

## Layanan Bank Syariah Berbasis Multikultural

Siti Nur Ami'in<sup>1</sup> & Tutik Nurul Janah<sup>2</sup>

Institut Pesantren Mathali'ul Falah Pati, Indonesia

<sup>1</sup>[iin@ipmafa.ac.id](mailto:iin@ipmafa.ac.id), <sup>2</sup>[tutik.nurul.janah@gmail.com](mailto:tutik.nurul.janah@gmail.com)

### Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana pelayanan berbasis Multikultural yang ada di PT. BPRS Artha Mas Abadi, dan bertujuan untuk membuktikan bahwa pelayanan bank syariah adalah untuk seluruh masyarakat dan bersifat universal. Studi ini menggunakan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari wawancara langsung dengan salah satu pejabat eksekutif di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi dan sumber lainnya yang dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif. Studi ini menunjukkan bahwa nasabah PT BPR Syariah Artha Mas Abadi berasal dari masyarakat yang beragam. Bukti bahwa layanan bank syariah di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi adalah layanan berbasis Multikultural yang tidak membedakan agama, suku dan budaya serta latar belakang profesi nasabahnya adalah memiliki nasabah tabungan yang beragama non muslim sebanyak 52 orang dan yang muslim sebanyak 10.918 orang dengan latar belakang nasabah yang berasal dari berbagai suku dan budaya serta profesi nasabah yang beragam. Adapun untuk layanan pembiayaan, PT BPRS Artha Mas Abadi memiliki nasabah non muslim sebanyak 18 orang dan yang Muslim sebanyak 1.362 orang. Kajian ini menyarankan perlunya peran pemerintah dan para praktisi perbankan syariah yang lebih masif untuk meningkatkan literasi dan edukasi kepada seluruh masyarakat baik masyarakat yang beragama Islam (muslim) maupun non-muslim tentang layanan bank syariah.

**Kata Kunci:** Layanan , Bank syariah, Multikultural

### Abstract

*This study aims to reveal how Multicultural-based services exist in PT. BPRS Artha Mas Abadi, and aims to prove that Islamic bank services are for all people and are universal. This study uses descriptive-qualitative, and data obtained from direct interviews with one of the executive officers at PT BPR Syariah Artha Mas Abadi and other sources which are collected and analyzed descriptively. This study shows that PT BPR Syariah Artha Mas Abadi's customers come from diverse communities. Evidence that Islamic bank services at PT BPR Syariah Artha Mas Abadi are Multicultural-based services that do not discriminate between religion, ethnicity and culture as well as the professional background of its customers is that it has 52 non-Muslim savings customers and 10,918 Muslims with a customer background who*

*come from various tribes and cultures as well as diverse customer professions. As for financing services, PT BPRS Artha Mas Abadi has 18 non-Muslim customers and 1,362 Muslim customers. This study suggests the need for a more massive role of the government and sharia banking practitioners to increase literacy and education to all people, both Muslim and non-Muslim, about sharia bank services.*

**Keywords:** *Services, Islamic Banks, Multicultural.*

## **A. Pendahuluan**

Layanan bank syariah adalah kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan dan atau pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah (OJK 2016). Meskipun layanan ini ditujukan untuk seluruh masyarakat secara umum, namun masih banyak masyarakat beranggapan bahwa layanan bank syariah ditujukan hanya untuk masyarakat yang beragama Islam. Anggapan ini juga muncul pada sebagian masyarakat di wilayah kabupaten pati. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa bank syariah hanyalah untuk masyarakat muslim saja, anggapan ini didasarkan karena produk-produk yang ada di bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariat islam sehingga hanya masyarakat yang beragama islamlah yang dapat menjadi nasabah di bank syariah. Anggapan ini tentunya tidaklah benar, dan perlu diluruskan karena pelayanan bank syariah adalah untuk semua masyarakat dan bersifat universal. Menurut Abdul Rasyid (2015), perbankan Syariah tumbuh dan berkembang tidak hanya di Negara Islam atau mayoritas berpenduduk muslim, melainkan juga di Negara-negara yang bukan Islam, seperti Amerika Serikat, Singapura, dan Britania Raya (United Kingdom). Perbankan dan keuangan syariah berkembang pesat disana meskipun bukan Negara Islam. Di Singapura, yang bertekad menjadikan pusat keuangan syariah di dunia dengan memperlonggar peraturan-peraturan terkait perbankan syariah sehingga bisa berkembang dengan pesat. Selain Singapura, di Malaysia hampir 15% nasabah bank syariah adalah non muslim. Hal ini mengindikasikan bahwa bank syariah tidak hanya untuk orang yang beragama islam saja. Anggapan atau pandangan bahwa bank syariah hanya untuk orang Islam saja atau untuk golongan tertentu saja merupakan anggapan yang keliru dan harus diluruskan. Untuk meluruskan anggapan atau pandangan yang tidak benar tersebut maka perlu adanya kajian-kajian yang bertujuan untuk membuktikan bahwa pelayanan bank syariah adalah pelayanan untuk semua umat dan semua masyarakat tanpa membedakan suku, agama, budaya dan lainnya.

