan, yaitu Mengenali masalah, mencari informasi, mengevaluasi alternatif, membuat keputusan pembelian, dan bertindak setelah pembelian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana perilaku nasabah nonmuslim yang memilih produk pembiayaan murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi. Oleh karena itu, peneliti tertarik dalam mengangkat judul tentang:

## **“Analisis Perilaku Nasabah Nonmuslim Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi”.**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **Perilaku Konsumen**

Pemahaman mengenai tingkah laku konsumen sangat perlu bagi manajer pemasaran sebelum melakukan kegiatan. Perilaku konsumen adalah tindakan manusia yang ditujukan dalam perencanaan, keputusan membeli atau menolak akan penggunaan barang dan jasa. Sedangkan aktivitas fisik merupakan kegiatan usaha untuk mencari informasi terhadap suatu produk dan membandingkan dengan produk lain yang sejenis dalam melakukan pembelian atau menolaknya. Perilaku konsumen dalam melakukan pembelian barang dan jasa berlainan satu dengan yang lain, karena konsumen sangat beraneka ragam dalam usia, pendapatan, selera, pendidikan, dan pola mobilitas. Kebutuhan merupakan dasar perilaku konsumen dimana kebutuhan tersebut mendesak atau tidak mendesak. Perusahaan perlu memahami kebutuhan tersebut agar konsumen merasa terdorong melakukan pembelian barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

#### **Pengertian Murabahah**

Kata murabahah berasal dari kata ribhu (keuntungan), sehingga murabahah berarti saling menguntungkan, secara sederhana murabahah berarti jual beli barang ditambah keuntungan yang disepakati. Dalam penjelasan Pasal 19 huruf d Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa murabahah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

Menurut Adiwarman Azwar Karim mengartikan, murabahah sebagai akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Dari beberapa definisi di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa akad murabahah merupakan salah satu bentuk natural certainty contracts, karena dalam murabahah ditentukan berapa keuntungan yang ingin diperoleh.

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu melakukan penelitian apa adanya atau gambaran yang menjelaskan tentang keadaan yang akan

diteliti. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, data yang pasti dan mengandung makna dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yang beralamatkan Jl. Hayam Wuruk No.RT.35, Jelutung, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Jambi 36124.

Objek penelitian pada penelitian ini adalah nasabah nonmuslim yang memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi. Berdasarkan objek penelitian itu kita dapat mengetahui bagaimana perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini berkaitan erat dengan jenis data yang diambil. Hal ini meliputi 2 (dua) jenis data yaitu:

### **1. Data Primer.**

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber informasi yang bersangkutan. Menurut Hasan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau bersangkutan memerlukannya. Data primer merupakan data yang diperoleh berupa teks-teks yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan informan yang sedang dijadikan sampel penelitiannya. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sistem pengumpulan data, jadi dalam penelitian ini yang menjadi sumber data ini adalah 5 narasumber nasabah nonmuslim, dan 2 pegawai di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

### **2. Data sekunder.**

Data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan. Sumber data sekunder dapat membantu memberikan keterangan-keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Wawancara Pegawai Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

#### 1. Wawancara dengan Bapak Muhammad Hasyim

Bapak Muhammad Hasyim merupakan pegawai di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yang menjabat menjadi Consumer Banking Relationship Manager (CBRM). Beliau telah bekerja di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi selama 5 tahun.

Wawancara dengan Bapak Muhammad Hasyim beliau mengatakan bahwa:

*“Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah merupakan akad jual beli secara umum sedangkan murabahah merupakan akad syariah. Pada pembiayaan di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yang sering dipakai nasabah yaitu akad murabahah/jual beli yaitu bank membeli nanti didampingi akad wakalah perwakilan. Contohnya, ada nasabah ingin membeli motor/rumah terus dia mengajukan ke pihak bank untuk membeli motor/rumah tersebut dan untuk akad wakalah nya nanti akad perwakilan, jadi bank tersebut yang mewakili nasabah untuk membeli motor/rumah tersebut. Daya tarik nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yaitu terkait layanan pada bank tersebut, dan prosesnya cepat dan angsurannya tetap. Untuk perkembangan nasabah nonmuslim 3 tahun terakhir yaitu meningkat, Selain itu, untuk meyakinkan nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yaitu dengan perkembangannya bank syariah di Indonesia yang sudah masuk ke 6 besar secara nasional, jadi nonmuslim bisa memikirkan bahwa bank syariah Indonesia sudah besar dengan asset triliun maka nasabah nonmuslim tidak ragu untuk menjadi nasabah di bank syariah Indonesia”.*

