

Analisis Faktor-Faktor Kebutuhan dan Peluang Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga

¹Putri Masrifah, ²Nurul Jannah

^{1,2}Program Studi Perbankan Syariah Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
UIN Sumatera Utara
,Jl. W. Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang,
Sumatera Utara-20371

*Email : Putrimasrifah0@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the analysis of the factors of people's needs and opportunities to become customers at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga. The formulation of the problem raised is "What are the factors that influence the needs of the community to become customers at Bank Syariah Indonesia?". The development of Islamic banking in Indonesia is currently progressing. This is evidenced by the number of Conventional Banks that have started to open Sharia Business Units. However, the development of Islamic banks has not been able to influence the needs of the community to become customers of Islamic banks. The purpose of this study was to determine the needs and opportunities of the community to become customers of Islamic banks. People want the results of borrowing funds from financial institutions will get big profits without having to be burdened with interest and avoid usury.

Keywords: *Needs factors, Opportunities to become customers, Islamic economy, Indonesian Islamic Bank.*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisis faktor-faktor kebutuhan dan peluang masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga. Rumusan masalah yang diangkat adalah "Faktor apa sajakah yang mempengaruhi kebutuhan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia tersebut?". Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini sedang mengalami kemajuan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya Bank Konvensional yang mulai membuka Unit Usaha Syariah. Namun perkembangan Bank Syariah tersebut belum mampu mempengaruhi kebutuhan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan dan peluang masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah. Masyarakat menginginkan dari hasil meminjam dana pada lembaga keuangan akan mendapat keuntungan besar tanpa harus terbebani dengan bunga dan terhindar dari riba.

Kata kunci : Faktor-faktor kebutuhan, Peluang menjadi nasabah, Ekonomi syariah, Bank Syariah Indonesia

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia dewasa ini semakin meningkat. Manusia semakin sibuk dengan banyaknya hal yang harus mereka kerjakan. Kesibukan manusia selain dari pekerjaan yang harus mereka kerjakan, juga dari banyaknya kebutuhan lain yang ingin mereka penuhi, seperti kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder yaitu tambahan setelah kebutuhan primer terpenuhi; serta kebutuhan tersier yaitu kebutuhan akan kemewahan. Oleh karena itu, kebutuhan merupakan masalah utama dalam kehidupan sehari-hari.¹

Kota Sibolga merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara yang berada di pantai barat Pulau Sumatera pada kawasan Teluk Tapian Nauli. Kepadatan penduduk Kota Sibolga pada tahun 2018 mencapai 87.313. Kabupaten Tapanuli Tengah adalah sebuah kabupaten di Sumatera Utara, dengan ibukotanya adalah Pandan yang lokasinya berbatasan dengan Kota Sibolga. Kabupaten Tapanuli Tengah terdiri dari 20 kecamatan dengan jumlah penduduk mencapai 324.006 Jiwa dengan kepadatan penduduk 148 Jiwa/Km².

Bank Syariah mulai berkembang sangat pesat dengan lahirnya institusi keuangan internasional yang diberinama Islamic Development Bank (IDB) yang disahkan di Jeddah pada tanggal 20 Oktober tahun 1973. Tujuannya adalah untuk mempromosikan perkembangan ekonomi dan sosial dari Negara-negara anggota dan masyarakat muslim pada khususnya (Rivai & Arivin, 2010).

Di Indonesia Bank Syariah perlu dikembangkan karena keunggulan komprehensif dibandingkan perbankan konvensional. Untuk menjangkau pelayanan pada masyarakat maka perlu melakukan perluasan dalam mengembangkan jaringan kantor Bank Syariah. Kinerja Bank Syariah harus bisa bersaing dengan bank konvensional. Oleh karena itu harus ada upaya dari perbankan syariah, supaya minat masyarakat terhadap bank syariah semakin meningkat sehingga bank syariah bisa lebih berkembang. Bank syariah mempunyai tingkat kesehatan yang sesuai dengan standard yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia (Fortrania & Oktaviana, 2015).

¹ Fahrur Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Cet. V; Surabaya : CV. Putra Media Nusantara, 2011), 49

Lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional. Hal ini merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin, karena umat Islam yang berhubungan dengan perbankan syariah dapat dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.²

Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat muslim saja, tetapi juga oleh umat non-muslim, karena bank syariah dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi dengan sehat, di dalamnya terkadang misi kebersamaan antar nasabah dengan bank. Selain itu bank syariah dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat serta wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, Bank Syariah tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tidak ada larangan bagi non-muslim untuk melakukan hubungan dengan Bank Syariah. Sasaran utama pendirian bank syariah adalah untuk menyebarkan kemakmuran ekonomi dalam struktur Islam dengan mempromosikan dan mengembangkan prinsip Islam dalam area bisnis.

Oleh sebab itu, dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih variatif, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Menurut beberapa nasabah berbagai profesi, jika mereka mengajukan pembiayaan, serta menabung di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga prosesnya mudah, tidak memakan waktu lama, pelayanan sangat ramah. Tetapi menurut pengakuan nasabah, mereka sebenarnya ada yang belum tahu apa itu Bank Syariah dan sistem bagi hasil. Ada yang menggunakan jasa Bank hanya ikut teman dan saudara. Ada yang memang tahu tentang Perbankan Syariah dan menghindari Riba.³

² Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga Terkait, (BMUI dan takaful)*. Cet. II; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 19

³ Amirendi, Suardin, Nofren Dan Ayu, "Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Parigi Moutong", (Wawancara oleh peneliti) Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Parigi Moutong, (16 Juli 2021), 3

Secara bahasa riba berarti tambahan, sedangkan menurut syariah yang dimaksud riba adalah menambah sesuatu yang khusus. Riba dibedakan menjadi 3 yaitu, riba fadhli, riba nasi'ah, dan riba qardh. (Nawawi, 2009).

