



**MOTIF NASABAH NON MUSLIM MENGGUNAKAN
JASA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**MIRNA SARI
NIM : 15 401 00172**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**



**MOTIF NASABAH NON MUSLIM MENGGUNAKAN
JASA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

MIRNA SARI

NIM : 15 401 00172

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**



**MOTIF NASABAH NON MUSLIM MENGGUNAKAN
JASA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**MIRNA SARI
NIM: 15 401 00172**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**Drs. Kamaluddin, M. Ag.
NIP. 19651102 199103 1 001**

Ja'far Nasution Lc., MEI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Skripsi
a.n. **MIRNA SARI**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 12 Maret 2020
KepadaYth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan

AssalamualaikumWr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Mirna Sari** yang berjudul: berjudul: "**Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, Lc., MEI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mima Sari
NIM : 15 401 00172
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa
Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Sibolga**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 12 Maret 2020

Saya yang Menyatakan,




MIRNA SARI
NIM. 15401 00172

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirna Sari
Nim : 15401 00172
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selamat tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 12 Maret 2020

Yang Menyatakan



MIRNA SARI

NIM. 15 401 00172



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,55ditang, Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Mirna Sari
NIM : 15 401 00172
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa pada PT.
Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Siboga

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Sekretaris

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

Dr. H. Arbanur Rasvid, MA
NIP. 19730725 19990 31002

H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jum'at/ 12 Juni 2020
Pukul : 08.30 WIB s/d 17.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS / 68,5 (C+)
IPK : 3,09
Predikat : sangat memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa pada
PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga

NAMA : MIRNA SARI
NIM : 15 401 00172

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 27 Juli 2020



Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : MIRNA SARI
NIM : 15 401 00172
JUDUL : MOTIF NASABAH NON MUSLIM MENGGUNAKAN
JASA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SIBOLGA.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh selain nasabah muslim ternyata terdapat juga nasabah non muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah banyak nasabah non muslim di BSM Sibolga dan untuk mengetahui apa saja motif-motif nasabah non Muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Sibolga.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengambil tempat di BSM sibolga dengan subyek penelitian karyawan Bank: costumer service, pimpinan, satpam dan 9 nasabah non Muslim terkait dengan motif-motif nasabah nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada BSM Sibolga, dalam penelitian ini didukung dengan observasi, wawancara dan dengan data dokumentasi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa motif-motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa BSM Sibolga antara lain: Motif pribadi yaitu pekerjaan, Motif budaya yaitu geografis (lokasi) dan kelompok (organisasi atau ajakan dari tetangga), dan Motif religius stimuli yaitu produk. Motif paling banyak ditemukan adalah motif geografis yaitu lokasi Bank Syariah Mandiri Sibolga berada dipinggir jalan dan mudah untuk dijangkau. Tidak ditemukan dilapanagn motif religius (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan motif pribadi (umur dan gaya hidup). Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

Kata kunci: *Motif, Nasabah Non Muslim, Jasa Bank Syariah Mandiri*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *Madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya Amin.

Skripsi ini berjudul **“Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan jasa pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga”**. ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta civitas akademik IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Drs Kamaluddin, M. Ag. Selaku Pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, Lc., MEI selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, dan yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Jufri Siregar dan Alm. Ibunda Masdaulana Rambe, yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.
8. Teristimewa kepada saudara-saudari saya, Nelly Siregar, Saddam Siregar, Alexander Siregar, Agus Siregar, Sri Devi Siregar dan Denis Siregar tercinta yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada Peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah 4 angkatan 2015 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Zulfikar selaku *branch manager* yang telah membantu dan mempersilahkan peneliti untuk meneliti di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Sahabat-sahabatku putra, khotimatunnisah, Ahmadi Rambe, Rondon Tanjung, Elva yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman diskusi dan memberikan motivasi bagi peneliti di kampus IAIN Padangsidimpuan.
12. Ucapan terima kasih untuk teman-teman kampus yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi.
13. Ucapan terimakasih untuk teman-teman KKL, dan Magang tahun 2018 yang telah memberikan semangat kepada peneliti.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan, Maret 2020
Peneliti,

MIRNA SARI
NIM.15 401 00172

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.



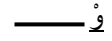
Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	ء	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	..'	apostrof
ي	ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
-----------------	------	----------	------

ي.....	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata

tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI IAIN PADANGSIDIMPUAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Sistematika pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
a. Motif Nasabah.....	11
1) Pengertian Motif.....	11
2) Pengertian Nasabah.....	12
3) Non Muslim.....	13
4) Hukum Bermualah dengan Non Muslim.....	13
5) Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	17
b. Perbankan Syariah.....	23
1) Pengertian Bank Syariah.....	23
2) Sejarah Perbankan Syariah.....	25
3) Bentuk Produk Perbankan Syariah.....	29
4) Jasa Keuangan Perbankan.....	31
5) Konsep Dasar Bank Syariah.....	34
6) Pemasaran Bank Syariah.....	41
B. Kajian/Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
1. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
2. Jenis Penelitian	43
3. Subjek Penelitian	44
4. Sumber Data	44
1. Data sekunder.....	44

2. Data Primer.....	45
5. Teknik Pengumpulan Data	45
a. Observasi.....	45
b. Wawancara.....	45
c. Dokumentasi	46
6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT.Bank Syariah Mandiri KC Sibolga..	49
a. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	49
b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	51
c. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	52
d. Lokasi Perusahaan.....	53
e. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
f. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	50
g. Pembagian tugas dan Tanggung Jawab.....	55
h. Jenis-Jenis Pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Sibolga.....	59
B. Gambaran Hasil Penelitian	61
1. Jumlah Nasabah Non Muslim pada BSM kota Sibolga.....	61
2. Motif Non Muslim menjadi Nasabah BSM Kantor Sibolga.	63
3. Analisis Penelitian.....	66
C. Keterbatasan Penelitian	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran-Saran	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan lainnya sesuai hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Interest Free*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga atau riba, spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*). Bank Syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-quran dan Hadist.¹

Bank Syariah Mandiri atau sering disingkat dengan BSM merupakan perbankan yang menjalankan segenap kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam, dimana prinsip keadilan, amanah, kemitraan, transparansi dan saling menguntungkan baik bagi pihak Bank maupun bagi nasabah yang merupakan pilar dalam melakukan aktivitas muamalah. Tujuan yang ingin dicapai dalam muamalah tidak hanya keuntungan usaha yang maksimum bagi bank dan nasabahnya semata namun lebih jauh adalah memberikan keuntungan atau manfaat sosial ekonomi bagi seluruh umat yang selaras dengan ajaran Islam. Oleh karena itu produk layanan perbankan harus disediakan untuk mampu

¹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Putaka Setia, 2013), hlm. 15.

memberikan nilai tambahan dalam meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi masyarakat yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam.

Salah satu produk layanan perbankan yang dijalankan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga saat ini adalah produk pendanaan atau *funding* seperti Tabungan Investa Cendekia atau sering disingkat dengan TIC. TIC merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. TIC ini merupakan produk pendanaan yang menggunakan prinsip syariah *mudharabah mutlaqah*. *Mudharabah Mutlaqah* adalah bentuk kerja sama antara pemilik dana (*shahibul maal*) menyediakan dana atau modal dan memberikan kewenangan kepada dan pengelola dana (*mudharib*) dan persetujuan tersebut tidak menentukan dimana untuk membuat kesepakatan kedua belah pihak.²

Dua fungsi pokok bank yaitu penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat.

Bank Syariah di Indonesia ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan, akan tetapi hal itu juga harus diimbangi dengan regulasi dan pengelolaan perbankan yang baik, termasuk penanganan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah memberikan dampak yang tidak baik bagi perbankan syariah, bahaya atas pembiayaan bermasalah yaitu tidak

²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Kencana, 2008), hlm. 76.

terbayar kembali pembiayaan yang diberikan baik sebagian maupun keseluruhan. Semakin besar pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh bank, akan menurunkan pula tingkat kesehatan operasional bank tersebut, penurunan mutu pembiayaan dan tingkat kesehatan bank mempengaruhi likuiditas keuangan dan solvabilitas, pada akhirnya dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah penabung atau bahkan calon nasabah. Semakin besar jumlah pembiayaan bermasalah, semakin besar pula jumlah dana cadangan yang harus disediakan, dan semakin besar juga tanggungan bank untuk mengadakan dana cadangan, karena kerugian yang ditanggung oleh bank akan mengurangi modal bank.³

Oleh sebab itu faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan, sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang memengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk atau jenis tabungan, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.⁴

³Jurnal Ubaidillah, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, IAIN Purwokerto

⁴Moch Darsyah, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm. 88.

Dari beberapa faktor yang memengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa keuangan syariah, menarik apabila dikaitkan dengan minat Non Muslim menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri. Sebagaimana kita ketahui dari label yang ada yakni syariah, disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Namun kenapa kalangan Non Muslim meyakini bahwa bank syariah sebagai lembaga keuangannya?

Dalam penelitian ini, peneliti memilih PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syariah. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga tidak hanya terdiri dari kaum muslim saja, akan tetapi kalangan Non Muslim pun banyak yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. Hal ini didapat peneliti dari survei awal yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan bahwa di sibolga mayoritas kebanyakan non muslim dan wawancara dilokasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

Untuk mengetahui Bagaimana motif nasabah Non Muslim menggunakan jasa pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga peneliti mewawancarai salah satu nasabah yang beralamat di Sibolga dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean. Dalam wawancara beliau menuturkan kalau kebijakan sekolah tempat ia bekerja adalah alasan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Sibolga. Dan pelayanan bagus

yang sangat memuaskan bagi para nasabah.⁵ Dan wawancara dengan salah satu karyawan PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga dengan Ibu Ida. “motif yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah kebanyakan melihat dari prinsip bagi hasil dan pelayanannya”. bagi hasil yang ada di bank syariah sangat menguntungkan menurut nasabah non muslim pada saat ditanya ketika ingin melakukan pembiayaan di BSM Sibolga.⁶

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, menurut pengakuan dari sebagian masyarakat non muslim yang ada Sibolga mereka tertarik untuk bergabung dengan Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga karena ada beberapa alasan diantaranya pelayanan yang mudah serta memuaskan.

