



**MOTIVASI MASYARAKAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. SIBOLGA**

SKRIPSI

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

Oleh

**MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM 16 401 00214**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**MOTIVASI MASYARAKAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. SIBOLGA**

SKRIPSI

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

Oleh

**MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM 16 401 00214**

PEMBIMBING I

**Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19641102 199103 1 001**

PEMBIMBING II

**Nurul Izzah, M. Si
NIP. 19900122 201801 2 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 28 Januari 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN yang berjudul "Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP.19641102 199103 1 001

PEMBIMBING II

NURULAZZAH, M. Si
NIP.19900122 201801 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Muhammad Amsal Pulungan
NIM : 16 401 00214
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **"Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. 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 IAIN Padangsidempuan 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 IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 28 Januari 2021
Saya yang Menyatakan,



MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM 16 401 00214

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Amsal Pulungan
NIM : 16 401 00214
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "**Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada tanggal: 28 Januari 2021
Yang menyatakan,



MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM. 16 401 0021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM : 16 401 00214
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : MOTIVASI MASYARAKAT NON MUSLIM MENJADI
NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC.
SIBOLGA

Ketua

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 196511021991031001

Sekretaris

Nurul Izzah, M. Si
NIP. 199001222018012003

Anggota

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 196511021991031001

Nurul Izzah, M. Si
NIP. 199001222018012003

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 198006052011011003

Ja'far Nasution, Lc, M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/11 Februari 2021
Pukul : 13:30 s/d 16:00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus /73 (B)
IPK : 3,13
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 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di
PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga
NAMA : Muhammad Amsal Pulungan
NIM : 16 401 00214

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

Padangsidempuan, Februari 2021
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Muhammad Amsal Pulungan
Nim : 16 401 00214
Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tidak hanya memiliki nasabah yang beragama Islam akan tetapi PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga memiliki nasabah non muslim yang mencapai hampir setengah dari total keseluruhan nasabah yang termotivasi untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Hal itu menunjukkan bahwa PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat non muslim di kota Sibolga.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu perbankan syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut berinvestasi dalam berbagai produk berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu.

Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti melihat pada umumnya banyak masyarakat non muslim termotivasi dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga lokasinya sangat terjangkau, promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat giat dengan cara bersosialisasi di pasar maupun di Sekolah. Selain itu ada juga yang mengatakan karena aturan kantor KEMENAG yang merekomendasikan supaya menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Kata kunci: Bank Syariah, Motivasi, Non Muslim.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, 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, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein S.EI., MEI., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak Drs. Kamalunddin, M,Ag, Pembimbing 1 dan Ibu Nurul Izzah, M.Si. Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan

dan arahan kepada peneliti selama proses penelitian skripsi semoga Bapak, Ibu dan sekeluarga selalu dalam limpahan Rahmat dari Allah SWT.

8. Teristimewa keluarga tercinta Ibunda Sahrani Nasution dan Ayahanda Goniun Alamsyah Pulungan. Saudara peneliti yaitu Adik Peneliti Rahmadani Pulungan, Adik Peneliti Hasmar Rizki Pulungan, Adik Peneliti Salwah Pulungan, Adik Peneliti Muhammad Hanafi. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Keluarga besar Perbankan Syariah 6 Angkatan 2016, yang selama kurang lebih 4 tahun ini sama-sama berjuang dan meraih gelar S.E dan yang telah banyak memberikan pengalaman, dorongan serta masukkannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk keluarga terbaik, kontarakan nias, Bima Ariyanda, Kholil Pulungan, Leonardo Siagian, Husnul Hadi, Sabilil Hadi, Ahmad Saukani, Pahrul Rozi. yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan setiap persoalan perkuliahan dan telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita mendapatkan kesuksesan dalam meraih cita-cita..
11. 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 jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti

mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Januari 2021

Peneliti

MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
NIM. 16 401 00214

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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	Ka dan 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	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	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

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

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

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat 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).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system 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.

E. 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*.

1. 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.

2. 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.

F. Hamzah

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

G. 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.

H. Huruf Kapital

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

Penggunaan huruf awal capital 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.

I. 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*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. Bank Syariah Mandiri	12
2. Unsur dan Tipe Motivasi	15
a. Pengertian Motivasi	15
b. Unsur-Unsur Motivasi.....	16
c. Tipe-Tipe Motivasi.....	19
B. Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis Penelitian	25
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian.....	26
D. Sumber Data	27
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	30
G. Teknik Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskriptif Hasil Penelitian.....	33

1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.....	33
2. Pengelolaan Usaha Syariah.....	35
3. Produk Pendanaan.....	39
4. Produk Pelayanan	43
5. Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga	46
B. Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. I Perbandingan antara Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga	15
Tabel II. II Penelitian Terdahulu.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Pedoman Wawancara
- Lampiran III : Dokumentasi
- Lampiran IV : Izin Pemberian Pra Riset
- Lampiran V : Izin Pemberian Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional maka harus memiliki peraturan khusus, dimana perbankan syariah harus lebih universal. Dimana peraturan tersebut bukan hanya untuk kalangan umat muslim, tetapi untuk kalangan non muslim juga. Baik itu dalam bentuk produk, layanan ataupun sistem di dalam lembaga perbankan syariah tersebut, sehingga dapat mempengaruhi para nasabah untuk dijadikan alasan-alasan atau pengaruh dalam menetapkan hatinya kepada bank syariah, maka bagi lembaga perbankan syariahnya sendiri pun tidak akan menutup kemungkinan untuk nasabah non muslim.¹

Banyak yang beranggapan bank syariah itu hanya diperuntukkan untuk orang-orang muslim, karena bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip Islam, maka sebagian orang akan berpandangan bahwa bank syariah ini identik dengan Islam dan umat Islam. Dengan kata lain, bank syariah hanya diperuntukkan kepada orang-orang yang beragama Islam saja, sedangkan agama lain (non muslim) tidak bisa bertransaksi didalamnya. Pandangan ini tentu keliru dan perlu diluruskan. Kalau dikatakan bank syariah itu identik dengan Islam, hal itu memang benar adanya, karena ketika kita berbicara tentang syariah, maka secara otomatis akan bicara tentang Islam. Keduanya merupakan satu

¹Ani Syarofah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)" (Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016) hal 1.

kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Namun yang perlu dipahami, bank syariah tidak terkait sama sekali dengan ritual keagamaan atau peribadatan dari agama Islam. Karena Islam ialah suatu pandangan yang mengatur semua sisi kehidupan manusia atau cara hidup, maka tidak ada satupun aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran Islam. Bukankah nabi sendiri menyatakan bahwa “*antum a’lamu bi umuri al-dunyakum*” (kalian lebih mengetahui urusan dunia kalian). Alquran dan sunnah hanya memberikan prinsip-prinsip dan pilosofi dasar, dan menegaskan larangan-larangan yang harus dijahui, dengan demikian yang harus dilakukan hanyalah mengidentifikasi hal-hal yang dilarang oleh Islam.²

Kini, perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara, bahkan ke negara-negara barat, The Islamic Bank International of Denmark tercatat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Eropa. Kini, bank-bank besar di negara barat, seperti Citibank, ANZ Bank, Chase Manhattan Bank, dan Jurnide Fleming telah membuka *Islamic Window* agar dapat memberikan jasa-jasa perbankan yang sesuai dengan syariat Islam.³

Bank syariah dalam menjalankan kegiatannya, tidak terbatas hanya untuk orang yang beragama Islam saja, tapi juga terbuka bagi non muslim, dengan kata lain bank syariah bisa memberikan pembiayaan atau jasa kepada non muslim. Kaum non muslim bisa menabung, meminta pembiayaan dan

²Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Parsada, 2016) hal 15.

³Amir Machmud, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, Dan Studi Empiris Di Indonesia* (Jakarta Erlangga, 2010). hal 19.

menggunakan jasa bank syariah. Perbankan syariah saat ini sudah tumbuh atau berkembang dengan pesat diseluruh dunia, bahkan sudah tidak asing lagi jika bank-bank syariah mempunyai masyarakat non muslim, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Karena kini perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara-negara barat. Sedangkan di Indonesia ini juga sudah terdapat bank syariah mandiri yang sudah memiliki nasabah non muslim seperti halnya di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga Kota Sibolga 31 % nasabah non muslim, dari seluruh nasabah yang jumlahnya 16.000, dan total nasabah non muslim berjumlah 5.000. Hal ini mengidentifikasi secara jelas bahwa Bank Syariah tidak hanya untuk orang yang beragama Islam saja.⁴

Ada hal yang perlu diperhatikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga yang mana harus dilaksanakan demi eksistensinya sebuah bank terutama pada reputasi bank dan demi mendapatkan loyalitas dari nasabahnya. Yang pertama tidak membedakan nasabah dari segi sosial, selain itu juga para pegawai tidak membedakan dari segi agama, baik Islam maupun non muslim layanan yang diberikan juga harus sama dan tidak membandingkan satu sama lain. Kedua, tata krama yang sopan dan ramah akan membuat nasabah merasa nyaman terhadap Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Maka dengan adanya nasabah non muslim ini suatu penghargaan atau kabar baik bagi Perbankan Syariah. Karena pada saat sekarang ini banyak

⁴Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

sekali yang kita lihat berdiri di seluruh perkotaan lembaga keuangan konvensional yang menawarkan berbagai macam jenis-jenis produk. Peneliti ini lebih memfokuskan bagaimana motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. bank syariah mandiri KC. Sibolga. Dimana impian para nasabah sesuai dengan kinerja yang diberikannya oleh bank syariah mandiri kota Sibolga khususnya pada nasabah non muslim.