Berdasarkan hasil uraian diatas, maka penelitian ini diajukan untuk mengetahui kriteria masyarakat dalam memutuskan untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Faktor-Faktor Kebutuhan Dan Peluang Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”.

KAJIAN PUSTAKA

Bank Islam adalah lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan serta jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang dioperasikan sesuai dengan prinsip syariah.

Sistem ekonomi syariah semakin hari perkembangannya semakin dikenal di masyarakat. Tak hanya untuk kalangan Islam semata, tetapi juga bagi mereka yang non muslim. Ini ditandai dengan makin banyaknya nasabah-nasabah pada bank yang menerapkan konsep syariah. Melihat pada masa mendatang seluruh aspek perekonomian akan berbasiskan syariah. Ini menunjukkan nilai-nilai Islam dapat diterima di berbagai kalangan karena sifatnya yang universal, tidak eksklusif dan tentu saja memiliki output yang kompetitif dengan perbankan konvensional.

Kini pun telah hadir pegadaian syariah, pembiayaan syariah, asuransi syariah dan produk-produk keuangan lainnya. Satu persamaan antara bank syariah dan bank konvensional adalah kedua-duanya berusaha mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Tentu saja dengan tujuan tersebut, bank syariah dituntut untuk berkembang dan menjadi lembaga financial yang bonafid dan professional.

Artinya bank syariah dalam manajemen investasi dan financial juga dituntut untuk menggunakan asas profit oriented sebagaimana bank konvensional. Maka bank syariah bukan sekedar menggunakan jalur emosional keagamaan untuk menjangkau nasabahnya. Itulah salah satu persamaan yang bisa dijadikan referensi dan motivasi dalam mengembangkan kebijakan-kebijakan perbankan syariah. Di sisi lain, bank syariah juga mempunyai tugas dan kewajiban yang

harus diembannya, yaitu menjalankan pertumbuhan ekonomi berdasarkan ketentuan syariah, dimana usaha mencari keuntungan yang sebesar-besarnya itu harus di dasarkan pada pedoman yang telah ditetapkan syariah, disinilah letak simpul perbedaannya.

Dewasa ini semakin banyak bermunculan bank-bank yang menggunakan sistem syariah. Bahkan tak sedikit bank-bank syariah yang merupakan konversi dari bank-bank konvensional mapan yang mencoba sebuah alternative lain untuk menggaet nasabah sebanyak-sebanyaknya. Ada sejumlah alasan mengapa perbankan konvensional yang ada sekarang ini mulai melirik sistem syariah, di antaranya:⁴

Pertama, pasar potensial karena mayoritas penduduk Indonesia beragam Islam dan dengan semakin tumbuhnya kesadaran mereka untuk berperilaku secara Islami termasuk didalamnya yaitu aspek muamalah atau bisnis. Ini diperkuat dengan keluarnya fatwa MUI tentang haramnya bunga bank. Sehingga nasabah muslim dengan kesadarannya mencari alternatif yang sesuai dengan keyakinan mereka.

Kedua, sistem bagi hasil terbukti lebih menguntungkan dan tangguh dalam menghadapi goncangan krisis moneter. Belajar dari pengalaman ketika krisis moneter melanda Indonesia pada 1997, sejumlah bank konvensional goncang dan akhirnya dilikuidasi karena mengalami negatif spread, yang akhirnya tidak mampu menuaikan kewajibannya kepada masyarakat.

Kebijakan bunga tinggi yang diterapkan pemerintah selama krisis berlangsung telah membuat bank-bank konvensional (dengan sistem bunga) mengalami bunga negatif (*negative spread*), akibatnya dalam masa satu tahun saja, 64 bank terlikuiditasi dan 45 lainnya bermasalah yang masuk dalam Bank Beku Operasi (BBO) yang berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Hal ini terjadi karena bank harus membayar bunga simpanan nasabah yang jauh lebih tinggi dari pada bunga kredit yang diterimanya dari debitur. Kondisi tersebut tidak berpengaruh sama sekali terhadap perbankan syariah (yang memakai sistem bagi hasil). Hal ini terjadi disebabkan bank syariah tidak dibebani kewajiban untuk membayar bunga simpanan kepada para

⁴ Bagus Indratno, 'Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Indonesia', 13 (2010), 47-52.

nasabahnya. Bank syariah hanya membayar bagi hasil kepada nasabahnya sesuai dengan margin keuntungan yang diperoleh bank, dengan sistem ini bank syariah tidak akan mengalami negative spread sebagaimana dialami oleh perbankan konvensional yang memakai sistem bunga. Bisa jadi hal inilah yang menjadi pemicu suburnya perbankan syariah di Negara-negara yang berpenduduk muslimnya minoritas. Sebagai contoh, 60 persen nasabah Bank Islam di Singapura adalah non muslim. Kalangan perbankan di Eropa pun sudah melirik potensi perbankan syariah. BNP Paribas SA, bank terbesar di Perancis telah membuka layanan syariahnya, yang diikuti oleh UBS group, sebuah kelompok perbankan terbesar di Eropa yang berbasis di Swiss, telah mendirikan anak perusahaan yang diberi nama Noriba Bank yang juga beroperasi penuh dengan sistem syariah.

