



**PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM  
TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA  
PADANGSIDIMPUAN  
SKRIPSI**

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

**Oleh**

**AHMAD KHOIRI HARAHAHAP  
NIM. 1840100260**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM  
TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**AHMAD KHOIRI HARAHAHAP  
NIM. 18 401 00260**

**PEMBIMBING I**

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.  
NIP. 196301071999031002**

**PEMBIMBING II**

**Rini Hayati Lubis, M.P.  
NIP. 198704132019032011**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. AHMAD KHOIRI HARAHAP  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Januari 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. AHMAD KHOIRI HARAHAP yang berjudul "Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidimpuan". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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 terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

H. Aswadi Lubis, S.E, M.Si  
NIP. 19631007199903 1 002

**PEMBIMBING II**

Rini Hayati Lubis, M.P.  
NIP. 19870413201903 2 011



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **AHMAD KHOIRI HARAHAP**  
NIM : 18 401 00260  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan"**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan  
Pada tanggal : 10 Januari 2023  
Yang menyatakan,



**AHMAD KHOIRI HARAHAP**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : AHMAD KHOIRI HARAHAHAP

NIM : 18 401 00260

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Padangsidempuan**

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

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

Padangsidempuan, 10 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



**AHMAD KHOIRI HARAHAHAP**



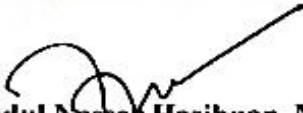
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022


**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Ahmad Khoiri Harahap  
**NIM** : 18 401 00260  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidimpuan

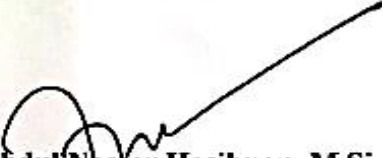
**Ketua**


**Sekretaris**


  
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si**  
NIP. 197905252006041004


  
**Indi Aini M.E**  
NIP. 19891225 201903 2 010

**Anggota**

  
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si**  
NIP. 19790525200604 1 004

  
**Indi Aini M.E**  
NIP. 19891225 201903 2 010

  
**Muhammad Isa, S.T., M.M**  
NIP. 198006052001101 1 003

  
**H. Aswadi Lubis, S.E, M.Si**  
NIP. 19631007199903 1 002

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di**

**Hari/Tanggal**

**Pukul**

**Hasil/Nilai**

**: Padangsidimpuan**

**: Jum'at / 13 Januari 2023**

**: 09.00 WIB – Selesai**

**: Lulus / 75,25 (B)**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

---

---

### **PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Padangsidimpuan**  
**Nama** : **Ahmad Khoiri Harahap**  
**NIM** : **18 401 00260**  
**Tgl Yudisium** : **28 Januari 2023**  
**IPK** : **3.46**  
**Predikat** : **Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan,

Februari 2023



Ahmad Khoiri Harahap, S.H.I., M.Si. *g*  
180818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : Ahmad Khoiri Harahap  
**NIM** : 1840100260  
**Judul Skripsi** : Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Padangsidempuan

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Seiring dengan perkembangan zaman bank syariah mempunyai banyak keunggulan karena tidak hanya berdasarkan pada syariah saja sehingga transaksi dan aktivitasnya menjadi halal, tetapi sifatnya terbuka dan tidak mengkhususkan diri bagi nasabah muslim saja, tetapi juga bagi non muslim. Berdasarkan hasil observasi peneliti kepada beberapa nasabah non muslim berpendapat keuntungan margin dan bagi hasil di bank syariah lebih besar dibanding dengan di bank konvensional. Maka yang menjadi pertanyaan, mengapa nasabah non muslim memilih menabung dan melakukan pembiayaan di bank syariah. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori preferensi, yaitu sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan di kota Padangsidempuan. Adapun sifat dari penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ada dua faktor yang mendorong nasabah non-muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah yaitu, faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari pelayanan karyawannya yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan bank dan kenyamanan nasabah karena antrian yang tidak banyak seperti bank lain. Dan faktor internalnya yaitu faktor kebutuhan konsumen atau nasabah yang terdiri dari keuntungan yang didapatkan, baik keuntungan bagi hasil untuk nasabah penabung maupun keuntungan margin pembiayaan yang relatif kecil serta angsuran yang tetap untuk nasabah pembiayaan, serta karena adanya kebutuhan, baik kebutuhan pribadi maupun kebutuhan keluarga.