Masyarakat non muslim tidak membutuhkan persyaratan yang rumit dan waktu yang lama . secara umum faktor penyebab rendahnya motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga di duga salah satunya karena faktor minimnya pengetahuan masyarakat non muslim atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen bank dalam memperkenalkan produk-produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Sebagaimana hal serupa yang di ungkapkan Ibu Cristiana Berliana mengatakan, bahwa beliau termotivasi menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga melalui informasi dari temannya yang juga nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. karena beliau membutuhkan dana secara cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama serta pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sangat ramah-ramah. Begitu juga dengan lokasinya sangat strategis mudah di jangkau.⁵ Setiap masyarakat memiliki motivasi yang berbeda-beda terkait keputusan menjadi nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Melihat latar belakang

⁵Wawancara dengan Cristiana Berliana nasabah non muslim Tanggal 23 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

masalah diatas, maka peneliti mengambil judul “**Motivasi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga**”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini merupakan upaya untuk memfokuskan persoalan yang akan diteliti. dari beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut, peneliti membatasi masalahnya dengan menjadikan nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

C. Batasan Istilah

1. Motivasi

Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu. Motivasi dilihat sebagai pengejaran terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai, terutama tujuan pribadi. Semakin tinggi yang kita berikan pada suatu hadiah, semakin besar kemungkinan kita melakukan kegiatan yang akan menghasilkan hadiah itu.⁶

Dipandang dari arti katanya, motivasi (*motivation*) berarti hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan.⁷ Adapun motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana masyarakat non muslim bisa termotivasi ataupun tertarik untuk menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016) hal 87.

⁷Amirullah dan Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta, Graha Ilmu: 2004 hal 218.

2. Masyarakat

Masyarakat adalah pergaulan hidup manusia atau sehimpunan orang yang hidup bersama disuatu tempat dengan ikatan-ikatan dan aturan-aturan tertentu.⁸ Adapun yang dimaksud masyarakat dalam penelitian ini adalah masyarakat non muslim yang menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

3. Nasabah Non Muslim

Berdasarkan terminologi Fiqih Islam Klasik, non muslim disebut *Zimmi*, yaitu diartikan sebagai kaum yang hidup di dalam pemerintahan Islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan zakat, namun membayar pajak diwajibkan. Penaklukan wilayah oleh politik Islam, berlangsung secara terang-terangan sejak di zaman Khulafah Rasyidin, yang kemudian dimampkan pada zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasyiah setelahnya. non-Muslim ini pada saat itu diberi dua pilihan yaitu memeluk agama Islam atau rela hidup diatur oleh pemerintah politik Islam yang menaklukkannya.⁹

Mereka yang tetap memilih agamanya dan taat kepada pemerintahan Islam yang berkuasa dan yang melindungi keamanan hidupnya itulah yang disebut dengan *Kafir Dzimmi* yakni orang-orang yang dilindungi. non muslim yang tinggal di negara Islam dan mereka

⁸Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta Balai Pustaka, 1976) hal 363.

⁹Muhammad Hadi Akbar, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makassar" (Universitas Islam Negeri Alauiddin Makassar, 2019) hal 40.

ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah dan memperoleh hak-hak asasi. Hak-hak yang diberikan kepada orang *Kafir Zimmi* ini merupakan sesuatu atau ketetapan yang tidak bisa ditarik lagi. Masyarakat muslim wajib menjaga kehidupan dan kehormatan non muslim yang merupakan bagian dari Iman. Adapun sejumlah pedoman dalam Al-Quran dan sunnah menjelaskan tentang upaya memperkuat hubungan antara ummat muslim dan non muslim. Dasar hubungan tersebut terdapat pada Q.S Mumtahanah: (60: 8-9).

لَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ تُخْرِجُوا مِنْ دَيْرِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾
 إِنَّمَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ قَاتَلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَأَخْرَجُواكُمْ مِنْ دَيْرِكُمْ وَظَاهَرُوا عَلَىٰ إِخْرَاجِكُمْ أَنْ تَوَلَّوْهُمْ ۗ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿٩﴾

Artinya: Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan Berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang Berlaku adil. Sesungguhnya Allah hanya melarang kamu menjadikan sebagai kawanmu orang-orang yang memerangimu karena agama dan mengusir kamu dari negerimu, dan membantu (orang lain) untuk mengusirmu. dan Barangsiapa menjadikan mereka sebagai kawan, Maka mereka Itulah orang-orang yang zalim.¹⁰

¹⁰*Ibit.* hal 40.0

Ayat ini memberikan penjelasan bahwa orang muslim dituntut untuk bersikap baik dan adil terhadap orang-orang kafir kecuali kalau memerangi atau mengusir kaum muslimin.

Adapun pandangan kalangan agama non muslim tentang bunga pada masa Genucia (342 SM) bunga tidak diperbolehkan dalam transaksi. Namun pada masa Unciaia (88 SM) sistem bunga diperbolehkan di dalam undang-undang. Yang cukup menarik dalam hal ini adalah, disaat Cicero (234-145) melarang anaknya untuk menjauhi dua jenis perkara yaitu memungut cukai dan memberi pinjaman dengan bunga. Bahkan yang lebih ekstrim lagi, Cato (106-43 SM) memberikan ilustrasi tentang yang terjadi dalam tradisinya, yakni pencuri didenda dua kali lipat. Sedangkan pemakan bunga dari hasil transaksi, didenda empat kali lipat.

Demikian pula dikalangan Agama Yahudi dan Kristen yang melarang implementasi sistem bunga. Bahkan mengancam keras sistem tersebut dalam transaksi apapun, seperti dalam Kitab Eksodus (Keluaran) pasal 22 ayat 25: *“Jika engkau meminjamkan uang kepada salah satu ummatku, orang yang miskin diantaramu, maka janganlah engkau berlaku sebagai penagih hutang terhadap dia, janganlah engkau bebaskan bunga terhadapnya”*.¹¹

¹¹Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta, 2013) hal 6.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KC.Sibolga”.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga”.

F. Kegunaan Penelitian

Setelah mengetahui tujuan dari penelitian, adapun kegunaan yang diharapkan dari peneliti ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan bagi peneliti yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dan semoga penelitian ini dapat berguna bagi peneliti dimasa yang akan datang, serta memberikan kontribusi khususnya dalam mengembangkan konsep lembaga perbankan syariah.

2. Bagi Perusahaan

Semoga penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan atau informasi yang dapat membantu perusahaan.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau data perbandingan sesuai dengan data yang akan diteliti, dan wawasan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan maka peneliti membuat sistematika skripsi ini yang terdiri atas lima bab dengan masing-masing rincian sebagai berikut:

Bab Pertama membahas tentang Latar Belakang Masalah yang berisi argumntasi penelitian dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah pada penelitian ini. Batasan Masalah berisi agar masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik permasalahan. Batasan Istilah berisi memuat istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian berisi hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab kedua membahas tentang Landasan Teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait Bank Syariah Mandiri, Motivasi, Nasabah Non Muslim serta Penelitian Terdahulu, memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

Bab ketiga membahas tentang Metode Penelitian yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian yang akan dilakukan. Jenis Penelitian yang

berisi tentang penjelasan jenis penelitian. Unit Analisis /Subjek Penelitian berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Sumber Data adapun sumber data dalam dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik Analisis Data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik Keabsahan Data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab keempat pembahasan dan hasil penelitian yang terdiri dari Gambaran Umum, Lokasi Penelitian yaitu letak geografis. Deskripsi Data Penelitian yaitu motivasi Masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bnak Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah Mandiri

Pengertian Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri atau biasa dikenal dengan sebutan (BSM) merupakan Bank milik pemerintah pertama dan berlandaskan pada prinsip syariah. BSM atau Bank Syariah Mandiri berasal dari Bank Susila Bakti (BSB), salah satu anak perusahaan dari Bank Mandiri (ex BDN), kemudian di ubah menjadi Bank Syariah. Untuk melancarkan perubahannya menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan Tazkia Institute, terlebih dalam bidang pelatihan dan pendampingan konversi atau perubahan.¹²

Yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri salah satu aset ratusan triliun dan *Networking* yang sangat banyak. Perbankan Syariah Mandiri ini terlebih mempunyai keunggulan komparasi dibanding pendahulunya. Dalam halnya juga politik terakhir di Aceh perkembangannya menjadi *Blessin In Disguise* bagi Perbankan Syariah Mandiri. Dalam hal ini di karenakan perbankan syariah mandiri memberikan seluruhnya cabang Perbankan Syariah Mandiri di Aceh untuk dikelola secara syariah.¹³

Lahirnya bank syariah di Indonesia, diawali dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992. Dibenarkan untuk

¹²Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001). hal 26.

¹³*Ibid* hal 26.

bank dalam melaksanakan kegiatan usahanya bukan atas bunga akan tetapi dalam bentuk bagi hasil. Sesudah Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 di rubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, secara jelas disebutkan bahwa pendirian bank berlandaskan prinsip syariah dan dimungkinkannya bank konvensional harus memiliki *Islamic Windows*, atas mendirikan Unit Usaha Syariah. Semenjak saat itu, Indonesia menganut *Dual Banking Syariah*, yakni sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah.