Kajian tentang layanan bank syariah berbasis Multikultural masih sangat terbatas sekali, kajian yang ada lebih cenderung melihat dari persepsi agama seperti persepsi non muslim terhadap layanan bank syariah (Sukti dan Aliansyah 2017, Hasrika 2021) kajian lain adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah (Yupitri dan Sari 2012, Hapsari dan Beik 2014, Syafrina dan Manik 2018, Marlina 2020). Selain kajian diatas kajian lain tentang pengaruh budaya terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah (Wibowo dan Hariyati 2020). Kajian-kajian tersebut masih terbatas pada kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah. Kajian diatas juga masih terbatas pada faktor agama yaitu muslim dan non-muslim yang menjadi fokus kajian utamanya. Kajian ini berbeda dengan kajian-kajian diatas karena objek dan metode yang digunakan berbeda dengan kajian sebelumnya. Kajian ini juga tidak hanya melihat dari faktor agama saja, melainkan dari faktor yang lain seperti suku, budaya, dan bidang pekerjaan. Kajian ini memiliki tujuan yang berbeda dengan kajian sebelumnya.

Studi ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana pelayanan berbasis Multikultural yang ada di bank syariah. Studi layanan bank syariah di PT. BPRS Artha Mas Abadi pati yang merupakan bank pembiayaan Rakyat Syariah Pertama di kota Pati. Kehadiran bank syariah seperti PT. BPRS Artha Mas Abadi menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat kota pati dalam memenuhi kebutuhan layanan perbankan. Kehadiran bank Syariah di Kabupaten Pati dalam perkembangannya masih butuh sosialisasi ke masyarakat karena sebagian besar masyarakat masih belum familiar dengan layanan di Bank syariah sehingga kebanyakan masyarakat masih menggunakan bank konvensional yang sudah lebih dahulu dikenal oleh masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 (Indonesia 2008), Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum syariah dan Bank pembiayaan Rakyat Syariah. Bank umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sedangkan Bank pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank syariah merupakan bentuk aplikasi dari sistem ekonomi Islam yang merupakan bagian dari ajaran nilai-nilai Islam. Ajaran

Islam sendiri merupakan ajaran yang bersifat universal dan komprehensif. Komprehensif berarti ajaran Islam mencakup seluruh aspek kehidupan, baik ritual, maupun sosial kemasyarakatan yang bersifat universal. Universal mengandung makna bahwa ajaran Islam dapat diterapkan disetiap waktu dan tempat tanpa memandang ras, suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai "*rahmatan lil alamin*" (Arif 2021, Usanti dan Shomad 2022)

Yumanita (2005) menyatakan bahwa Bank syariah pada umumnya berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan tersebut terutama terletak pada landasan operasi yang digunakan. Bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, sedangkan bank syariah berlandaskan prinsip bagi hasil, ditambah dengan jual beli atau sewa. Dalam operasinya bank syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma Islam, yaitu bebas MAGHRIB (*maisir, gharar, Riba dan bathil*).