#### 2. Wawancara dengan Bapak Taufiq Arsyad

Bapak Taufiq Arsyad merupakan pegawai di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yang menjabat menjadi Account Officier (AO). Beliau telah bekerja di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi selama 3 tahun.

Wawancara dengan Bapak Taufiq Arsyad beliau mengatakan bahwa:

*“Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah adalah instrumen jual beli yang dapat mengambil keuntungan. Pembiayaan tersebut menggunakan prinsip yang diterapkan melalui jual beli barang dibayar secara cicilan dengan penambahan keuntungan bagi bank. Pada umumnya pembiayaan murabahah ini banyak digunakan oleh nasabah muslim maupun nonmuslim. Nasabah nonmuslim memilih produk pembiayaan murabahah ini karena adanya pembagian bagi hasil pada bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi,*

*selain itu bisa juga dikarenakan dari faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis mereka. Dari beberapa faktor tersebut lah para nasabah nonmuslim yakin untuk memilih produk pembiayaan murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi”.*

Dari hasil wawancara dengan para pegawai Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi para nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

## **b. Hasil Wawancara Nasabah Nonmuslim Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.**

### **1. Wawancara dengan Ibu Bunga Indah**

Ibu Bunga Indah merupakan nasabah nonmuslim yang beragama Kristen Protestan yang sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi selama 2 tahun. Wawancara dengan Ibu Bunga Indah, beliau mengatakan bahwa:

*“Saya memilih produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dikarenakan beberapa faktor, yaitu pada faktor kebudayaan yaitu sebelum saya menjadi nasabah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi saya pernah menjadi nasabah di bank BRI Syariah selama 3 tahun dan sekarang tidak berjalan lagi terus beralih ke bank Syariah Indonesia. Kebiasaan keluarga saya ketika ingin mengajukan pembiayaan yaitu dengan mencicil di bank syariah Indonesia yang dapat memudahkan saya membeli emas tersebut. Untuk nilai-nilai moral pada bank syariah Indonesia menurut saya pada dasarnya tidak ada masalah menjadi nasabah di bank syariah Indonesia selagi bank tersebut baik dan juga bank tersebut memiliki nilai-nilai moral yang baik, yaitu seperti melayani nasabah dengan sopan dan ramah, dan lain-lain. Alasan saya tertarik memilih produk pembiayaan murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi yaitu, pada dasarnya dalam agama saya terdapat nilai-nilai baik yaitu, kami harus mengakui adanya nilai-nilai baik yang tertanam juga dalam agama lain, jadi kita harus terbuka terhadap itu dan juga tidak harus juga terlalu fanatik terhadap agama saya. Jadi, kami tetap mengakui adanya nilai kebaikan di agama lain. Pada faktor sosial, saya menjadi nasabah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dikarenakan oleh faktor saya bekerja di sekolah saya yang sistem penggajian nya memakai bank syariah Indonesia. Selain itu, saya juga mengajukan pembiayaan cicilan emas yang menggunakan akad murabahah. Pada faktor kepribadian, menurut saya pembiayaan saya yang menggunakan akad murabahah sangat sesuai dengan selera saya, yaitu saya memilih cicilan emas*



