

Analisis Segmentasi Nasabah Pada Bank Syari'ah Mandiri Di Kota Padang
Oleh :

Gus Andri, SE, MM

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang.

Abstract

Development of islamic bank in west sumatera has not shown a significant yet, due to lack of citizens understanding about bank of concept based on syar'i. the observation has been done by bank indonesia turn out that only 20% of people in west sumatera argued that the banks interest in not allowed by moslem law, despite tha philosophy of west sumatera people " adat basandi sara', sara' basandi kitabullah" (ABS-SBK). It is just become a slogan. The people of west sumatera should understande the meaning and the roles of monetary institution as a concept based on syari'ah.

The objective of the research is want to know order to able to analyze some customers who are being customers in bank syari'ah. The population of research is all costumers in bank syari'ah who use the facility of syari'ah memory.

The source of data are primary as well as secondary taken from bank costumers by using questionnair. The writer use some variables among other this are: gender (X1), age (X2), family status (X3), aducation (X4), occupation (X5), salary (X6), religion (X7), the physiologically segmentation of variable of research are values of islam (X8), return sharing system (X9), trust (X10), prohibited bank interest (X11), and behavior segmentation that became variables of research are the opportunity (X12), costumers status (X13), and costumers think about product (X14).

Latar Belakang

Perkembangan Perbankan Syari'ah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif selain menyediakan jasa perbankan keuangan yang sehat juga memenuhi prinsip-prinsip syari'ah. Perkembangan sistem perbankan syariah ini

dilegalisasi melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dimana telah diubah kedalam UU No.8 tahun 1998 serta UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Syari'ah di Indonesia.

Terwujudnya sistem perbankan syari'ah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kahati-hatian diharapkan mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil serta bersifat tolong menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat iklim kondusif yang sehat dan istiqamah terhadap prinsip-prinsip syari'ah.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia dimulai sejak tahun 1992 yang ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berlandaskan syari'ah Islam. Kehadiran bank syari'ah ini merupakan simbol dari suatu sistem perbankan baru yang memberikan alternatif untuk tujuan keadilan, kesamaan dan kemajuan. Kehadiran bank syariah akan memberikan peluang bagi umat islam di Indonesia untuk melakukan kegiatan muamalat secara murni.

Pertumbuhan usaha perbankan memberikan harapan menuju perbaikan perekonomian nasional yang merupakan salah satu cermin untuk mengukur tingkat perekonomian dimana semakin baik sistem perbankan di masyarakat, maka seluruh sektor usaha akan terlibat secara langsung pergerakannya. Perbankan syari'ah disamping didasarkan pada norma-norma ajaran islam juga didukung oleh nilai-nilai sosial ekonomi yang ada dalam masyarakat Indonesia.

Perkembangan sektor keuangan syari'ah mulai terjadi ketika penduduk yang mayoritas islam dihantam krisis ekonomi yang pada waktu itu seluruh sektor keuangan konvensional lumpuh, hanya ada satu bank yang bertahan yaitu perbankan syari'ah.

Apabila kita dilihat , rata-rata pertumbuhan asset perbankann syari'ah kurun waktu 2007 sampai dengan tahun 2011 sebesar 455.824,25 juta atau persentase pertumbuhan sebesar 176,45 persen.

Total asset pada akhir Desember 2011 hampir mencapai Rp. 1,2 milyar atau mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 642,8 juta atau meningkat sebesar 135,4 persen. Perkembangan dana ini berasal dari dana masyarakat berupa tabungan murabahah, tabungan mudharabah, deposito mudharabah, musyarakah, tabungan haji mabrur dan ijarah.