Kajian tentang teori bank syariah telah dilakukan oleh banyak ahli, sebagai contoh adalah yang dilakukan oleh Agustin (2021), Haryanto and Rudy (2020), Mukti and Suprayogi (2019). Agustin (2021) melakukan kajian tentang bank syariah dengan fokus kajian pada konsep teori bank syariah sesuai dengan Al-Qur'an dan al Hadist. Hasilnya adalah pondasi Bank syariah adalah akidah berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist dan menjalankan sifat Rasulullah SAW serta menjalankan aturan bank syariah berdasarkan Syariat. Haryanto and Rudy (2020) melakukan kajian tentang bank syariah dengan fokus kajian pada manajemen pemasaran bank syariah. Hasilnya adalah teori-teori dan konsep marketing di bank syariah. Mukti dan Suprayogi (2019) melakukan kajian tentang bank syariah dengan fokus kajian tentang persamaan dan perbedaan bank syariah dengan bank konvensional, hasilnya adalah kesamaan antara bank syariah dengan bank konvensional diturunkan dari jenis produk dan fungsinya sebagai lembaga keuangan. Sedangkan perbedaannya adalah *profit taking* dan system, menurut kajian ini bank syariah dan bank konvensional pada kenyataannya berbeda dalam hal agama, sedangkan kontrak dan substansi ekonomi kedua bank tersebut adalah sama.

Multikultural berasal dari kata "Multi" yang berarti banyak (bermacam-macam) dan "*cultural*" yang berarti berhubungan dengan kebudayaan. *Multikultural* menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keberagaman budaya. Masyarakat yang Multikultural memiliki karakteristik atau ciri yang lebih spesifik diantaranya seperti yang di dikemukakan oleh Abdhul (2022) yaitu adanya Keberagaman yang

berbeda, memiliki norma yang telah disepakati bersama, bersatu melalui waktu yang lambat, perbedaan masyarakat memicu konflik sosial, terjadinya dominasi kelompok. Fungsi dan tujuan multikulturalisme adalah mengatur keberagaman yang ada di masyarakat melalui aturan dan kebijakan yang dibuat atas keputusan bersama dan untuk menjamin hak-hak yang dimiliki setiap masyarakat Azmi dan Kumala (2019)

Penelitian tentang Multikultural telah dilakukan oleh banyak ahli, sebagai contoh Azmi dan Kumala (2019), Wihardit (2010), Rosyada (2014). Azmi dan Kumala (2019) mengkaji tentang *Multicultural personality* pada toleransi mahasiswa, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan antara kepribadian Multikultural dengan toleransi mahasiswa. Wihardit (2010) mengkaji tentang pendidikan Multikultural: suatu konsep, pendekatan dan solusi, hasilnya adalah *Multiculturalisme* selaku konsep keragaman serta pemerataan wajib diakomodasi dalam sistem pembelajaran nasional harus tercermin dalam kurikulum. Tidak hanya itu, sekolah mempunyai peluang buat meningkatkan sekolahnya kurikulum (KTSP) mengintegrasikan faktor multikultural. Rosyada (2014) mengkaji tentang pendidikan multikultural di Indonesia sebuah pandangan konseptual, hasilnya adalah sekolah harus mendesain proses pembelajaran, kurikulum, serta evaluasi pada guru dengan memiliki persepsi, perilaku yang Multikultural sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap sikap Multikultural para siswanya.

Layanan bank syariah yang masih belum dikenal dan dipahami oleh masyarakat menyebabkan timbulnya anggapan negatif terhadap bank syariah, sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa layanan bank syariah hanya untuk masyarakat beragama Islam atau masyarakat dari golongan tertentu saja. Tulisan ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pelayanan bank syariah adalah layanan yang berbasis Multikultural yang diperuntukkan untuk seluruh masyarakat tanpa membedakan agama, suku, dan budaya.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Mas Abadi (BPRS AMA) yang berlokasi di Pati Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena BPRS AMA merupakan Bank Pembiayaan Syariah Pertama kali hadir di Kabupaten Pati, dan Masyarakat kabupaten Pati sendiri apabila dilihat dari sosial dan kependudukannya memiliki ragam agama, dan budaya.