Dimana dalam pengertian Bank Syariah ini adalah Bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lain sesuai kegiatan syariah. Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan dengan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil Bank islam juga merupakan bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut identitas bank islam selain istilah bank islam itu sendiri yakni bank tanpa bunga, bank tanpa riba, dan bank syariah. Sedangkan bank konvensional

dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁴

Sedangkan menurut buku Khaerul Umam pengertian Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis. Bank Syariah ini merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam.

Di Indonesia bank dibagi ke dalam dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum ini ialah bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah atau dalam kegiatannya menyerahkan jasa dalam hal lintas pembayaran, sedangkan Bank Perkreditan Rakyat yang dimaksud disini ialah bank dalam melakukan atau melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Syariah ini menurut jenisnya atau bentuknya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bank Umum Syariah (BUS) ialah bank syariah yang lahir sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan bagian dari bank konvensional ini. Unit Usaha Syariah (UUS) ialah unit usaha syariah yang berada masih di bawah pengelolaan bank

¹⁴Diana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan" (Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2016) hal 9.

konvensional. Unit Usaha Syariah (UUS) ialah unit kerja dari kantor pusat bank konvensional berfungsinya sebagai kantor induk atau unit yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.¹⁵

Perbandingan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional disajikan dalam tabel berikut:

Tabel I.1
Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
Melakukan investasi-investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa	Memakai sistem bunga
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk debitur-kreditur

2. Unsur dan Tipe Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan motivasi berkaitan erat dengan kepuasan dan performansi pekerjaan.

Menurut Santoso Soroso Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik

¹⁵Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta Kencana, 2008).

tertentu. Motivasi dilihat sebagai pengejaran terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai, terutama tujuan pribadi. Semakin tinggi yang kita berikan pada suatu hadiah, semakin besar kemungkinan kita melakukan kegiatan yang akan menghasilkan hadiah itu. Para Psikolog (diantaranya, Coopersmith, 1967: Epstein 1973) telah menyarankan bahwa tipe motivasi tertentu sangat berpengaruh dalam mempelajari konsep diri.¹⁶

b. Unsur-Unsur Motivasi

Deskripsi ringkas mengenai apa dan nilai apa yang terkandung dalam motivasi itu telah diuraikan pada bagian awal buku ini. Defenisi yang dikemukakan di sini merupakan penjelasan tambahan mengenai motivasi, sehingga pemahaman pembaca terhadap istilah itu menjadi lebih meluas dan mendalam.

Stanley Vance (1982) mengatakan bahwa pada hakikatnya motivasi adalah prasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada konsisi tertentu unruk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi dan terutama organisasi. Dengan demikian, motivasi mengandung beberapa unsur seperti yang diuraikan berikut ini:

1. Tujuan

Manusia adalah makhluk bertujuan, meski tidak ada manusia yang mempunyai tujuan yang benar-benar sama di dalam

¹⁶Irham Fahmi, *Op. Cit.*, hal 87.

mengarungi hidup ini. begitu juga dengan organisasi, didirikan atas dasar sebuah atau multi tujuan. Idealnya, semua manusia organisasional memiliki motivasi yang tinggi dan ada rasa kesadaran di dalam diri mereka bahwa tujuan organisasi adalah bagian dari tugas keorganisasian dan tujuan hidupnya. Ini adalah kondisi ideal yang umumnya tidak pernah tercapai secara kelompok, meskipun titik optimumnya dapat ditampilkan oleh individu tertentu. Manusia berorganisasi karena ingin mengabdikan diri pada organisasi itu, disamping sebagai wadah mencari sumber penghidupan, membangun kekerabatan, mencari teman, dan wahana beraktualisasi diri. Manusia organisasional yang dimaksudkan disini dan sejalan pula dengan uraian di atas adalah mereka yang mau dan mampu berperilaku secara bertujuan.

2. Kekuatan dari Dalam Diri Individu

Manusia adalah insan yang memiliki energi, apakah itu energi fisik, otak, mental, dan spritual dalam arti luas. Kekuatan ini berakumulasi dan menjelma dalam bentuk dorongan batin seseorang untuk melakukan suatu tugas secara tepat waktu, optimal secara pelayanan, efisien secara pembiayaan, akurat dilihat dari tujuan yang ingin dicapai, serta mampu memuaskan pelanggan. Manusia organisasional bekerja didalam organisasi semata-mata karena rasa terpanggil untuk berbuat, tanpa mengingkari ada maksud-maksud yang ingin dicapai dari

pekerjaan itu, seperti gaji, aktualisasi diri, mengisi waktu luang, atau rekreasi. Prilaku atau perbuatan sehari-hari dari manusia semacam ini berlangsung secara rutin sengaja dan bersahaja.¹⁷

3. Keuntungan

Bahwa manusia bekerja ingin mendapatkasn keuntungan adalah manusiawi, meski harus dihindari sikap yang hanya ingin bekerja manakala ada keuntungan langsung. (*direct profit*) yang akan diperoleh. Adalah suatu hal yang manusisawi, jika seseorang yang telah bekerja menurut satuan tugas dan priode waktu kerja tertentu mendapatkan keuntungan yang layak. Keinginan untuk mendapatkan keuntungan ini akan menjadi sumber bahaya bagi manusia organisasional, jika dia bekerja semata-mata karena keinginan unuk memperoleh keuntungan atau setiap pekerjaan yang diselenggarakan dilihat dari dimensi untung ruginya. Manusia organisasional adalah mahluk normal yang tarat pengabdian tinggi sekalipun, dalam proses kerja tidak terlepas dari adanya hasrat meraih sesuatu. Rasa dekat terhadap kebutuhan, keinginan memperoleh imbalan, rasa ingin meningkatkan diri dan sperangkat keinginan mencari keuntungan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan aktivitas manusia.¹⁸

¹⁷Sudarwan Danin, *Motivasi Kepemimpinan* (Rineka Cipta: Jakarta, 2012) hal 14-18..

¹⁸*Ibid.* hal 14-18.

c. Tipe-Tipe Motivasi

1. Motivasi Ekstrinsik (dari luar)

Motivasi dari luar adalah motivasi yang muncul sebagai akibat adanya pengaruh yang diluar pekerjaan dan dari luar diri pekerjaan itu sendiri. Motivasi dari luar biasanya dikaitkan dengan imbalan. Kesehatan, kesempatan cuti, program rekreasi perusahaan, dan lain-lain. Pada konteks ini manusia organisasional ditempatkan sebagai subjek yang dapat didorong oleh adanya sesuatu yang ingin dicapai dan dapat pula bersumber dari faktor-faktor di luar subjek.

Motivasi ekstrinsik (dari luar) ini juga bisa dikatakan muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini kearah yang lebih baik.

2. Motivasi Instrinsik (dari dalam diri seseorang/kelompok)

Saya bekerja karena terpenggil untuk itu! Ada atau tidak pimpinan ditempat, saya akan tetap bekerja sesuai dengan target dan tanggung jawab saya! Ini mencerminkan kuatnya motivasi dari dalam yang terkandung pada diri karyawan. Motivasi dari dalam timbul pada diri pekerja waktu dia menjalankan tugas-tugas atau pekerjaan dan bersumber dari dalam diri pekerja itu sendiri. Dengan demikian berarti juga bahwa kesenangan pekerja

muncul pada waktu dia bekerja dan dia sendiri menyenangi pekerjaan itu. Motivasi muncul dari dalam diri individu, karena memang individu itu mempunyai kesadaran untuk berbuat. Manusia seperti ini jarang cincong atau menggerutu. Baginya berbuat adalah suatu kewajiban, laksana makan sebagai kebutuhan. Paksaan, ancaman, atau imbalan yang bersifat eksternal lainnya memang penting. Akan tetapi tidaklah lebih penting ketimbang aspek-aspek nirmaterial.¹⁹

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan memperkuat Penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah non-Muslim dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ani Syarofah (Skripsi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto (2016). ²⁰	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan nasabah Non Muslim (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)	Berdasarkan hasil penelitian ini adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah non-Muslim di Bank Syariah Mandiri keprubalingga.

¹⁹Nandan Limakrisna, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017) hal 153.

²⁰Ani Syarofah, *Op. Cit.*

2.	Nova Syafrina dan Sudarmin Manik (Jurnal) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang (2018). ²¹	Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim sedangkan fasilitas tidak dipersoalkan oleh nasabah non-Muslim dikarenakan mereka lebih mengutamakan produk yang ditawarkan.
3.	Itsnaniani khairunnisa, Sylvia Rozza, Ach. Bakhrul Muchtasib (Jurnal) Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta (2018). ²²	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD	Berdasarkan hasil penelitian dapat di tarik kesimpulan bahwa ada tiga faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap minat nasabah non-Muslim dalam menggunakan tabungan tersebut yaitu faktor lokasi, faktor kualitas pelayanan dan faktor religius.
4.	Nur Rifai (Skripsi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. (2017). ²³	Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surakarta.	Berdasarkan hasil penelitian dapat di tarik kesimpulan bahwa persepsi sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah

²¹Nova Syafrina, Sudarmin Manik “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* (2018).