Dari beberapa faktor yang memengaruhi untuk menggunakan jasa syariah, menarik apabila dikaitkan dengan dengan minat Non Muslim yang memilih menjadi nasabah di Bank Syariah. Sebagaimana kita ketahui dari label yang ada yakni syariah disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Namun kenapa kalangan non muslim meyakini Bank Syariah sebagai lembaga keuangan?

⁵*Hasil Wawancara dengan Salah Satu Nasabah BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean (Tanggal 24 Mei 2019)*

⁶*Hasil Wawancara dengan Salah Satu karyawan BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Ida (Tanggal 30 Oktober 2019)*

Dalam penelitian kali ini, peneliti memilih Bank Syariah mandiri KC Sibolga sebagai objek penelitian karena Bank Syariah mandiri KC Sibolga merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syariah.

Melihat kenyataan tersebut, peneliti melakukan penelitian, untuk mengetahui motif Non Muslim menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga dan implikasinya terhadap pengembangan pemasaran, dimana penelitian ini didasarkan pada teori-teori mengenai sikap, dan pengambilan keputusan.

Penelitian ini terutama menggagas kemungkinan penerapan strategi pengembangan perbankan syariah melalui peningkatan fokus perhatian pada potensi nasabah dari kalangan Non Muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang merupakan nasabah rasional. Kendati perbankan syariah umumnya masih membidik para loyalis syariah atau pasar yang fanatik terhadap syariah, namun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga merupakan salah satu diantara perbankan-perbankan syariah yang mampu menggaet nasabah non muslim yang sebagian besar nasabahnya beragama muslim.⁷

Karena selain nasabah muslim ternyata terdapat juga nasabah Non Muslim yang menjadi nasabah pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

⁷ Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Terj. Zulkifli), (Jakarta:Indeks,2004), hlm. 485.

Berdasarkan hal-hal diatas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul sebagai berikut: **“Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga”**.

B. Fokus masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana motif masyarakat non muslim menjadi nasabah pada BSM KC Sibolga dan banyak nasabah non muslim juga meminati produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga

C. Batasan istilah

Mengingat luas dan kompleksnya cakupan masalah yang ada dan kemampuan peneliti yang terbatas, dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana motif nasabah Non Muslim menjadi nasabah pada BSM KC Sibolga.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah nasabah non muslim banyak menjadi nasabah pada BSM Kantor Cabang Sibolga?
2. Apa sajakah motif yang mendorong non muslim menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Sibolga?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berapa jumlah nasabah Non Muslim pada BSM Kantor Cabang Sibolga.
2. Untuk mengetahui motif apa saja yang mendorong nasabah Non Muslim memakai produk-produk BSM Kantor Cabang Sibolga.

F. Kegunaan penelitian

Adapun mamfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi bank syariah mandiri
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kerja
 - b. Untuk memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi BSM KC Sibolga
2. Bagi peneliti
 - a. Untuk memenuhi tugas akhir akademik di perbankan syariah fakultas Ekonomi dan bisnis Islam institut Agama Islam negeri Padangsidempuan.
 - b. Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan terhadap tingkat kepercayaan nasabah.

3. Bagi lembaga akademisi dan peneliti

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti terhadap tingkat kepercayaan nasabah BSM KC Sibolga.

G. Sistematika pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan ini dan gambaran secara ringkas penelitian ini, maka sistem penulisnya dibagi dalam 5 bab, yang mana setiap bab terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk satu uraian sistematika dalam satu kesatuan.

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I terdapat Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Batasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Sistematika Pembahasan.

Bab II Landasan Teori yang terdiri dari Kerangka Teori, dan Penelitian Terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri dari Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Subjek Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Teknik Pengecekan dan Keabsahan.

Bab IV hasil penelitian yang membahas mengenai hasil penelitian Tentang Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari keseluruhan uraian yang telah dikemukakan diatas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

a. Motif Nasabah

1. Pengertian Motif

Teori motivasi menurut Abraham Maslow yaitu setiap manusia mempunyai kebutuhan, dorongan, yang pemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu.⁸

Motif adalah merupakan dorongan dalam diri manusia yang timbul dikarenakan adanya kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh manusia tersebut. Motif berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti bergerak atau to move. Karena itu motif diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri organisme yang mendorong untuk berbuat atau *driving force*. Motif sebagai pendorong sangat terikat dengan faktor-faktor lain, yang disebut dengan motivasi. Motivasi merupakan keadaan dalam diri individu atau organisme yang mendorong perilaku ke arah tujuan. Motivasi mempunyai tiga aspek didalamnya yaitu:

1. Keadaan terdorong dalam diri organisme (*drive state*), yaitu kesiapan bergerak karena kebutuhan jasmani, keadaan lingkungan, atau keadaan mental seperti berpikir dan ingatan.

⁸ Abraham Maslow dalam Buku Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta , 2013), Hlm. 176.

2. Perilaku yang timbul dan terarah karena keadaan ini.
3. Tujuan atau "goal" yang dituju oleh perilaku tersebut.

Berikut ini adalah motif-motif yang timbul pada diri manusia ketika berkomunikasi:

- a. Motif informatif: yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan hasrat untuk memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan.
- b. Motif hiburan: yaitu hal-hal yang berkenaan untuk mendapatkan rasa Senang.
- c. Motif integrasi personal: yaitu motif-motif yang timbul akibat keinginan untuk memperteguh status, kredibilitas, rasa percaya diri, dll.
- d. Motif integratif sosial: yaitu dimaksudkan untuk memperteguh kontak sosial dengan cara berinteraksi dengan keluarga, teman, orang lain.
- e. Motif pelarian: yaitu motif pelepasan diri dari rutinitas, rasa bosan, atau ketika sedang sendiri.⁹

2. Pengertian Nasabah

Menurut Djalil Saladin dalam bukunya “dasar-dasar manajemen pemasaran bank “ yang dikutip dari kamus perbankan menyatakan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.¹⁰

⁹Okta Fitriana Al-Fath, *Motif Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Gadai Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Persepektif Ekonomi Islam*, (Uin Suska Riau: skripsi 2015),

3. Non Muslim

Perubahan cepat yang terjadi didunia mengakibatkan berbagai bangsa lebih dekat satu sama lain. Dalam lingkungan politik internasional, masyarakat dituntut untuk saling memahami titik pandang masing-masing satu sama lain. Namun sayang, sejauh ini kalangan agamawan belum memperlihatkan tanda-tanda untuk mengikutinya. Meskipun agama merupakan faktor potensial dalam merumuskan tujuan sosial politik dan melengkapi saling pengertian, tetapi tidak sampai mengenal secara dekat lingkaran besar para pemikir dari berbagai keyakinan. Secara khusus hal ini mendesak dunia kristen mengenal akidah dan peribadatan islam. Agama yang telah dipeluk oleh sebagian besar manusia. Barangkali, tidak kedamaian dunia yang stabil sampai beberapa modus vivendi tercapai.

4. Hukum Bermuamalah dengan Non Muslim

Bersikap adil dan berbuat baik kepada non muslim, selama orang kafir tersebut bukan kafir muharib (orang kafir yang memerangi kaum muslimin). Berdasarkan firman Allah ‘AZZA wa zalla,

لَا يَنْهَىكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقْتَلُوا فِي الدِّينِ وَلَمْ
تُخْرِجُوا مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨٩﴾

Artinya : Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu

¹⁰ Rijal Yahya, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba empat, 2009), hlm. 89.

Karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil.(QS. Al-Mumtahanah:ayat 8).

Ajaran Islam mengatakan bahwa diturunkanya agama Islam adalah untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Al-Anbiya' ayat 107 yang berbunyi:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Artinya : *Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.*¹¹

Oleh karena itu tidak ada halangannya untuk melayani nasabah non Islam selama hal itu tidak merugikan kedua belah pihak.

- Toleransi dalam Islam

Toleransi adalah konsep modern untuk menggambarkan sikap saling menghormati dan saling bekerjasama di antara kelompok-kelompok masyarakat yang berbeda baik secara etnis, bahasa, budaya, politik, maupun agama. Toleransi, karena itu, merupakan konsep agung dan mulia yang sepenuhnya menjadi bagian organik dari ajaran agama-agama, termasuk agama Islam.

¹¹Al-Quran dan Terjemahanya

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ
 بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ
 الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٥٦﴾

Artinya: *‘Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya Telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. Karena itu barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut[162] dan beriman kepada Allah, Maka Sesungguhnya ia Telah berpegang kepada buhul tali yang amat Kuat yang tidak akan putus. dan Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui’.*
 (Surah Al-Baqarah ayat 256).

Agama adalah kepercayaan sistem interaksi dan perbuatan yang didasarkan atas adat istiadat (kebudayaan) suatu masyarakat yang secara bersama-sama percaya kepada kuasa supernatural yang suci. Agama merupakan sistem kepercayaan dan peribadatan yang digunakan oleh berbagai bangsa dalam perjuangan mereka mengatasi persoalan-persoalan tertinggi dalam kehidupan manusia. Agama merupakan keengganan untuk menyerah kematian, menyerah dalam menghadapi kegagalan dan untuk menumbuhkan rasa permusuhan terhadap penghacuran ikatan-ikatan kemanusiaan. Masyarakat Indonesia dikenal sebagai masyarakat majemuk (*pluralistic society*). Hal tersebut dapat dilihat pada kenyataan sosial dan semboyan dalam lambang Negara Republik Indonesia “Bhineka Tunggal Ika” (berbeda-beda namun satu jua). Kemajemukan masyarakat Indonesia ditandai

oleh berbagai perbedaan, baik horizontal meliputi kesatuan-kesatuan social berdasarkan suku bangsa, bahasa, adat istiadat, dan agama. Islam adalah agama yang universal yang ajarannya ditunjukkan bagi umat manusia secara keseluruhan. Inti ajarannya ditunjukkan bagi umat manusia secara keseluruhan. Inti ajarannya selain memerintahkan penegakkan keadilan dan eliminasi kelaziman, juga meletakkan pilar-pilar perdamaian yang diiringi dengan himbauan kepada umat manusia agar hidup dalam suasana persaudaraan dan toleransi tanpa memandang perbedaan suku, agama, ras dan bangsa, karena manusia pada awalnya berasal dari asal yang sama.

Pengertian non muslim dapat dilihat dari pengertian muslim dengan mendapat kata imbuhan non yang berarti tidak atau bukan. Maka non muslim orang yang berarti tidak atau bukan beragama muslim. Maksudnya tidak mengarah pada suatu kelompok agama saja, tapi akan mencakup sejumlah agama dengan segala bentuk kepercayaan dan variasi ritualnya. Al-qur'an menyebutkan kelompok non muslim ini secara umum terdapat dalam surah Al-Hajj ayat 17.