Penelitian ini merupakan jenis *field research*, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan studi lapangan bersifat deskriptif kualitatif. Studi kualitatif merupakan studi yang memakai pendekatan naturalistic untuk mencari serta menciptakan penafsiran ataupun uraian tentang fenomena dalam satu latar yang berkonteks special (Moleong, 2005: 5). Tata cara penelitian kualitatif merupakan tata cara riset yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk mempelajari pada keadaan obyek yang alamiah, (sebagai lawanya merupakan eksperimen) dimana periset merupakan selaku instrumen kunci, metode pengumpulan informasi dicoba secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012; 9).

Sumber data pada penelitian ini adalah dari data primer maupun data sekunder. Data primer diperoleh dari tangan pertama yaitu dari salah satu pejabat eksekutif BPRS Artha Mas Abadi yang diperoleh peneliti yang berkaitan tujuan spesifik studi. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan, dan situs web perusahaan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pejabat eksekutif dari PT. BPRS Artha Mas Abadi dalam rangka untuk memperoleh data layanan berbasis multikultural yang diberikan oleh pihak BPRS artha mas abadi kepada masyarakat di kabupaten Pati. observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengamati secara langsung di kantor PT BPRS Artha Mas Abadi dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Artha Mas Abadi, sedangkan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu (1) Reduksi informasi yang merupakan sesi penyederhanaan informasi sesuai dengan kebutuhan supaya gampang memperoleh data. Informasi yang telah dikumpulkan akan dikategorikan ataupun dikelompokkan menjadi informasi yang sangat berarti, kurang berarti, serta tidak berarti. Berikutnya peneliti dapat menaruh mana informasi yang dibutuhkan serta membuang informasi yang tidak dibutuhkan dalam penelitian. Dengan begitu informasi hendak lebih simpel serta jelas sehingga gampang ke sesi berikutnya. (2) Penyajian informasi dilakukan guna menunjukkan informasi yang telah direduksi ke dalam wujud grafik, chart, serta yang

lain. Tujuannya supaya lebih gampang di informasikan serta dimengerti oleh pihak lain. Ini pula akan mempermudah pembaca dalam meresap data yang ada dalam informasi. (3) Penarikan kesimpulan ataupun *conclusion drawing* merupakan data yang diperoleh dari informasi yang telah disusun serta dikelompokkan yang setelah itu disajikan memakai metode tertentu. Kesimpulan bisa diletakkan sangat akhir ataupun selaku penutup sehingga pembaca bisa menciptakan kesimpulan.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Layanan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Mas Abadi

PT. BPR Syari'ah Artha Mas Abadi merupakan salah satu unit usaha Pesantren Maslakul Huda yang didirikan oleh KH. MA Sahal Mahfudh. Sistem keuangan syariah di lingkungan Pesantren Maslakul Huda dirintis melalui Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) Koperasi Pesantren Maslakul Huda sejak Februari 2002. Empat tahun kemudian tepatnya pada tanggal 28 Juni 2006, Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) berubah menjadi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yang telah mendapat izin operasional dari Bank Indonesia. Dengan berubahnya menjadi lembaga perbankan maka, PT BPR Syariah Artha Mas Abadi ini selanjutnya dapat memberikan layanan perbankan secara luas kepada masyarakat.

Layanan yang diberikan kepada nasabah oleh PT BPR Syariah Artha Mas Abadi meliputi ; (1) layanan dalam produk penghimpunan dana yang terdiri dari Tabungan dan deposito. (2) layanan pembiayaan yang terdiri dari pembiayaan; musyarakah, multi jasa, Murabahah dan Gadai. Adapun jenis-jenis layanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

1) Produk Penghimpunan Dana dengan menggunakan akad wadiah

a. Tabungan iB Wadiah

Adalah Simpanan Nasabah pada BPRS baik nasabah umum atau nasabah pembiayaan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan syarat yang telah disepakati.

b. Tabungan Simpel iB (Simpanan Pelajar)

Adalah tabungan wadiah untuk siswa yang diterbitkan oleh BPRS Artha Mas Abadi dan bank-bank lain di Indonesia secara nasional dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c. Tabungan iB Simpel Ayah (Simpanan Pelajar Anak Yatim Mberkahi)