²²Ach. Bakhrul Muchtasib Itsnaniani Khairunnisa, Sylvia Rozza, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Jabar Banten,” *Jurnal account 5 (2)*, <https://scholar.google.com>, *Jurnal* (2018).

²³Nur Rifai, “Persepsi Masyarakat Non Muslim Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Surakarta,” *Jurnal of Finance and Islamic Banking 2(1):93* (2019).

			Surakarta.
5.	Muhammad Hadi Akbar (Skripsi) Fakultas Ekonomi dan Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2019). ²⁴	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar.	Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa ada tiga faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap minat nasabah non-Muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di makassar yaitu faktor produk, faktor lokasi dan faktor promosi.

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu sebagai berikut:

- a. Perbedaan penelitian Ani Syarofah dengan penelitian ini adalah Ani Syarofah mengangkat “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan nasabah Non Muslim (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)”. Sedangkan penelitian ini motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Soibolga. Persamaan penelitian Ani Syarofah dengan penelitian ini adalah sama-sama Membahas tentang nasabah Non Muslim.
- b. Perbedaan penelitian Nova Syafrina dengan penelitian ini adalah Nova Syafrina membahas “Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri” sedangkan penelitian ini

²⁴Muhammad Hadi Akbar, *Op. Cit.*

adalah motivasi masyarakat non muslim menabung di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Persamaan penelitian Nova Syafira dengan penelitian ini sama sama membahas tentang terhadap nasabah Non Muslim.

- c. Perbedaan penelitian Itsnaniani dengan penelitian ini adalah Itsnaniani menggunakan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD” sedangkan peneliti ini adalah motivasi masyarakat non muslim menabung di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Sedangkan Persamaan penelitian Itsnaniani dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang masyarakat non muslim.
- d. Perbedaan penelitian Nur Rifai dengan penelitian ini adalah Nur Rifai menggunakan judul Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surakarta. sedangkan peneliti ini menggunakan judul motivasi masyarakat non muslim menabung di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Sedangkan Persamaan penelitian Nur Rifai dengan peneliti sama-sama membahas tentang masyarakat non muslim.
- e. Perbedaan penelitian Muhammad Hadi Akbar dengan penelitian ini adalah Muhammad Hadi Akbar menggunakan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar. sedangkan peneliti ini menggunakan judul motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah

Mandiri KC. Sibolga. Persamaan penelitian Muhammad Hadi Akbar dengan peneliti sama-sama membahas tentang masyarakat non muslim.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22, Kota Sibolga, Sumatra Utara. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada kebutuhan akan data penelitian serta subjek penelitian dimana pada lokasi tersebut mempunyai nasabah non muslim. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juli 2020 Sampai Bulan Februari 2021.

B. Jenis Penelitian

Apabila dilihat dari jenis penelitiannya, penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan, menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan berusaha menggambarkan secara sistimatis fakta, data dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Mardalis menyebutkan bahwa penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini terjadi dan berlaku, yang didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang terjadi atau ada.²⁵

²⁵Mardalis, *Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Askara, 2007) hal 26.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah metode yang mencoba menggambarkan fakta atau objek dengan cara yang sistematis. Berkaitan dengan hal ini, dimana peneliti menggambarkan fakta berupa masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga dengan cara sistematis sehingga tergambar dengan baik dan mudah dipahami.

C. Unit Analisis / Subjek Penelitian

Semua penelitian memiliki unit analisis. Yang dimaksud dengan unit analisis penelitian yaitu organisasi, kelompok orang, kejadian, atau hal-hal lain yang dijadikan objek penelitian. Sedangkan Subjek Penelitian adalah yang ditujukan untuk diteliti oleh peneliti. Berbicara tentang subjek penelitian berarti berbicara tentang unit analisis. Unit analisis yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.²⁶

Peneliti memperoleh data langsung dari masyarakat non muslim yang menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sebanyak 30 orang sebagai informan yang langsung diwawancarai. Selanjutnya jika dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Cipta, 2006) hal 145.

dipersoalkan dengan jumlah sampel. Dalam hal ini jumlah sampel atau informasi bisa sedikit, tetapi bisa juga banyak.

D. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer adalah data yang didapat peneliti secara langsung (dari tangan pertama).²⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah masyarakat non muslim yang menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri melalui KC. Kota Sibolga melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.
2. Sumber data skunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan.²⁸ Pada data skunder, data-data diperoleh dari literan-literan atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan instrumen sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan

²⁷P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rinek Cipta, 2004) hal 87.

²⁸*Ibid.* hal 87.

pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Didalam pembahasan ini kata observasi dan pengamatan digunakan secara bergantian. Seseorang yang melakukan pengamatan, tidak selamanya menggunakan panca indera mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihatnya dengan apa yang dihasilkan oleh panca inderanya. Seperti apa yang dia dengar, apa yang dia cicipi, apa yang ia rasakan dari penciumannya bahkan apa yang ia rasakan dari sentuhan-sentuhan kulitnya. Dari pemahaman observasi atau pengamatan di atas yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati peneliti.

Observasi sebagai tehnik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan dengan tehnik wawancara. Kalau wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.²⁹

2. Wawancara atau *interview* adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah merupakan pengertian dari Wawancara, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai secara langsung dan bertatapan muka dengan responden.

Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Dia pula berhak menentukan materi yang akan

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung, : Alfabeta, 2007) hal 203.

diwawancarai serta kapan dimulai dan diakhiri. Akan tetapi kadang kala responden pun menentukan perannya dalam hal kesepakatan mengenai kapan waktu wawancara dilaksanakan. Responden adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, ia diperkirakan menguasai data atau fakta dari suatu objek penelitian.

Materi wawancara adalah persoalan yang ditanyakan kepada responden, berkisar antara masalah atau tujuan penelitian. Pedoman wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara.³⁰ Metode ini pada dasarnya digunakan untuk memperoleh data secara langsung tentang motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara penelitian terlebih dahulu membuat pertanyaan-pertanyaan secara struktur ataupun bisa dengan angket yang hasilnya akan peneliti tuangkan dalam hasil penelitian.

3. Dokumentasi adalah pengumpulan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian. Dokumentasi dapat berupa dokumen yang berisi informasi mengenai lokasi penelitian, surat, foto dan catatan. Hal ini merupakan bukti otentik penelitian telah dilaksanakan dilapangan sehingga data tidak diragukan kebenarannya.³¹

F. Teknik Analisis Data

³⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: kencana prenda media group, 2005) hal 133.

³¹*Ibid* hal 170.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara trus-menerus sampai datanya jenuh.³²

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Apabila ditinjau dari proses sifat dan analisis datanya maka dapat digolongkan kepada *research* deskriptif yang bersifat eksploratif yaitu penelitian deskriptif yng sifatnya menggambarkan lewat analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Setelah data terkumpul , maka dilaksanakan analisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.³³

1. Klasifikasi data adalah menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data adalah memberikan kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.
3. Editing data adalah menyusun redaksi data menjadi susunan kalimat yang sistematis.

³²*Ibid* hal 170.

³³Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta Kencana, 2010) hal 24.

4. Deskripsi data adalah mengurangi data secara sistematis, induktif dan deduktif sesuai dengan sistematis pembahasan.
5. Penarikan kesimpulan adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.
6. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori dan sejenisnya.
7. Verifikasi data adalah pemeriksaan tentang kebenaran data yang digunakan dalam penelitian.

G. Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan Lexy J. Moleong.

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan penelitian bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal ini, peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol secara tentatif.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan data tersebut.

4. Pemeriksaan sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspor hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

a. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan Perbankan Indonesia yang didominasi oleh Bank Konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan Pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk menstrukturisasi dan merekapitulasi sebagian Bank di Indonesia.³⁴

Lahirnya UU No. 10 tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pada November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya Bank-Bank Syariah di Indonesia. UU tersebut memungkinkan Bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

³⁴www.mandirisyariah.co.id

PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai akhirnya memilih konvensi menjadi Bank Syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Dengan terjadinya merger empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bank Bapindo) kedalam PT. Bank Mandiri (Persero). Pada tanggal 31 Juli 1999 rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah dengan nama (Bank Syariah Sakinah) diambil oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah. Bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit Syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S.SH, No. 29 pada 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 18 September 1999 Notaris Sutjipto, SH. Nama PT. Bank Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.³⁵

³⁵www.mandirisyariah.co.id

Pada 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan usaha Konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur senior Bank Indonesia No. 1/KEP/DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999. Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. Kelahiran PT. Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha dari para perintis Bank Syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang penting Bank Syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai Bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternative jasa Perbankan di Indonesia.³⁶

³⁶www.mandirisyariah.co.id

2. Pengelolaan Usaha Syariah

Sebagaimana telah diamanatkan dalam ketentuan anggaran dasar, maksud dan tujuan dari didirikannya PT. Bank Syariah Mandiri adalah untuk menyelenggarakan usaha Perbankan berdasarkan prinsip Syariah Islam.

Dalam melaksanakan maksud dan tujuannya, maka Bank Syariah Mandiri sebagaimana diatur pada pasal 3 Anggaran Dasar dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:³⁷

- 1) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad Wadiah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 2) Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad Mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 3) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudharabah, akad musyarakah, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 4) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad murabahah, akad salam, akad istishna, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.