Dilandanya Bank Konvensional dari badai krisis yang mengakibatkan krisis ekonomi yang berkepanjangan di tanah air, maka tuntutan masyarakat agar kehadiran perbankan syariah sangat dibutuhkan karena ini membuktikan secara konseptual, perbankan syariah memang sesuai dengan tuntutan zaman serta sudah menjadi kewajiban sejarahnya lahir dan berkembang menjadi sistem perbankan alternative yang sesuai dengan fitrah manusia, pengalaman tersebut telah memberikan harapan kepada masyarakat akan hadirnya sistem perbankan syariah yang banyak memberikan manfaat yang luas dalam kegiatan perekonomian.

Bank umum khususnya di kota Padang selama lima tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang bervariasi. Hal ini dapat terlihat dari prosentasi pertumbuhan pada tahun 2009 tingkat pertumbuhan mencapai sebesar 13,12 persen, pertumbuhan bank umum ini jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan perbankan syariah tidak menampakkan perkembangan yang berarti (signifikan), karena kita percaya bahwa sebagian dari masyarakat muslim yang mengetahui bunga bank itu bertentangan dengan ajaran islam, maka mereka menarik dananya dan membuka rekening pada perbankan syariah atau unit-unit syariah yang ada di perbankan konvensional.

Walaupun perkembangan perbankan syariah di tanah air secara umum cukup signifikan, namun lain halnya dengan perkembangan perbankan syariah yang ada di provinsi Sumatera Barat, hasil survey yang telah dilakukan Bank Indonesia menunjukkan bahwa hanya 20 persen penduduk Sumatera Barat menyatakan bunga bank haram dan bertentangan dengan ajaran islam, berarti ada sekitar 80 persen penduduk menyatakan bunga-bunga bank konvensional itu tidak riba, kenapa hal ini terjadi ? pada hal Sumatera Barat terkenal dengan filosofinya dengan “adat basandi sara’, sara’ basandi kitabullah”, seharusnya dengan filosofis tersebut masyarakat Sumatera Barat mestinya, memahami arti dan peranan perbankan syariah sebagai konsep lembaga keuangan islam dengan prinsip sistem bagi hasil (*hasil survey BI persepsi responden terhadap perbankan syariah, 2010*).

Provinsi Sumatera Barat yang mayoritas penduduk muslim, secara religius seharusnya lebih banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh

lembaga keuangan syari'ah, namun kenyataan terjadi malah sebaliknya, kurang termotifasi atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang konsep bagi hasil, hal ini perlu kajian yang mendalam tentang pemahaman dan edukasi kepada masyarakat untuk dapat memanfaatkan perbankan syari'ah sebagai lembaga keuangan islam.

Berdasarkan informasi survey Bank Indonesia diatas, penulis tertarik untuk meneliti siapa sesungguhnya yang menjadi kelompok (segmen) perbankan syari'ah di sumatera barat khususnya kota Padang.

Perumusan Masalah

Persepsi masyarakat Sumatera Barat khususnya kota Padang sebagian kecil menyatakan bahwa bunga bank itu bertentangan dengan ajaran islam perlu ditindak lanjuti dengan mengemukakan suatu analisis segmentasi mana yang menjadi nasabah perbankan syari'ah di kota Padang ?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui segmen mana yang menjadi nasabah perbankan syari'ah
2. Untuk mengetahui sejauh mana edukasi masyarakat tentang perbankan syari'ah khususnya kota Padang
3. Untuk mengetahui peran masyarakat dalam mengembangkan lembaga keuangan syari'ah yang berada di Sumatera Barat.

Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan menarik suatu kesimpulan, dimana kesimpulan menjelaskan fakta yang mendukung kesimpulan tersebut. Penelitian lebih diarahkan kepada survey nasabah dimana data lebih ditujukan kepada objek nasabah bank syari'ah yaitu dengan mengumpulkan data, pencatatan, penganalisaan data secara sistematis tentang perilaku nasabah terhadap lembaga keuangan syari'ah.

Metoda pengumpulan data nasabah dengan mengambil sampel dari sejumlah populasi nasabah dengan menggunakan instrumen dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer .

Populasi dan sampel sebagai objek dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Syari'ah Mandiri yang memanfaatkan fasilitas keuangan syari'ah

dengan menentukan besarnya ukuran sampel dari populasi yang mengacu pada rumus (Djawanto, 2004) ;

$$n = \frac{z^2 (1-\mu)}{e^2}$$

dimana ;

z = derajat koefisien 1,96

1- μ = proporsi populasi besarnya 0,097

e = tingkat kesalahan

Untuk memperoleh jawaban dari masalah yang dikemukakan maka data yang diperoleh perlu dianalisis dengan menggunakan analisis cluster (*cluster analysis*) yang difokuskan atas dua kelompok (cluster) yaitu cluster 1 dan cluster 2 yang masing-masingnya akan di beri nama cluster, analisis ini dipilih karena masalah yang dibahas merupakan mengelompokkan sejumlah responden yang memiliki sifat kemiripan yang sama (homogenitas), dimana seluruh responden tersebut akan menghasilkan suatu kelompok yang lebih dominan memanfaatkan fasilitas produk-produk syariah. Proses yang dilakukan dalam analisis cluster dengan memilih variabel yang dijadikan sebagai dasar cluster, dimana nasabah dikelompokkan berdasarkan segmentasi demografi, segmentasi fisikografis, segmentasi perilaku dan setiap segmen akan terdapat sejumlah variabel yang mempengaruhinya yakni ;

Segmentasi Demografi ;

- Jenis kelamin
- Umur
- Keluarga
- Pendidikan
- Pekerjaan
- Penghasilan
- Agama

Segmantasi Psikografis

- Nilai-nilai islam
- Sistem bagi hasil
- Kepercayaan
- Bunga bank yang bertentangan dengan ajaran islam

Segmantasi Prilaku

- Kesempatan
- Status nasabah
- Sikap terhadap produk

Sedangkan instrumen penelitian yang mendukung data primer dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Hasil Analisis Dan Pembahasan

Dilihat masing-masing segmantasi berdasarkan hasil analisis data frekuensi nasabah menunjukkan sebagai berikut ;

1. Nilai-nilai islami

Variable nilai-nilai islam yang mencerminkan pandangan nasabah terhadap kehadiran bank syari'ah, keinginan menabung pada bank syari'ah berdasarkan prinsip syari'ah serta upaya untuk mengimplementasikan perbankan syari'ah kepada masyarakat non muslim yang diikuti dengan kebijakan dan prosedur yang dilakukan pihak manajemen sesuai dengan prinsip –prinsip syari'ah. Penilaian responden terhadap nilai-nilai islam yang diimplementasikan kepada masyarakat non muslim. 4,15 persen atas penilaian responden menginginkan kehadiran bank syari'ah secara kaffah. Dari hasil survey keseluruhan bahwa masyarakat islam setuju atas kehadiran bank syari'ah yang berazaskan nilai-nilai islam dengan rerata penilaian 3,61 persen

2. Sistem bagi hasil

Sistem bagi hasil merupakan harapan masyarakat muslim yang menginginkan kegiatan ekonomi dilakukan dengan prinsip syari'ah serta

memiliki karakteristik sifat kejujuran, kemitraan, keadilan dan juga hubungan kerjasama antar sesama muslim,

Hasil lainnya menunjukkan 4,22 persen responden memberikan penilaian bahwa kegiatan ekonomi khususnya bank syari'ah dapat dilakukan dengan sistem bagi hasil sedangkan responden yang memberikan pernyataan konsep syari'ah bersifat jujur dan adil 3,56 persen artinya masyarakat menyetujui bahwa bank syari'ah memiliki konsep yang berbasiskan bagi hasil

3. *Kepercayaan*

Kepercayaan nasabah untuk menabung pada bank syari'ah sangat diharapkan, hal ini dapat dilihat dengan menunjukkan bahwa 3,54 persen responden memberikan kepercayaan terhadap bank syari'ah secara keseluruhan prosentasi persepsi responden yang mengatakan adanya tingkat kepercayaan nasabah untuk menabung pada bank syari'ah 39,2 persen.