*menggunakan akad murabahah karena pembiayaan cicilan emas bisa diasuransikan, suku bunga yang rendah dan tarif yang murah dibandingkan dengan pegadaian, dan lainnya. Saya mengambil cicilan emas karena pendapatan perbulan saya sesuai dengan cicilan pada bank tersebut dan sesuai dengan prinsip yang saya anut. Pada faktor psikologis, saya memilih produk pembiayaan murabahah yang saya gunakan untuk membiayai kebutuhan konsumtif seperti saya memilih cicilan emas menggunakan akad murabahah dikarenakan untuk alat investasi saya di masa depan. Jadi, dengan hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan saya di masa depan. Untuk skema pembiayaan murabahah yang saya ketahui pada akad ini kelebihanannya yaitu penjual wajib memberitahu pembeli terkait harga produksi atau beli suatu produk dan menyepakati keuntungan yang diterima penjual. Pada keputusan pembeli, pengenalan kebutuhan saya mengajukan pembiayaan cicilan emas dengan menggunakan akad murabahah untuk investasi saya di masa depan. Sumber informasi yang saya dapatkan yaitu dari pihak bank dan link bank syariah Indonesia. Untuk keputusan pembeli, saya meyakinkan untuk memilih produk pembiayaan tersebut dengan cara yaitu pembiayaan murabahah memiliki kualitas produk yang sangat baik, yaitu banyak masyarakat diluar sana yang menggunakan pembiayaan yang menggunakan akad murabahah, jadi dengan hal tersebut bisa dikatakan bahwa pembiayaan yang menggunakan akad murabahah memiliki kualitas produk yang sangat baik. Setelah saya menggunakan pembiayaan yang menggunakan akad murabahah sangat memuaskan dibandingkan dengan akad lainnya, karena dengan akad murabahah prosesnya cepat dan saling menguntungkan.”*

## 2. Wawancara dengan Ibu Rinda

Ibu Rinda merupakan nasabah nonmuslim yang beragama Buddha yang sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi selama 1 tahun.

Wawancara dengan Ibu Rinda, beliau mengatakan bahwa:

*”Saya memilih produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dikarenakan beberapa faktor, yaitu pada faktor kebudayaan yaitu sebelum saya menjadi nasabah di bank syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi saya pernah menjadi nasabah di bank BRI Syariah selama 1 tahun dan sekarang tidak berjalan lagi terus beralih ke bank Syariah Indonesia. Kebiasaan keluarga saya ketika ingin mengajukan pembiayaan yaitu dengan mencicil di bank syariah Indonesia yang dapat memudahkan saya membeli emas tersebut. Menurut saya, faktor kebudayaan yang termasuk dalam faktor agama bukan penghambat bagi saya untuk menjadi nasabah di bank syariah*

KC. Jelutung Jambi karena dalam agama saya tidak ada larangan untuk bekerja sama terhadap perusahaan agama yang lain. Pada faktor sosial, saya tertarik memilih pembiayaan yang menggunakan akad murabahah yaitu mendapat informasi dari teman saya. Pada faktor kepribadian, produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank syariah tersebut sangat sesuai dengan selera saya, karena cicilan emas pada bank tersebut suku bunga nya lebih rendah dibandingkan bank lainnya. Faktor psikologis, saya memilih produk pembiayaan cicilan emas yang menggunakan akad murabahah yaitu untuk memudahkan saya dalam membeli emas. Pada keputusan pembeli, pengenalan kebutuhan saya dalam memilih produk pembiayaan tersebut yaitu saya membutuhkan emas untuk investasi saya ke depan. Untuk skema pembiayaan akad murabahah merupakan skema yang dominan digunakan pada pembiayaan dibandingkan dengan akad lainnya, menurut saya akad murabahah prosesnya cepat dibandingkan akad lainnya. Untuk keputusan pembeli, saya meyakinkan untuk memilih produk pembiayaan cicilan emas yang menggunakan akad murabahah memiliki kelebihan dari akad yang lain, dan saya dapat merasakan manfaat dari produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah seperti, suku bunga yang rendah, pembayaran bisa dicicil dan hasil yang memuaskan”.

**c. Analisis Perilaku Nasabah Nonmuslim Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.**

**Faktor Kebudayaan**

Faktor kebudayaan dibagi menjadi 3 macam yaitu sebagai berikut.

a. Budaya

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor budaya ini termasuk faktor yang sangat penting seperti mereka ingin memilih produk pembiayaan murabahah sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan.

b. Sub-budaya

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi para nasabah mengatakan bahwa agama bukan penghambat dari seorang nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

c. Kelas sosial

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim mengatakan bahwa mereka memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dikarenakan bank tersebut menerapkan nilai-nilai yang baik bagi mereka.