³⁷www.mandirisyariah.co.id

- 5) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad qardh atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 6) Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 7) Melakukan pengambilan alihan hutang berdasarkan akad hawalah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 8) Melakukan usaha kartu debit dan kartu pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah.
- 9) Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip Syariah, antara lain seperti akad ijarah, musyarakah, mudharabah, murabahah, kafalah, hawalah.
- 10) Membeli surat berharga berdasarkan prinsip Syariah yang diterbitkan oleh Pemerintah atau Bank Indonesia.
- 11) Menerima tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antara pihak ketika dengan prinsip Syariah.
- 12) Melakukan penitipan untuk kepentingan tidak lain berdasarkan prinsip Syariah.
- 13) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang atau surat berharga berdasarkan prinsip Syariah.

- 14) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan bersama berdasarkan prinsip Syariah.
- 15) Melakukan transaksi fungsi sebagai wali amanat berdasarkan akad wakalah.
- 16) Memberikan fasilitas letter of kredit atau Bank Garansi berdasarkan prinsip Syariah.
- 17) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan dibidang Perbankan dan bidang Sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 18) Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip Syariah.
- 19) Melakukan penyertaan modal pada Bank umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah.
- 20) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya.
- 21) Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip Syariah.
- 22) Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dibidang pasar modal.

- 23) Menyelenggarakan kegiatan atau produk Bank yang berdasarkan prinsip Syariah dengan menggunakan sarana elektronik.³⁸
- 24) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek berdasarkan prinsip Syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar modal.
- 25) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip Syariah, baik secara langsung melalui pasar modal.
- 26) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Umum Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip Syariah.
- 27) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip Syariah, baik secara langsung melalui pasar modal.
- 28) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Umum Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip Syariah.

3. Produk Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang Rupiah dengan Akad Mudharabah Muthlaqah yang sesuai syarat yang disepakati.

2) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan Nisbah Bagi Hasil berjenjang serta kepastian bagi penampung maupun ahli waris untuk

³⁸www.mandirisyariah.co.id

memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

3) Tabungan BSM Wadi'ah

Tabungan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip Wadi'ah yang pemeriksaannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

4) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan untuk membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

5) BSM Tabungan Mabrur Junior

Tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.

6) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.

7) BSM Tabungan Investasi Cendikia (TIC)

Tabungan berjangka yang di peruntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya pendidikan bagi putra/putri.

8) BSM Tabungan Perusahaan

Tabungan yang hanya berfungsi untuk menampung kelebihan dan rekening giro yang dimiliki instansi/perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas Autosave.

9) BSM Tabungan Kurban

Tabungan dalam mata uang Rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

10) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan dalam mata uang Rupiah hasil kerja sama BSM dengan PT.Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

11) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan murah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

12) BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan diawal pembukaan deposito.³⁹

³⁹www.mandirisyariah.co.id

13) BSM Deposito Valas

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

14) BSM Giro

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip wadiah yad dhamanah.

15) BSM Giro Valas

Simpanan dalam mata uang amerika yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip wadiah yad dhamanah.

16) BSM Giro Singapore Dollar

Simpanan dalam mata uang dollar Singapore yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip wadiah yad dhamanah.

17) BSM Giro Euro

Simpanan dalam mata uang Euro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip wadiah yad dhamanah.

18) BSM Obligasi

Surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emitem (Bank Syariah Mandiri) untuk membayar pendapatan bagi hasil/upon dan membayar kembali dana obligasi.⁴⁰

⁴⁰www.mandirisyariah.co.id

4. Produk Pelayanan

1) BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, maupun ATM Bank Card. Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di *merchant-merchant* yang berlogokan “Gunakan BSM *Card* anda disini”.

2) BSM Sentra Bayar

Merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (PLN, Telkom, Indosat, Telkomsel). Layanan sentra bayar dapat dilakukan dengan setoran uang kas atau debit rekening melalui *teller*, ATM, SMS Banking, atau proses *autodebet* secara bulanan.

3) BSM Net Banking

Merupakan fasilitas layanan bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet dengan sarana computer.

4) BSM Mobile Banking GPRS

Merupakan fasilitas layanan perbankan uang berbasis teknologi GPRS telepon seluler (ponsel) yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja.

5) BSM Pertukaran Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh BSM dengan nasabah.

6) BSM Bank Garansi

Janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya.

7) BSM Elektronik Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman dan fleksibel.

8) BSM Kliring

Penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

9) BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada diluar negeri hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

10) BSM RTGS (Real Time Grodd Sentlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam suatu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*.

11) Transfer Uang

Jasa pengiriman uang dari luar negeri ke Indonesia. Saat ini BSM bekerjasama dengan Merchatrade Asia (MTA) Malaysia.

12) BSM Pajak Online

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak (bukan dalam rangka pembayaran pajak impor) secara otomatis dengan mendebet rekening atau secara tunai.⁴¹

13) BSM Pajak Impor

Memberikan kemudahan kepada importer untuk membayar pajak barang dalam rangka impor secara *online* sebagai syarat untuk mengeluarkan barangnya dari gudang kantor bea dan cukai.

14) BSM Transfer Valas

- a. Transfer ke luar yaitu pengiriman valas dari nasabah BSM ke nasabah bankmlain baik dalam maupun luar negeri.
- b. Transfer masuk yaitu pengiriman valas dari nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri ke nasabah BSM.

⁴¹www.mandirisyariah.co.id

5. Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC.

Sibolga

1. Branch Manager

- a. Menyusun dan memastikan terlaksananya rencana kerjanya, strategi dan anggaran tahunan cabang yang telah disetujui kantor pusat.⁴²
- b. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Bersama-sama dengan anggota komite pembiayaan lainnya memutuskan pembiayaan sesuai dengan batas wewenangnya.
- d. Memastikan terjadinya target-target sales dan marketing produk yang tersedia di cabang berikut unit kerja dibawah koordinasinya, meliputi: pendanaaan, pembiayaan, dan *fee based*, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- e. Memastikan terjadinya target frofit yang ditetapkan kantor pusat.

⁴²Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

2. Branch Operatuin & Service Manager

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang dengan efisien dan efektif.
- b. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Memastikan terselenggaranya jasa pelayan pelanggan yang optimal dikantor cabang.
- d. Memastikan terlaksananya standar pelayanan nasabah di cabang.
- e. Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja operasional cabang.
- f. Membangun dan memelihara hubungan bisnis yang baik dengan *stakeholders*.
- g. Memastikan semua kegiatan adminitrasi dan pelaporan transaksi dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal)
- h. Memastikan penyediaan dan pengolahan data laporan dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
- i. Memastikan kegiatan stock opname dilakukan sesuai dengan rencana.
- j. Melakukan pembiayaan karyawan bagi operasional cabang untuk meningkatkan kemampuan dan kompotensi bawahan.

- k. Menjaga kerapian dan keamanan dari dokumentasi yang ada dibawah tanggung jawab Branch Operasional and Service Manager sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - l. Menegaskan kepada seluruh pegawai yang diberi wewenang tanggung jawab mengoperasikan komputer untuk memelihara, merawat, dan menjaga kerahasiaan passwordnya dan tidak diperkenankan sharing password dengan pegawai lainya.⁴³
3. BFO (Branch Financing Operation)
- a. Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan dan ketentuan yang telah disepakati.
 - b. Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
 - c. Melakukan pembukaaan pelaporan dan administrasi pembiayaan.
 - d. Membuat dan menyediakan akad standar.
 - e. Melakukan stock opname dokumen legal secara berkala antara dokumen dalam strong room dengan data dalam CBS dan DMS ELO.

⁴³Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

4. MBM (Micro Banking Manager)
 - a. Supervisor dari MFS (micro financing sales) dan MA (micro Administrasion)
 - b. Mengontrol target yang telah direncanakan.
 - c. Mengawasi pembiayaan
5. CBRM (Consumer Banking Relationship Manager)
 - a. Membantu marketing, manager dalam menyusun rencana kerja (RKAP) tahunan bidang pemasaran baik pembiayaan, pendanaan, maupun jasa bank.
 - b. Melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai volume/sasaran yang telah ditetapkan dan melakukan servis/ pengamatan langsung terhadap kondisi/potensi bisnis daerah serta membuat perencanaan solistasi nasabah maupun investor , untum memperoleh nasabah/ investor yang baik
 - c. Melaksanakan solisitasi nasabah / investor sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan memonitor realisasi pengajuan permohonan pembiayaan atau penyimpanan dana atas nasabah nasabah/ investor investor yang telah disosilit dak kesuksesan dalam pemberian pembiayaan.
 - d. Memastikan bahwa calon nasabah nasabah yang direkomendasikan untuk diproses pemberian pembiayaanya merupakan calon nasabah yang tergolong baik.

- e. Melayani permohonan pembiayaan nasabah, baik baru maupun perpanjangan.
- f. Memberikan informasi kepada nasabah mengenai persyaratan pembiayaan yang harus dipenuhi sehubungan dengan permohonan pembiayaan nasabah.
- g. Menerima dan memeriksa kebenaran dan kelengkapan berkas permohonan pembiayaan nasabah.
- h. Melakukan investigasi melalui wawancara, bank checking, pemeriksaan setempat, *tread and market checking*.
- i. Membuat nota analisa pembiayaan (pendekatan 5 C atau 6 A atau pendekatan lainya) dan mengusulkan persyaratan dan syarat pembiayaan.
- j. Bersama sama dengan anggota komite pembiayaan lainya memutuskan pembiayaan sesuai batas wewenangnya.
- k. Membuat surat penegasan persetujuan pembiayaan (SP-3)
- l. Membuat suratb penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- m. Melakukan pengawasan, membina dan kunjungan nasabah berikut laporan nya sehubungan dengan fasilitas pembiayaan yang sedang dinikmati.