4. *Bunga bank bertentangan dengan ajaran islam*

Berdasarkan hasil dengan memperlihatkan bahwa 3,61 persen menunjukkan bahwa bunga bank bertentangan dengan ajaran islam, secara keseluruhan hasil survey persepsi responden menyatakan setuju bahwa bunga bank itu sangat bertentangan dengan syari'at yakni 32,5 persen.

5. *Kesempatan*

Kesempatan nasabah untuk menabung pada bank syari'ah memiliki cukup waktu untuk melakukan transaksi secara syari'ah. Hasil memperlihatkan sekitar 3,54 persen masyarakat berkesempatan untuk melakukan transaksi secara syari'ah di bank syari'ah mandiri, mereka tidak menunggu fatwa MUI tentang halal/haramnya bunga bank. Secara keseluruhan responden menyatakan seringnya melakukan transaksi syari'ah adalah 32,7 persen.

6. *Status nasabah*

Responden yang menabung kebanyakan masyarakat islam, tetapi ada juga masyarakat non muslim yang berkeinginan untuk bertransaksi secara syari'ah, dimana 4,20 persen masyarakat non muslim juga memanfaatkan fasilitas bank syari'ah berarti secara keseluruhan hasil survey responden

menunjukkan bahwa masyarakat non muslim ada keinginannya untuk memanfaatkan lembaga keuangan syari'ah yakni 3,87 persen.

7. Sikap nasabah terhadap produk

Sikap nasabah terhadap produk perbankan syari'ah menunjukkan pandangan yang baik, secara keseluruhan hasil survey responden 3,62 persen masyarakat memandang bahwa produk-produk yang ditawarkan bank syari'ah memenuhi kriteria syar'i dan halal dengan menyatakan setuju lagi baik 45,8 persen.

Uji validitas dan reliabilitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan dan keandalan suatu data yang dapat dari penyebaran kuesioner artinya apakah benar data tersebut dapat diukur dengan baik, data dikatakan valid apabila r hitung lebih dari r tabel atau angka signifikan kecil dari 0,6 .

Hasil analisis menggambarkan diperlukan dari dua bentuk cluster melalui metoda K-Mean cluster, hasil kedua cluster yang terbentuk membagi 150 responden berdasarkan variabel nilai-nilai islami, sistem bagi hasil, kepercayaan, bunga bank bertentangan dengan ajaran islam, kesempatan, status nasabah dan sikap nasabah terhadap produk. Dalam analisis tersebut menggambarkan jika angka signifikan lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) maka tidak ada perbedaan antara cluster 1 dengan cluster 2 yang berhubungan dengan indikator tersebut, namun jika hasil analisis angka signifikan lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) berarti ada perbedaan yang nyata antara cluster 1 dengan cluster 2 yang berhubungan dengan indikator tersebut. Apabila kita perhatikan kolom signifikan ada tujuh variabel yang memiliki angka kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) yakni nilai-nilai islami, 0,001, sistem bagi hasil 0,00, kepercayaan 0,06, bunga bank yang bertentangan dengan islam 0,00, kesempatan 0,054, status nasabah 0,036, dan sikap nasabah terhadap produk 0,009.

Dalam analisis tersebut variabel yang signifikan menggambarkan semakin besar angka F, maka semakin besar perbedaan antara cluster 1 dengan cluster 2. Tabel anova memperlihatkan angka F terbesar pada bunga

bank bertentangan dengan islam (155.418), sistem bagi hasil (33.420), nilai-nilai islam (11.224), kepercayaan (7.875), sikap nasabah terhadap produk (6.913), dan status nasabah (4.502) serta kesempatan (3.785).