## **1. Faktor Sosial**

a. Kelompok Acuan

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor sosial pada kelompok acuan ini para nasabah ada yang memilih produk pembiayaan murabahah dipengaruhi oleh teman yang termasuk kelompok primer dan ada dua nasabah yang memilih produk pembiayaan murabahah karena faktor dari profesi/pekerjaan yang termasuk kelompok sekunder.

b. Keluarga

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor sosial pada kelompok keluarga ini berpengaruh seperti ada nasabah yang meminjam uang untuk kebutuhan pendidikan anaknya.

c. Peran dan status

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor sosial pada kelompok peran dan status ini berpengaruh seperti peran keluarga, teman, dan kerabat lainnya.

## **2. Faktor Kepribadian**

a. Usia

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor usia sangatlah berpengaruh terhadap faktor perilaku konsumen. sangatlah berpengaruh terhadap faktor perilaku konsumen karena ketika umur semakin bertambah maka akan mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat menjalani kehidupannya terutama pada kebutuhan hidupnya.

b. Pekerjaan

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor pekerjaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi para nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi seperti ada yg nasabah yang bekerja sebagai guru.

c. Keadaan Ekonomi

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor keadaan ekonomi juga berpengaruh terhadap nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi seperti ada nasabah yang mengajukan pembiayaan cicilan rumah dan pembiayaan pendidikan untuk biaya pendidikan kuliah anaknya, jadi mereka mengajukan pembiayaan tersebut untuk mempermudah masalah kebutuhan hidupnya dan dapat membayar sesuai dengan pendapatan keadaan ekonomi mereka. Selain itu, pada Bank Syariah Indonesia memiliki suku bunga lebih rendah dibandingkan dengan bank lainnya. Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) suku bunga pada bank umum yaitu sebesar 8,93 % sedangkan pada bank syariah sebesar 3,3 %.

d. Gaya Hidup

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor gaya hidup mempengaruhi perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi dimana gaya hidup seseorang dapat dikatakan sebagai pola hidup dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang. Dari hasil wawancara ada nasabah yang mengajukan pembiayaan cicilan emas untuk investasi masa depan di hidupnya.

e. Kepribadian

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi faktor kepribadian para nasabah berbeda-beda dan setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relative konsisten.

#### **d. Analisis Proses Keputusan Nasabah Nonmuslim Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi**

##### **1. Pengenalan Kebutuhan**

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi para nasabah memiliki keinginan untuk kebutuhan dirinya, seperti memilih pembiayaan cicilan emas dengan akad murabahah untuk investasi di masa depan, memilih pembiayaan cicilan rumah dan cicilan motor dengan akad murabahah untuk mempermudah kebutuhan primernya, dan memilih pembiayaan consumer untuk membiayai kebutuhan pendidikan anaknya.

##### **2. Pencarian Informasi**

Dari hasil wawancara nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi pada tahap ini para nasabah mencari informasi lanjut tentang pembiayaan yang menggunakan akad murabahah dengan cara mencari di situs web resmi link Bank Syariah Indonesia, menanyakan pada pihak bank, keluarga dan teman dekatnya. Dari kelima nasabah tersebut pada umumnya banyak yang menjadi nasabah di bank tersebut melalui teman satu komunitas atau teman dekat mereka.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Kesimpulan**

Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah merupakan pembiayaan murabahah yang berasal dari kata ribhu (keuntungan), sehingga murabahah berarti saling menguntungkan, secara sederhana murabahah berarti jual beli barang ditambah keuntungan yang disepakati. Dalam penjelasan Pasal 19 huruf d Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa murabahah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. Pembiayaan ini pada umumnya banyak diminati oleh nasabah nonmuslim karena saling menguntungkan, biaya dapat dicicil dan proses akad nya yang cepat.