- n. Penagihan rutin atas kewajiban nasabah yang jatuh tempo
 - o. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan nasabah yang tergelong oleh kolektibilitas kurang lancar, diragukan, dan macet.
 - p. Melakukan pemantauan terhadap kualitas aktiva produktif dan mengupayakan pencapaian kolektibilitas lancar minimal sama dengan yang ditetapkan direksi.
 - q. Meeberikan bantuan terhadap pelaksanaaudit intern/ekstern, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran, pembiayaan.
 - r. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku (DMR).⁴⁴
6. General Support Staff
- a. Menyusun laporan atas realisasi biaya biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor.
 - b. Mengelola an membuat laporan penggunaan kas kecil sesuai dengan wewenamg yang berlaku.
 - c. Mengelola pengadaan. Pendistribusian serta pemeliharaan saranna serta prasarana kantor.
 - d. Melaksanakan dan mengadministrasikan penutupan asuransi seluruh asset milik bank.

⁴⁴Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

- e. Bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi di wilayah cabang terkait.
 - f. Memastikan pelaksanaan backup data secara berlaku
 - g. Melakukan penyusutan atas nilai buku investasi kantor serta aktiva tetap milik kantornya.
 - h. Melakukan pengurusan perizinan yang dikelola oleh cabang.⁴⁵
7. SDI & Umum
- a. Menatausahakan gaji pegawai, data lembur pegawai dan fasilitas pegawai lainnya.
 - b. Menatausahakan absensi harian pegawai (pagi dan sore), cuti pegawai dan memberikan pinjaman pegawai.
 - c. Melakukan adminitrasi kepegawaian kekantor pusat.
 - d. Membuat proofing atas tiket KRR yang berada dalam pengelolaanya yang berhubungan dengan personalia setiap akhir bulan atau periode.
 - e. Melaksanakan pengadaan dan pendistribusian sarana dan prasarana kantor.
 - f. Melakukan tugas kesekretariatan.
 - g. Mengadminitrasikan seluruh asset kantor.

⁴⁵Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

- h. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor
- i. Melakukan penutupan asuransi seluruh asset milik kantor.
- j. Memastikan pengamanan gedung dan inferentasi kantor.
- k. Membuat laporan realisasibiaya biaya yang berkaitan dengan logistic, antara lain biaya telepon, air, kendaraan bermotor, kebersihan, alat tulis kantor, dan barang cetakan berupaya untuk menekannya.
- l. Mengatur penggunaan kendaraan dinas cabang.
- m. Melakukan penyusutan atas nilai buku informasi kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya.
- n. Membuat laporan proof sheet bulanan atas rekening persediaan barang cetakan /alat tulis biaya dimuka dan biaya biaya yang akan dibayar
- o. Melakukan pengurusan perijinan yang dikelola oleh cabang.
- p. Pelaksana Domestic dan Clearing (D&C)
- q. Melaksanakan transaksi keluar dan masuk sesuai ketentuan SOP
- r. Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai ketentuan SOP yang berlaku.
- s. Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai ketentuan SOP yang berlaku.

- t. Melaksanakan transaksi domestic dan kliring lainnya antara lain payroll, payment point, pelimpahan transaksi palas sesuai ketentuan SOP yang berlaku
 - u. Memelihara adminitrasidan dokumentasi seluruh transaksi.
 - v. Menjaga kerahasian password yang menjadi kerahasian .
 - w. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁴⁶
8. Micro Financial Analisist
- a. Memastikan kelayakan kondisi usaha calon nasabah dengan melakukan analisis pembiayaan, baik on desk maupun on the spot (OTS).
 - b. Memastikan penilaian/taksasi terhadap jaminan yang diserahkan oleh nasabah secara akurat sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Memastikan tersedia nota analisis pembiayaan berdasarkan hasil OTS dan taksasi jaminan.
 - d. Memastikan adanya persetujuan komite pembiayaan warung micro terhadap NAP yang telah dibuat

⁴⁶Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

9. Micro Administrasi

- a. Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- b. Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- c. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.
- d. Memastikan pembebanan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait pembiayaan dilakukan sesuai dengan ketentuan.
- e. Memaksimalkan monitoring pemenuhan dokumen pembiayaan yang belum lengkap.

10. Customer Service

- a. Memberikan informasi produk jasa BSM kepada nasabah, memproses permohonan-permohonan dan pembukuan rekening tabungan giro dan deposito.
- b. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai dengan keinginan nasabah, melayani permintaan buku cek/bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- c. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- d. Menginput data customer service dan loan facility yang lengkap dan akurat.
- e. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.

- f. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- g. Memproses transaksi pengiriman media promosi produk dan jasa BSM di cabang.⁴⁷

11. Teller

- a. Melakukan transaksi tunai dan nin tunai dengan ketentuan SOP.
- b. Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- c. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- d. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- e. Melakukan cash count akhir hari.
- f. Mengisi uang tunai dimensi ATM BSM
- g. Menyediakan laporan transaksi harian.

12. Security

Bertugas dan bertanggung jawab sekaligus melindungi kenyamanan dan pengaman karyawan/i di lingkungan PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

⁴⁷Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

13. Driver

Mendukung kelancaran para karyawan yang bertugas diluar kantor dengan mamakai kendaraan dinas kantor.

14. Office Boy/Office Girl

Bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan PT.Bank Syariah Mandiri Cabng Sibolga dan membantu hal-hal yang diarahkan oleh karyawan.

b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

1) Visi

Bank Syariah Terdepan : Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah Indonesia pada segmen *cosumer*, *micro*, *SME*, *comecial*, dan *corporate*.

Bank Syariah Modern : menjadikan Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mukhtahir yang melampaui harapan nasabah.

2) Misi

a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.

b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

c) Mengutamakan penghimpunan dana rupiah dan menyalurkan pembiyaan pada sekmen ritel.

- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁴⁸

c. *Shared Values*

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga lahir nilai-nilai perusahaan yang baru yang telah disepakati bersama oleh seluruh pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Shared Values selalu dibaca tiap hari sebelum para pegawai bekerja agar para pegawai memahami nilai-nilai perusahaan yang diterapkan di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. *Shared Values* sebagai berikut:

- 1) *Excellence* : Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result oriented*),
- 2) *Teamwork* : Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi,
- 3) *Humanity* : Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan,

⁴⁸Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

- 4) *Integrity* : Berperilaku terpuji, bermartabat dan menjaga etika profesi,
 - 5) *Customer Focus* : Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal & eksternal)
- d. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kegiatan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional bank syariah sebagai berikut:

- 1) Prinsip PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sebagai berikut:

Adapun prinsip PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga:

- a) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.
- b) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Prinsip operasional PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

Adapun prinsip operasional PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sebagai berikut:

- a) Prinsip Keadilan
 - b) Prinsip Keterbukaan
 - c) Prinsip Kemitraan
 - d) Univerealitas
- e. Agama
- f. Suasana kehidupan beragama yang penuh dengan kerukunan, baik hubungan intern atau antar umat beragama sangat dibutuhkan masyarakat agar aman, tertib dan tentram. warga masyarakat kita Sibolga atau sekitarnya sangat menjaga hubungan setiap warga sehingga tidak terjadi pertentangan umat beragama. Kesedaran untuk menumbuhkan suasana kehiduoan yang aman, tertib dan tentram dalam beragama. Sehingga perlu mengembangkan sikap saling menghormati antar nasabah. Dari data yang didapat, diketahui bahwa PT. Bank Syariah Mandiri memiliki nasabah non muslim sebesar 31% dari seluruh nasabah yang jumlahnya 16.000, dan total nasabah non muslim berjumlah 5.000. Hal ini mengidentifikasi secara jelas bahwa bank syariah tidak hanya untuk orang yang beragama islam saja.⁴⁹

⁴⁹Wawancara dengan Nilma Teller PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 19 Oktober 2020.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Motivasi seseorang dapat timbul dari kawan, tetangga maupun dari bank itu sendiri, pada hakikatnya motivasi adalah “menggerakkan” penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Hasil penelitian yang dilakukan menerima informasi dari nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Bahwa masyarakat nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga memiliki kesan, penilaian dan pendapat nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Sebab apa yang dirasakan ketika menjadi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga terkhusus yang merupakan nasabah non muslim tentunya akan menjadi indikator adanya nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Indikator untuk mengetahui secara rinci motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syairah Mandiri KC. Sibolga adalah melalui produk, pelayanan, promosi, lokasi, biaya administrasi dan bagi hasil. Sehingga peneliti akan dominan mewawancarai masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga, sebagai berikut:

1. Produk mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Produk yang ada di setiap Bank berguna bagi nasabah, terutama produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Misalnya produk tabungan, dan produk pinjaman. Masyarakat nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tentunya ada penilaian yang lebih/positif atau kurang/negative terhadap PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sudah cukup memuaskan dan bisa bersaing dengan bank-bank lain.