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَالَّذِينَ هَادُوا وَالصَّالِحِينَ وَالنَّصَارَى وَالْمَجُوسَ
وَالَّذِينَ أَشْرَكُوا إِنَّ اللَّهَ يَفْصِلُ بَيْنَهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ

كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ ﴿١٧﴾

Artinya:“*Sesungguhnya orang-orang beriman, orang Yahudi, orang Sabi'in, orang Nasrani, orang Majusi, dan orang Musyrik, Allah pasti memberi keputusan di antara mereka pada hari kiamat. Sungguh Allah menjadi saksi atas segala sesuatu* “.¹²

5. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah

Seorang nasabah didalam memperoleh jasa atau barang, tidak hanya ingin memiliki barang atau jasa, tetapi ada faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seorang nasabah, yaitu:

1. Faktor budaya

Merupakan faktor penentu paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dari lingkungan yang membentuk kepribadian seseorang dalam menentukan keputusan. faktor budaya ini menjadi ciri khas dimana seorang individu dalam memberikan statemen dan sikap ketika memahami berbagai keputusan terhadap apa yang ditangkapnya. Jadi subjektivitas seseorang tersebut memang dibentuk oleh budaya yang ada didalam kelompoknya, ritual keagamaan, dan tempat dimana seseorang tersebut tinggal . jika seseorang tinggal di lingkungan yang berbeda budaya dan adatnya maka berbeda pula keinginan dan perilakunya. Semisal perbedaan budaya suku batak dengan suku jawa dalam berbicara.

¹²*Al-Quran dan terjemahnya*

Budaya batak biasanya berbicara dengan keras, sedangkan budaya jawa berbicara dengan cara yang halus dan nada yang lembut.

Jika dilihat lebih lanjut dari faktor budaya ini tidak terjadi secara fungsional tetapi ada faktor lain yang membentuknya:

a. Faktor Kelompok

Faktor kelompok ini dapat berupa organisasi yang diikuti oleh individu. Hal ini dapat dilihat bahwa pengaruh kelompok ini cenderung lebih mempengaruhi kepribadian seseorang sebab kelompok ini merupakan teman sejawat yang lebih banyak memengaruhinya. Setiap anggota kelompok biasanya lebih cenderung saling mencontoh satu sama lain.

b. Faktor Religius

Keyakinan seseorang tidak bisa lepas dari kepribadian seseorang sehingga agama menjadi landasan dan tuntunan dalam menentukan keputusan, sikap, pernyataan seseorang dalam memahami, memaknai serta melaksanakan suatu perkara. Motif agama ini dalam tatanan ekonomi memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam menentukan nilai dan eksistensi suatu proses ekonomi.

c. Faktor Geografis

Faktor ini tidak bisa dilepaskan dari pengaruh geografis yang banyak mempengaruhi kepribadian seseorang. Seperti contoh orang-orang yang tinggal di daerah pegunungan

cenderung memakai pakaian tebal, kebutuhan belanja dan transaksi keuangan pun jarang sebab jauh dari pusat pembelanjaan. Ini merupakan ciri dari orang dengan lingkungan geografis pegunungan. Dengan orang yang geografisnya diperkotaan cenderung memakai pakian yang tipis sebab suhu dan udara lebih panas dibandingkan dipegunungan. Selain itu kebutuhan transaksi keuangan cukup tinggi karena hampir semua kebutuhan membutuhkan biaya.

2. Faktor Sosial

Faktor ini terbentuk karena pada dasarnya manusia itu adalah mahluk sosial yang tidak bisa lepas dari orang lain. Ketika kelompok sosial terbentuk maka hal ini disebut dengan masyarakat sosial(*civil society*). Terbentuknya faktor sosial ini dapat dilihat dari proses interaksi antar masyarakat. Dimana masyarakat tidak bisa hidup sendiri namun mereka hidup secara bersama, memiliki aturan bersama serta adanya perbedaan. Ada beberapa klasifikasi faktor sosial dilihat dari sudut pandang di bawah ini:

1. Kekayaan, indikator ini diukur dari aset dan penghasilan dari usaha yang dimilikinya. Seseorang akan dikategorikan miskin, kurang mampu, menengah dan kaya apabila dilihat dari harta kekayaan yang dimilikinya. Sudut pandang kekayaan ini dalam prinsip ekonomi sangat menentukan tingkat daya beli konsumen. Dimana lahan utama konsumen

adalah kemampuan membeli dilihat dari kekayaan yang dia miliki, sehingga orang yang memiliki kekayaan yang banyak memiliki daya beli yang tinggi.

2. Kekuasaan, kelas sosial ini dilihat dari jabatannya dalam bidang pemerintahan maupun perusahaan. Kekuasaan ini juga menyangkut ketentuan dimana posisi seseorang di masyarakat memiliki jabatan yang dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan dalam mempengaruhi sistem sosial dimasyarakat tersebut. Hal ini dapat dicontohkan pada masyarakat dimana ada oknum tokoh masyarakat seperti kepala desa/lurah, alim ulama, dan pemuka adat.
3. Tingkat penguasa ilmu pengetahuan, hal ini dapat berupa tingkat pendidikan dan *skill* seseorang dalam sehingga menempati tingkat sosial yang tertinggi di mata masyarakat dan pemerintah.

3. Faktor Pribadi

Faktor pribadi ini berasal dari dalam diri seseorang. faktor diri sendiri lebih cenderung pada tatanan psikologis seseorang dalam membentuk kepribadiannya. Adanya proses berpikir dan keinginan mendasar bagi setiap individu yang diaktualisasikan dengan sikap dan tindakan merupakan kunci utama faktor pribadi.

Adapun pengaruh eksternal dari luar dirinya sendiri lebih minim mempengaruhi keputusannya.¹³

Menjelaskan konsep faktor pribadi dalam diri seseorang tidak bisa lepas dari beberapa indikator yang membentuk dirinya sendiri, untuk itu dapat dilihat pada aspek-aspek dibawah ini:

- a. Umur; tahapan dalam siklus hidup cenderung lebih menekankan tatanan pengalaman hidup dapat menentukan keputusan dan pertimbangan. Jadi semakin lama seseorang itu hidup maka semakin banyak pengalamannya sehingga keputusan diaktualisasikan berdasarkan pengalamannya. Hal ini dapat dicontohkan kebutuhan yang sudah umur tua (orang tua)berbeda dengan kebutuahn orang yang masih muda.
- b. Pekerjaan; tatanan pekerjaan menuntut seseorang untuk berubah menjadi pribadi yang sesuai dengan lingkungan pekerjaanya. Bentukan pengalaman kerja ini membentuk kepribadian seseorang yang lebih handal atau malah sebaliknya. Pengalaman kerja inilah yang membentuk keputusan pribadi seseorang dalam mengambil tindakan yang bersal dari dalam dirinya sendiri, berdasarkan pengetahuan, pengalaman kerja, dan didikan ia bekerja. Hal ini dapat dicontohkan dimana seseorang yang terbiasa dilingkungan kerja yang memiliki disiplin tinggi

¹³ Soejono Soekanto, *Pengantar Psikologi Umum*, (jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm, 68.

akan membentuk kepribadian menjadi taat dan disiplin juga dalam kehidupan sehari-hari.

- c. Gaya hidup; sebagaimana gaya hidup dimaknai dengan cara seseorang menjalani kebiasaan hidupnya sehari-hari, berkaitan pakaian, makanan, kesehatan dan sebagainya. Kebiasaan setiap hari akan menjadikan seseorang merasa nyaman dengan kebiasaan tersebut. Akhirnya kebiasaan itu menjadi gaya hidupnya sehingga dapat membentuk kepribadiannya. Contoh kecilnya adalah dimana seseorang yang terbiasa dengan mengonsumsi sayuran setiap hari akan ada teras ada yang kurang jika tidak mengonsumsinya setiap kali makan.¹⁴

4. Religius Stimuli

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

- a. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹⁵ Produk bank yang bersifat jasa memiliki karakteristik tersendiri. Oleh karena itu, penentuan produk bank harus

¹⁴Nugroho J. Setiadi, *Konsep dan Implikasi untuk Strategi pemasaran*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm, 3.

¹⁵Rifa'atul Machmudah, *ibid.*, hlm. 32

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.

- b. Ketaatan terhadap agama merupakan tingkat kesadaran dan ketaatan seseorang melakukan apa yang diyakini dalam melaksanakan apa yang telah mereka anut. Karen kesadaran ini merupakan awal dari ekspresi isi dalam kehidupan praktis sebagai pangkal proses perilaku ekonomi religius.¹⁶

b. Perbankan Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa latin, banco yang artinya bangku atau kerja. Pada abad ke 12 kata banco merujuk pada meja, counter atau tempat penukaran uang (*money changer*).¹⁷ Menurut UU RI No. 07 tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan UUNo. 10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut

¹⁶ Muslim A Kadir, *Ilmu Islam Terapan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm 55

¹⁷Andri Soemitra, *Op.,Cit* , hlm. 62.

tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁸

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dan Bank Rakyat Syariah (BPRS).¹⁹

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu (a) bank, dan (b) syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.²⁰

Pengabungan dua kalimat dimaksud menjadi “ bank syariah”. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.²¹

- Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Semenjak awal berdirinya

Bank Syariah Mandiri telah memiliki visidan misi yang

dipegang teguh dan dijadikan pegangan dalam

¹⁸Melayu SP Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm 152.

¹⁹Andri Soemitra, *Op.,Cit*, hlm. 61.

²⁰Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 2.

²¹Ibid.

menjalankan aktivitas perbankan syariah hingga saat ini, visi dan misi tersebut yaitu:

Visi

“Memimpin Pengembangan Peradaban Ekonomi Yang Mulia”

Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
 2. Mengutamakan penghimpunan dana consumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
 3. Mengembangkan manajemen talenta dalam lingkungan kerja yang sehat.
 4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
 5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
1. Sejarah Perbankan Syariah

Oleh karena bunga uang dilarang secara fiqih dikategorikan sebagai riba yang haram, di sejumlah negara Islam dan berpenduduk mayoritas muslim mulai timbul usaha-usaha untuk mendirikan lembaga bank alternatif non ribawi. Hal ini terjadi setelah bangsa-bangsa muslim memperoleh kemerdekaannya dari para penjajah bangsa eropa. Usaha modren pertama untuk mendirikan bank tanpa bunga pertama kali dilakukan di malaysia

pada pertengahan tahun 1990-an, dimasa suatu lembaga perkreditan tanpa bunga didirikan dipedesaan negara itu.

