

**ALASAN NON MUSLIM MENGGUNAKAN TABUNGAN BANK
SYARIAH DI BANK SUMUT SYARIAH KCP HAMPARAN PERAK**

SKRIPSI

Oleh:

KHARIDA Br BANGUN

NIM. 0504163156



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

2020/1441 H

**ALASAN NON MUSLIM MENGGUNAKAN TABUNGAN BANK
SYARIAH DI BANK SUMUT SYARIAH KCP HAMPARAN PERAK**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Pada Program D-III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

KHARIDA Br BANGUN

NIM. 0504163156



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

2020/1441 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**ALASAN NON MUSLIM MENGGUNAKAN TABUNGAN BANK
SYARIAH DI BANK SUMUT SYARIAH KCP HAMPARAN PERAK**

OLEH :

KHARIDA Br BANGUN

NIM. 0504163156

Menyetujui

Pembimbing



Dr. Marliyah, MA
NIP. 197601262003122003

Ketua Program Studi D III

Perbankan Syariah



Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc., MA
NIP.196506282003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ” **ALASAN NON MUSLIM MENGGUNAKAN TABUNGAN BANK SYARIAH DI BANK SUMUT SYARIAH KCP HAMPARAN PERAK**” KHARIDA Br BANGUN, NIM. 0504163156, Program studi DIII Perbankan Syariah telah di Sidang Munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Suamtera Utara. Pada tanggal 15 Desember 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.

Medan, 15 Desember 2020

Panita Sidang Munaqasyah Skripsi
Proram Studi Perbankan Syariah UIN-SU

Ketua

Sekretaris

Dr. Kamilah, SE, Ak, M.Si
NIP 197910232008012014

Rahmi Syahriza, S.Th.I, MA
NIP 198501032011012011

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Marliyah, MA
NIP 197601262003122003

Rahmi Syahriza, S.Th.I, MA
NIP 198501032011012011

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN-SU

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIP 197604232003121002

IKHTISAR

Bank syariah adalah sebuah lembaga intermediasi yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang cenderung dekat ummat islam karena penerapannya berdasarkan prinsip syariat islam namun dalam obrasinya banyak non muslim yang menjadi nasabah bank syariah salah satunya yaitu bank smut syariah hamparan perak. Untuk itu Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara kepada Nasabah Non Muslim, dengan sampel nasabah non muslim di Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah Kcp Hamparan Perak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam pengolahan data dapat diketahui Bank syariah mempunyai citra yang bagus di masyarakat hal itu juga dirasakan non muslim mereka mengatakan bank syariah sangat lah bagus baik pelayanan dan kemudahan yang berikan, jadi tidak hayal terdapat beberapa non muslim memilih bank syariah tempat dia menabung dan lain-lainya. Dari hasil pembahasan ada lima alasan non muslim menjadi nasabah di bank syariah diatas yang terdiri dari promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, dan ekonomis dapat disimpulkan bahwa kelima tersebut yang merupakan hasil pada penelitian terdahulu ternyata juga berlaku di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Ekonomi menjadi alasan dominan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Mayoritas responden non muslim beralasan bahwa mereka memilih menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan karena alasan faktor ekonomis. Beberapa alasan ekonomis tersebut diantaranya adalah bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah dan gratis biaya transfer ke bank lain menjadi alasan mayoritas mengapa para non muslim memilih menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

Kata Kunci: Alasan Non Muslim, Menggunakan Tabungan Bank Syariah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Alhamdulillahillahi robbil 'alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah Kcp Hamparan Perak”. Sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar D-III Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
2. Bapak Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag Selaku Rektor UINSU
3. Ibu Dr. Marliyah, MA Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Tugas Akhir Ini Dengan Lancar
4. Kedua Orang Tua Penulis Yang Sangat Banyak Memberikan Motivasi Serta Dukungan Baik Moral Dan Materil Serta Iringan Doa Tiada hentinya
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas dan bisnis islam UIN-SU yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan
6. Bapak selaku pimpinan beserta staff bank sumut syariah yang telah membantu untuk menyelesaikan tugas akhir penulis
7. Kepada abang pertama saya dan adik saya sangat terima kasih yang selalu mendukung serta mendoakan penulis
8. Kepada abang MHD.Wahyu Ilahmi terimakasih yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir penulis
9. Terima kasih kepada sahabat saya Sasya rizkia, Ravena annisa, Nurul Mutiara yang selalu mendukung kepada penulis
10. Terima kasih kepada GROUP SPESIES yang selalu mendukung serta mendokan penulis

11. Terimakasih kepada Rekan- rekan semua D-III B perbankan syariah UIN-SU stambuk 2016 yang tidak bisa disebut satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Medan, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
A. Kerangka Teori	7
1. Bank Syari'ah	7
2. Teori Bunga dan Riba.....	10
3. Teori Minat.....	12
4. Teori Alasan Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah	14
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Subjek Penelitian	29
C. Sumber Data	30
D. Prosedur Pengumpulan Data	30
E. Keabsahan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran umum perusahaan	35
B. Temuan Penelitan	39
C. Pembahasan dan Analisis	47
1. Promosi	49
2. Fasilitas	50

3. Reputasi Pelayanan	50
4. Ekonomis	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lahirnya perbankan Syariah di Indonesia dengan beroperasinya Bank Indonesia pada tahun 1992 M yang mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat urgent bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga). Karena riba dalam Al-Qur'an dipersamakan dengan bunga yang hukumnya Haram. Keharaman mengacu pada ayat Al-Qur'an Surat Al-Baqarah : 278-279. Kultur yang dibangun perbankan syariah adalah membangun sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) yang menjadi prinsip dasar operasional perbankan syariah.¹

Praktik perbankan syariah di Indonesia secara perlahan menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan adanya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimana membolehkan bank-bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS) atau cabang syariah yang biasanya disebut dengan *dual banking system* dan kini Undang- Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, dimana perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup

¹ Kurniati. (2012). Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Provinsi DIY. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*.

kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia pasca reformasi adalah diperkenalkannya konversi cabang bank umum konvensional menjadi cabang syariah. Misalnya : BCA Syariah, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, bahkan banyak juga di antaranya bank daerah salah satunya yaitu Bank Sumut Syariah dan masih banyak lagi bank syariah yang ada di Indonesia.³

problem-problem yang masyarakat hadapi, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Perbankan syari'ah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist.⁴

Masyarakat muslim yang menggunakan jasa perbankan syari'ah menganggap bahwa bunga adalah *riba*. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Al-Qur'an yaitu dalam Surat Al-Baqarah ayat 278-279,⁵

² Fauzan, M. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Dengan Regresi Linier Berganda Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar. *Jurasik*.

³ Kurniati. (2012). Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Provinsi DIY. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*.

⁴ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm 93.

⁵ Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an, 1971, hlm 69-70.