**Kata kunci:** Bank Syariah, Nasabah Non Muslim, Preferensi.



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur kita sampaikan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan**”, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag , selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag , selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A , selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Armyun Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak H. Aswadi Lubis, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P. selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.

5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
7. Terima kasih kepada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya. Serta terima kasih kepada nasabah non muslim yang telah bekerjasama dalam membantu proses penelitian saya.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Alm. Musnad Ahmad Harahap dan Ibunda Maimunah Ritonga beserta Abang Muhammad Armin Harahap, dan Kakak Arma Rayani Harahap yang telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat sekolah dasar sampai kuliah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
9. Terimakasih kepada kawan-kawan terdekat saya yaitu Abdullah Al Amin Siregar, Syarifuddin Nasution, Andi Aziz, Bung Rano, M. Siddiq, Putri Syafitri Siregar, Rini Octavia Harahap, Nur Janna Pohan, Chendinda Claudia Daulay, Widya Astuti Siregar, Ana Andriani, Anita Sari Siregar, Nurkhonijan, Nurfia Sintia Daulay yang turut menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada teman- teman Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan motivasi kepda peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.

Ungakapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima disisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengamalan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan,            Januari 2023  
Peneliti

**AHMAD KHOIRI HARAHAHAP**  
**NIM. 18 401 00260**



## 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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
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 dan ye
ص	šad	š	s (dengan titik dibawah)
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
— /	fathāh	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 Huruf dan	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathāh dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathāh 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.....ى	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **C. *Ta Marbutah***

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, 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 sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *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*, mau pun *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 kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital sepertiapa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.



Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat 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 Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Batasan Istilah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan penelitian .....	9
F. Kegunaan penelitian .....	10
G. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	13
1. Pengertian Bank Syariah.....	13
2. Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia .....	14
3. Produk Bank Syariah .....	15
4. Jenis Bank Syariah .....	22
5. Perilaku Konsumen .....	24
6. Teori Perilaku Konsumen .....	25
7. Pengertian Preferensi .....	27
8. Preferensi Nasabah.....	28
9. Faktor- faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah ....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
B. Jenis penelitian .....	36

C. Subjek Penelitian .....	37
D. Sumber Data .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
1. Kota Padangsidempuan .....	45
2. Profil Bank Syariah Indonesia .....	47
B. Hasil Penelitian .....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitia.....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel I.1 Jumlah Penduduk Di Kota Padangsidempuan .....	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel IV.1 Batas Wilayah Kota Padangsidempuan.....	33
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Di Kota Padangsidempuan .....	34



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Izin Riset Dari Jurusan Perbankan
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Riset
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Hasil Wawancara
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Saat ini jumlah bank syariah di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari yang awalnya bank berbasis konvensional sekarang juga ikut mengembangkan dirinya dengan membuka produk syariah, ini menunjukkan bahwa bank syariah memiliki posisi tersendiri dimata masyarakat. Hadirnya Bank Syariah di Indonesia hingga saat ini telah direspon positif oleh Bank Indonesia dalam perkembangannya. Hal ini ditandai dengan dibukanya Biro Perbankan Syariah di Indonesia. Volume usaha perbankan syariah akan terus meningkat, didukung perluasan jaringan kantor dan produk bank syariah yang makin lengkap pula seperti halnya bank umum lainnya.<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia mempunyai tujuan untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas ini bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi yang diakibatkan oleh inflasi dan menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan, mengarahkan kegiatan ekonomi untuk muamalat secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha atau

---

<sup>1</sup>Agus Marimin, “*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1 Tahun 2015, hlm.5.

perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), di mana jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat. Sebagaimana kita ketahui, hingga saat ini pengembangan perbankan syariah semata-mata masih terfokus pada pasar spiritual, yakni kelompok Muslim dan seolah hanya diperuntukkan bagi masyarakat Muslim dimana mereka enggan untuk menjadi nasabah bank konvensional.