Namun demikian, eksperimen pendirian bank syariah yang paling sukses dan inovatif dimasa modren ini dilakukan dimesir pada tahun 1963, dengan berdirinya *Mit Ghamr Local Saving Bank*, bank ini mendapat sambutan yang cukup hangat dimesir, terutama dari kalangan petani dan masyarakat pedesaan. Namun sayang, karena terjadi kekacauan politik dimesir, *Mit Ghamr* mengalami kemunduran sehingga operasionalnya diambil oleh *National Bank Of Egypt* dan Bank Sentral Mesir pada tahun 1967. Pengambilan ini menyebabkan prinsip nir-bunga pada *MitGhamr* ditinggalkan., sehingga bank ini kembali dibangkitkan pada masa rezim sadat melalui pendirian *Nasser SocialBank*.tujuan bank ini adalah untuk menjalankan kembali bisnis yang berdasarkan konsep yang telah dipraktikkan oleh *Mit Gham*.

Kesuksesan *MitGhamr* ini memberikan inspirasi bagi ummat muslim diseluruh dunia, sehingga timbullah kesadaran bahwa prinsip-prinsip Islam ternyata masih dapat diaplikasikan dalam bisnis modren. Ketika OKI akhirnya terbentuk serangkaian konferensi internasional mulai dilangsungkan, dimana salah satu agenda ekonominya adalah pendirian bank Islam, Akhirnya terbentuklah Islamic Develovpment Bank (IDB) pada bulan oktober 1975 yang beranggotakan 22 negara Islam pendiri. Bank

ini menyediakan bantuan financial untuk pembagunan negara-negara anggotany, membantu mereka untuk mendirikan bank Islam di negara-negaraanggotanya, membantu mereka untuk mendirikan bank Islam di negaranya masing-masing, dengan memainkan peranan penting dalam penelitian ilmu ekonomi, perbankan dan keuangan Islam. Kini bank yang berpusat di Jeddah-Arab itu telah memiliki lebih ari 43 negara anggota.

Pada perkembangan selanjutnya di era 1970-an, usaha-usaha mendirikan bank Islam mulai menyebar ke banyak negara. beberapa negara seperti Pakistan, Iran, Sudan bahkan mengubah seluruh sistem keungan di negara itu menjadi sistem nir bunga, sehingga semua lembaga keuangan di negara tersebut beroperasi tanpa menggunakan bunga. Di negara Islam lainnya seperti di Malaysia dan Indonesia, bank mir-bunga beroperasi berdampingan dengan bank-bank konvensional. Rintisan institusional dari perbankan syariah ini adalah *Rulal Banking* di desa *Mit Ghamr* pada tahun 1963 di Kairo, Mesir. Ada tiga lembaga yang mendukung berkembangnya bank syariah ini secara Internasional, yaitu *Mit GhamrBank*, *Islamic Development Bank* dan *Islamic Research and Training institute*.²²

Industri perbankan yang pertama menggunakan sistem syariat di indonesia adalah Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk yang

²²Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Perss, 2001), hlm. 18.

didirikan pada tahun 1991, dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian bank dimaksud diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), pemerintah Indonesia, serta mendapat dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Bank Muamalat juga mendapat dukungan dari masyarakat yang dibuktikan dengan komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan.²³

Disamping BMI, saat ini juga telah hadir Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM) kemudian berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada seperti BNI, bank IFI, bank BPD Jabar. Bank-bank syariah yang lain direncanakan akan membuka cabang adalah bank niaga, dan bank Bukopin.²⁴

Sampai pada bulan Desember 2008, bank syariah yang beroperasi di Indonesia bertambah dua perusahaan, yakni PT. Bank Syariah Bukopin yang merupakan konversi anak perusahaan bank Bukopin dan PT. Bank Syariah BRI merupakan konversi UUS BRI yang menjadi BUS.²⁵

²³Zainuddin Ali, Op.Cit, hlm. 10.

²⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 215-216

²⁵Rijal Yaya, Aji Erlangga Martawireja Dan Ahim Abdurrahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta; Salemba Empat, 2009), hlm. 26.

2. Bentuk Produk Perbankan Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu; produk penyaluran dana (financing), produk penghimpun dana (funding), produk jasa (service). Yang akan dibahas lebih rinci sebagai berikut:

1. Produk penyaluran dana (financing)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar terbagi kedalam empat kategori, yaitu: pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil dan pembiayaan dengan akad pelengkap. Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditujukan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan prinsip ditujukan untuk mendapatkan jasa. prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.

Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank depan dan menjadi bagian harga atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual beli seperti *murabahah*, *salam*, *istishana* serta produk yang menggunakan prinsip sewa, yaitu *ijarah* dan *IMBT*.

Sedangkan pada kategori ketiga, tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi hasil. Pada produk bagi hasil, keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati di muka. Produk perbankan yang termasuk kedalam kelompok ini adalah *musyarakah* dan *mudharabah*. Sedangkan pembiayaan dengan akad pelengkap, ditujukan untuk memperlancar pembiayaan dengan menggunakan tiga prinsip diatas.

2. Produk penghimpun dana (*funding*)

Penghimpun dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan deposito,. Prinsip operasional yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

3. Produk jasa (service)

Selain menjalankan fungsinya sebagai penghubung antara pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang kelebihan dana, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atas keuntungan. Jasa tersebut antara lain berupa: *sharf* (jual belivaluta asing dn *ijarah* (sewa).

4. Jasa Keuangan Perbankan

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank syariah juga dapat menawarkan jasa keuangan perbankan. Jasa keuangan bank syariah, antara lain *letterof credit* (L/C) Impor Syariah, Bank Garansi Syariah, dan penukaran Valuta Asing (Sharf).

a. *letterof credit* (L/C) Impor Syariah

letterof credit (L/C) Impor Syariah surat pernyataan akan membayar kepada pengeksport (*beneficiary*) yang diterbitkan oleh bank (*issuing bank*) atas permintaan importir dengan persyaratan tertentu (*Unifrom Customs and Practice For Documentary Credits/ UCP*). Akad yang digunakan adalah akad *wakalah bilujrah* dan *kafalah*. Akad *wakalah* merupakan perlimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. *Wakalah bil ujarah* adalah akad *wakalah* dengan memberikan imbalan/*fee/ujrah* kepada wakil. Akad *wakalah bil ujarah* dapat dilakukan dengan atau tanpa disertai dengan *qardh* atau *mudharabah* atau *hawalah*. Sedangkan akad *kafalah* adalah transaksi penjaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga atau yang bertanggung untuk memenuhi kewajiban pihak kedua. Landasan hukumnya adalah fatwa

DSN MUI No. 34/DSN-MUI/IX/2002 tentang *letter of credit* (L/C) Impor Syariah.

Fitur dan mekanisme *letter of credit* (L/C) Impor Syariah antara lain :

1. Bank dapat bertindak sebagai wakil dan pemberi jaminan atas pemenuhan kewajiban importir terhadap pengeksportir dalam melakukan pembayaran (akad *wakalah bil ujarah* dan *kafalah*)
2. Objek penjamin harus :
 - Merupakan kewajiban importir
 - Jenis nilai dan spesifikasinya, antara lain mata uang yang digunakan dan waktu pembayaran.
 - Tidak bertentangan dengan syariah.
3. Bank dapat memperoleh imbalan/*fee/ujrah* yang disepakati di awal serta dinyatakan dalam jumlah nominal yang tetap, bukan dalam bentuk persentase.
4. Importir harus memiliki dana pada bank sebesar harga pembayaran barang yang diimpor (akad *wakalah bil ujarah*)

b. Bank Garansi Syariah

Bank garansi adalah jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin

kepada pihak ketiga dimaksud. Akad yang digunakan adalah akad *kafalah* yaitu transaksi penjaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga atau yang bertanggung untuk memenuhi kewajiban pihak kedua. Landasan hukumnya adalah fatwa DSN MUI No. 11/ DSN-MUI/ IV/ 2000 tentang kafalah.

Fitur dan mekanisme Bank Garansi Syariah antar lain :

1. Bank bertindak sebagai pemberi jaminan atas pemenuhan kewajiban nasabah terhadap pihak ketiga.
2. Kontrak (akad) jaminan memuat kesepakatan antara pihak bank dan pihak kedua yang dijamin dan dilengkapi dengan persaksian pihak penerima jaminan.
3. Objek penjamin harus :
 - Merupakan kewajiban pihak/ orang yang meminta jaminan.
 - Jelas nilai, dan spesifikasinya termasuk jangka waktu penjaminan.
 - Tidak bertentangan dengan syariah (tidak diharamkan)
4. Bank dapat meminta jaminan berupa *cash collateral* atau bentuk jaminan lainya atas nilai penjaminan.

c. Penukaran Valuta Asing (Sharf)

Penukaran valas merupakan jasa yang diberikan bank syariah untuk membeli atau menjual valuta asing yang sama (*single currency*) maupun berbeda (*multy currency*, yang hendak

ditukarkan atau dikehendaki oleh nasabah. Akad yang digunakan adalah sharf. Yaitu transaksi pertukaran antara mata uang berlain jenis. Landasan syariahnya adalah Fatwa DSN MUI No. 28/ DSN-MUI/III/2002 tentang Jual Beli Valuta Asing (Sharf).

Fitur dan mekanisme Penukaran Valuta Asing (Sharf):

1. Bank dapat bertindak baik sebagai pihak yang menerima penukaran maupun pihak yang menukarkan uang dari atau kepada nasabah.
2. Transaksi pertukaran uang untuk mata uang berlainan jenis (valuta asing) hanya dapat dilakukan dalam bentuk transaksi spot.
3. Dalam hal transaksi pertukaran uang dilakukan terhadap mata uang berlainan jenis dalam kegiatan *money changer*, maka transaksi harus dilakukan secara tunai dengan nilai tukar (kurs) yang berlaku pada saat transaksi dilakukan.²⁶

5. Konsep Dasar Bank Syariah

Ismail nawawi (2009) mengatakan bahwa “perbankan syariah tidak hanya semata-mata mencari keuntungan dalam operasionalnya, tetapi terdapat nilai-nilai sosial kemasyarakatan dan spritualisme yang ingin dicapai”.