Hasil wawancara dengan Ibu Setama Mirin nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga mengatakan bahwa bahwa produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat bagus.⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Daniel Petrus nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga apabila nasabah menabung dan meminjam uang prosesnya cepat dan aman. Karena adanya lembaga penjaminan simpanan sampai dengan 2 Milyard. Jadi apabila terjadi kehilangan uang tidak diragukan lagi karena sudah merupakan tanggung jawab Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁵¹

⁵⁰Wawancara dengan Setama Mirin nasabah non muslim, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁵¹Wawancara dengan Daniel Petrus Simanjuntak, nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Sementara itu Ibu Netty Situmorang juga nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga mengatakan bahwa terdapat jasa yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah seperti *Mobile Banking*, kegunaannya sangat banyak diantaranya bisa langsung cek saldo dari HP tanpa perlu ke ATM lagi dari *Mobile Banking* ini juga kita bisa melakukan pembayaran, misalnya air dan listrik..⁵²

Berbeda halnya dengan Ibu Neni Simarmata beliau mengatakan kurang tau apa saja produk-peoduk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁵³

Motivasi dilihat sebagai peroses terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai, terutama tujuan pribadi. Semakin tinggi hadiah yang kita berikan, maka semakin besar kemungkinan kita melakukan kegiatan yang akan menghasilkan keuntungan.

2. Pelayanan mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Pelayanan sangat penting dan merupakan ujung tombak perusahaan yang akan langsung berhadapan dengan nasabah. Para petugas pelayanan bukan hanya bertindak sebagai mediator/komunikator, namun harus bisa membantu dan memahami bahwa nasabah merupakan aset yang paling penting yang harus dijaga dan dipelihara di dalam perusahaan itu sendiri agar bisa dipertahankan keberadaanya.

⁵²Wawancara dengan Netty Situmorang, nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁵³Wawancara dengan Neni Simarmata, nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Hansen bahwa pelayanan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ini sangat memuaskan dan bagus dibandingkan dengan bank yang lain.⁵⁴ Sama halnya dengan Ibu Lidiana Aritonang dan Nara Nainggolan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat bagus dan ramah-ramah. Bukan itu saja beliau juga mengatakan di ruang tunggu PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga menyediakan minuman jika nasabah haus tidak perlu lagi keluar dari Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁵⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Saf Esthomihhi Sinaga, Natalia Sihombing, Benton Parulian Manik yang menjadi nasabah non muslim juga mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat memuaskan dan pelayanannya ramah-ramah, dan apabila nasabah bertanya kepada karyawan bank langsung ditanggapi dan diberi respon yang baik.⁵⁶

⁵⁴Wawancara dengan Hansen, nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁵⁵Wawancara dengan Lidiana Aritonang, Nara Nainggolan, nasabah non muslim tanggal 23 November di PT. Bank Syariah Mnadiri KC. Sibolga.

⁵⁶Wawancara dengan Saf Esthomihhi Sinaga, Natalia Sihombing, Benton Parulian Manik, nasabah non muslim tanggal 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

3. Promosi mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Paulus Sitorus nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga mengatakan promosi yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat giat marketing-marketingnya untuk melakukan promosi di pasar. Bapak Paulus Sitorus juga mengatakan pernah melihat karyawan bank syariah mandiri KC. Sibolga bersosialisai di Sekolah.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang promosi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga Ibu Dessy Trilia Natalia dan Bapak Daniel Petrus Simanjuntak mengatakan promosi yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga cukup baik, karena ketika hendak menabung di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga pegawainya aktif menawarkan berbagai produk dan hadiah yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁵⁸

Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ronny Lintang mengatakan hal yang sama tentang promosi yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga menurut beliau sangat aktif menawarkan produk dan hadiah-hadiahnya sangat bagus dan menarik.⁵⁹

⁵⁷Wawancara dengan Paulus Sitorus, nasabah non muslim tanggal 12 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁵⁸Wawancara dengan Dessy Trilia Natalia, Daniel Petrus Simanjuntak, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁵⁹Wawancara dengan Ronny Lintang nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tanggal 23 November.

Berbeda halnya dengan Ibu Irma Sinaga dan Lenni Tania, beliau mengatakan Promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tidak pernah beliau lihat sebelumnya.⁶⁰

4. Lokasi mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang lokasi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga dengan Ibu Evita Sari Limbong mengatakan lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat strategis karena pas di Kota Sibolga.⁶¹

Sementara hasil wawancara dengan Ibu Roselli Purba mengatakan hal yang sama sangat strategis. Beliau juga mengatakan lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga tidak harus naik Becak naik angkot juga bisa langsung ke lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁶²

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Muller Sibuea dengan Ibu Tania Sihombing mengatakan bahwa lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat terjangkau dan dekat dengan rumah beliau.⁶³

Berbeda halnya dengan Bapak Muara Alatas Marbun, Bapak Martinus Halawa, Ibu Agustina Sidabutar dan Bapak Dedi Pasaribu

⁶⁰Wawancara dengan Irma Sinaga, Lenni Tania nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga 12 November 2020.

⁶¹Wawancara dengan Evita Sari Limbong nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶²Wawancara dengan Roselli Purba nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶³Wawancara Muller Sibuea, Tania Sihombing nasabah non muslim, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga, beliau mengatakan lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sangat jauh dari rumah beliau.⁶⁴

5. Biaya Administrasi mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Paulus Amin dan Bapak Sorimuda tentang administrasi, beliau mengatakan jika nasabah menabung dan melakukan peminjaman, biaya administrasi yang dikeluarkan oleh nasabah relatif murah sehingga para nasabah merasa tertarik untuk bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.⁶⁵

Sama halnya dengan yang dikataka Ibu Adena Hutagalung dan Bapak Roland Pasaribu nasabah non muslim PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga beliau mengatakan biaya administrasi yang dikeluarkan oleh nasabah relatif murah.⁶⁶

6. Bagi Hasil mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Johan Junaedi tentang bagi hasil di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Beliau mengatakan bahwa bagi hasil yang ada di

⁶⁴Wawancara dengan Muara Alatas Marbun, Martinus Halawa, Agustina Sidabutar, Dedi Pasaribu nasabah non muslim, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶⁵Wawancara dengan Paulus Amin, Sorimuda, nasabah non muslim, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶⁶Wawancara dengan Ibu Adena Hutagalung dan Bapak Roland Pasaribu nasabah non muslim, 12 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sedikit dan tidak membebankan dan memberatkan nasabah.⁶⁷

Sama halnya dengan Bapak Damaris Ginting nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga menurut beliau bagi hasil yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga bagi hasilnya tidak terlalu besar.⁶⁸

Penilaian peneliti tentang motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga meliputi tentang produk, pelayanan, promosi, lokasi, biaya administrasi dan bagi hasil. Terutama tentang pelayanan, setiap nasabah harus diberikan pelayanan yang bagus agar para nasabah tidak bosan datang ke PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Dan jika para nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank maka para nasabah tidak ragu mengatakan pada tetangga, teman maupun keluarga para nasabah.

Disamping itu ada juga faktor lain yang menjadi motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Hasil wawancara dengan Ibu Netty Situmorang nasabah non muslim mengatakan karena Kantor KEMENAG yang merekomendasikan supaya menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri

⁶⁷Wawancara dengan Johan Junaedi nasabah non muslim, 23 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

⁶⁸Wawancara dengan Damaris Ginting nasabah non muslim tanggal 12 November 2020 di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

KC. Sibolga karena Pegawai yang berada di Kota Sibolga menerima gaji di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga .⁶⁹

⁶⁹Wawancara dengan Netty Situmorang nasabah non muslim tanggal 12 November 2020, di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga terdapat 7 bagian yaitu:

1. Produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga cocok dengan kebutuhan Masyarakat non muslim sehingga mereka tertarik untuk melakukan transaksi di bank tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat non muslim tidak ada perbedaan dengan nasabah muslim.
3. Promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC Sibolga dilakukan dengan cara sosialisasi dan melakukan kerjasama dengan pihak-pihak tertentu yang tidak membedakan nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank tersebut.
4. Lokasi dari PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga berada ditempat yang strategis tepat di dekat pusat keramaian.
5. Biaya Administrasi yang diberikan oleh PT Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga dapat diterima oleh semua kalangan dikarenakan tidak memberatkan nasabah.
6. Bagi Hasil yang diberikan bagus untuk menarik masyarakat untuk menabung di bank tersebut.

7. Anjuran dari Kantor KEMENAG kepada nasabah untuk membuka tabungan pensiun. Karena Pegawai atau nasabah yang berada di Kota Sibolga menerima gaji dari PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.

Dari semua motivasi masyarakat non muslim yang menjadi nasabah di PT. Bak Syariah Mandiri KC. Sibolga yang paling dominan adalah dari segi pelayanan.

B. Saran .

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penelitian memberikan saran agar menjadi perbaikan untuk kedepannya, yaitu:

1. Kepada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga sebaiknya meningkatkan kegiatan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat kota Sibolga dan sekitarnya. Karena, masih ada masyarkat yang kurang mengetahui bahwa PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga banyak produk-produk di dalamnya. Sehingga hal tersebut menjadi peluang untuk pihak PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga.
2. Kepada Masyarakat non muslim kota sibolga dan sekitarnya peneliti berharap, penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat non muslim sebagai bahan pengetahuan dan pertimbangan bagaimana motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga. Masyarakat hendaknya bergabung dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga dan memahami produk-produk tersebut dan dapat membedakan produk PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga

dengan produk bank-bank lain serta masyarakat juga harus mendukung penelitian ini demi kemajuan perbankan syariah menjadi lebih baik.