Pelarangan riba ternyata tidak hanya terdapat dalam Islam, melainkan jauh sebelum Islam ada. Di India Kuno, hukum yang berdasarkan Weda, kitab suci tertua agama Hindu, mengutuk riba sebagai sebuah dosa besar dan melarang operasi bunga. Dalam agama Kristen, pelarangan atau restriksi keras atas riba berlaku selama lebih dari 1400 tahun. Secara umum, semua kontrol ini menunjukkan bahwa penarikan bunga apapun dilarang.⁶

Indonesia adalah negara yang sebagian besar berpenduduk muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan jumlah penduduk islam sebanyak 87,62%, Kristen 6,99%, Katholik 2,92%, Hindu 1,70%, Budha 0,72% dan Khong Hu Chu 0,05%. Menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang dengan pesat yaitu adanya bank-bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Semakin berkembangnya zaman bank syariah tidak hanya memiliki nasabah dari kalangan umat muslim tetapi juga masyarakat non muslim yang mulai berkontribusi untuk menjadi nasabah bank syariah, seperti Bank Sumut Syariah juga memiliki nasabah non muslim.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui alasan apa saja yang mempengaruhi minat nasabah Non-Muslim menjadi nasabah di Bank Syari'ah. Karakteristik budaya Non-Muslim yang kurang bisa bekerjasama, dan jiwa

⁶ Latifa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, *Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik Prospek*, Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2003, hlm 264

kapitalisme yang lazim melekat pada kalangan Non-Muslim, sewajarnya menjadikan Bank Konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Namun kenyataannya, sebagian besar nasabah non-muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan Syari'ah. Keputusan masyarakat non-muslim menjadi nasabah di Bank Syari'ah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Oleh sebab itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syari'ah, sangat penting diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk, atau jenis tabungan, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.⁷

Alasan lain yang mempengaruhi seseorang berminat menjadi nasabah pada sebuah bank adalah reputasi. Suatu bank yang mempunyai reputasi yang baik akan dipercaya oleh nasabahnya. Sebuah bank dipandang mempunyai reputasi apabila bank itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya di mata masyarakat.⁸ Mekanisme lembaga keuangan syari'ah dengan menggunakan sistem *Profit sharing* (bagi hasil), nampaknya menjadi salah satu alternatif bagi

⁷ Moch Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990, hlm 88.

⁸ Iis Maryani, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah Mandiri (Studi kasus pada nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang)*, Semarang: Skripsi UNDIP Manajemen, 2005, hlm 23.

masyarakat bisnis. Salah satu karakteristik bank syari'ah adalah *profit sharing* (bagi hasil). Jika dalam mekanisme ekonomi konvensional menggunakan instrument bunga, maka dalam mekanisme ekonomi islam dengan menggunakan instrument *profit sharing* (bagi hasil). Bagi hasil menurut terminologi asing dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”.¹¹ Serta promosi yang merupakan faktor penentu bagi minat nasabah, apakah produk yang dipasarkan dapat diterima oleh masyarakat luas atau tidak.

B. Rumusan Masalah

Dari keseluruhan uraian dapat dirumuskan permasalahanpermasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Bagaimana Pandangan Non Muslim Pada Bank Syari'ah?
2. Apa saja alasan non muslim menabung di bank syariah Pada Bank Sumut Syari'ah?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Pandangan Non Muslim Pada Bank Syari'ah.
- b. Untuk mengetahui Apa saja alasan non muslim menabung di bank syariah Pada Bank Sumut Syari'ah

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan :

- a. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lanjutan atau penelitian yang berkelanjutan.
- b. Pihak perbankan, dapat dijadikan informasi bagi manajemen bank khususnya dalam menarik minat nasabah.
- c. Mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi, yaitu alasan non-muslim menjadi nasabah di bank syari'ah.
- d. Memberikan kontribusi kepada para praktisi perbankan, terutama terkait dengan manajemen pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Bank Syari'ah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Muhammad, Bank Syari'ah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau bank Syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.⁹ Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam. Berdasarkan pengertian tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara bermu'amalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-qur'an dan Hadits. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at Islam.¹⁰ Bank adalah sebuah lembaga perantara antara pihak yang surplus dana dengan pihak yang minus dana. Bank syari'ah memiliki keistimewaan yang membuatnya berbeda dengan bank konvensional.

b. Tujuan Bank Syari'ah

⁹.Muhamad, M. Ag., Manajemen Bank Syari'ah, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002, hlm 7.

¹⁰ Ibid, hlm 13

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut :

- a) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan
- c) Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya
- d) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank Syari'ah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank – bank dengan metode lain.¹¹
- e) Fungsi dan Peran Bank Syari'ah Fungsi dan peran bank syari'ah adalah :
 1. Manajer Investasi, bank Islam dapat mengelola investasi dana nasabah.
 2. Investor, bank Islam dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yangndipercayakan kepadanya.

¹¹ Edy Wibowo, dan Untung Handy Widodo, Mengapa Memilih Bank Syari'ah?, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, hlm 37

3. Penyediaan Jasa Keuangan dan Lalu Lintas Pembayaran, bank Islam dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagai mana lazimnya institusi perbankan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Syari'ah.
4. Pelaksanaan Kegiatan Sosial, sebagai suatu ciri yang melekat pada entitas keuangan Islam.¹²

c. Struktur Organisasi Bank Syari'ah

Bank Syari'ah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi struktur yang amat membedakan antara bank Syari'ah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang bertugas mengawasi operasional bank. Dan adanya Dewan Syari'ah Nasional yang bertugas mengawasi produk-produk lembaga keuangan Syari'ah agar sesuai dengan Syari'ah Islam.¹³

1. Dewan Pengawas Syari'ah (DPS)

Peran utama para ulama dalam dewan pengawas syari'ah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syari'ah. Dewan pengawas syari'ah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa bank diawasi telah berjalan sesuai dengan ketentuan syari'ah. Tugas lain dari dewan pengawas syari'ah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian, dewan

¹²Tim Pengembangan Perbankan Syari'ah Institute Banking Indonesia, Konsep, Produk, Implementasi Operasional Bank Syari'ah, Jakarta: Karya Unipress, 2002, hlm 23-24.

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syari'ah, Jakarta: Gema Insani, 2001, hlm 30-32.

pengawas syari'ah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh dewan syari'ah nasional.

2. Dewan Syari'ah Nasional (DSN)

Dewan syari'ah nasional dibentuk pada tahun 1997 dan merupakan hasil rekomendasi lokakarya reksadana syari'ah pada bulan juli tahun yang sama. Fungsi utama dewan syari'ah nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syari'ah agar sesuai dengan syari'ah islam, meneliti dan memberi fatwa bagi produk-produk yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syari'ah. Selain itu dewan syari'ah nasional bertugas memberikan rekomendasi para ulama yang akan ditugaskan sebagai dewan syari'ah nasional pada suatu lembaga keuangan syari'ah.¹⁴

2. Teori Bunga dan Riba

Teori bunga muncul sejak manusia mulai melakukan pemikiran ekonomi. Secara leksikal, bunga sebagai terjemahan dari kata Interest. Bunga adalah tanggungan pada pinjaman uang, yang biasanya dinyatakan dengan persentase dari uang yang dipinjamkan.¹⁵ Secara umum, perkembangan teori bunga dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu Teori Bunga Murni, dan Teori Bunga Moneter. Mengutip dalam bukunya Muhammad Syafi'i Antonio yang berjudul "Bank Syariah" Adam Smith dan Ricardomemandang bunga sebagai kompensasi

¹⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, op cit, hlm 31-32

¹⁵ Muhammad, op.cit., hlm 40

yang dibayarkan oleh penghutang kepada pemilik uang sebagai jasa atas keuntungan yang diperoleh dari uang pinjaman.¹⁶

Asal makna "Riba" menurut bahasa arab adalah (bertambah). Adapun yang dimaksud disini menurut istilah syara' adalah akad yang terjadi dengan penukaran yang tertentu, tidak diketahui sama atau tidaknya menurut aturan syara' atau terlambat menerimanya.¹⁷ Adapun pengertian tambah dalam konteks riba adalah tambahan uang atas modal yang diperoleh dengan cara yang tidak di benarkan syara'. Riba sering diterjemahkan orang dalam bahasa inggris sebagai "usury" yang artinya The act of lending money at an exorbitant or illegal rate of interest.¹⁸

Macam-Macam Riba:

Fuqaha Madzhab Hanafiyah, Malikiyah, dan Hambaliyah membagi riba menjadi dua macam, Riba al-Nasi'ah dan Riba alFadhl sedangkan fuqaha safi'iyah membaginya menjadi tiga macam: riba al-Nasi'ah, riba al-Fadhl, dan riba al-Yad.

Riba al-Nasi'ah adalah penambahan harga atas barang kontan penundaan waktu pembayaran atau penambahan 'ain (barang kontan) atas dain (harga hutang) terhadap barang berbeda jenis yang ditimbang atau ditukar atau ditukar dengan barang sejenis yang tidak ditakar atau ditimbang.