Adalah tabungan wadiah untuk pelajar dari kalangan yatim atau yatim piatu dengan persyaratan mudah, sederhana, dan fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2) Produk Penghimpunan Dana dengan menggunakan akad Mudharabah

a. Tabungan iB Pendidikan

Adalah Investasi dana nasabah pada BPRS guna membantu dalam merencanakan keuangan untuk membiayai pendidikan anak yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS.

b. Tabungan iB Haji

Adalah Investasi dana nasabah pada BPRS guna membantu dalam merencanakan keuangan untuk menunaikan kewajiban ibadah haji yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS.

c. Tabungan iB Masa Depan

Adalah Investasi dana nasabah pada BPRS guna membantu dalam merencanakan keuangan di masa depan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS.

d. Tabungan iB Qurban

Adalah Investasi dana nasabah pada BPRS guna membantu dalam merencanakan keuangan untuk menunaikan ibadah qurban yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS.

e. Tabungan iB SiMuda

Adalah Investasi dana pada BPRS oleh mahasiswa atau pemuda dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS.

f. Deposito iB Mudharabah

Adalah Investasi dana nasabah pada BPRS yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan BPRS



3) Produk Pembiayaan Berdasarkan prinsip Bagi Hasil

- Pembiayaan Musyarakah

Adalah Penyediaan dana untuk kerja sama usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

4) Produk Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Sewa Menyewa

- Pembiayaan Multijasa

Adalah Penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah).

5) Produk Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jual Beli

- Pembiayaan Murabahah

Adalah Penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok ditambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya.

6) Produk Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Pinjam Meminjam

- Pembiayaan Qardh Agunan Emas (Gadai Emas)

Adalah Pembiayaan qardh dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BPRS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas sebagai objek rahn.

## **2. Layanan perbankan berbasis Multikultural di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Mas Abadi**

Layanan dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain secara sukarela dengan tujuan hanya sekedar membantu. Menurut Barata suatu pelayanan dapat terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Layanan dapat terjadi antara seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, dan orang dengan orang baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak (non-komersial), tujuan komersil antar personal, ataupun karena orang-orang mempunyai keterikatan dalam organisasi yang bertujuan komersil maupun nonkomersil. Dengan demikian, layanan itu

mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela. Dalam hal layanan diberikan karena tujuan komersial, satu pihak akan menyediakan layanan bagi pihak lain bila pihak lain tersebut bersedia membayar. (Barata 2004,10).

Penelitian tentang layanan telah dilakukan oleh beberapa ahli, sebagai contoh Wijaya, Beik et al. (2017) dalam penelitian yang berjudul pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank syariah XYZ di Jakarta yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah dan mendorong loyalitas nasabah. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi harga, portofolio jasa yang ditawarkan, kehandalan, dan keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Seiring pesatnya perkembangan teknologi saat ini maka kualitas layanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan agar bank syariah mampu bersaing. Bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan yang kompetitif dari bank lain.(Cahyani 2016).

Kualitas layanan telah dihubungkan dengan beberapa variabel *output* lainnya seperti berhubungan positif dengan loyalitas nasabah (Junaedi, Hadiwijoyo et al. 2012, Wijaya, Beik et al. 2017, Zakiy and Azzahroh 2017, Utami, Handayani et al. 2019, Zulkarnain, Taufik et al. 2020), layanan bank syariah yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Harahap 2020, Nurdin, Musyawah et al. 2020, Khumaini, Fahrudin et al. 2022).