Demikian halnya dengan HSBC dan Chase Manhattan Bank yang juga membuka window syariah. Bahkan kini di Inggris, tengah dikembangkan konsep pembiayaan real estate dengan skema syariah. Ini semua membuktikan bahwa konsep ekonomi Islam diminati oleh semua kalangan lintas keyakinan. Jelas ini sebuah peluang bisnis dan investasi yang menggoda.

Masih adanya bank-bank syariah yang berbaur kapitalis tentu harus menjadi perhatian semua pihak, artinya bank hanya memberikan bantuan kepada pemilik usaha besar saja, sedangkan pemilik usaha menengah ke bawah tidak mendapat bantuan sama sekali atau kecil kemungkinan mendapat hak yang sama dengan pemilik usaha bermodal besar. Padahal keadilan juga merupakan bagian dari syariat Islam. Kemudian mengoperasionalkan secara konsisten filosofi dasar bank syariah yang berbeda dengan filosofi dasar bank konvensional. Bahwa muamalah atau bisnis yang dilakukan adalah dalam rangka ibadah untuk mendapatkan ridha Allah Swt.. Maka setiap bankir ataupun mereka yang terlibat dalam menggiatkan perbankan syariah sudah seharusnya menggunakan kaca mata Islam dalam memandang kehidupan, tak hanya dalam satu aspek saja. Sehingga pelaksanaannya syariah Islam tidak terkesan parsial atau pragmatis.⁵

Perusahaan harus peka dan mengerti mengenai kebutuhan manusia yang sangat tinggi pada saat ini, karena mereka adalah rekan kerja bagi perusahaan

⁵ Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Rajawali Press, Jakarta, 1997, hal. 86

dalam rangka untuk mendapatkan keuntungan. Manusia selain sibuk bekerja agar mendapat hasil yang maksimal untuk kebutuhan sehari-hari, mereka juga harus memiliki peluang agar bisa mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya untuk meningkatkan kebutuhan tersebut.

Perbankan syariah saat ini banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, bahkan peminat perbankan syariah cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan karena memang perbankan syariah dinilai sangat menjanjikan dan tidak merugikan bagi para nasabahnya. Selain itu prospek ke depannya dinilai jelas dan tidak mengecewakan, sehingga dari tahun ke tahun peranan perbankan syariah semakin urgen bagi masyarakat Indonesia.

Minat ini tidak berdiri sendiri melainkan erat kaitannya dengan faktor intern maupun ekstern. Faktor intern yang mempengaruhi minat di antaranya umur, berat badan, jenis kelamin, pengalaman dan sebagainya, sedangkan faktor ekternnya di antaranya lingkungan keluarga, sekolah, dan sebagainya.

Sebagai telah disebut di awal, bahwa ketertarikan seseorang atas sesuatu tergantung pada 2 hal, faktor intern dan ekstern. Kedua faktor tersebut kemudian telah atau tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat terhadap bank syariah.

Kualitas adalah suatu pernyataan tentang sikap dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja atau hasil (Usmara, 2003:231). Sedangkan Tjiptono (2006:59) mendefinisikannya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua hal yang menjadi kunci, yaitu *expected service* dan *perceived serviced* atau kualitas yang diharapkan dan kualitas yang dirasakan. Keduanya berbanding lurus, artinya jika harapan sesuai kenyataan maka kualitas baik, sedangkan harapan tidak sesuai yang dirasakan maka kualitas buruk.

Kualitas yang dimaksud harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mempunyai peranan inti, sedangkan penyedia jasa hanya mampu berusaha memberikan pemenuhan kebutuhan tersebut.

Kualitas pelayanan, menurut Tandjung (2004:109-112) tergantung dari beberapa elemen sebagai berikut :

- a. Keandalan (reability). Elemen pertama ini menurut Tjiptono (2006:70) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (responsiveness). Masih menurut Tjiptono (2006:70), responsif merupakan keinginan para penyedia jasa untuk segera memberi bantuan para konsumen dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
- c. Jaminan (assurance) Muluk (2008@25) mengutip pendapat Parasuraman et.al, memaknai jaminan sebagai pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihaknya mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Jaminan sendiri mempunyai 4 elimensi, pertama : competence, credibility, courtesy, dan security.
- d. Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen. (Tjiptono, 2006:70).
- e. Bukti fisik (tangibel), meliputi penampilan, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Selain kualitas, promosi juga menjadi perhatian utama. Promosi diartikan sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan, menyenangkan, lalu membeli produk tersebut. (Gitosudarmo, 1997:237). Sedangkan Kasmir (2005:175) mengartikannya dengan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Promotion mix (bauran promosi) terdiri dari; iklan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, informasi dari mulut ke mulut, surat pemberitahuan langsung. Dalam promosi, beberapa hal yang harus diperhatikan adalah identifikasi audien target, penentuan tujuan promos, pengembangan pesan yang disampaikan, dan pemilihan bauran promosi (baik personal maupun nonpersonal) (Lupiyoadi dan Hamdani, 73).

Kebutuhan adalah sesuatu yang diperlukan oleh manusia, sehingga dapat mencapai kesejahteraan. Bila ada diantara kebutuhan tersebut yang tidak

terpenuhi maka manusia akan merasa tidak sejahtera atau kurang sejahtera.⁶ Dapat dikatakan bahwa kebutuhan adalah suatu hal yang harus ada, karena tanpa itu hidup menjadi tidak sejahtera atau setidaknya kurang sejahtera.