Riba al-Fadhl adalah penambahan pada salah satu dari benda yang dipertukarkan dalam jual beli benda ribawi yang sejenis, bukan karena faktor

¹⁶ Ibid, hlm 12.

¹⁷ H. Sulaiman Rasjid, "Fiqh Islam", Bandung: Sinar Baru Algentina, 2014, 290-292.

¹⁸ Ibid, hlm 40

penundaan pembayaran.¹⁹ Dalam literatur ulama fikih klasik tidak dijumpai pembahasan mengaitkan antara riba dengan bunga bank. Mengutip pada bukunya Drs. Ghufron A. Mas'adi, M. Ag., dalam bukunya "Fiqh Muamalah Kontekstual", Wahbah al-Zuhaily membahas bunga bank dengan menggunakan sudut pandangan teori fikih klasik menurutnya bunga bank termasuk Riba Nasi'ah.²⁰

3. Teori Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.²¹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.²² Sedangkan Menurut Andi Mappiare definisi minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu

¹⁹ Wahbah Al-Zuhayli, Juz IV, lm 67, Abdul Rahman al-Zajairy, Juz II hlm 227, dikutip dalam bukunya Ghufron A. Mas'adi, M. Ag., Fiqh Muamalah Kontekstual, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hlm 166.

²⁰ Ghufron A. Mas'adi, M. Ag., Fiqh Muamalah Kontekstual, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hlm 166

²¹ Poerwadaminta, W.J.S., Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, 2006, hlm 769.

²² Abdul Rachman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam), Jakarta: Prenada Media, 2004, hlm 263.

pilihan tertentu²³ Faktor – faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, secara garis besar dikelompokkan menjadi dua yaitu: (1) dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian), dan (2) berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Crow dan Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat, yaitu:

1. Dorongan dari dalam individu, misal dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain.
2. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
3. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Minat dalam pandangan Islam, Al-Qur'an membicarakan tentang minat terdapat dalam surat pertama turun. Pada ayat pertama dari surat pertama turun perintahnya adalah agar kita membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam artian tekstual, akan tetapi juga semua aspek. Apakah itu tuntutan untuk membaca cakrawala jagad yang merupakan tanda kebesarannya, serta membaca potensi diri, sehingga dengan-Nya kita dapat memahami apa yang sebenarnya hal yang menarik minat kita dalam kehidupan ini.

²³Andi Mappiare, Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan, Surabaya: Usana Offset Printing, 1994, hlm 62.

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ

Bacalah! Tuhanmulah yang maha pemurah! Yang mengajarkan dengan Kalam. Mengajarkan manusia apa yang ia tahu. (Q.S. Al Alaq: 1-3).

Jadi, betapapun bakat dan minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah Swt, kepada kita. Namun, itu bukan berarti kita hanya berpangku tangan dan minat serta bakat tersebut berkembang dengan sendirinya.²⁴ Indikator minat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kebutuhan masyarakat dan informasi yang disampaikan oleh teman atau saudara.

4. Teori Alasan Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah

a. Teori Lokasi

Fenomena global mengharuskan perbankan untuk melakukan proactive strategic. Salah satu cara untuk mengaktualisasikan proactive strategic yaitu dengan strategi penentuan lokasi usaha yang tepat, sebab keberhasilan dalam penentuan suatu usaha yang tepat akan meningkatkan operasionalisasi bisnis sehingga akan menekan biaya operasional. Lokasi usaha adalah tempat dan perusahaan melakukan kerja. Desain teori usaha secara sederhana berbunyi “tempatkanlah pada titik geografis yang paling banyak memberikan kesempatan perusahaan di dalam usaha untuk mencapai tujuannya”. Pendapat lain mengatakan bahwa lokasi usaha adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktivitasnya.²⁵ Menurut Kasmir lokasi bank adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan.²⁶ Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah

²⁴ Ibid, Halaman, 237

²⁵ Moch. Darsyah Sinungan, op.cit., Jakarta: Rineka Cipta, 1990, hlm 76

²⁶ Kasmir. S.E., M.M., Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, 2005, hlm 163

satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Kasmir menyebutkan secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu lokasi adalah sebagai berikut :

- a. Jenis usaha yang dijalankan
 - b. Apakah dekat dengan pasar / konsumen
 - c. Apakah tersedia tenaga kerja
 - d. Tersedia sarana dan prasarana
 - e. Dekat dengan pusat pemerintahan
 - f. Berada di kawasan industri
 - g. Kemudahan untuk melakukan ekspansi
 - h. Kondisi adat istiadat, budaya atau masyarakat setempat
 - i. Hukum yang berlaku di wilayah setempat
 - j. Tersedianya sumber daya yang lain.
- b. Teori Pelayanan

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Definisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.²⁷ Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga ini masih dijadikan acuan dalam riset

²⁷ Sedyana, Perilaku Konsumen, Bandung: Presko, 1995, hlm 2.

pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman.²⁸ SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (Perceived Service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Expected Service). Dalam salah satu studi mengenai studi SERVQUAL oleh Parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia ²⁹ tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangible): meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (Reliability): pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (Responsiveness): membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (Assurance): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai.
5. Empati (Empathy): perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Dari kelima dimensi yang ada, penulis mengambil dua dimensi yang akan digunakan sebagai alat ukur. Diantaranya adalah sebagai berikut:

²⁸ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm 181

²⁹ *Ibid*, hlm 185.

Berwujud (Tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Tanggapan (Responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam perbankan syariah juga melayani nasabah yang bukan beragama Islam. Ajaran Islam mengatakan bahwa diturunkannya agama Islam adalah untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam. Oleh karena itu tidak ada halangannya untuk melayani nasabah Non-Islam selama hal itu tidak merugikan kedua belah pihak.³⁰ Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap melayani yang baik dan sesuai dengan etika islami adalah dengan bersikap sopan, santun dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya. Sikap melayani juga merupakan salah satu ajaran yang cukup mewarnai pola kerja umat kristiani.³¹

4. Teori Religius Stimuli

Religius stimuli merupakan faktor pengetahuan dan pengalaman keberagamaan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan ekonomi. Variabel ini memiliki dua dimensi, yaitu dimensi pemahaman produk dan ketaatan terhadap agama.

³⁰ Karnaen Perwataatmadja, MPA., dan H. M. Syafi'i Antonio, M. Ec., Apa dan Bagaimana Bank Islam, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992, hlm 51

³¹ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, Syari'ah Marketing, Bandung: Mizan Pustaka, 2006, hlm 75

1. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.³² Produk bank yang bersifat jasa memiliki karakteristik tersendiri. Oleh karena itu, penentuan produk bank harus benar-benar dikelola secara benar agar masyarakat benar-benar memahami produk–produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Karena produk dan jasa bank konvensional sangat berbeda dengan bank syariah.
2. Ketaatan terhadap agama merupakan tingkat kesadaran dan ketaatan seseorang melakukan apa yang diyakini dalam melaksanakan apa yang diajarkan dalam agama yang telah mereka anut. Karena kesadaran ini merupakan awal dari ekspresi isi dalam kehidupan praktis sebagai pangkal proses perilaku ekonomi religius.
3. Pelarangan penerapan metode riba bukan hanya ada dalam agama Islam, namun juga tercantum dalam kitab suci agama lain. Mengutip dari buku “Mengapa Memilih Bank Syariah?” St. John Chrysostom berpendapat bahwa larangan yang terdapat perjanjian lama untuk orang Yahudi juga berlaku bagi penganut Kitab Perjanjian Baru, dimana terdapat dalam “Old Testament”: Exodus, Chapter 22 Verse 25 : “Jika engkau meminjamkan uang kepada salah seorang umatku, orang yang miskin di antaramu, janganlah engkau berlaku sebagai seorang penagih hutang