²⁶Ibid 87-91

Menurut M. Nur Rianto Al_Arif (2011: 305-306) ada perbedaan konsep mendasar antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional.

“pada bank konvensional terdapat dua perjanjian yang saling terpisah, yaitu: pertama, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah penabung, dimana penabung menaruh dananya di bank tersebut dengan mendapat sejumlah persentase tertentu bunga dari pihak bank: kedua, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah peminjam, dimana bank meminjamkan dananya kepada nasabah peminjam dan berhak mendapatkan sejumlah persentase tertentu bunga dari nasabah peminjam. Keuntungan bank adalah dengan mengambil selisih tingkat bunga yang dikenakan kepada nasabah peminjam”.

“sementara pada bank syariah terdapat persatuan perjanjian antara bank dengan nasabah dengan penabung dan antara bank dengan nasabah pembiayaan. Nasabah penabung menaruh dananya di bank syariah dengan mendapatkan sejumlah nisbah bagi hasil. Kemudian dana tersebut digunakan untuk pembiayaan kepada nasabah pembiayaan dan bank mendapatkan sejumlah tertentu nisbah bagi hasil atas usaha yang di biayai tersebut. Sehingga bagi hasil yang akan di dapatkan oleh nasabah penabung

tergantung kepada bagi hasil yang diterima bank syariah dari nasabah pembiayaanya.²⁷

6. Pemasaran bank syariah

Pengertian pemasaran bagi setiap perusahaan pada prinsipnya tidak ada perbedaan. Hanya yang menjadi masalah adalah penerapan pemasaran untuk setiap jenis perusahaan memiliki karakteristik tersendiri misalnya, pemasaran yang dijalankan untuk perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang tentu akan sangat berbeda dengan perusahaan yang memiliki produk jasa seperti perusahaan perbankan. Bank sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, produk yang diperjualbelikan merupakan jasa keuangan. Oleh karena itu, perlakuan pemasaran terhadap dunia perbankan pun sedikit berbeda dengan perusahaan lainnya.²⁸

Dalam pemasaran bank syariah, harus berlandaskan pada acuan prinsip-prinsip syariah islam. Muhammad menyatakan bahwa pemasaran lembaga keuangan/jasa keuangan adalah usaha untuk menciptakan dan melayani pemerintah pasar nasabah sehingga memperoleh keinginan bagi lembaga keuangan dan masyarakat.(kurniati, 2010:34).

Dalam hal ini perbankan merupakan lembaga penyedia layanan jasa, oleh karena itu produk yang ditawarkan produk mempunyai

¹¹Marlina, *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bri Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), hlm, 43-44. (jurnal)

²⁸Ahmad Sanusi. *Manajemen Pemasaran Bank* 2018. Hlm. 3

karakteristik. (1) tidak berwujud (2) tidak mengenal persediaan atau penyimpanan (3) khusus di desain untuk kebutuhan pelanggan.

Strategi pemasaran bank syariah menurut Muhammad adalah sebagai berikut:

1. Penetrasi produk, strategi ini digunakan bila masih banyak calon konsumen /nasabah yang belum terjangkau di daerah pemasaran.
2. Pengembangan pasar, hal ini dilakukan bila konsumen/nasabah yang telah dianggap jenuh, atau sasaran konsumen lama tidak bisa ditambah lagi sehingga perlu dicari konsumen atau nasabah baru yang secara geografis berbeda dengan pasar yang lama.
3. Pengembangan produk, strategi ini menyangkut perubahan atau penyempurnaan dan penambahan produk yang ditawarkan. Dalam konteks ini, pengembangan produk perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip dasar operasional perbankan syariah. Yang diawasi ketat oleh Dewan Pengawas Syariah.
4. Diversifikasi produk, yaitu pengembangan produk baru namun masih merupakan pengembangan dari produk lama (Kurniati, 2010: 35).²⁹

B. Kajian/ Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

²⁹ Marlina, *Op., Cit, hlm.* 43-44.

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Marlina Ayu Apriyantini (skripsi) Nim 08404241035 (Universitas Negeri Yogyakarta)	Faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. (2) Faktor ekonomi menjadi alasan dominan non muslim bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta (3) Ditemukan faktor lain penyebab non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta diluar dari kelima factor diatas. Faktor tersebut adalah dukungan teman-teman dan agar bisa memotivasi karyawan nasabah non muslim untuk gemar menabung di BRI Syariah menjadialasan non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.
2.	Okta Fitriana Al fath (skripsi) Nim 11125202664 (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) 2005	Motif Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Gadai Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Persepektif Ekonomi Islam	Setelah penulis melakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa motif masyarakat non muslim menjadi nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru adalah Menggadaikan emas untuk mendapatkan dana, yang digunakan untuk keperluan mendesak karena biaya pemeliharaan yang murah, dan juga pelayanan yang baik dari Bank Syariah

			Mandiri cabang Pekanbaru. Pandangan ekonomi islam terhadap motif masyarakat non muslim menggunakan jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru sesuai dengan aturan Allah SWT, mengarah pada tercapainya kebaikan, kesejahteraan, membantu manusia dalam memperoleh kesuksesan.
3.	Haris Santoso (skripsi) Nim 14801001 (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)	Perilaku berpindah (<i>switching behaviour</i>) nasabah non muslim di bank Syariah (studi Pada bank syariah Mandiri kota Metro Lampung)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku non muslim secara umum tidak begitu Paham tentang sistem yang ada di bank syariah, selain itu juga pertimbangan nasabah non muslim dalam memilih bank syariah bahwa sistem pelayanan yang ada pada bank syariah sudah tidak kalah dengan yang ada di bank konvensional , adanya kelompok acuan juga menjadi alasan nasabah non muslim dalam memilih bank syariah. Sedangkan perilaku berpindah yang dilakukan nasabah non muslim di karenakan adanya produk bagi hasil pada bank syariah serta layanan, fasilitas dan reputasi bank syariah sudah kompetitif. Sedangkan motif dari nasabah non muslim berpindah ke bank syariah adalah murni motif ekonmi tanpa adanya niat untuk menjalankan ajaran agama yaitu menjahui riba.
4.	Siti Aisyah Nur (skripsi) Nim 112200125 (IAIN	Faktor-ffaktor yang mempengaruhi minat nasabah non	Dari hasil pengelolaan data diperoleh model regresi linier berganda $y = 3,388 + 0,798X, + e$, dari hasil uji t

	PadangSidimpuan)	muslim menabung di PT. Bank sumut cabang syariah PadangSidimpuan)	menunjukkan untuk variabel <i>religius stimuli</i> tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat nasabah non muslim menabung di pt. Bank sumut cabang syariah padangsidimpuan, yang ditunjukkan dengan hasil uji signifikansi yaitu $0,287 > 0,05$. Untuk variabel bagi hasil (profit sharing) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim menabung di Pt. Bank sumt cabang syariah padangsisimpuan, yang ditunjukkan dengan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan untuk uji F menunjukkan bahwa model berpengaruh positif dan signifikan yaitu minat nasabah non muslim menabung di Pt.bank sumut cabang syariah padangsidimpuan dipengaruhi secara bersama-sama oleh religius stimuli dan bagi hasil (profit sharing) dengan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$.
5.	RIMA AMELIA IMANDA SIR (skripsi) Nim 102200070 Iain padangsidimpuan	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah mandiri cabang PadangSidimpuan	Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh F hitung adalah 32,755 sedangkan F tabel untuk $n=50$ dan $df\ 2\ (n-k-1) = 47$ adalah 3,195, maka diperoleh dapat disimpulkan bahwa F hitung $>$ dari F dari F tabel ($32,755 > 3,195$) sehingga diperoleh kesimpulan bahwa faktor pelayan, promosi secara

			bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan non muslim menjadi nasabah bank syariah mandiri.
--	--	--	--

C. Kerangka berpikir

Perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah pemerintah secara formal mengesahkan dasar-dasar hukum operasional tentang perbankan pada UU No. 7 tahun 1992 yang kemudian di ubah dalam UU No. 10 tahun 1998 serta UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Undang-undang tersebut merupakan dasar hukum secara formal yang merupakan penegasan dari Bank Indonesia dalam menjamin kelegalan bank syariah. Melalui undang-undang tersebut selanjutnya bank syariah mempunyai keluasaan gerak yang dinaungi oleh undang-undang.

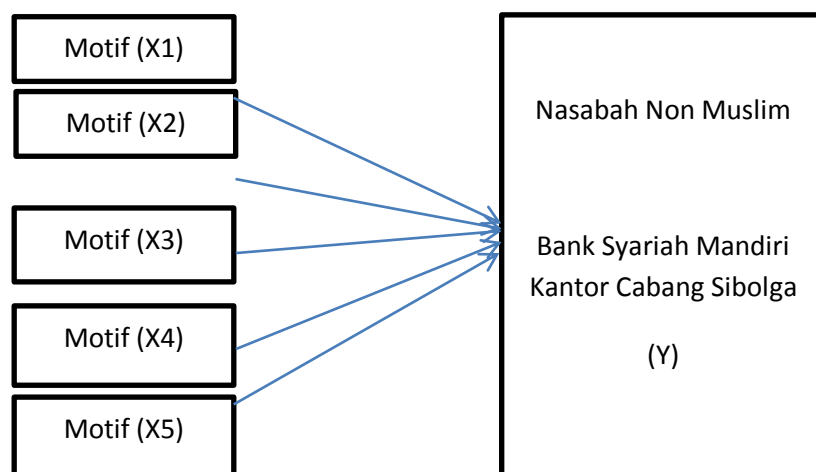
Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip Islam terbukti bisa lebih adil dan memberikan keuntungan bagi nasabah. Hal ini karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil.

Perbankan syariah yang tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil dalam operasionalnya juga lebih bersahabat pada pemodal kecil. Para pemodal kecil jika akan melakukan pembiayaan pada bank syariah maka mereka tidak akan dibayang-bayangi oleh tingginya bunga yang harus mereka bayarkan kepada pihak bank. Perbankan syariah yang terbukti lebih adil dan menguntungkan tersebut kini semakin

berkembang serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas, dalam hal ini tidak hanya masyarakat muslim saja tetapi juga masyarakat non muslim. Oleh karena itu semakin bertambah banyak masyarakat non muslim yang mempercayakan aktivitas perekonomian mereka kepada bank syariah. Padahal masyarakat non muslim mempunyai prinsip ajaran sendiri dalam mengatur kehidupan antar sesama manusia.