Salah satu bank yang berbasis syariah di Indonesia khususnya di Kota Padangsidimpuan adalah Bank Syariah Indonesia. Pesatnya perkembangan perbankan syariah juga telah diikuti dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip serta praktek-praktek bank syariah. Pangsa nasabah Bank syariah Indonesia tidak hanya berfokuskan kepada masyarakat muslim saja tetapi juga perfokus kepada masyarakat non muslim, dalam konteks ini preferensi yang menjadi sasaran utama yaitu nasabah non Muslim yang menggunakan Bank Syariah.

Padangsidimpuan merupakan Sebagian besar berpenduduk Muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan jumlah penduduk sebagai berikut:

**Tabel I. 1**  
**Jumlah Penduduk di Padangsidimpuan**

NO	Agama	Jumlah Penduduk	Persentasi Jumlah Penduduk
1.	Islam	191.810	91,10%
2.	Kristen	15.865	7,53%
3.	katholik	1883	0,89%
4.	Buddha	938	0,44%
5	khonghucu	39	0.018%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Tahun 2021

Berdasarkan uraian diatas, ini menunjukkan yang menganut agama Islam 91,10%, Kristen 7,53%, Katolik 0,89%, Buddha 0,44%, khonghucu 0,018%. Menjadikan nasabah Bank Syariah Indonesia Padangsidimpuan sebagai pangsa pasar yang berpotensi dalam perkembangan keuangan Syariah di kota Padangsidimpuan. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang dengan pesat yaitu adanya bank-bank yang kegiatannya operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Dalam hasil observasi dari peneliti tentang tanggapan nasabah non muslim tentang Bank Syariah Indonesia yaitu peneliti melakukan wawancara dengan 8 nasabah non muslim yang dimana terdapat beberapa pendapat yang sama dari nasabah yang diwawancarai. Hasil wawancara dengan Ibu Tina Karta Sitompul yang berprofesi sebagai Guru PNS berpendapat “Bank Syariah salah satu Bank Syariah yang memberikan pinjaman dengan margin pembiayaan yang lebih sedikit



dibandingkan dengan bank konvensional”.<sup>2</sup> Sedangkan dengan ibu Rosma berpendapat bahwa keuntungan bagi hasil lebih adil di Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional, maka dari itu ibu Rosma lebih tertarik membuka buku tabungan di Bank Syariah Padangsidempuan.<sup>3</sup>

Interaksi yang baik antara pihak bank dengan nasabah merupakan interaksi yang sangat diperlukan dalam menjalankan suatu bisnis, apabila interaksi terjalin baik maka kepercayaan dari kedua belah pihak akan bertambah. Kegiatan interaksi antara pihak bank dan nasabah menjadi faktor yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan layanan bagi kedua pihak.

Maka kemampuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memuaskan kedua belah pihak yaitu dari pihak bank maupun nasabah akan membantu dalam merancang layanan dan kepercayaan.<sup>4</sup> Dewasa ini berbicara preferensi nasabah terhadap bank syariah hal ini sangat penting. keterkaitan teori dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah pada bank syariah adalah pada *religiusitas*.