³² Anita Rahmawaty, Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional dan Bank Syariah di Semarang, Kumpulan Makalah ACIS “Penguatan Peran Perguruan Tinggi Agama Islam Dalam Meningkatkan Daya Saing Bangsa” Palembang, 2008, hlm 159

terhadap dia, janganlah kamu bebaskan bunga uang kepadanya”.³³ Larangan pemberlakuan bunga untuk umat kristen secara umum dikeluarkan pada council of Vienne menyatakan bahwa barang siapa menganggap bahwa bunga itu adalah sesuatu yang tidak berdosa, maka ia telah keluar dari agama kristen. Secara teologis cukup jelas bahwa, metode pengambilan bunga menafikan andil Tuhan dan meletakkan ekonomi semata-mata dalam kekuasaan manusia. Berkaitan dengan pelarangan riba yang universal ini, persepsi bahwa jasa-jasa perbankan islam erat kaitannya dengan ritual keagamaan dalam islam adalah salah. Bank syariah boleh memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah non-muslim, dan sebaliknya nasabah non-muslim boleh menyimpan dananya di bank syariah. Bahkan di beberapa bank besar di Amerika dan Eropa telah memiliki Islamic Window.³⁴

5. Teori Reputasi

Reputasi bank diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan, kepercayaan yang akhirnya akan menciptakan brand image bagi suatu perusahaan. Reputasi yang baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank. Adanya reputasi yang baik dalam sebuah perusahaan bank akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabahnya. Suatu

³³ Alkitab, (Jakarta: Lembaga Alkitab Indonesia, 1985) hlm 4. Dikutip dari Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, Mengapa Memilih Bank Syariah?, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005, hlm 62

³⁴Sjahdeni, Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999, hlm 3. Ibid, hlm 64

kepercayaan adalah pikiran deskriptif oleh seorang mengenai suatu hal.³⁵ Reputasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah nama baik. Pandangan paling dominan pada literatur menunjukkan bahwa sikap terhadap merek yaitu reputasi atau penyedia jasa lebih merupakan evaluasi keseluruhan jangka panjang dibanding elemen kepuasan.

Dalam penelitiannya Joko Cahyono (dalam Gatot Febianto, 2006) menyatakan reputasi adalah persepsi kualitas berkaitan dengan nama dan akan mempengaruhi konsumen serta menyediakan jaminan bila ada kendala-kendala kecil di perusahaan.³⁶

6. Teori Profit Sharing (Bagi Hasil)

Bagi hasil menurut terminologi asing (Inggris) dikenal dengan profit sharing. Profit sharing dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Secara definitif profit sharing diartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”. Secara syari’ah prinsip bagi hasil (profit sharing) berdasarkan pada kaidah Mudharabah. Dimana bank akan bertindak sebagai Mudharib (Pengelola dana) sementara penabung sebagai Shahibul Maal (Penyandang dana).³⁷ Secara mendasar persoalan perbedaan bunga dengan bagi hasil dapat dikaji dari berbagai sisi.

³⁵Phillip Kotler, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid I, Jakarta: Prenhallindo, 1997, hlm 243

³⁶ Gatot Febianto, Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Dan Reputasi Terhadap Keputusan Untuk Menabung (Studi Pada Badan KeSwadayaan Masyarakat Sari Asih Kelurahan. Padang sari Kota Semarang), Semarang: Skripsi UNDIP Manajemen, 2006, hlm 24.

³⁷ M. Syafi’i Antonio, Bank Syari’ah: Dari Teori Ke Praktek, op.cit., hlm 95,

Hal Sistem bunga Sistem Bagi Hasil Penentuan besarnya hasil Sebelumnya Sesudah berusaha, sesudah ada untungnya Jika terjadi kerugian Bunga, besarnya nilai rupiah Menyepakati proporsi pembagian untung untuk masing-masing pihak, misal 50:50, 40:60, 35:65, dst. Dihitung dari mana? Dari dana yang dipinjamkan, fixed, tetap Ditanggung kedua pihak, Nasabah dan Lembaga Titik perhatian proyek/ Usaha Besarnya bunga yang harus dibayar nasabah/ pasti diterima bank Dari untung yang bakal diperoleh, belum tentu besarnya Berapa besarnya? Pasti : (%) kali jumlah pinjaman yang telah pasti diketahui Proporsi (%) kali jumlah untung yang belum diketahui = belum diketahui Status hukum Berlawanan dengan Q.S Luqman: 34 Melaksanakan Q.S Luqman: 34 Secara umum prinsip bagi hasil dalam perbankan syari'ah dapat dilakukan dalam empat akad:

1. Al-Musyarakah

Adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau amal/expertise) sesuai dengan kesepakatan.

2. Al-Mudharabah

Adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama (Shahibul Maal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi anggota.

3. Al-Muzara'ah

Adalah kerjasama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarap, dimana pemilik lahan memberikan lahan pertanian kepada penggarap untuk ditanami dan dipelihara dengan imbalan bagian tertentu (prosentase) dari hasil panen.

4. Al- MUSAQAH

Adalah bentuk yang lebih sederhana dari muzara'ah dimana si penggarap hanya bertanggungjawab atas penyiraman dan pemeliharaan. Sebagai imbalan, penggarap berhak atas nisbah tertentu dari bagi hasil.³⁹ Menurut pengamat perbankan dan investasi Elvyn G. Masassya, menabung dan mendepositokan uang di bank syariah tidak hanya bagi masyarakat muslim saja, tetapi juga non muslim. Hal ini dikarenakan karena metode profit sharing (bagi hasil) yang diterapkan membuka peluang mendapatkan hasil investasi yang lebih besar jika dibandingkan di bank konvensional.³⁸

7. Teori Promosi

Produk yang sudah direncanakan dengan baik sayang apabila tidak dikenal oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk itu kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi. Promosi merupakan cara untuk memberitahukan kepada masyarakat.

Secara definisi promosi adalah merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Promosi merupakan bagian dari pemasaran. Seorang marketer harus pandai dalam melakukan promosi. Dalam menjalankan tugas hal ini kaitannya dengan promosi, marketer muslim harus

³⁸ Edy Wibowo, dan Untung Handy Widodo, Op.Cit., hlm 88.

memiliki jiwa Syari'ah Marketer. Dalam Islam ada empat karakteristik marketing syari'ah (Syari'ah Marketing) yang dapat dijadikan panduan bagi para marketer, diantaranya sebagai berikut:

- a. Teitis (Rabbaniyah): jiwa seorang syari'ah marketer meyakini bahwa hukum-hukum syari'at yang teistis atau bersifat keTuhanan ini adalah hukum yang paling adil, paling sempurna, paling selaras dengan segala bentuk kebaikan. Seorang syari'ah marketer akan segera mematuhi hukumhukum syari'ah dalam segala aktivitasnya begitu juga dengan Marketing mix-nya, dalam mendesain produk, menetapkan harga, dalam melakukan promosi, senantiasa dijiwai oleh nilai-nilai religius.
- b. Etis (Akhlaqiyyah): sifat etis sebenarnya merupakan turunan dari sifat teistis (Rabbaniyah), selain karena teistis (Rabbaniyyah), syari'ah marketer harus mengedepankan akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kegiatannya.
- c. Realistis (al-waqi'iyyah): Syari'ah Marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti-modernitas, dan kaku. Syari'ah Marketing, adalah konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasan dan keluwesan Syari'ah Islamiyah yang melandasinya.
- d. Humanistis (insaniyyah): bahwa syari'ah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaannya terjaga dan terpelihara, serta sifat-sifat kehevanannya dapat terkekang dengan panduan syari'ah.³⁹ Dalam promosi hal yang perlu di perhatikan adalah pemilihan bauran promosi (promotion mix), bauran promosi terdiri dari:

³⁹ Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula, op.cit., hlm 28.