3. Kepada Dunia Akademik dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dan ada baiknya melakukan penelitian lebih dari satu bank agar dapat membandingkan motivasi tiap-tiap nasabah non muslim di antara bank syariah yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Hadi. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar." Universitas Islam Negeri Alauiddin Makassar, 2019.
- Syarofah, Ani. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Kepuasan Nasabah Non Muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga." Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Cipta, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: kencana prenatal media group, 2005.
- Diana. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan." Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2016.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta Kencana, 2008.
- Itsnaniani Khairunnisa, Sylvia Rozza, Ach. Bakhrul Muchtasib. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Tabungan Bank Jabar Banten." *Jurnal account 5 (2)*, <https://scholar.google.com>, *Jurnal* (2018).
- Karim, Adiwarman A. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Parsada, 2016.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta, 2003.
- Limakrisna, Nandan. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- Machmud, Amir. *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta Erlangga, 2010.
- Manik, Nova Syafrina dan Sudarmin. "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung di PT. Bank Syariah Mandiri." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3 1 (2018).

- Mardalis. *Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Askara, 2007.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta Kencana, 2010.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka, 1976.
- Rifai, Nur. "Persepsi Masyarakat Non Muslim Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Surakarta." *Jurnal of Finance and Islamic Banking* 2(1):93 (2019).
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Rinek Cipta, 2004.
- Sudarwan Danin. *Motivasi Kepemimpinan*. Rineka Cipta: Jakarta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung,: Alfabeta, 2007.
- Zulkifli, Sunarto. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta, 2013.
- Departemen Agama Republik Indinesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: CV Pustaka Jaya Ilmu, 2013
- Amirullah dan Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta, Ghara Ilmu: 2004).
- Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Wacana Media, 2016).

Lampiran I

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : MUHAMMAD AMSAL PULUNGAN
- Nim : 1640100214
- Tempat, Tanggal Lahir : Aek Badak Julu, 12 Januari 997
- Fakultas/ Jurusan : FEBI / PERBANKAN SYARIAH
- Aagama : Islam
- Alamat : Aek Badak Julu, Kec. Sayur Matinggi, Kab.
Tapanuli Selatan
1. Orang Tua
 - a. Nama Ayah : GONIUN ALAMSYAH PULUNGAN
 - b. Nama Ibu : SAHRANI NASUTION
 - c. Pekerjaan : Petani
 - d. Alamat : Aek Badak Julu, Kec. Sayur Matinggi, Kab.
Tapanuli Selatan
 2. Saudara Kandung
 - a. Rahmadani Pulungan
 - b. Hasmar Rizki Pulungan
 - c. Salwah Pulungan
 - d. Muhammad Hanafi Pulungan
 3. Riwayat Pendidikan:
 - a. SDN Aek Badak Julu tammat Tahun 2009.
 - b. Madrasah Tsanawiah Al-Ahliyah Aek Badak Julu tammat tahun 2012.
 - c. SMKN 1 Batang Angkola tammat Tahun 2015.
 - d. Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi, dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Perbankan Syariah (PS) Tahun 2016.

Lampiran II

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN MOTIVASI
MASYARAKAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. SIBOLGA**

1. Apakah Bapak/Ibu sebagai salah satu nasabah non muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
2. Apa Motivasi Bapak/Ibu menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
3. Kenapa Bapak/Ibu berminat menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
4. Apa manfaat yang di dapat Bapak/Ibu menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
5. Bagaimana kesan Bapak/Ibu terhadap produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap produk yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
7. Bagaimana kesan Bapak/Ibu terhadap lokasi pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
9. Bagaimana kesan Bapak/Ibu terhadap promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu Terhadap promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
11. Bagaimana kesan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Sibolga ?
12. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang ada di PT. Bank Syaariah Mandiri KC. Sibolga ?

Lampiran III

DOKUMENTASI









08 Juli 2020
No. 22/687-3/369

mandiri
syariah

Kepada
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
Jl T Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang
Padangsidimpuan

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Sibolga
Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22
Kode Pos 22512 Sibolga
Telp. (0631) 24555 (Hunting)
Fax: (0631) 26722
www.syariahamandiri.co.id

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

Perihal: **IZIN PEMBERIAN PRA RISET**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Sehubungan dengan surat IAIN Padangsidimpuan Nomor 649/In.14/G.1/G.4b/TL.00/06/2020 tanggal 28 Februari 2020 perihal Permohonan Izin Pra Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memberikan izin riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga kepada mahasiswa tersebut dibawah ini:

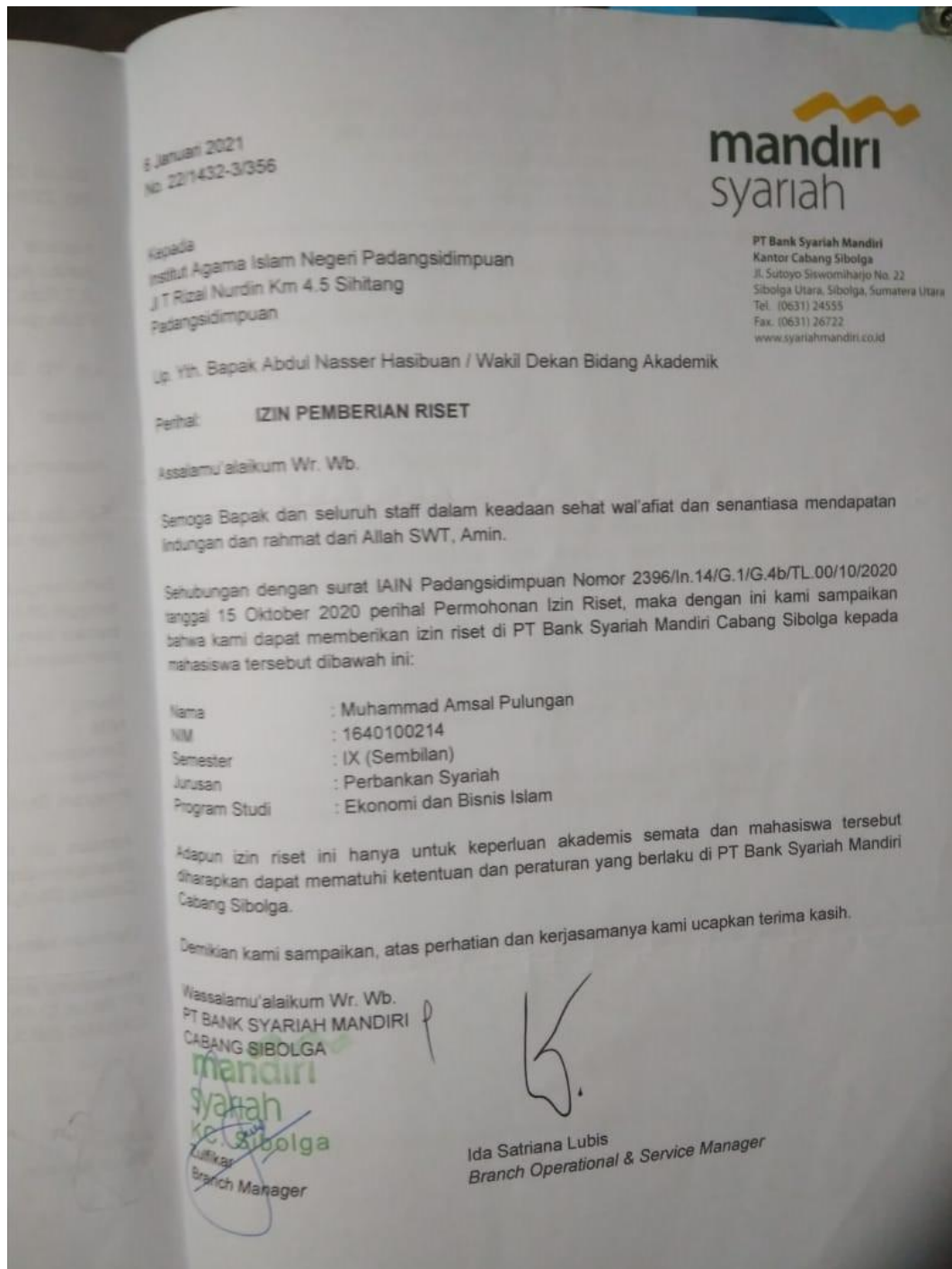
Nama : Muhammad Amsal Pulungan
NIM : 1640100214
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adapun izin riset ini hanya untuk keperluan akademis semata dan mahasiswa tersebut diharapkan dapat mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.
PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SIBOLGA
mandiri
syariah
cabang sibolga
Zulfarhan
Branch Manager

Ida Satriana Lubis
Branch Operational & Service Manager





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sitang 22733
 Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 943 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/03/2020 31 Maret 2020
 Lampiran :
 Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth Bapak/Ibu:
 1. Kamaluddin : Pembimbing I
 2. Nurul Izzah : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Amsal Pulungan
 NIM : 1640100214
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim di PT. Bank Syariah Mandiri KC Sibolga.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEMENTERIAN AGAMA
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