Layanan perbankan yang diberikan kepada masyarakat oleh PT BPR Syariah Artha Mas Abadi meliputi layanan dalam bentuk simpanan (tabungan dan deposito) dan layanan Pembiayaan (Musyarakah, multijasa, murabahah dan gadai). Dari hasil wawancara dan observasi didapatkan hasil bahwa PT BPR Syariah Artha Mas Abadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tidak membedakan agama, suku atau budaya ataupun dari latar belakang profesi pekerjaan nasabahnya. Semua nasabah mendapatkan pelayanan yang sama. Layanan yang diberikan oleh PT BPR Syariah Artha Mas Abadi ini tidak hanya diberikan untuk masyarakat kota pati saja melainkan dari luar kota pati juga dapat menikmati layanan

tersebut. Hal ini dibuktikan dari sebaran jumlah nasabah dari produk tabungan atau simpanan dan juga sebaran nasabah pembiayaan di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi. Hal ini dapat digambarkan dalam tabel berikut;

**Tabel 1**  
**Jumlah nasabah tabungan berdasarkan agama yang dianut (data diambil per Desember 2022)**

Jenis produk	Jumlah nasabah dilihat dari Agama yang dianut				Total nasabah
	Islam	Kristen	Katolik	Budha	
Tabungan wadiah	8.958	43	3	5	9.009
Tabungan Simpel	1.126	1	-	-	1.127
Simpel Ayah	36	-	-	-	36
Tabungan Haji	41	-	-	-	41
Tabungan pendidikan	443	-	-	-	443
Tabungan Masa depan	40	-	-	-	40
Tabungan Qurban	54	-	-	-	54
Tabungan SiMuda	220	-	-	-	220

**Tabel 2**  
**Jumlah nasabah pembiayaan berdasarkan agama yang dianut (data diambil per Desember 2022)**

Jenis produk	Jumlah nasabah dilihat dari Agama yang dianut				Total nasabah
	Islam	Kristen	Katolik	Budha	
Musyarakah	331	1	-	1	333
Multijasa	4	-	-	-	4
Murabahah	1.021	11	1	5	1.038
Gadai	6	-	-	-	6

**Tabel 3**  
**Jumlah nasabah tabungan dan pembiayaan berdasarkan profesi / bidang pekerjaan nasabah (data diambil per Desember 2022)**

Profesi Nasabah	Jumlah nasabah tabungan	Jumlah nasabah Pembiayaan
Accounting / Finance Officer	2	0
Administrasi Umum	44	7
Arsitek	2	1
Buruh (Buruh Pabrik, Buruh Bangunan, Buruh Tani)	29	3
Costumer Service	4	

Designer	1	
Distributor	3	
Dokter	8	2
Eksekutif	5	1
Engineering	3	
Hukum (Pengacara, Notaris)	1	
Ibu Rumah Tangga	40	2
Lain - Lain	5.003	156
Marketing	24	13
Militer / Tentara	6	1
Nelayan	26	12
Pegawai Pemerintah	7	2
Pekerja Informal (Asisten Rumah Tangga, Asongan)	21	5
Pekerja Seni (Artis, Musisi, Pelukis)	1	
Pelajar / Mahasiswa	1.512	8
Peneliti	2	
Pengajar (Guru, Dosen)	1.347	567
Pertukangan & Pengrajin (Tukang Kayu, Batu, Pengrajin)	166	10
Petani	1.629	341
Peternak	15	4
Pialang / Broker	1	
Teknologi Informasi	1	
Tenaga Medis (Perawat, Bidan)	4	1
Transportasi Darat (Masinis, Sopir, Kondektur)	40	10
Transportasi Laut (Nahkoda, ABK)	16	2
Wiraswasta	1.007	242

Dari data diatas menunjukkan bahwa BPRS AMA tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang beragama tertentu (Islam) saja atau masyarakat dari golongan tertentu saja, melainkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah bersifat universal dan tidak ada pembedaan. Pelayanan yang ada di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi meliputi layanan untuk produk simpanan seperti tabungan dan deposito dan juga layanan untuk produk pembiayaan.

Pada produk tabungan atau simpanan jumlah nasabah muslim adalah paling banyak hal ini dikarenakan masyarakat di Kabupaten Pati mayoritas beragama Islam. Jenis tabungan yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah tabungan wadiah yaitu sebanyak

9.009 nasabah. Jenis tabungan ini selain diminati oleh masyarakat muslim juga diminati oleh masyarakat non muslim baik yang beragama Kristen, Katolik dan Budha. Tabungan wadiah merupakan Simpanan Nasabah pada PT BPR Syariah Artha Mas Abadi baik nasabah umum atau nasabah pembiayaan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan syarat yang telah disepakati. Tabungan Wadiah banyak diminati oleh masyarakat muslim dan non muslim dikarenakan jenis tabungan ini lebih fleksibel yaitu dapat di setor dan diambil sewaktu-waktu.