1. Iklan (Advertising)
 2. Promosi Penjualan (Sales Promotion)
 3. Hubungan Masyarakat (Public Relation)
 4. Informasi dari mulut ke mulut (Word Of Mouth)
- e. Surat pemberitahuan langsung (Direct Mail)

Pemasar dapat memilih sarana yang dianggap sesuai untuk mempromosikan jasa mereka. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam promosi, yaitu:

- Identifikasi audients target
- Tentukan tujuan promosi
- Kembangkan pesan yang disampaikan
- Pilih bauran promosi (baik personal maupun non personal).⁴⁰

B. Penelitian Terdahulu

Menyalin dari penelitian yang dilakukan oleh Iis Maryani dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari’ah Mandiri”, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan alat analisis yang digunakan adalah berganda, uji hipotesis yakni uji t, uji f, dan koefisien determinasi juga uji reliabilitas dan validitas untuk menguji kuesioner. Pengolahan data dengan menggunakan SPSS 11.5 for windows. Dari hasil penelitian pelayanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syari’ah. Perhitungan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel produk,

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani, op.cit.,, hlm 10

lokasi, reputasi, dan pelayanan secara simultan terhadap nasabah dalam memilih bank syari'ah.

Penelitian lain yang dijadikan acuan peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Anita Rahmawaty tentang “Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional Dan Bank Syari'ah di Semarang”, dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah BNI. Teknik analisis datanya menggunakan uji statistik discriminant analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima variabel yaitu economic stimuli, rate of return, risk, religius stimuli, pemahaman produk, ketaatan terhadap syari'ah dan promosi, hanya terdapat tiga variabel yang menjadi variabel religius stimuli, Pemahaman terhadap produk dan tingkat keuntungan. Hasil ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan statistik lewat nilai Square Canonical Correlation (CR2), sebesar 0.887 artinya bahwa seluruh variabel diskriminan mampu menjelaskan perbedaan motivasi berafiliasi antara bank konvensional dan bank syari'ah sebesar 88,7 %.⁴⁷

Ratu Hamaemah yang dijadikan inspirasi judul oleh peneliti dengan penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etnis China Non-Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syari'ah Dan Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran”, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis faktor. Hasil penelitian menyebutkan bahwa faktor promosi yang dominan mempengaruhi keputusan etnis China non-muslim untuk menggunakan jasa Bank Mega Syari'ah. Dimana faktor promosi tersebut terdiri dari enam atribut, yaitu promosi melalui iklan di media massa, promosi di mall-mall, promosi lebih dikemas menarik dan kreatif, sosialisasi, promosi melalui figur seorang tokoh, promosi awal atas suatu produk Bank Syari'ah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nedy “Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Di Bank Syari’ah”, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dengan menggunakan analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana, dari hasil pengolahan data diperoleh t hitung untuk variabel independent (X) terhadap (Y) sebesar 4,305. Pada variabel (X), t hitung $4,305 > t \text{ table}, 1,984$ berarti hipotesis (H_a) diterima. Hal ini berarti profitabilitas sistem bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan investasi, dibuktikan dari hasil pengujian data signifikansi hitung $0,000 < 0,005.49$

Penelitian berikutnya yang dijadikan acuan peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Dodik Siswantoro “Analisa Persepsi Pengaruh Pendapatan Bank Syari’ah Terhadap Bagi Hasil Tabungan Mudharabah Pada Bank Syari’ah”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan statistic non parametris menggunakan analisa korelasi metode Spearman rank. Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa ρ hitung memiliki nilai lebih yang lebih besar bila dibandingkan dengan nilai ρ tabel, baik untuk taraf kesalahan 5% maupun 1%. Kedua-duanya menyatakan H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian maka terdapat kesesuaian persepsi pengaruh pendapatan bank syari’ah terhadap bagi hasil tabungan Mudharabah yang signifikan pada Bank Syari’ah .

Penulis juga mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Yunus Mustaqim dengan judul skripsi “Motivasi Nasabah Non-Muslim Berafiliasi di Lembaga Keuangan Syari’ah (Studi Kasus di BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rate of Return, Atribut

keislaman, Tokoh agama (Religius) dan Warrients. Dengan menggunakan metode analisis data kuantitatif, dimana alat uji yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji normalitas data, uji penyimpangan asumsi klasik, uji koefisien determinan, uji hipotesis dan uji f (Simultan) serta uji statistik. Dari hasil penelitian menunjukkan profit sharing berpengaruh signifikan terhadap motivasi nasabah berafiliasi. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan data dari profit sharing sebesar 47,27% responden setuju atas bagi hasil yang diberikan oleh bank syari'ah.

Dodik Siswanto, Analisa Persepsi Pengaruh Pendapatan Bank Syari'ah Terhadap Bagi Hasil Tabungan Mudharabah pada Bank Syari'ah "A", Jurnal Skripsi, 2004, hlm 1. 51 Yunus Mustaqim, Motivasi Nasabah Non-Muslim Berafiliasi di Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi Kasus di BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem), Skripsi: STAIN KUDUS Ekonomi Islam, 2006.

C. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan pada Theory dan Review Riset sebelumnya, peneliti mengkategorikan faktor yang menjadikan minat nasabah non-muslim menjadi nasabah di bank syari'ah adalah faktor Lokasi, Pelayanan, Religius Stimuli, Reputasi, Profit sharing, dan Promosi. Dari lokasi penulis mengambil 2 dimensi yang akan dijadikan indikator dalam penelitian kali ini, diantaranya Trade Area Characteristic, dan Competitive Situation. Logika berfikir trade area characteristic adalah jarak dan keberadaan bank sangat berpengaruh terhadap minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syari'ah tersebut. Yang melandasi dimensi competitive situation features adalah keberadaan suatu lembaga keuangan akan mempunyai arti jika sewaktu-waktu nasabah nya ingin menggunakan jasa lembaga keuangan

tersebut. Dari segi pelayanan dimensi yang digunakan penulis adalah tangible dan responsiveness. Tangible dalam penelitian kali ini terdapat pertanyaan tentang kenyamanan ruang tunggu, peralatan teknologi yang canggih dan modern, karyawan terampil menggunakan fasilitas. Yang melandasi pengujian Responsiveness adalah itikad baik untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat. Religius stimuli kerangka berfikirnya yaitu dorongan agama yang mempengaruhi minat nasabah non-muslim menjadi nasabah di bank syari'ah mencakup pemahaman produk dan ketaatan terhadap agama. Reputasi adalah persepsi kualitas berkaitan dengan nama dan akan mempengaruhi konsumen serta menyediakan jaminan bila ada kendala-kendala kecil di perusahaan. Variabel yang diukur atas dasar indikator: Nama baik bank dan Keberadaan bank.⁵⁴ Profit sharing dalam kerangka fikirnya adalah imbalan bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak perbankan kepada nasabah. Yang diukur dalam profit sharing adalah nisbah bagi hasil, dan keuntungan yang diperoleh pihak bank.⁵⁵ Promosi kerangka pikir yang digunakan adalah iklan, serta media dan pemberian insentif yang diberikan kepada masyarakat. Minat dalam penelitian ini menggunakan kerangka pikir yaitu dengan memperhatikan beberapa variabel yang ada dan pemberian saran kepada orang lain atau teman agar menjadi nasabah di bank syariah. Sehingga membuat nasabah tertarik untuk menyimpan dananya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sebagai objek penelitian dan perilaku yang dapat diamati sehingga merupakan rinci dari suatu fenomena yang diteliti.⁴¹

Metode kualitatif deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia.⁴² Penelitian ini sebagian besar bersumber dari data-data yang terdapat di Bank Sumut Syariah KCP Hampan Perak.

B. Subjek Penelitian

Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Subyek penelitian yang akan dijadikan informan kunci dalam penelitian ini pertama kali adalah *customer service*, karena *customer service* yang melakukan pendataan terhadap para nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hampan Perak. Selanjutnya informan kunci dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Orang lain yang ditunjuk informan kunci tersebut dalam penelitian ini adalah pihak sekretaris

⁴¹ Sugiyono, (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: alfabeta, h. 137.