Fenomena semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah bank syariah ditengah masih banyaknya masyarakat muslim yang menjadi nasabah bank konvensional menarik untuk diteliti. Berdasarkan fenomena di atas maka skripsi ini akan meneliti “ motif masyarakat non muslim menggunakan jasa pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga”.

Berdasarkan paparan di atas, kerangka berfikir penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan mulai dari 2019 sampai dengan 2020. Adapun lokasi penelitian ini adalah dilaksanakan pada BSM KC Sibolga yang beralamat jl. Sutoyo siswomiharjo No. 22 Sibolga.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan induktif dengan studi bentuk lapangan (*field research*). yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok-kelompok tertentu.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena populasinya belum lama, dinamakan metode post-positivistik karena berlandaskan pada filsafat post-positivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni, dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan.³⁰

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung; Alfabeta, 2013), hlm.7-8

C. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim masyarakat Sibolga. Untuk memperoleh data atau informasi maka dibutuhkan informan. Informan adalah orang yang akan diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan penelitian adalah orang yang menguasai dan memahami data informasi atau objek penelitian. Pengambilan sampel terhadap informan dilakukan berdasarkan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek didasarkan pada tujuan tertentu.³¹

D. Sumber Data

Dari uraian judul penelitian diatas yang menjadi sumber data dari penulisan ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder sebagaimana berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan disatukan secara langsung oleh peneliti dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan. Atau dikumpulkan langsung dilapangan. Dalam hal ini peneliti akan mencari data dari nasabah non muslim masyarakat Sibolga.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah segala sumber data pembantu yang digunakan sebagai pendukung dari data primer seperti catatan-catatan

³¹ Amiruddin dan Zainal Asikin *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 25

BSM yang menunjang tema penelitian, serta data-data yang bersumber dari studi kepustakaan dan pegawai BSM Sibolga.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari penelitian lapangan ini, digunakan instrument untuk memperoleh data-data penelitian sebagai berikut:

a. Observasi/ pengamatan

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Dalam penelitian ini akan menggunakan alat bantu pencatat dan alat bantu mekanik (*camera*). Peneliti akan mencoba turun langsung ke lapangan melihat dan mengamati di lapangan, dengan tujuan mendapatkan informasi untuk menyempurnakan penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.³²

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan data pribadi responden yang dilakukan seorang

³²Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), Ed 1, Cet.8 hlm. 196

psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.³³

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh melalui kepustakaan maupun data yang diperoleh melalui penelitian lapangan akan dianalisis secara kualitatif. Analisis secara kualitatif yaitu analisis data dengan mengelompokkan dan menyelidiki data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian di hubungkan dengan teori-teori kepustakaan, sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan. Selanjutnya penulis menggunakan metode deskriptif yaitu metode penyampaian dari hasil analisis dengan memilih data yang menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan. Analisa dilakukan secara kualitatif, berlaku bagi kasus yang diteliti dan hasil analisa tersebut dilaporkan dalam bentuk proposal.

Teknik pengolahan dilaksanakan secara kualitatif. Langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengelolaan data secara kualitatif adalah:

- a. Menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan
- b. Menyusun redaksi data dalam kata-kata dengan kalimat yang jelas
- c. Mendeskripsikan data secara sistematis dan mengkaitkannya dengan hasil pengolahan secara kualitatif sesuai dengan pembahasan.
- d. Menarik kesimpulan dari pembahasan.

³³ Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm. 157-158.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data *kredibilitas* (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada pendapat sugiyono, antara lain :

1. Triangulasi

Menurut Sugiyono yang dimaksud triangulasi adalah “Data dari berbagai sumber dengan berbagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu”.³⁴

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh melalui beberapa sumber, data tidak bisa dirata-rata kan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Tiga sumber data yang dimaksud adalah hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono yang dimaksud menggunakan bahan referensi adalah “Adanya pendukung untuk membuktikan data yang

³⁴Sugiyono, *Metode penelitian bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm.464

telah ditemukan oleh peneliti.”³⁵ Dan dalam penelitian ini, alat bantu perekam data yang peneliti gunakan adalah alat perekam suara berupa handphone.

3. Meningkatkan ketekunan

Menurut Sugiyono “Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.” Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan motif nasabah non muslim menggunakan jasa pada Bank Syariah.

³⁵*Ibid*, hlm.467

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. sebagaimana krisis ekonomi dan moneter yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang di dominasi oleh Bank-Bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian Bank-Bank di Indonesia.

Salah satu Bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan empat Bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bank

Bapindo menjadi satu Bank baru yang bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999 . Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Bakti sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan Tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank konvensional menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH, No 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha Bank Susila Bakti (BSB) menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur BI No 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Debuti Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri di Indonesia secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dan kiprahnya di perbankan Indonesia.

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga pertama kali berdiri pada tanggal 24 September 2010 yang pertama kali dipimpin oleh Bapak Budiman Rosyadi Nasution, dan pada saat ini PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga dipimpin oleh Bapak Zulfikar.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Menjadi Bank Syariah yang terdepan dan modern”

- 1) Bank syariah terdepan adalah menjadi Bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada bagian *customer, micro, sms, comersil, dan comporate*.
- 2) Bank syariah modern adalah menjadi Bank syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembagian pada bagian riter.
- 4) Mengembangkan bisnis atas nilai-nilai syariah.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan hidup yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Tata cara beroperasi Bank syariah dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga khususnya mengacu pada ketentuan Al-quran dan Hadist. Prinsip usaha Syariah ini menjadi panduan dalam menetapkan fitur-fitur produk Bank Syariah Mandiri, baik itu produk penghimpunan dana maupun produk pembiayaan. Sejak dimualinya operasional PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga pada tanggal 24 September 2010 telah didukung oleh sistem operasional yang disebut *Olibs's* Syariah dalam menjalankan operasional perbankannya sehari-hari.

Pada sistem operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga pemilik dana menanamkan uangnya di Bank dengan motif pendapatan uang, tapi dalam rangka mendapatkan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dana dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan bagi hasil yang disepakati sebelumnya.

4. Lokasi Perusahaan

Adapun letak lokasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga berada pada pusat kota Sibolga.

Alamat : JL. Sutoyo Siswomiharjo No.22

Kecamatan : Kota Sibolga

Kabupaten : Tapanuli Tengah

Provinsi : Sumatera Utara

Telepon : (0621)22555

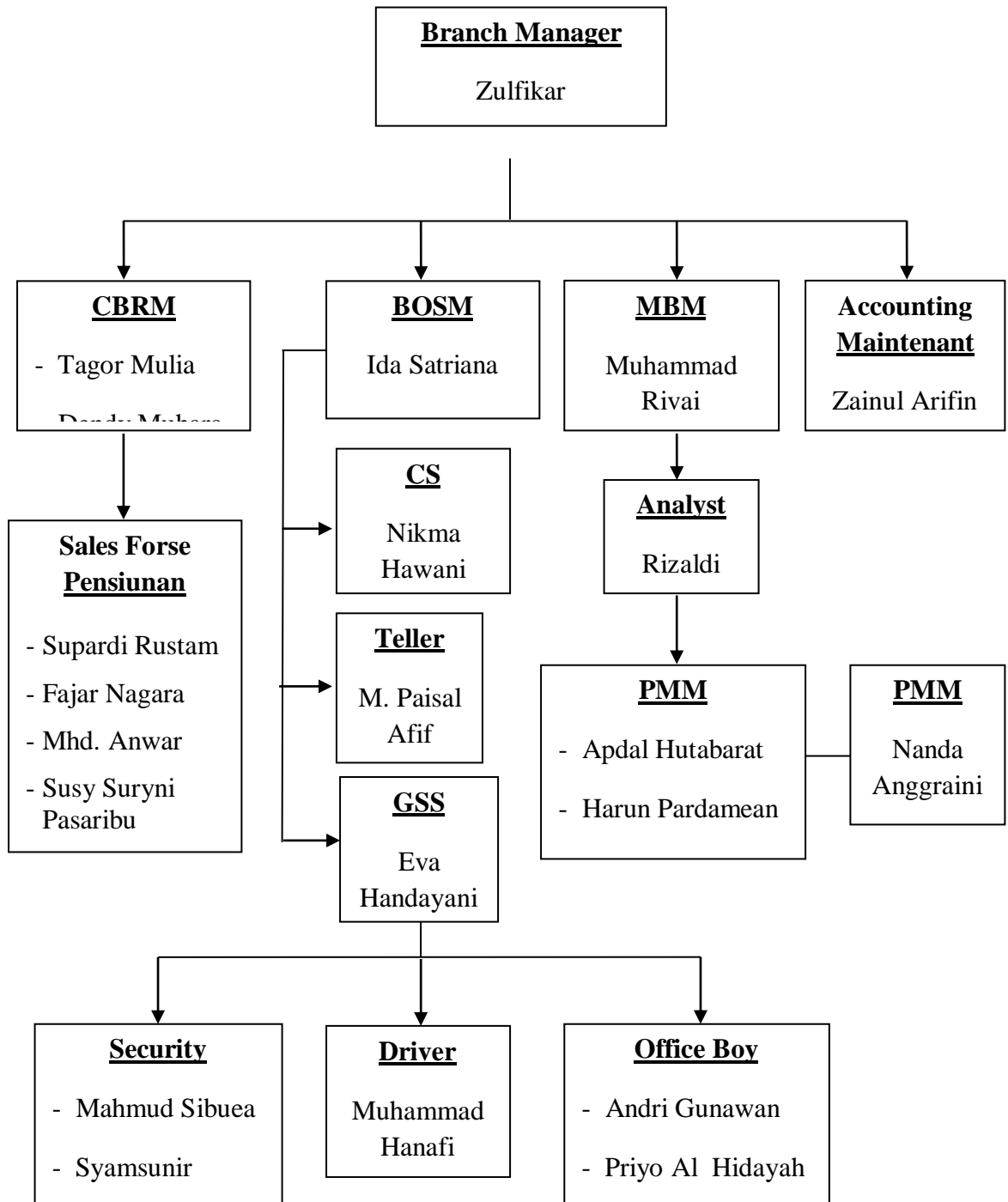
Kode pos :22512

5. Struktur Organisasi Perusahaan

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga mempunyai struktur organisasi yang berbentuk garis dengan tata kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Struktur organisasi pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis. Manajemen PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga melakukan struktur organisasi yang tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Hal ini dilakukan dengan menyatukan beberapa unit kerja yang memiliki karakteristik yang sama dalam direktorat.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk

Kantor Cabang Sibolga



6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1) *Branch Manager*

Tugas yang harus dilakukan oleh seorang *Branch Manager* adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penghimpunan dana dan penyaluran dana atau pembiayaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan oleh Divisi Usaha Syariah.
- b) Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian karyawan dilingkungan kantor cabang.
- c) Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan dan jasa-jasa lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja Bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
- d) Mengarahkan seluruh personil kantor cabang Bank Syariah Mandiri agar bertingkah laku secara Islami.
- e) Menjalin dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat terutama pemilik dana atau *shahibul maal*, *mudharib*, mitra masyarakat dan nasabah lainnya.
- f) Memimpin kegiatan kelompok pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- g) Memonitor secara intensif pembiayaan yang telah disalurkan.
- h) Membimbing, mengarahkan dan memonitor upaya-upaya penyelesaian pembiayaan tidak lancar.