Kebutuhan merupakan keinginan masyarakat untuk memperoleh barang dan jasa.⁷ Jadi setiap masyarakat juga membutuhkan modal untuk memperoleh barang dan jasa yang mereka inginkan serta untuk membangun sebuah usaha yang mereka cita-citakan. Oleh karena itu, kebutuhan modal merupakan keinginan seseorang untuk memperoleh modal berupa uang agar usahanya dapat berkembang ataupun yang sedang memulai usaha. Setiap pengusahaan yang melakukan kegiatan usahanya selalu membutuhkan modal. Modal tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari. Modal kerja akan berputar terus-menerus di dalam perusahaan, yakni akan kembali menjadi uang kas melalui hasil penjualan dan selanjutnya dipergunakan lagi untuk biaya operasional perusahaan.

Menurut Nugroho, kebutuhan adalah konstruk mengenai kekuatan di bagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir dan berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan.⁸

Modal kerja merupakan modal yang harus kita keluarkan untuk membeli atau membuat barang dan jasa yang dihasilkan. Modal dapat diperoleh melalui pinjaman baik dari lembaga insytitusional maupun lembaga non institusional. Akan tetapi, di dalam kehidupan yang serba modern saat ini masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, baik untuk usaha maupun kebutuhan yang lainnya adalah dengan mengambil pembiayaan di lembaga keuangan terutama pada lembaga keuangan berbasis syariah, karena pada saat ini masyarakat telah mengetahui bahwasanya lembaga keuangan syariah lebih meringankan karena sistemnya bagi hasil dengan kesepakatan bersama. Oleh karena itu, kebutuhan menjadi nasabah saat ini sangat diperlukan oleh masyarakat karena mereka butuh lembaga keuangan yang member modal dengan syarat yang tidak membebankan dan memudahkan masyarakat bertransaksi di lembaga keuangan tersebut.

⁶ Habib Nazir dan Muhammad Hasanuddin, *Ensiklopedia Dan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kaki Langit, 2009), 40

⁷ Sadono Sukirno, *Mikro Ekonomi : Teori Pengantar*, Cet. V; Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 5

⁸ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Cet. II, Jakarta : Prenada Media Grup, 2003),

Di dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa watak manusia memang pada dasarnya mencintai materi walaupun kesenangan materi itu adalah palsu dan menipu. Dan jika kita tenggelam didalam kematerian tersebut, maka posisinya bias lebih rendah dari binatang.

Firman Allah SWT. dalam surat Al-Mu'min (Al-Ghafir) ayat 80 :

وَأَكْم فِيهَا مَنفَعُو وَلِتَبْلُغُوا عَلَيْهَا حَاجَةً فِي صُدُورِكُمْ وَعَلَيْهَا وَعَلَى الْفَالِكِ تُحْمَلُونَ ﴿٨٠﴾

Artinya:

“Dan bagi kamu (ada lagi) manfaat-manfaat yang lain padanya (binatang ternak itu) dan supaya kamu mencapi suatu keperluan yang tersimpan dalam hatimu (dengan mengendarainya). Dan dengan mengendarai binatang-binatang itu, dan diatas kapal mereka diangkut”.

Selanjutnya firman Allah SWT. dalam surat An-Nahl ayat 114, yang artinya :

“Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya”. (Q.S. An-Nahl : 114)

Dari kedua ayat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Islam telah melatakan peraturan-peraturan pokok yang harus dilaksanakan didalam kehidupan, seperti di dalam masalah pengeluaran. Islam mengajarkan agar pengeluaran rumah tangga seorang muslim lebih mengutamakan pembelian kebutuhan-kebutuhan pokok yang halal dan mensyukuri segala rezeki yang diberikan oleh Allah SWT.

Stimulus (pemikiran, tindakan atau motivasi) mempengaruhi kebutuhan seseorang akan produk atau jasa tertentu. Seorang konsumen akan merasakan kebutuhan untuk membeli suatu produk atau jasa pada situasi *shortage* (kebutuhan yang timbul karena konsumen tidak memiliki produk atau jasa tertentu), maupun *unfulfilled desire* (kebutuhan yang timbul karena ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa saat ini).⁹

Teknik pertama yang perlu dilakukan oleh perusahaan perbankan adalah memahami kebutuhan nasabah. Dalam hal ini, terdapat dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Cet. V; Yogyakarta : CV. Andi offset, 2015), 57-58

a. Objek

Apabila objek pembiayaan yang dibutuhkan nasabah adalah berupa barang, harus dilihat dari sisi apakah barang tersebut *ready stock* atau *goods in process*. Jika barang tersebut *ready stock*, pembiayaan yang layak untuk diberikan kepada nasabah adalah pembiayaan *murabahah*. Namun jika barang tersebut *goods in process*, harus dilihat dari sisi apakah waktu yang diperlukan dalam proses barang tersebut pendek atau panjang.

b. Kegunaan

Hal utama yang harus dicermati adalah apakah barang atau jasa yang dibutuhkan nasabah akan digunakan untuk kegiatan produktif atau konsumtif. Apabila kegunaan pembiayaan adalah untuk kegiatan produktif, harus dilihat dari sisi apakah barang tersebut digunakan untuk modal kerja atau investasi.