Selain produk tabungan, produk pembiayaan di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi juga banyak diminati oleh masyarakat. Tabel 2 menunjukkan bahwa layanan atau produk pembiayaan yang paling banyak diminati oleh masyarakat muslim dan non muslim adalah pembiayaan dengan akad murabahah yaitu sebanyak 1.038 nasabah. Pembiayaan murabahah ini banyak diminati oleh masyarakat muslim maupun non muslim dikarenakan murabahah menggunakan akad jual beli dimana masyarakat yang ingin membutuhkan dana untuk pengadaan barang dapat menggunakan akad ini. Akad murabahah ini tergolong akad yang memiliki risiko rendah, karena dengan akad jual beli ini harga jual barang sudah disepakati di awal antara nasabah dengan pihak bank, sehingga bagi nasabah lebih mudah dalam membayar angsuran perbulannya karena jumlah pembayaran angsuran sudah diketahui di awal. Sedangkan bagi Bank, akad murabahah ini memberikan keuntungan yang lebih pasti, karena margin keuntungan sudah dapat diketahui di awal ketika memberikan pembiayaan kepada nasabah.

Layanan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi selain tidak membedakan agama, layanan ini juga tidak membedakan latar belakang profesi nasabahnya. hal ini tampak pada tabel 3, pada tabel 3 tersebut tampak jelas bahwa layanan yang diberikan oleh PT BPR syariah Artha Mas Abadi diberikan atau dapat dinikmati oleh masyarakat dari beragam profesi pekerjaan. Untuk layanan atau produk tabungan paling banyak adalah masyarakat yang berprofesi selain dari profesi yang telah disebutkan di tabel 3 yaitu sebanyak 5.003 nasabah. Sedangkan untuk layanan pembiayaan paling banyak masyarakat yang berprofesi sebagai pengajar (guru dan dosen) hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang berprofesi sebagai pengajar seperti guru atau dosen yang sudah sertifikasi dapat

menikmati layanan pembiayaan dengan jaminan sertifikatnya dan angsuran pembiayaan dipotong langsung dari dana sertifikasi yang sudah cair dari pemerintah yang ditransfer ke rekening nasabah.

Layanan perbankan syariah yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi diberikan kepada seluruh masyarakat bukan hanya masyarakat pati saja melainkan juga masyarakat di luar Kabupaten Pati. baik untuk layanan simpanan maupun pembiayaan. Layanan yang diberikan juga tidak membedakan suku dan budaya. Sebagian nasabah dari PT. BPR syariah Artha Mas Abadi selain berasal dari suku jawa, juga berasal dari suku betawi, suku sunda, dan suku minangkabau. Keragaman suku dari nasabah PT BPR Syariah Artha Mas Abadi ini dikarenakan nasabah PT BPR syariah Artha Mas Abadi selain berasal dari daerah Pati dan daerah lainnya di Jawa Tengah, Jawa Timur dan Yogyakarta juga berasal dari luar Jawa seperti daerah DKI Jakarta, Banten, Sumatera, Sulawesi dan daerah lainnya.

Hasil penelitian ini melengkapi kajian sebelumnya yang hanya mengkaji layanan bank syariah untuk masyarakat non muslim. Pada penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada kajian layanan bank untuk non muslim yang hanya melihat dari sisi agama saja, sedangkan pada kajian ini tidak hanya dari sisi agama melainkan juga bahwa layanan bank syariah tidak membedakan suku dan budaya serta latar belakang profesi masyarakat atau nasabahnya. Kajian ini memberikan gambaran layanan bank syariah yang berbasis Multikultural yaitu layanan bank syariah yang tidak membedakan agama, suku, budaya dan latar belakang profesi nasabahnya.