⁴²Nana Syaodih Sukimadinata, (2012), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, h. 72.

Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak

Teknik tersebut dinamakan *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar. Penambahan subyek penelitian akan dihentikan manakala data tersebut sudah jenuh atau dari data yang lama maupun yang baru sudah tidak memberikan data baru lagi.

C. Sumber Data

Sumber data yang didapat dalam penelitian ini, penulis membagi dua kelompok, yaitu:

1. Sumber data primer yaitu: sumber data yang dijadikan sebagai data pokok dalam penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan nasabah non muslim
2. Sumber data sekunder yaitu: sumber data yang menjadi perlengkapan dalam penelitian skripsi ini yang diperoleh dari buku-buku yang bisa dijadikan pendukung untuk mencapai hasil penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kualitatif dilakukan langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan pengkajian dokumentasi.⁴³

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁴³ Jonathan Sarwono, (2006), *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Graha Ilmu, h. 223.

1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono menyatakan bahwa, “..observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Teknik observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data atau informasi terkait reputasi pelayanan *teller, customer services* dan satpam di kantor Bank Sumut Syariah KCP Hampan Perak.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mencari informasi kepada subyek penelitian secara lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif teknik wawancara sering dikombinasikan dengan teknik observasi. Wawancara ketika digabung dengan observasi diharapkan dapat memberikan data atau informasi yang lebih mendalam dan menguatkan hasil observasi.

Hamid Patilima menjelaskan bahwa:

Metode wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Penggunaan metode ini didasarkan pada dua alasan, *Pertama*, dengan wawancara, peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, akan tetapi apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian. *Kedua*, apa yang ditanyakan kepada informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan juga masa mendatang.

Metode wawancara dalam penelitian ini akan digunakan untuk menggali lebih dalam informasi Alasan non muslim bersedia menjadi nasabah Bank Sumut Syariah

KCP Hamparan Perak. Teknik wawancara pada penelitian ini digunakan untuk mewawancarai *customer services*, sekretaris bank, *teller*, *marketing* dan nasabah non muslim.

3. Studi Dokumentasi

Sugiyono (2010: 240) menyebutkan bahwa, “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Teknik dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan dokumen yang mendukung data penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi serta data awal nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta yang non muslim sebagai acuan untuk pengambilan data. Selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait profil perusahaan dari Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak.

E. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan cara *membercheck* dan triangulasi. *Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Sedangkan triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap sumber data, teknik pengumpulan data dan waktu pengumpulan data. Artinya disini bahwa dilakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai teknik pengumpulan (Observasi, Wawancara dan Dokumentasi) dalam waktu yang berbeda.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang mana tahapannya berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Proses selanjutnya setelah reduksi data adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan

kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum perusahaan

Pendirian unit usaha syariah didasarkan pada kultur masyarakat Sumatra Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan unit usaha syariah.³⁵

PT. Bank SUMUT unit usaha syariah diresmikan pada tanggal 04 Nopember 2004, dengan dibukanya 2 unit Kantor Operasional yaitu:

1. Kantor Cabang Syariah Medan
2. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan

Sejalan dengan beriringan waktu, sampai dengan tahun 2018 ini Bank SUMUT unit usaha syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 6 kantor cabang dan 16 cabang pembantu yang tersebar di Medan dan kota – kota besar lainnya di Sumatra Utara.

Tantangan dan strategi Bank SUMUT Unit Usaha Syariah ialah „Kami menyadari tantangan yang dihadapi Bank SUMUT Unit Usaha Syariah kedepan akan semakin berat, namun dengan komitmen dan usaha yang maksimal melalui organisasi

pemasaran di kantor Cabang maupun kantor Cabang Pembantu, kemampuan SDM dalam menganalisis dan menyalurkan kredit, serta variasi produk–produk, program–program kerja serta pengembangan usaha bank yang maksimal serta stimulasi ekonomi yang mendukung tentunya akan mampu mendorong perkembangan yang positif disisi permintaan sehingga pertumbuhan ekonomi akan stabil.“

Dibawah ini adalah penjelasan dari visi, misi budaya, serta logo perusahaan:

a. Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT.Bank Pembangunan Daerah SUMUT Unit Usaha Syariah ialah „Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.“

b. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT. Bank Pembangunan Daerah SUMUT Unit Usaha Syariah ialah „Mengelola dana Pemerintah dan Masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip – prinsip compliance.

c. Statement Budaya Perusahaan

Adapun PT. Bank Pembangunan Daerah SUMUT Unit Usaha Syariah sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip menetapkan budaya yang spesifik yaitu „Memberikan layanan terbaik.“

d. Logo dan Makna Logo

1. Logo Bank Sumut Syariah



2. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Kata kunci dari Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Sumut Unit Usaha Syariah adalah sinergy yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bantu logo PT. Bank Pembangunan Daerah Sumut Unit Usaha Syariah menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf „U“ yang saling bersinergy membentuk huruf „S“ yang merupakan kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT. Bank Sumut Syariah dengan masyarakat Sumatra Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional, sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut.

Warna putih dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank Sumut.

Jenis huruf platini bold yang sederhana dan mudah dibaca. Penulis Bank

dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatra Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatra Utara. Adapun penjelasan tentang angka 8 adalah sebagai berikut:

Setiap implementasi dari standar layanan Bank Sumut masing–masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf „S“ pada logo Bank Sumut. Angka delapan adalah angka bulat yang tidak terputus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

1. Jumlah Nasabah Non Muslim

Bank Sumut Syariah KCP Hampan Perak merupakan bank yang pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Meskipun dalam pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam, ternyata hal ini tidak menjadi penghalang bagi non muslim untuk berpartisipasi menjadi nasabah di bank ini.

Pengambilan sampel penelitian nasabah non muslim diawali dengan wawancara bersama *customer services* selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. Peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di Bank Sumut Syariah KCP Hampan. *Customer services* menjelaskan bahwa di Bank Sumut Syariah KCP Hampan terdapat beberapa nasabah non muslim, terkait proses penelitian selanjutnya terhadap nasabah non muslim peneliti diminta untuk bertemu dengan sekretaris Bank Sumut Syariah KCP Hampan.

Jumlah pasti nasabah non muslim Bank Sumut Syariah KCP Hampan

belum bisa penulis ketahui karena hal itu menjadi *privasi* perusahaan. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 9 orang.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan terhadap Responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 9 orang. (Sembilan orang), adapun yang menjadi pokok penelitan:

1. Pandangan Non muslim terhadap Bank Syariah

Berdasarkan wawan cara yang peneliti lakukan terhadap nasabah bank Syariah memiliki pandangan yang baik terhadap bank syariah seperti tanggapan responden dibawah ini.

a. Mas Bagus (bukan nama sebenarnya)

Mas Bagus adalah responden pertama yang beragama Katholik. Pendidikan terakhirnya adalah S1 di FT UNY. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS. Ketika penulis bertemu dengan beliau, saat itu Mas Bagus baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan.

“Saya merasa bahwa di Bank Syariah sangat bagus untuk saya. Marketing perumnas memberikan rekomendasi agar saya melakukan kredit rumah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan ini”

b. Bu Dian (bukan nama sebenarnya)

Bu Dian adalah responden kedua yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah D2. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Ketika

penulis bertemu dengan beliau, Bu Dian saat itu sedang melakukan proses transaksi di gadai Bank Sumut Syariah KCP Hampan. Produk yang beliau ambil adalah Gadai Sumut Syariah iB. Gadai Sumut Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai guna memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman nasabah.