Macam-Macam Kebutuhan

Macam-macam kebutuhan berdasarkan intensitas kegunaan yaitu kebutuhan primer, tersier, dan sekunder. Kebutuhan primer adalah kebutuhan utama untuk dipenuhi yakni makanan, pakaian dan perumahan. Contohnya: baju, makanan, tempat tinggal, atau rumah. Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan agar kehidupan manusia dapat berjalan baik. Contohnya: peralatan rumah tangga seperti tempat tidur, meja, kursi, radio, buku alat tulis dan komputer serta masih banyak lagi. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang bertujuan kepada kebutuhan mewah. Kebutuhan dapat terjadi jika kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi. Contohnya: mobil ferrari, berwisata keluar negeri, apartemen dan lain-lain.

Macam-macam kebutuhan berdasarkan sifatnya yaitu kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani. Kebutuhan jasmani adalah kebutuhan yang diperlukan manusia dalam memelihara raga/fisik. Contohnya: istirahat, olahraga, makan, minum, dan pakaian. Kebutuhan rohani adalah kebutuhan yang diperlukan dalam pemenuhan jiwa atau batin. Contohnya: beribadah.

Macam-macam kebutuhan berdasarkan waktunya yaitu kebutuhan sekarang adalah kebutuhan yang pemenuhannya harus sekarang atau tidak dapat ditunda-tunda. Contohnya: obat, operasi. Kebutuhan yang akan datang/Masa

depan adalah kebutuhan yang pemenuhannya dapat di tunda, tetapi harus dipersiapkan dari sekarang. Contoh: tabungan, pendidikan anak, asuransi. Kebutuhan tidak terduga adalah pemenuhan kebutuhan yang datang secara tiba-tiba. Contoh: konsultasi kesehatan.

Macam-macam kebutuhan berdasarkan subyek yang dibutuhkan yaitu Kebutuhan individual adalah kebutuhan yang diperuntukkan bagi perorangan (individu). Kebutuhan kolektif/kelompok adalah kebutuhan yang diperuntukkan untuk kepentingan masyarakat secara bersama-sama.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebutuhan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan yaitu:

1. **Kondisi Alam.** Kondisi alam akan sangat berkaitan dengan kebutuhan yang harus dipenuhi manusia. Manusia akan melakukan usaha dan upaya untuk memenuhi kebutuhan berdasar dari kondisi alam dimana dirinya tinggal.
2. **Kepercayaan dan Agama.** Ajaran agama atau kepercayaan yang dianut akan membuat kebutuhan yang dimilikinya akan berbeda satu sama lainnya.
3. **Adat istiadat.** Adat atau tradisi yang berlaku di masyarakat sangat mempengaruhi kebutuhan hidup masyarakat. Suatu adat atau tradisi akan mempengaruhi baik perilaku maupun tujuan hidup kelompok masyarakat setempat.
4. **Pekerjaan.** Setiap orang tentunya memiliki pekerjaan atau profesi yang berbeda satu sama lainnya yang menyebabkan kebutuhan hidup yang berbeda pula. Misalnya saja profesi guru tentunya memiliki kebutuhan yang tidak sama dengan profesi sebagai petani.
5. **Tingkat Peradaban.** Semakin tinggi peradaban yang ada di dalam masyarakat, maka akan membuat kebutuhan satu sama lainnya berbeda serta membuat kualitas serta mutu kebutuhan yang dimiliki juga semakin tinggi.
6. **Penghasilan.** Faktor besar atau kecilnya penghasilan yang dimiliki setiap orang akan sangat mempengaruhi kebutuhan masing-masing.

7. **Usia.** Kebutuhan yang dimiliki oleh tingkatan umur masing-masing akan berbeda.
8. **Tingkat Kepuasan.** Setiap orang tentunya memiliki tingkat kepuasan yang satu sama lainnya berbeda. Tingkat kepuasan inilah yang akhirnya akan berkaitan dengan kebutuhan hidup yang dimilikinya.
9. **Tingkat Pendidikan.** Tingkat pendidikan akan sangat mempengaruhi kebutuhan seseorang, kebutuhan yang dimiliki anak SMP tentunya akan berbeda dengan anak SMA.
10. **Teknologi.** Seiring dengan berjalannya waktu dengan teknologi membuat manusia membutuhkan alat-alat yang mana dapat memudahkan pekerjaan serta hal lainnya di kehidupannya. Hal inilah yang diakibatkan dari teknologi yang semakin berkembang.
11. **Penyakit.** Adanya penyakit yang sedang menyerang tubuh tentu saja akan menyebabkan terjadinya perubahan pada pemenuhan kebutuhan, baik psikologi ataupun fisiologis.
12. **Iklan dan Promosi.** Di dalam kehidupan modern, tentu saja kebutuhan manusia akan kurang lebih dipengaruhi oleh produk-produk ataupun promosi yang dilakukan melalui media massa yang ada.

Peluang Usaha

Kata peluang dalam bahasa Inggris yaitu "*Opportunity*", dapat diartikan sebagai kesempatan yang muncul dari suatu kejadian ataupun momen. Secara umum, peluang merupakan kesempatan yang datang atau sesuatu yang terjadi yang bisa menghasilkan keuntungan.

Istilah peluang usaha sendiri terdiri dari dua kata yaitu dari kata peluang dan kata usaha. Kata peluang dapat diartikan sebagai kesempatan yang datang atau sesuatu yang terjadi yang bisa menghasilkan keuntungan. Sedangkan kata usaha dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk mengarahkan tenaga dan pikiran dalam mencapai target atau tujuan.