- i) Mengadakan rapat-rapat untuk memelihara atau meningkatkan *performance* cabang atau pelayanan kepada nasabah, kebersihan, atau kerapian kantor dan pengamanan seluruh harta benda perusahaan.
- j) Melakukan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan aktivitas kantor cabang.

2) *Branch Operational & Service Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Operational & Service Manager* adalah sebagai berikut:

- a) Membuat rencana kegiatan mingguan atau bulanan dibagian operasional untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja cabang.
- b) Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung.
- c) Melakukan *Supervise* terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasinya, untuk memastikan seluruh pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana atau target kerja dan SOP yang berlaku.
- d) Membuat dan mengkaji pelaksanaan rencana kerja bagian operasional untuk memastikan tersedianya data yang akurat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.
- e) Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai standar SOP.

- f) Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang peralatan kerja.

3) *Micro Banking Manager*

Tugas dan Tanggung jawab *Micro Banking Manager*:

- a) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet* warung *micro*.
- b) Sebagai *Supersive* terhadap pegawai di *outlet* warung *micro*.
- c) Melakukan *monitoring* terhadap nasabah pembiayaan yang *exisiting*.
- d) Melakukan pembiayaan dan pengembangan kepada pegawai di *outlet* warung *micro*. Dan ikut membantu melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di *outlet* warung *micro*.

4) MFA (*Micro Financing Analyst*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Mencari nasabah.
- b) Pemberkasan.
- c) Menemani *Survey (On the spot)*.
- d) Konfirmasi pembiayaan kepada *Micro Banking Manager* apakah pengajuan pembiayaan nasabah tersebut ditolak atau diterima oleh pihak Bank.

e) Pelaksanaan akad.

5) Administrasi Pembiayaan *Micro*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Penginputan data nasabah pembiayaan dan melakukan BI *Checking*.
- b) *Memonitoring* pembayaran atau pelunasan nasabah.
- c) Menyimpan berkas pembiayaan.
- d) Membuat berkas akad pembiayaan.
- e) Melakukan pencairan pembiayaan.

6) *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk, syarat, dan tata caranya.
- b) Melayani pembukaan rekening.
- c) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran.
- d) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro.

7) *Teller*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menerima setoran tunai dan non tunai.
- b) Melakukan pembayaran.

- c) Mengambil atau menyetor uang tunai dari atau ke Bank Indonesia, kantor pusat, cabang lain atau tempat lain sesuai penugasan.
- d) Mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

7. Jenis-Jenis Pembiayaan Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga

Pembiayaan pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga dimaksudkan sebagai pemberian dana kepada pihak nasabah untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Nasabah pada umumnya memilih pembiayaan berdasarkan pengetahuan mereka. Informasi dapat melalui brosur, pamphlet, rekan-rekan maupun langsung dari pihak bank itu sendiri misalnya *customer service*.

Adapun pembiayaan yang ada pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga sebagai berikut:

a) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan jenis ini digunakan oleh pengusaha mikro guna menambah modal, membeli peralatan dan perlengkapan yang dianggap perlu oleh nasabah.

b) Pembiayaan Komersial (BSM Implan)

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan.

Misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

c) Pembiayaan gadai emas dan cicil emas

Pembiayaan gadai dan cicil emas terobosan baru PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga ini berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan gadai adalah pembiayaan kepada nasabah yang diberikan dengan menahan sementara emas yang dijadikan barang gadai sampai adanya pelunasan dari pihak nasabah. Sedangkan cicil emas adalah pembiayaan yang akan diperoleh nasabah berupa emas yang akan diserahkan setelah adanya pelunasan dengan cicilan.

d) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan umrah merupakan pembiayaan terbaru dari PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga. Pembiayaan ini diberikan untuk nasabah yang secara umum telah memenuhi setiap prosedur yang ada.³⁶

³⁶ Priyo Al Hidayah Office Boy BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

B. Gambaran Hasil Penelitian

1. Jumlah Nasabah Non Muslim

Bank Syariah Mandiri kantor cabang sibolga merupakan bank yang menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Meskipun dalam pengelolaanya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam, ternyata hal ini tidak menjadi penghalang bagi non muslim untuk berpartisipasi menjadi nasabah di bank ini.

Pengambilan imforman penelitian non muslim di awali dengan wawancara bersama satpam selaku penjaga Bank tersebut. Dan Alhamdulillah kita direspon dengan baik. Kemudian kita diminta untuk melanjutkan wawancara dengan customer service selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. Customer service menjelaskan bahwa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga terdapat beberapa nasabah non muslim, terkait proses penelitian selanjutnya terhadap nasabah non muslim peneliti diminta untuk bertemu dengan pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

“Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga ini terdapat beberapa nasabah non muslim. Untuk prosedur wawancara lebih lanjut kepada para nasabah non muslim tersebut bisa menemui pimpinan Bank

Syariah“. (wawancara bersama customer service pada tanggal 14 januari 2020).³⁷

Setelah wawancara bersama customer service dilakukan. Selanjutnya peneliti menemui pimpinan bank tersebut untuk melakukan wawancara terkait jumlah nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

“Beberapa nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga banyak yang non muslim. Terkait data beberapa jumlah pasti nasabah non muslim tersebut menjadi privasi perusahaan. Mirna bisa mewawancarai beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dengan catatan penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional Bank“. (wawancara bersama pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga pada tanggal 13 januari 2020).³⁸

Jumlah pasti nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga belum dapat diketahui penulis kepastiannya karena hal itu menjadi privasi perusahaan. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil penulis temui 9 orang.

2. Deskripsi Umum Informan

³⁷Nikma Hawani, Customer Service BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020.

³⁸Zulfikar, Pimpinan BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020.

Responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 9 orang. Sembilan orang tersebut adalah :

a. Ibu Lolly Marlina Panggabean

Ibu Lolly Marlina Panggabean adalah responden pertama yang beragama kristen. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS di salah satu SMA di Sibolga. beliau menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga karena sekolah tempat ia bekerja dalam mentrasfer uang gaji guru melalui BSM. Jadi secara otomatis beliau menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri melalui kebijakan sekolah. kebutuhan adalah alasan menjadi nasabah di BSM tersebut, dan pelayanan yang memuaskan.³⁹

b. Ibu Karina Marbun

Ibu Karina Marbun adalah responden kedua yang beragama kristen protestan. pendidikan terakhirnya adalah SMA. Saat ini sedang bekerja di salah satu karyawan swasta di sibolga. Ketika penulis bertemu dengan beliau tepat di bank syariah, saat itu beliau baru akan melakukan transfer uang ke rekening teman kerjanya.⁴⁰

³⁹Ibu Lolly Marlina Panggabean, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, 24 Mei 2019.

⁴⁰Ibu Karina Marbun, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

“Ibu Karina Marbun menyampaikan bahwa alasan atau motif menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah karena biaya transfer gratis tanpa biaya serta lokasi yang tidak jauh”.

c. Bapak Johan Silalahi

Bapak johan Silalahi adalah responden ketiga yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai wiraswasta. Bapak johan Silalahi menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BSM karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bunga rendah. Bapak johan menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di BSM lebih murah dan promosi yang bagus yang dilakukan oleh karyawan Bank.⁴¹

d. Ibu Dina Sinaga

Ibu Dina Sinaga adalah responden ke empat yang beragama kristen protestan. pendidikan terakhirnya adalah SMA. Beliau menjadi nasabah pada BSM kerana lokasi yang tidak jauh dan pelayanan yang memuaskan. Produk yang beliau ambil adalah gadai emas.⁴²

e. Ibu Agus (bukan nama sebenarnya)

⁴¹Bapak Johan Silalahi, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

⁴²Ibu Dina Sinaga, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

Ibu Agus adalah responden ke lima yang beragama kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMA. saat ini beliau seorang wiraswasta. Ibu Dina menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah pada BSM adalah karena lokasi yang tidak jauh dan ajakan dari tetangga. Ibu agus menggunakan produk gadai emas untuk uang sekolah anaknya.⁴³

f. Bapak Yaman Jega

Bapak Yaman Jega adalah responden ke enam yang beragama kristen protestan. Pendidikan terakhirnya adalah SMA. Saat ini beliau seorang pedagang kaki lima. Bapak Yaman menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh.⁴⁴

g. Bapak Apen Sagala

Bapak Apen Sagala adalah responden ke tujuh yang beragama katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau sedang melanjutkan S2 nya di padang. Alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena lokasi yang dekat serta biaya transfer gratis. kebetulan mas Apen pada saat itu sedang melakukan transfer kepada teman satu

⁴³Ibu Agus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

⁴⁴Bapak Yaman Jega, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

kampusnya. Tentu saja dengan melakukan transfer mas Apen sudah di anggap sebagai nasabah BSM.⁴⁵

h. Ibu Yohana Manurung

Ibu Yohana Manurung adalah responden ke delapan yang beragama kristen. Saat ini ibu Yohana seorang pedagang kaki lima di berbagai pasar. Alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal.⁴⁶

i. Ibu Petrus (nama panggilan)

Ibu Petrus adalah responden kesembilan yang beragama kristen. Saat ini ibu Petrus bekerja sebagai pedagang kaki lima di berbagai pasar. Alasan ibu Petrus menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal kebetulan ibu Petrus tinggal di Sibolga tidak jauh dari BSM Sibolga sekitar ongkos 2000.⁴⁷

3. Hasil Peneltian

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang terletak di Sibolga yang berlokasi di jl. Sutoyo siswomiharjo No. 22 Sibolga. Tidak jauh dari pasar dan tempat keramaian sehingga mudah untuk dilalui masyarakat. letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan

⁴⁵Bapak Apen Sagala, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

⁴⁶Ibu Yohana Manurung, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

⁴⁷Ibu Petrus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, selasa 14 Januari 2020.

ditemukan. Selain letaknya yang cukup strategis, kantor BSM Sibolga juga di desain sedemikian rupa agar nyaman dikunjungi nasabah. Terdapat beberapa kursi besi panjang untuk tempat duduk nasabah saat mengantri di bank. Banner iklan produk BSM terletak di bersebelahan dengan kursi.