“Bank Syariah mempunyai yang menarik untuk nasabah”

c. Mbak Risna (bukan nama sebenarnya)

Mbak Risna adalah responden ketiga yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Ketika penulis bertemu dengan Mbak Risna, saat itu beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampan dan berencana mengambil produk tabungan bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Mbak Risna menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

“Saat ini saya merasa produk yang di berikan bank syariah itu menguntungkan nasabah.

d. Mbak Dara (bukan nama sebenarnya)

Mbak Dara adalah responden non muslim kelima yang bekerja sebagai

seorang karyawan swasta di salah satu pabrik sarung tangan. Beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hampan karena perusahaan tempatnya bekerja dalam mentrasfer uang gaji karyawan melalui Bank Sumut Syariah KCP Hampan, jadi secara otomatis beliau menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah melalui kebijakan perusahaan tempat beliau bekerja itu. Mbak Dara menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah selain karena prosedur dari perusahaan tempatnya bekerja juga karena alasan bebasnya biaya administrasi di Bank Sumut Syariah.

“di bank syariah bebas biaya administrasi jadi meringankan nasabah”

e. Mbak Lili (bukan nama sebenarnya)

Mbak Lili adalah responden ketujuh yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta

“Di Bank Sumutu Syariah sini biaya administrasinya ringan mbak, selain itu juga saldo awalnya juga ringan jadi sangat meringankan dan menguntungkan nasabah”

2. Alasan non muslim menabung di bank Sumu Syariah KCP Hampan Perak

a. Mas Bagus (bukan nama sebenarnya)

Mas Bagus adalah responden pertama yang beragama Katholik. Pendidikan terakhirnya adalah S1 di FT UNY. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS. Ketika penulis bertemu dengan beliau, saat itu Mas Bagus baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampan.

“Saat ini saya mau kredit rumah dan baru akan mendaftar menjadi nasabah Mbak,

ini saya sedang menunggu untuk ketemu dengan pihak bank guna membahas kredit rumah tersebut. Saya mendapat info dari marketing perumnas bahwa di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan sini bagus pelayanannya dan sekaligus paling murah kreditnya”

Mas Bagas memilih Bank Sumut Syariah KCP Hampanan untuk membiayai kepemilikan rumah karena beliau mendapat informasi dari marketing perumnas bahwa Bank Sumut Syariah KCP Hampanan paling murah dan bagus pelayanannya. “Saya merasa bahwa di Bank Syariah sangat bagus untuk saya. Marketing perumnas memberikan rekomendasi agar saya melakukan kredit rumah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan ini”

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mas Bagas dapat disimpulkan bahwa alasan yang Mas Bagas menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan adalah karena info dari marketing perumnas dan berpandangan bahwa Bank Syariah itu sangat bagus pelayanannya.

b. Bu Dian (bukan nama sebenarnya)

Bu Dian adalah responden kedua yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah D2. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Ketika penulis bertemu dengan beliau, Bu Dian saat itu sedang melakukan proses transaksi di gadai Bank Sumut Syariah KCP Hampanan. Produk yang beliau ambil adalah Gadai Sumut Syariah iB. Gadai Sumut Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai guna memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman nasabah.

Bu Dian menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah adalah karena rekomendasi dari Bank Sumut Konvensional agar melakukan gadai emas di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

“Saat saya di BRI Konvensional saya mendapatkan informasi bahwa di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan ada produk menarik yaitu gadai emas syariah, lantas Sumut Konvensional merekomendasikan agar saya melakukan gadai emas di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Mendengar bahwa di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan ada produk menarik gadai emas kemudian saya melakukan gadai emas di sini mbak” (Wawancara 28 Maret 2014).

Alasan lain mengapa beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena bagi hasil yang menurut pemahaman Bu Dian sebagai non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah. Bu Dian menyampaikan bahwa:

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bu Dian dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Bu Dian menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena rekomendasi dari Bank Sumut Konvensional agar melakukan gadai emas di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan, adanya produk yang menarik di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan, dan bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah.

c. Mbak Risna (bukan nama sebenarnya)

Mbak Risna adalah responden ketiga yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta.

Ketika penulis bertemu dengan Mbak Risna, saat itu beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan dan berencana mengambil produk tabungan bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Mbak Risna menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

“Saat ini saya baru mau buka rekening tabungan biasa mbak. Saya memilih menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan ini karena disini bebas biaya administrasi, saldo minimal tabungan juga rendah ditambah lagi jika kita transfer uang ke beda bank biayanya ringan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Risna dapat disimpulkan bahwa alasan beliau menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

d. Bapak Toyo (bukan nama sebenarnya)

Bapak Toyo adalah responden keempat yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan Sumut Syariah iB.

Bapak Toyo menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena gratis biaya transfer ke bank lain serta

agar bisa memotivasi karyawan untuk menabung kecil-kecilan.

e. Mbak Dara (bukan nama sebenarnya)

Mbak Dara adalah responden non muslim kelima yang bekerja sebagai seorang karyawan swasta di salah satu pabrik sarung tangan. Beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hampan karena perusahaan tempatnya bekerja dalam mentransfer uang gaji karyawan melalui Bank Sumut Syariah KCP Hampan, jadi secara otomatis beliau menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah melalui kebijakan perusahaan tempat beliau bekerja itu. Mbak Dara menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah selain karena prosedur dari perusahaan tempatnya bekerja juga karena alasan bebasnya biaya administrasi di Bank Sumut Syariah.

“Perusahaan tempat saya bekerja mentransfer gaji lewat Bank Sumut syariah ini, jadi otomatis saya menjadi nasabah di sini mbak. Selain itu juga bebas biaya administrasi jadi meringankan nasabah”

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Dara dapat disimpulkan bahwa faktor Alasan Mbak Dara menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampan adalah karena tranfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat Bank Sumut Syariah.

f. Bapak Rio (bukan nama sebenarnya)

Bapak Rio adalah responden keenam yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai salah satu perusahaan.

Bapak Rio menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut

Syariah KCP Hamparan adalah karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bunga rendah. Bapak Rio menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di Bank Sumut syariah lebih murah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Rio dapat disimpulkan bahwa alasan beliau menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah bunga lebih rendah.

g. Mbak Lili (bukan nama sebenarnya)

Mbak Lili adalah responden ketujuh yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta

Mbak Lili menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena biaya administrasi di BRI Syariah ringan serta saldo awalnya juga ringan.

“Di Bank Sumutu Syariah sini biaya administrasinya ringan mbak, selain itu juga saldo awalnya juga ringan jadi sangat meringankan dan menguntungkan nasabah”

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Lili dapat disimpulkan bahwa alasan beliau menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena ringannya biaya administrasi dan saldo awalnya.

h. Mas Bima (bukan nama sebenarnya)

Mas Bima adalah responden kedelapan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta

Mas Bima menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena gratis biaya transfer ke bank lain serta informasi teman-teman.

i. Mbak Nana (bukan nama sebenarnya)

Mbak Nana adalah responden kesembilan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta.

Mbak Nana menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan adalah karena kemudahan dan keramahan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

C. Pembahasan dan Analisis

Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan ditemukan. Selain letaknya yang cukup strategis, kantor Bank Sumut Syariah KCP Hamparan juga didesain sedemikian rupa agar nyaman untuk dikunjungi para nasabah. Enam sofa panjang berjejer rapi di dalam ruang tunggu kantor untuk digunakan nasabah. Banner iklan produk Bank Sumut Syariah KCP Hamparan berdiri kokoh di atas sofa paling depan. Untuk menambah kenyamanan nasabah, dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejenuhan nasabah saat mengantri di bank, pihak bank juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan berbagai macam judul koran. Televisi berukuran sedang yang dipajang di bagian atas langit-langit kantor juga disediakan untuk mengusir kejenuhan nasabah saat mengantri di bank.

Saat memasuki kantor Bank Sumut Syariah KCP Hamparan, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah. Saat nasabah datang ke kantor bank maka satpam yang menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pandangan dan alasan non muslim sehingga bersedia menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Pada penelitian ini jumlah responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui adalah sebanyak 9 orang.

Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Subyek penelitian yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini pertama kali adalah *customer service*, karena *customer service* yang melakukan pendataan terhadap para nasabah Bank Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

Selanjutnya informan kunci dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik tersebut dinamakan *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

Penambahan subyek penelitian akan dihentikan manakala data tersebut sudah jenuh atau dari data yang lama maupun yang baru sudah tidak memberikan data baru lagi.

Sampel responden nasabah non muslim ini penulis temui saat mereka datang ke Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Dalam rentang waktu tertentu tersebut penulis berhasil bertemu nasabah non muslim yang dijadikan responden penelitian secara *random* sebanyak 9 orang.

Keabsahan data pada penelitian ini diuji dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap sumber data, teknik pengumpulan data dan waktu pengumpulan data. Pada penelitian ini triangulasi sumber data penulis lakukan dengan mewawancarai nasabah non muslim, *teller*, dan marketing bank. Penulis menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan kepada nasabah non muslim, *teller*, dan marketing bank. Triangulasi teknik pengumpulan data penulis lakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya untuk triangulasi waktu pengumpulan data penulis lakukan pada periode waktu yaitu antara bulan juni-juli 2020 penulis melakukan wawancara dengan nasabah non muslim untuk menanyakan pandangan dan alasan mereka menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

1. Promosi

Bank Sumut Syariah KCP Hamparan sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual. Promosi yang memanfaatkan berbagai media informasi yang ada, mulai dari

radio, koran, brosur, baliho ataupun spanduk, media sosial seperti facebook melalui akun *page facebooknya twitter*, website dan juga melalui iklan lainnya. Selain itu *sales marketing* Bank Sumut Syariah KCP Hampan juga aktif promosi dengan melakukan silaturahmi kepada pihak-pihak yang mempunyai usaha, seperti usaha warung makan, restoran dll.

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan Bank Sumut Syariah sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual.

2. Fasilitas

Bank Sumut Syariah KCP Hampan memberikan berbagai fasilitas untuk memuaskan nasabahnya. Salah satu fasilitas yang diberikan Bank Sumut Syariah KCP Hampan adalah produk yang beraneka ragam serta menarik. yang mempunyai fasilitas saldo awal ringan 50.000, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai di ATM Sumutt, Bersama dan Prima, Gratis biaya cek saldo ATM Sumut,

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampan.

3. Reputasi Pelayanan

Menurut pengamatan penulis, reputasi pelayanan dari Bank Sumut Syariah KCP Hampan sudah cukup bagus. Nama baik Bank Sumut Syariah KCP Hampan juga bagus dimata nasabah. Salah satu nasabah non muslim yang penulis temui yaitu Mas Bagas menyampaikan bahwa:

“Dari info yang saya dapat dari marketing perumnas, nama baik Bank Syariah bagus dan disini pelayanan kredit perumahan paling bagus pelayanannya”.

Selain itu satpam, *customer services*, dan *teller* dalam melayani nasabah sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Saat memasuki kantor Bank Sumut Syariah KCP Hampanan, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa reputasi pelayanan ternyata menjadi salah satu alasan non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan.

D. Ekonomis

Salah satu kelebihan Bank Sumut Syariah KCP Hampanan berada di aspek ekonomisnya karena bisa mengatur operasional perusahaan sedemikian rupa sehingga tidak membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan. Jika ingin menabung di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan sangat diuntungkan dan dimudahkan karena kita bisa memilih salah satu produknya yaitu Faedah (Fasilitas Serba Mudah)

Berbagai keringanan ekonomis tersebut di atas selain menguntungkan nasabah juga bisa menjadi magnet penarik nasabah. Saat bank-bank lainnya membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan, Bank Sumut Syariah KCP Hampanan sudah selangkah lebih maju membebaskan berbagai biaya administrasi kepada para nasabahnya. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi Bank Sumut Syariah KCP Hampanan karena telah berhasil mengatur operasional bank sedemikian rupa sehingga berbagai biaya

administrasi tidak memberatkan konsumen dan ringannya biaya administrasi bisa memotivasi non muslim untuk bisa menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan. Terkait hal ini salah satu responden no urut 2 yang bernama Ibu Dian saat diwawancarai menyatakan bahwa menjadi nasabah Bank Sumut Syariah itu menguntungkan karena minimnya biaya administrasi sehingga bila menyimpan uang di Bank Sumut Syariah maka uang tidak akan banyak berkurang. Berbeda halnya jika menyimpan uang di bank konvensional.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ekonomis ternyata alasan non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hampanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank syariah mempunyai citra yang bagus di masyarakat hal itu juga dirasakan non muslim mereka mengatakan bank syariah sangat lah bagus baik pelayanan dan kemudahan yang berikan, jadi tidak hayal terdapat beberapa non muslim memilih bank syariah tempat dia menabung dan lain-lainya.
2. Dari hasil pembahasan ada lima alasan non muslim menjadi nasabah di bank syariah diatas yang terdiri dari promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis, dapat disimpulkan bahwa kelima tersebut yang merupakan hasil pada penelitian terdahulu ternyata juga berlaku di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.
3. Ekonomis menjadi alasan dominan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan. Mayoritas responden non muslim beralasan bahwa mereka memilih menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta karena alasan faktor ekonomis. Beberapa alasan ekonomis tersebut diantaranya adalah bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah dan gratis biaya transfer ke bank lain menjadi alasan mayoritas mengapa para non muslim memilih menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Hamparan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pada bagian ini penulis memberikan saran kepada Bank Sumut syariah terkait alasan non muslim menjadi

nasabah bank syariah yang terdiri dari lima hasil penelitian terdahulu yang juga relevan dengan hasil penelitian penulis. Kelima faktor tersebut adalah faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis. Untuk itu perlu diperhatikan pihak Bank Sumut syariah KCP Hamparan Perak dalam mengagayet nasabah non muslim.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rachman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam), Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Alkitab, (Jakarta: Lembaga Alkitab Indonesia, 1985) hlm 4. Dikutip dari Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, Mengapa Memilih Bank Syariah?, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005
- Andi Mappiare, Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan, Surabaya: Usana Offset Printing, 2014
- Anita Rahmawaty, Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional dan Bank Syari'ah di Semarang, Kumpulan Makalah ACIS "Penguatan Peran Perguruan Tinggi Agama Islam Dalam Meningkatkan Daya Saing Bangsa" Palembang, 2008.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an.
- Drs. Ghufron A. Mas'adi, M. Ag., Fiqh Muamalah Kontekstual, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Fauzan, M. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Dengan Regresi Linier Berganda Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar. *Jurasik*.
- H. Sulaiman Rasjid. 2015, "Fiqh Islam", Bandung: Sinar Baru Algentina.

Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006.

Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka.

Iis Maryani, 2005, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah Mandiri (Studi kasus pada nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang)*, Semarang: Skripsi UNDIP Manajemen.

jahdeni, *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2009

Karnaen Perwataatmadja, Drs., MPA., dan H. M. Syafi'i Antonio, M. Ec., *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 2016

Kasmir. S.E., M.M., *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005,

Kurniati. (2012). Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Provinsi DIY. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*.

Latifa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, 2003, *Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik Prospek*, Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta.

M. Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet. I.

Moch Darsyah Sinungan, 1990, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Muslim A. Kadir, Ilmu Islam Terapan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Phillip Kotler, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid I, Jakarta: Prenhallindo, 2007
- Poerwadaminta, W.J.S., Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, 2006.
- Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Sedyana, Perilaku Konsumen, Bandung: Presko, 2005
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm 116.
- Wabah Al-Zuhayli, Juz IV, lm 67, Abdul Rahman al-Zajairy, Juz II hlm 227, dikutip dalam bukunya Drs. Ghufron A. Mas'adi, M. Ag., Fiqh Muamalah Kontekstual, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.