Pada analisis cluster dapat dikemukakan karakteristik masing-masing variabel adalah ;

1. Profil cluster berdasarkan jenis kelamin

Hasil cluster dari responden dapat diperhatikan bahwa segmen pasar berdasarkan jenis kelamin yang lebih banyak memanfaatkan fasilitas perbankan syariah adalah laki-laki 6 persen

2. Profil cluster berdasarkan umur

Hasil cluster dari responden dapat diperhatikan bahwa cluster 1 (37,33) yang berusia antara 26 s/d 30 tahun yang lebih banyak menggunakan lembaga keuangan syariah dibandingkan dengan cluster 2 (9,33 persen)

3. Profil cluster berdasarkan keluarga

Hasil cluster dari responden menunjukkan bahwa cluster 1 kepala keluarga (suami) yang lebih banyak memanfaatkan fasilitas keuangan syariah (34,66) dibandingkan dengan cluster 2 (6,6 persen).

4. Profil cluster berdasarkan pendidikan

Cluster 1 berpendidikan sarjana lebih banyak menggunakan fasilitas keuangan syariah (26,6 persen) dibandingkan pada cluster 2 dengan tingkat pendidikan diploma (8 persen)

5. Profil cluster berdasarkan pekerjaan

Cluster karyawan Swasta yang lebih banyak menggunakan fasilitas keuangan syariah (40 persen) dibandingkan pada cluster 2 (8 persen)

6. Profil cluster berdasarkan penghasilan dan agama

Cluster 1 cenderung berpenghasilan 1,5 juta per-bulan yang lebih banyak memanfaatkan fasilitas perbankan syariah (34,6 persen).

Dari keseluruhan responden, bahwa cluster 1 lebih banyak memanfaatkan lembaga keuangan syari'ah (80,6 persen) jika dibandingkan pada cluster 2 (19,3 persen), berarti pihak manajemen perbankan syari'ah lebih fokus untuk membangun jembatan hati antara shahibul maal dengan mudharib agar jumlah nasabah masa yang akan datang terutama pada cluster 1 terus bertambah, baik kualitas maupun jumlah.

Hasil analisis pada cluster pada final cluster centers menjelaskan bahwa masing-masing profil cluster selanjutnya akan menentukan variabel yang lebih dominan dalam analisis segmentasi nasabah pada bank syariah dan dapat ditentukan pada masing-masing segmen mana yang menjadi nasabah bank syari'ah. Untuk lebih jelasnya dapat diidentifikasi masing-masing variabel yang masuk kedalam profil cluster yakni ;

1. Variabel nilai-nilai islam

Kecendrungan nasabah menabung pada bank syari'ah cukup tinggi, terlihat pada cluster 1 (3,29) yang lebih memperhatikan nilai-nilai islam.

2. Variabel bagi hasil

Menabung pada bank syari'ah dengan prinsip bagi hasil menjadikan nasabah produktif untuk menyimpan dananya pada bank syariah dapat dilihat pada cluster 1 (3,68)

3. Variable kepercayaan

Pada cluster 2 (3,32), bahwa nasabah percaya pada bank syari'ah yang memberikan cerminan nilai kejujuran dan keadilan.

4. Variabel bunga bank yang bertentangan dengan ajaran islam pada cluster 2 (3,90), terhadap pandangan nasabah bahwa bunga bank itu bertentangan dengan islam.

5. Variabel kesempatan

Pada segmen ini nasabah lebih banyak memiliki kesempatan untuk menabung pada bank syari'ah tergambar pada cluster 2 (2,62)

6. Variabel status nasabah

Pada cluster 2 (2,25), pada bank syari'ah juga terdapat masyarakat non muslim yang melakukan transaksi syari'ah.

7. Variabel sikap nasabah terhadap produk

Nasabah lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh bank syari'ah, hal ini tercermin pada cluster 1 (2,60).