Untuk menambah kenyamanan dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejenuhan nasabah saat antri di bank, pihak BSM juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan koran. Televisi berukuran sedang yang dipajang di bagian atas langit-langit kantor juga disediakan untuk mengusir kejenuhan nasabah saat mengantri di Bank. Saat memasuki Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. kita akan di sambut salam dan sapaan ramah oleh satpam Bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke Bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nomor nasabah.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah non muslim banyak menjadi nasabah pada BSM Kantor Cabang Sibolga dan apa saja motif-motif nasabah non muslim sehingga tertarik untuk menjadi nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. pada penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil peneliti temui adalah sebanyak 9 orang.

Saat penulis wawancara dengan pimpinan pada tanggal 13 januari 2020 dengan Bapak Julfikar terkait jumlah banyaknya nasabah non muslim

dan apa saja motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada BSM Sibolga. Dan beliau menjawab iya memang nasabah non Muslim banyak di BSM ini. Dan jasa paling banyak yang dipakai nasabah non Muslim adalah jasa gadai emas. Alasannya karena nasabah non Muslim membutuhkan modal seperti untuk berjualan di pasar-pasar. Dan agar wawancara lebih jelas penulis diminta untuk melanjutkan wawancara dengan *customer service* pada tanggal 13 januari 2020 juga. Terkait apa saja motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Sibolga. Alhamdulillah Ibu Nikma Hawani menanggapi dengan ramah karena beliau mengatakan bahwa beliau pun pernah menjadi mahasiswa seperti saya ini.

“Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga memang benar terdapat nasabah non Muslim. Dan yang membuat mereka bergabung menjadi nasabah di BSM ini ada alasan paling dominan yaitu karena lokasi yang tidak jauh mudah untuk dijangkau dan rata-rata masyarakat Sibolga mengetahui keberadaan Kantor BSM ini”.

Berdasarkan deskripsi umum informan di atas dapat disimpulkan bahwa motif-motif nasabah non muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah sebagai berikut:

1. Motif Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean di atas bahwa motif yang ditemukan adalah motif pribadi.

Dimana motif pribadi diantaranya adalah pekerjaan. Pekerjaan adalah tatanan pekerjaan menuntut seseorang untuk berubah menjadi pribadi yang sesuai dengan lingkungan pekerjaannya. Sehingga Ibu Lolly Marlina Panggabean menjadi nasabah di BSM Sibolga melalui kebijakan sekolah tempat ia bekerja. Secara otomatis beliau telah menjadi nasabah pada BSM Sibolga.

2. Motif Budaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Karina Marbun, Ibu Dina Sinaga, Ibu Agus, Bapak Yaman Jega, Bapak Apen Sagala, Ibu Yohana Manurung dan Ibu Petrus bahwa motif yang ditemukan adalah motif budaya. Dimana motif budaya diantaranya adalah motif geografis. Motif ini tidak bisa dilepaskan dari pengaruh geografis yang banyak mempengaruhi kepribadian seseorang. Geografis dapat diartikan dengan lokasi, letak dan tempat. Lokasi yang dimaksud disini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang tidak jauh dari tempat tinggal dan mudah untuk dijangkau. Dan Motif budaya berdasarkan motif kelompok juga ditemukan dengan hasil wawancara dengan Ibu Agus. Motif kelompok adalah Faktor kelompok ini dapat berupa organisasi yang diikuti oleh individu. Motif kelompok yang dimaksud pada hasil wawancara dengan Ibu Agus adalah ajakan dari tetangga.

3. Motif Religius Stimuli

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johan Silalahi, Bapak Yaman Jega, Ibu Yohana Manurung dan Ibu Petrus bahwa motif yang ditemukan adalah motif religius stimuli. Dimana religius stimuli diantaranya adalah produk. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan Produk yang dipakai adalah produk bagi hasil. Dan mereka menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di BSM Sibolga murah.

Dari empat motif-motif diatas motif yang paling banyak ditemukan pada saat wawancara adalah motif geografis yaitu lokasi. Dimana lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang tidak jauh dan mudah untuk ditemukan karena berada dipinggir jalan. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johan Silalahi ditemukan motif lain yaitu motif promosi. Wawancara dengan Ibu lolly Marlina Panggabean ditemukan motif pelayanan. Dan ditemukan satu alasan lain nasabah non muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yaitu karena biaya transfer uang gratis. Wawancara dengan Ibu Karena Marbun dan Bapak Sagala. Tidak ditemukan dilapangan motif religius, (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan) dan motif pribadi (umur dan gaya hidup). Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata

banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

C. Keterbatasan Penelitian

Seluruh hasil kegiatan penelitian dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Keterbatasan yang dihadapi selama penelitian ini adalah keterbatasan waktu dari responden untuk melakukan wawancara. Tempat penelitian yang jauh untuk ditempuh. Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini, akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak penelitian ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nasabah non muslim yang menggunakan jasa pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga tidak banyak. Dan yang berhasil peneliti temui adalah sebanyak 9 informan.
2. Adapun motif-motif nasabah non muslim menjadi nasabah di BSM Sibolga antara lain: Motif pribadi yaitu pekerjaan, Motif budaya yaitu geografis (lokasi) dan kelompok (organisasi atau ajakan dari tetangga), dan Motif religius stimuli yaitu produk.
3. Motif paling banyak ditemukan adalah motif geografis yaitu lokasi Bank Syariah Mandiri Sibolga berada dipinggir jalan dan mudah untuk dijangkau. Tidak ditemukan dilapanagn motif religius (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan motif pribadi (umur dan gaya hidup). Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

B. SARAN

1. Orang-orang non muslim yang menggunakan jasa pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.
2. Supaya pihak Bank selalu melakukan pengawasan terhadap nasabahnya, terutama nasabah non muslim yang menggunakan jasa BSM agar tidak melanggar aturan syariah Islam.
3. Sebaiknya nasabah muslim dan non muslim dalam pelayanan tidak dibedakan maupun dalam berbagai hal.
4. Semoga tujuan mengarah pada tercapainya kebaikan, kesejahteraan, membantu manusia dalam memperoleh kebaikan.
5. Dan bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga semoga sukses dan semakin berkembang.
6. Kepercayaan lain juga melarang untuk mengambil riba, prinsip bank syariah tanpa riba sebenarnya dapat diterima oleh pemeluk agama lain. Agar mampu menarik nasabah non muslim, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga membuat bentuk promosi yang lebih universal dengan istilah yang dapat dipahami pemeluk agama lain.

DAFTAR PUSTAKA

Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Kencana, 2008

Abraham Maslow dalam Buku Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* Bandung: Alfabeta, 2013

Ahmad Sanusi. *Manajemen Pemasaran Bank*, 2018

Amiruddin dan Zainal Asikin *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008

Al-Quran dan Terjemahannya

Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Press, 2011

Bapak Johan Silalahi, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Bapak Yaman Jega, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Bapak Apen Sagala, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Bapak Apen Sagala, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Hasil Wawancara dengan Salah Satu Nasabah BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean Tanggal 24 Mei 2019

Hasil Wawancara dengan Salah Satu karyawan BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Ida Tanggal 30 Oktober 2019

Ibu Karina Marbun, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Yohana Manurung, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Petrus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Agus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Dina Sinaga, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Lolly Marlina Panggabean, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, *Wawancara*, 24 Mei 2019

Jurnal Ubaidillah, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, IAIN Purwokerto

Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Putaka Setia, 2013

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008

Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Terj. Zulkifli, Jakarta: Indeks, 2004

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

Melayu SP Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Perss, 2001

Marlina, *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bri Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta 2014

Muslim A Kadir, *Ilmu Islam Terapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003

Nugroho J. Setiadi, *Konsep dan Impikasi untuk Strategi pemasaran*, Jakarta: Prenada Media, 2003

Nikma Hawani, Customer Service BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Okta Fitriana Al-Fath, *Motif Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Gadai Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Persepektif Ekonomi Islam*, Uin Suska Riau: skripsi 2015

Priyo Al Hidayah Office Boy BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari 2020

Rijal Yahya, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba empat, 2009

Rijal Yaya, Aji Erlangga Martawireja Dan Ahim Abdurrahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat, 2009

Soejono Soekanto, *Pengantar Psikologi Umum*, Jakarta: Rajawali Press, 2010

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013

Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknnya* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003

Sugiyono, *Metode penelitian bisnis* Bandung: CV. Alfabeta, 2006

Zulkifli, Jakarta:Indeks,2004

Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika,
2008

Zulfikar, Pimpinan BSM Sibolga, *Wawancara*, Selasa 14 Januari
2020

.







04 Maret 2020
No. 22/313-3/369

mandiri
syariah

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl T Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang
Padangsidempuan

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Sibolga
Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22
Sibolga Utara, Sibolga, Sumatera Utara
Telp. (0631) 24555
Fax. (0631) 26722
www.syariahmandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, Wakil Dekan Bidang Akademik

Perihal: **PEMBERITAHUAN SELESAI IZIN RISET**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa mendapatkan perlindungan dan rahmat dari Allah SWT, Amin.

Sehubungan dengan surat nomor 44/In.14/G.1/G.4b/TL.00/01/2020 Tanggal 9 Januari 2020 perihal Mohon Izin Riset Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, maka dengan iri kami sampaikan bahwa kami dapat memberikan izin riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga kepada mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Mirna Sari
NIM : 1540100172
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Adapun judul Skripsi tersebut: "Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pada di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SIBOLGA


Zulfikar
Branch Manager


Ida Satriana Lubis
Branch Operational & Service Manager