Menurut teori Kotlert dan Keller perilaku konsumen merupakan ilmu tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi untuk memilih, membeli, dan menggunakan dan mendapatkan barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan

mereka. Berdasarkan hasil pembahasan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak informan dapat ditarik kesimpulan, bahwa:

1. Analisis perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi karena terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nasabah nonmuslim seperti faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis. Faktor kebudayaan dibagi menjadi tiga macam yaitu budaya, sub-budaya, dan kelas sosial. Faktor sosial dibagi menjadi tiga macam yaitu kelompok acuan, keluarga, dan peran status. Faktor kepribadian dibagi menjadi lima macam yaitu usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian. Dan faktor psikologis dibagi menjadi 2 macam yaitu motivasi dan persepsi.
2. Analisis proses keputusan nasabah nonmuslim dalam memilih produk pembiayaan murabahah bahwa faktor kebudayaan, sosial, kepribadian, dan psikologis dapat mempengaruhi keputusan nasabah nonmuslim. Menurut teori Kotler dan Armstrong ada lima langkah pada pengambilan keputusan yaitu, pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan membeli, dan evaluasi pasca pembelian.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pada bagian bab ini maka peneliti dapat memberikan saran kepada Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi terkait perilaku nasabah nonmuslim dalam memilih pembiayaan murabahah terhadap keputusan nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi nonmuslim menjadi nasabah tersebut dari ke empat faktor antara lain faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor kepribadian, dan faktor psikologis. Dari ke empat faktor tersebut menurut peneliti harus di pertahankan kinerjanya atau sebaiknya ditingkatkan lagi karena hal tersebut dapat menguntungkan pihak bank dan hal ini juga tidak hanya nasabah muslim saja akan tetapi nasabah nonmuslim berminat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Jelutung Jambi.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Al-Quran:**

Al- Bukhari & Abu Abdullah Muhammad bin Ismail, *Ensiklopedia Hadits; Shahih al-Bukhari I*, ( Jakarta: Almahira, 2011), hlm. 25.

Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Diponegoro: Dipinogoro, 2005), hlm. 461.

**Buku:**

- Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT.Eresco, 1988).
- Amir Machmud & Rukmana, *Bank Syariah*, (Jakarta: Erlangga, 2010).
- Azuar Juliandi & Dewi Andriani, *Studi Perilaku Konsumen Perbankan Syariah*, (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2019).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2008).
- Soemitra. Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Medan: Kencana Prenada Media Group, 2009).
- Sugiyono, *Metedologi penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Tjiptono. Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014).

**Jurnal:**

- Ami Radianti & Nuri Aslami, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Asuransi Syariah,” *Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*, Vol.21, No. 2 (2022), hlm. 106.
- Amaliah Al Azmi & R. Moh. Qudsi Fauzy, “Alasan Nasabah Nonmuslim Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah di BNI Syariah KC. Rungkut Surabaya)”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 2, No. 1 (2015), hlm. 88.
- Audina Rizka Zahra & Nuri Aslami, “Analisis Perilaku Konsumen Asuransi”, *Journal of Visions and Ideas*, Vol. 1, No. 1 (2021), hlm. 52
- Calyptra, “Analisis Perilaku Nasabah NonMuslim Memilih Simpanan di Perbankan Syariah,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 6, No.1 (2017), hlm. 1855-1856.
- Dian Wahyuningsih dkk, “Analisis Perilaku Nasabah dalam Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri”, *Journal Media Trend*, Vol. 9, No. 1 (2014), hlm. 94.
- Joni dkk, “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di BMT AL HIDAYAH KAWALU Tasikmalaya”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No.1 (2016), hlm. 79.
- Mirawati, “Analisis Perilaku Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah”, *Jurnal Imara*, Vol. 2, No. 1 (2018), hlm. 64-65.
- Mutasowifin. Ali, “Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syamil Di Pasar NonMuslim,” *Jurnal Elektronik Universitas Paramadina*, Vol. 3, No.1 (2003), hlm. 25.
- Nofinawati, “Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Syariah*, Vol. 14, No. 2 (2015), hlm. 168.
- Rifani Anggraini & Nurul Inayah, “Analisis Minat Nasabah Nonmuslim Untuk Melakukan Pembiayaan Pada PT. BPRS Gebu Prima Medan”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 4, No. 1 (2022), hlm. 89.

**Skripsi/Tesis/Disertasi:**

- Titin Suharsy Hasan, “Analisis Perilaku Nasabah Non Muslim Dalam Menabung dari Konvensional Ke Syariah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2019).