Berdasarkan pada data final cluster centers, maka terdapat dua cluster yang akan menggambarkan segmentasi nasabah pada perbankan syari'ah adalah ;

1. Berdasarkan masing-masing isi cluster, maka segmen ini diberi nama segmen bagi hasil, dimana indicator yang berada pada segmen ini (isi cluster) menjelaskan tentang nilai-nilai islam, sistem bagi hasil dan sikap nasabah terhadap produk, dimana setiap cluster memberikan nilai tertinggi seperti yang terlihat pada tabel 20. Untuk segman ini perlu mendapat perhatian dari manajemen bank syari'ah agar pihak bank dalam melaksanakan kegiatan transaksi sesuai dengan harapan masyarakat yang berlandaskan prinsip syari'ah.
2. Cluster 2 diberi nama dengan segmen bunga bank bertentangan dengan islam

Berdasarkan masing-masing isi cluster yang diberi nama segmen bunga bank bertentangan dengan islam, bahwa indikator yang berada pada segmen ini menjelaskan tentang kepercayaan nasabah pada bank syari'ah, bunga bank bertentangan dengan islam, adanya kesempatan nasabah untuk menabung pada bank syari'ah dan status nasabah, setiap segmen memberikan nilai tertinggi pada cluster 2 ini. Untuk segmen ini perlu mendapatkan perhatian dari manajemen bank bahwa ke empat variabel tersebut menjadi fokus dalam melaksanakan kegiatan perbankan yang berbasis syariah terutama menghindari bunga bank yang bersifat riba.

Hasil penelitian ini menunjukkan ke tujuh variabel tersebut memberikan rekomendasi kepada bank syariah, agar dalam pengembangan produk-produk baru lebih memperhatikan prinsip-prinsip syar'i agar lebih halal dan baik

Kesimpulan

1. Segmentasi Demografi

Hasil analisis crosstab yang menjadi segmen pasar bank syariah adalah keluarga muslim yang berusia antara 26 s/d 30 tahun, berpenghasilan lebih 1,5 juta dengan latar pendidikan pada umumnya sarjana, lebih cenderung menabung pada bank syariah.

2. Segmentasi Psikografis

Segmen yang melakukan transaksi syariah adalah yang benar-benar memahami konsep syariah sebagai lembaga keuangan yang berprinsip bagi hasil dan secara akidah mereka tidak menginginkan keharaman bunga bank, tetapi dengan prinsip bagi hasil.

3. Segmentasi Prilaku

Segmen yang memanfaatkan fasilitas perbankan syariah adalah masyarakat yang loyal terhadap syariah yang cenderung lebih memperhatikan produk-produk yang ditawarkan bank harus sesuai dengan prinsip syariah.

Saran

1. Pihak manajemen bank dalam mengembangkan produk baru lebih memperhatikan prinsip syariah terutama sistem bagi hasil, kepercayaan nasabah, agar prospek lebih baik jangka panjang.
2. Pihak bank dalam memilih segmen perilaku lebih memfokuskan pada produk yang ditawarkan pada masyarakat benar-benar sesuai dengan prinsip syariah.
3. Memilih segmentasi demografi, pihak manajemen bank mengajukan semua pihak terutama kalangan eksekutif muda, agar menjadi nasabah bank islam.

Daftar Pustaka

1. Armstrong Gary & Kotler; *Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi 3 jilid 1*, Erlangga, 1997.
2. Syafi'i Antonio, Muhammad; *Bank Syariah Suatu Pengantar Umum*, Tazkia; 1999
3. Kotler, Philip; *Manajemen Pemasaran, edisi 6 jilid 1*; Erlangga, 1996.

4. Sumitro, Warkum; *Azas-azas Perbankan & Lembaga-lembaga terkait, edisi revisi*; Rajawali Press, 2010
5. Biro Perbankan Syariah Bank Indonesia; *Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia*, 2009
6. Cristina; *Sebuah Solusi Menuju Perbaikan Ekonomi Nasional*; Journal Ilmiah FE Usakti, Vol2 No.2, 2009
7. Kasali, Reneld; *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting dan Positioning*, Gramedia, 1999