Peluang usaha adalah suatu kesempatan yang datang, sehingga dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan. Dapat didefinisikan juga sebagai kesempatan yang muncul pada waktu tertentu yang dapat memberikan

kesempatan besar untuk memperoleh keuntungan, jika dalam kesempatan itu dilakukan suatu tindakan dengan mengarahkan tenaga dan pikiran.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peluang

Faktor-faktor yang mempengaruhi peluang antara lain :

1. **Cita-cita.** Bila keinginan seseorang untuk menjadi pebisnis sangat kuat, maka dia akan melihat peluang-peluang di hampir semua bidang. Hampir setiap apa yang dilihat adalah peluang bisnis. Hal ini tidak akan terjadi pada orang yang tidak memiliki cita-cita menjadi pebisnis.
2. **Tujuan.** Tujuan menjadi alasan untuk meyakinkan diri sendiri ketika melepaskan peluang yang lain.
3. **Tekanan.** Ketika seseorang mendapatkan tekanan untuk bisa hidup dan menghidupi keluarganya, biasanya dia akan banyak berpikir untuk mendapatkan solusi.
4. **Kecenderungan Pasar.** Mengamati kebutuhan konsumen di pasar dapat menimbulkan peluang bisnis.

Masalah yang pertama dihadapi oleh para penjual ialah bagaimana dapat menarik perhatian calon pembeli. Beli perlu, penjual harus sanggup menjual kesan sebelum menjual barangnya. Kesan pertama sebagai pembuka jalan transaksi ialah harus dapat menimbulkan perhatian pembeli. Untuk mendapatkan perhatian dari calon pembeli, maka penjual harus ingat akan sikap, tindak-tanduk, bahasa, dan cara berbicara serta cara berpakaian.

Begitupun dengan lembaga keuangan atau perbankan, karena reputasi perusahaan sangat penting dari sudut pandang nasabah untuk memberikan gambaran terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Pembinaan reputasi merupakan sebuah proses jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah atau konsumen. Namun yang harus diperhatikan adalah dasar sebuah hubungan dipengaruhi dari aksi dan tindakan, kegiatan maupun kata-kata yang diucapkan oleh perusahaan atau orang-orang yang berada di dalam perusahaan.

Kepuasan pelanggan sebagai fokus perusahaan perbankan adalah sesuatu yang penting. Namun jauh lebih penting adalah membangun sesuatu yang membuat nasabah puas. Perusahaan harus dapat membangun inti dari apa yang membuat nasabah puas akan produk mereka. Dan kebutuhan serta harapan

nasabah berkembang terus sepanjang waktu. Oleh karena itu, harus diikuti dan ditanggapi dengan menghasilkan barang dan servis yang memiliki nilai tinggi secara terus menerus.

Firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 198, yang artinya:

“Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari Arafah, berzikirlah kepada Allah di Masy’arilharam Dan berzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu, dan sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat”. (Q.S. al-Baqarah: 198)

Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia mencari karunia Allah baik dengan berdagang, memproduksi dan lain sebagainya. Memproduksi berarti manusia membutuhkan modal untuk membuat sebuah produk. Jadi, dalam memperoleh modal untuk memproduksi sebuah produk manusia harus mencarinya yang sesuai syariah Islam. Modal harus benar-benar halal untuk tidak ada unsur riba.

Faktor-Faktor Kebutuhan dan Peluang Masyarakat Dalam Memilih Perbankan Syariah

Nasabah dalam memilih bank akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menggunakan layanan jasa perbankan. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivesness*) dan jaminan (*assurance*). Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank. Konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk itu dari sisi bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi

kebutuhan dan keinginan konsumen, karena apa yang dibeli, berapa banyak yang dibeli, dimana membeli, dan kapan membeli, akan tergantung kepada perilaku konsumen mengenai produk-produk yang dibutuhkan.

b. Kualitas Produk

Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Montgomery menyatakan bahwa produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

c. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

d. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atas jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.

Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana merupakan hubungan kemitraan. Bank bukan sebagai kreditor, akan tetapi sebagai mitra kerja dalam usaha bersama antara bank syariah dan debitur.

Kedua pihak memiliki kedudukan yang sama. Sehingga hasil usaha atas kerja sama yang dilakukan oleh nasabah pengguna dana, akan dibagikan dengan bank syariah dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan tertuang dalam akad. Bank syariah sendiri memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

Oleh sebab itu, kualitas perbankan menjadi hal pokok agar nasabah dapat memilih bank syariah dalam berbagai transaksinya. Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.¹⁰

2. Produk dan Jasa Perbankan Syariah

a. Penyaluran Dana

1) Pembiayaan dengan Prinsip jual beli

a) Pembiayaan Murabahah

Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*).

b) Pembiayaan Salam

Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan tunai.

c) Pembiayaan Istishna'

¹⁰ Jurusan Ekonomi Syariah, 'Akuntabilitas Pedagang Kaki Lima Dalam Institut Agama Islam Negeri (lain) Metro 1440 H / 2018 M Akuntabilitas Pedagang Kaki Lima Dalam Institut Agama Islam Negeri (lain) Metro', 2018.

Pembiayaan *istishna'* menyerupai produk salam, tapi dalam *istishna'* pembayarannya dapat dilakukan dalam beberapa kali pembayaran atau secara angsuran.