Studi ini menawarkan model solusi dari permasalahan yaitu dengan peningkatan literasi masyarakat melalui sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan perbankan syariah. Sosialisasi diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan agama, suku dan budaya agar pemahaman masyarakat tentang layanan bank syariah menjadi meningkat dan dapat dapat mengurangi persepsi negatif tentang layanan bank syariah. Kajian ini juga menyarankan perlunya peran pemerintah dan para praktisi perbankan syariah yang lebih masif untuk meningkatkan literasi dan edukasi kepada masyarakat baik masyarakat tentang layanan bank syariah

#### D. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan di perbankan syariah adalah layanan berbasis Multikultural. PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi merupakan salah satu bank syariah yang dalam memberikan layanan perbankan tidak membedakan agama, suku, budaya maupun profesi nasabahnya. Kajian ini menunjukkan bahwa layanan bank syariah di PT BPR Artha Mas Abadi tidak membedakan agama dalam layanan perbankan, baik masyarakat yang beragama Islam, Kristen, Katolik, dan Budha mendapatkan layanan yang sama baik dalam layanan perbankan seperti simpanan maupun pembiayaan. Studi ini juga menunjukkan bahwa layanan di Bank syariah seperti di PT. BPRS Artha Mas Abadi tidak membedakan suku dan budaya, baik dari suku Jawa, suku Betawi, suku Sunda dan suku Minangkabau dan suku lainnya mendapatkan layanan yang sama. Selain tidak membedakan agama, suku dan budaya layanan bank syariah yang ada di PT. BPR Artha Mas Abadi juga tidak membedakan latar belakang profesi nasabahnya.

#### Daftar Pustaka

- Abd hul, Y. (2022). "Masyarakat Multikultural: Pengertian, ciri dan contoh." Retrieved 07/02, 2023, from <https://deepublishstore.com/materi/masyarakat-multikultural/>.
- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2(1).
- Arif, M. K. (2021). Islam Rahmatan lil Alamin from Social and Cultural Perspective. *Al-Risalah: Jurnal Studi Agama dan Pemikiran Islam* 12(2).
- Azmi, R. and A. Kumala (2019). Multikultural personality pada toleransi mahasiswa. *Tazkiya Journal of Psychology* 7(1).
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet II.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6(2).
- Hapsari, F. T. and I. S. Beik (2014). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi nasabah non-Muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di DKI Jakarta. *Al-Muzara'ah* 2(1).
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6(1).

- Haryanto, M. and D. Rudy (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Duta Media Publishing.
- Hasrika, H. (2021). *Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo).
- Indonesia, R. (2008). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. 21.
- Junaedi, A. T., et al. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank Syariah (studi pada nasabah bank Syariah di propinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10(1).
- Khumaini, S., et al. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 3(2).
- Marlina, L. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Tasikmalaya. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7(1).
- Mukti, T. W. and N. Suprayogi (2019). Apakah Bank Syariah Berbeda Dengan Bank Konvensional?(Kajian Fenomenologi). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 6(6).
- Nurdin, N., et al. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*. 2(1).
- Moleong, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- OJK (2016). Pengembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank.
- Rosyada, D. (2014). Pendidikan multikultural di Indonesia sebuah pandangan konsepsional. *Sosio-Didaktika: Social Science Education Journal* 1(1).
- Sukti, S. and M. Aliansyah (2017). Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya). *El-Mashlahah*, 7(2).
- Syafrina, N. and S. Manik (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di Pt. Bank Syariah Mandiri. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 3(1).
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Usanti, T. P. and A. Shomad (2022). *Transaksi bank syariah*, Bumi Aksara.



- Utami, M., et al. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*.
- Wibowo, A. and N. Hariyati (2020). Pengaruh Budaya Dan Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1(1).
- Wihardit, K. (2010). Pendidikan multikultural: suatu konsep, pendekatan dan solusi. *Jurnal Pendidikan* 11(2).
- Wijaya, H., et al. (2017). Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(3).
- Yumanita, D. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Yupitri, E. and R. L. Sari (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan, *Jurnal Ekonomi & Keuangan*, 1(1).
- Zakiy, M. and E. P. Azzahroh (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1).
- Zulkarnain, R., et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01).