2) Prinsip Sewa (*ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi dengan perpindahan manfaat. Pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

3) Prinsip Bagi Hasil

a) Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah merupakan akad kerja sama usaha antara dua pihak atau lebih, dimana masing-masing pihak menyertakan modalnya sesuai kesepakatan, dan bagi hasil atas usaha diberikan sesuai dengan kontribusi dana atau sesuai kesepakatan bersama.

b) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana pihak pertama (*shahibul maal*) akan menempatkan modal sebesar 100% oleh pihak kedua sebagai pengelola (*mudharib*). Bagi hasil dari usaha dihitung sesuai dengan nisbah yang disepakati bersama.

4) Akad Lengkap

a) Hawalah

Hawalah merupakan pemindahan kewajiban membayar utang dari orang yang berutang kepada orang yang berutang lainnya.

b) *Rahn* (Gadai)

Rahn merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.

c) Qard

Qard merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam membantu pengusaha kecil. Pembiayaan *qard* diberikan tanpa adanya imbalan.

d) Wakalah

Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya untuk melakukan pekerjaan jasa tertentu.

e) Kafalah

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan kepada pihak lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung.

b. Produk Penghimpunan Dana

1) Prinsip wadi'ah

Prinsip wadi'ah merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.

2) Prinsip Mudharabah

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpanan dana, prinsip mudharabah terbagi menjadi dua, yaitu:

a) Mudharabah mutlaqah

Mudharabah mutlaqah adalah akad mudharabah dimana shahibul maal memberikan kebebasan kepada mudharib dalam pengelolaan investasinya.

b) Mudharabah muqayyadah

Mudharabah muqayyadah akad dimana shahibul maal menginvestasikan dananya kepada mudharib, dan memberi batasan atas penggunaan dana yang diinvestasikannya. Mudharabah ini memiliki dua jenis yaitu mudharabah muqayyadah on balance sheet yang mana mudharib ikut menanggung resiko atas kerugian dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal. Selanjutnya mudharabah muqayyadah off balance sheet yang mana shahibul maal memberikan batasan

yang jelas, baik batasan tentang proyek yang diperbolehkan, jangka waktu, serta pihak pelaksana pekerjaan.

c) Jasa Perbankan

1) Sharf (jual beli valuta asing)

Jual beli atau uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama. Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

2) Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk factor-faktor kebutuhan dan peluang masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Menurut Moleong (2005:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi, pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya.

Pada penelitian ini akan menggambarkan dan memahami adanya peristiwa di dalam masyarakat yang dianggap termasuk ke dalam penyimpangan social dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki adalah berdasarkan fakta-fakta adalah berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak di dalam masyarakat.

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam observasi tersebut, peneliti mengamati secara langsung lokasi penelitian, kemudian pada tahap awal observasi

peneliti melihat dan mengamati kondisi objektif di lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, dengan harapan apa yang dilihat, diamati, bahkan didengar dilapangan akan dibandingkan dengan data yang diperoleh, melalui data wawancara maupun dokumentasi.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan dua informan yaitu *Branche Manager*, masyarakat Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yaitu satu orang dari *Branche Manager* dan 6 orang dari nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

Metode dokumentasi ini digunakan sebagai bahan informasi untuk mengumpulkan data data berupa profil dari tempat penelitian serta perilaku masyarakat dalam memilih bank syariah sebagai kebutuhan dan peluang menjadi nasabah yaitu Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang dijadikan sebagai tempat penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan bank hasil penggabungan antara PT Bank BNI Syariah (BNIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS) dimana merubah nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan tersebut disetujui Otoritas Jasa Keuangan melalui keputusan dewan komisioner OJK No. 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang pemberian izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Pembangunan. Persetujuan Dewan Komisioner OJK tersebut mulai berlaku sejak tanggal persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI terhadap perubahan anggaran dasar PT Bank Brisyarlah Tbk. Mentri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor AHU-000628.AH.01.02. Perihal Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Syariah Indonesia Tbk tertanggal 01 Februari 2021.

Pada 1 Februari 2021 yang berdepatan dengan tanggal 19 Jumaidil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta

memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kominten pemerintah melalui kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Alamin).

Faktor-faktor kebutuhan dan peluang masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga cukup beragam, dari hasil penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara terhadap marketing Bank Syariah Indonesia. Bahwasanya faktor utama masyarakat khususnya di daerah Sibolga memilih menjadi nasabah di BSI karena masyarakat saat ini sudah mulai menyadari melakukan transaksi atau menggunakan jasa bank syariah dapat terhindar dari unsur riba dan sesuai syariat Islam karena mayoritas masyarakat disana beragama Islam dan nasabah di BSI juga mayoritas Islam, tapi ada beberapa yang non-Islam juga menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia. Memang tidak semua nasabah menggunakan jasa bank syariah karena mengetahui haramnya riba dan mengetahui prinsip-prinsip syariah dalam bank, ada yang menggunakan jasa bank dikarenakan ikut saudara dan tertarik karena membaca brosur Bank Syariah Indonesia.

Faktor lainnya yaitu kebutuhan masyarakat saat ini sudah cukup beragam, terutama untuk modal usaha serta kebutuhan lainnya seperti membeli kendaraan, membangun rumah, dan ada yang menggunakan jasa bank untuk deposito atau menabung untuk kebutuhan jangka panjang. Persaingan di dalam lembaga bank syariah khususnya di daerah Sibolga memang belum begitu ketat, tetapi persaingan dengan lembaga keuangan konvensional cukup ketat. Saat ini, strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia agar masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa bank atau mau menjadi nasabah disana yaitu bank melakukan berbagai promosi dan menyebar brosur –brostur tentang produk Bank Syariah

Mandiri, bahkan *marketing* mendatangi langsung kepada masyarakat dan menjelaskan tentang lembaga keuangan syariah.

Menurut beberapa penjelasan nasabah, mereka memilih Bank Syariah Indonesia dikarenakan kebutuhan mereka cukup banyak untuk modal dagang, membeli bibit tanaman sayuran dan buah, membangun rumah, membeli kendaraan, serta menabung dalam bentuk tabungan pendidikan dan tabungan haji. Para nasabah menjelaskan memilih jasa Bank Syariah Indonesia ada yang niat dari hati karena menghindari dari riba, adapula yang diajak saudara.

Selain itu, beberapa nasabah mengaku dulunya mereka pernah meminjam uang untuk modal kepada perorangan atau bisa dikatakan rentenir dengan bunga yang cukup besar bahkan berkali-kali lipat sehingga dirasa sangat memberatkan, sehingga mereka beralih untuk mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia karena menurut para nasabah cukup menguntungkan jika bertransaksi ataupun mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia. Para nasabah menilai Bank Syariah Indonesia dalam pelayanannya cukup baik dan ramah serta tidak menyulitkan nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut.

Peluang untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga menurut para nasabah sangat terbuka, Karena mereka lebih dari tiga tahun telah berkecimpung didunia perbankan terutama pada bank syariah jasa mereka tahu peluang yang didapat para nasabah yang telah menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia yaitu kesempatan bagi para nasabah untuk dapat menghasilkan keuntungan tanpa didasari unsure riba dan kesempatan itu muncul ketika masyarakat disana meminjam dana di lembaga keuangan konvensional atau di perorangan pasti dengan bunga besar dan cukup memberatkan masyarakat, tetapi tidak dengan BSI yang memberikan kesempatan kepada masyarakat menggunakan jasa bank untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa adanya bunga dan terhindar dari riba yang dilarang syariah Islam, karena Bank Syariah Indonesia membagi keuntungan dengan prinsip bagi hasil yang telah disepakati bersama.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis Faktor-Faktor Kebutuhan dan Peluang Masyarakat menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan masyarakat khususnya di Sibolga sangat beragam, dari kebutuhan yang paling pokok seperti kebutuhan sandang, pangan, papan sampai kebutuhan tambahan lainnya. Dalam mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat banyak dari masyarakat disana meminjam dana pada lembaga keuangan konvensional, padahal sudah jelas bahwa pada lembaga keuangan konvensional terdapat bunga yang sangat memberatkan bagi masyarakat apalagi didalamnya ada unsure riba yang dilarang oleh syariat Islam, ditambah lagi banyak sekali masyarakat di Sibolga yang meminjam dana pada perorangan atau mereka menyebutnya dengan rentenir padahal bunga yang dibebankan juga sangat tinggi.

Bank Syariah Indonesia KC Sibolga saat ini sedang gencar-gencarnya mengenalkan bank syariah kepada masyarakat serta mengenalkan produk-produk yang ada didalamnya. Bank Syariah Indonesia membuka peluang bagi masyarakat untuk mau bergabung menggunakan jasa bank baik Muslim maupun non-Muslim semua diberi kesempatan tanpa harus khawatir akan bunga yang dibebankan, karena prinsip Bank Syariah Indonesia menggunakan prinsip bagi hasil yaitu sesuai kaidah yang disyariatkan dalam Islam.

B. Saran

Kepada masyarakat khususnya di Sibolga bahwa jika kebutuhan sangat mendesak dan ingin meminjam dana sebaiknya pada lembaga keuangan berbasis syariah karena di dalamnya menggunakan kaidah Islam sesuai ajaran Rasulullah SAW.

Kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC Sibolga jika member kesempatan untuk menggunakan jasa bank, tingkatkan kualitas dalam pelayanan, produk-produk yang ada didalamnya, serta pengelolaan sumber dana tentunya sesuai nilai-nilai syariah karena untuk kebutuhan dan kemaslahatan nasabah yang telah menggunakan jasa bank serta masyarakat yang belum paham terhadap bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Sumitro V, ed, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga Terkait*, (BMUI dan takaful), Cet. II; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Ulum Fahrur, *Perbankan Syariah di Indonesia* Cet. V; Surabaya: CV.Putra Media Nusantara, 2011 .
- Amirendi, Suardin, Nofren Dan Ayu, “Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Parigi Moutong”, (Wawancara oleh peneliti) Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Parigi Moutong, (16 Juli 2021).
- Habib Nazir dan Muhammad Hasanuddin, *Ensiklopedia Dan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kaki Langit, 2009).
- Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Rajawali Press, Jakarta, 1997.
- Sadono, Sukirno, *Mikro Ekonomi : Teori Pengantar*, Cet. V; Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- J. Setiadi, Nugroho, *Perilaku Konsumen* (Cet. II, Jakarta : Prenada Media Grup, 2003).
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Cet. V; Yogyakarta : CV. Andi offset, 2015).
- Indratno, Bagus, ‘Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Indonesia’, 13 (2010).
- Syariah, Jurusan Ekonomi, ‘Akuntabilitas Pedagang Kaki Lima Dalam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 1440 H / 2018 M Akuntabilitas Pedagang Kaki Lima Dalam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro’, 2018.