*Religiusitas* merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Namun demikian Preferensi juga diartikan sebagai kecendrungan terhadap suatu hal atau pilihan yang lebih disenangi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia preferensi adalah

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Tina Karta Sitompul, 21 Agustus 2022, pukul 14:11 WIB

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Rosma, 23 Agustus 2022, pukul 15:15 WIB

<sup>4</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm.183.

suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan dari pada yang lain, prioritas, pilihan, kecendrungan dan yang lebih disukai.<sup>5</sup> Dalam upaya perkembangannya bank syariah tidak hanya memproyeksikan nasabahnya pada masyarakat yang muslim saja, tetapi tidak menutup kemungkinan juga pada masyarakat non muslim. Sebab, agama Islam tidak membedakan antara orang muslim dan non muslim dalam bidang muamalah.

Dalam bidang muamalah, seperti Hadits yang diriwayatkan oleh Ahmad, Bukhari, Nasa'i dan Ibnu Majah yang, Artinya:

"Rasulullah SAW pernah menggadaikan baju besi kepada seorang Yahudi di Madinah, sebagai jaminan ketika beliau mengutang gandum dari seorang Yahudi".<sup>6</sup>

Dari hadits tersebut di atas, praktek muamalah lintas agama juga pernah dilakukan oleh Rasulullah SAW pada waktu itu, yakni beliau menggadaikan baju besinya kepada seorang Yahudi sebagai jaminan ketika beliau mengutang gandum kepada mereka (kaum Yahudi). Hal ini dilakukan oleh Rasulullah SAW sebagai bentuk refleksi dari hakikat beliau sebagai makhluk sosial atau makhluk Allah SWT yang masih membutuhkan orang lain di dalam kehidupannya. Hal tersebut juga dilakukan oleh Rasulullah SAW sebagai bentuk refleksi dari perintah Allah SWT yang mengutus beliau ke dunia ini sebagai rahmat

---

<sup>5</sup> Surya Sukti, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah, Dalam Jurnal (eI-Mashlahah)*, Vol.7 No 2 Tahun 2017, Hlm.18.

<sup>6</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002), hlm. 107.

bagi sekalian alam (*rahmatan lil 'alamin*) yang tercantum dalam Q.S Al-Anbiya:107 yang berbunyi:<sup>7</sup>

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

*Artinya: “Dan Tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”.*

Tujuan Allah mengutus Nabi Muhammad yang membawa agama-Nya itu, tidak lain adalah memberi petunjuk dan peringatan agar mereka bahagia di dunia dan di akhirat. Rahmat Allah bagi seluruh alam meliputi perlindungan, kedamaian, kasih sayang dan sebagainya, yang diberikan Allah terhadap makhluk-Nya. Baik yang beriman maupun yang tidak beriman, termasuk binatang dan tumbuh-tumbuhan.

Berkembangnya suatu bank tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis bank itu sendiri demikian pula dengan perkembangan preferensi nasabah terhadap bank syariah tergantung pada kebutuhan nasabah yang bersangkutan. Tidak dapat di pungkiri bahwa nasabah merupakan sumber pendapatan utama bagi bank. Jika melalaikan keinginan nasabah maka akan berpengaruh terhadap pendapatan bank dan menurunkan rasa kepercayaan nasabah.<sup>8</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman bank syariah mempunyai banyak keunggulan karena tidak hanya berdasarkan pada syariah saja

---

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*.

<sup>8</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 186.

sehingga transaksi dan aktivitasnya menjadi halal, tetapi sifatnya terbuka dan tidak mengkhususkan diri bagi nasabah muslim saja, tetapi juga bagi non muslim. Hal ini membuktikan bahwa bank syariah membuka peluang yang sama terhadap semua nasabah dan tidak membedakan nasabah.

Melihat kondisi diatas peneliti tertarik apabila minat dan preferensi nasabah non muslim ditelaah lebih terperinci lagi, mengapa nasabah non muslim memilih menabung di bank syariah. Sebagaimana yang telah kita ketahui dari label yang ada yakni syariah, disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan menggunakan prinsip syariah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN”**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini mencapai sasaran yang diinginkan dengan benar dan tepat serta menghindari meluasnya pembahasan, maka peneliti membatasi pembahasan dalam penelitian ini. Penelitian ini terfokus pada bagaimana “Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidimpuan”.

### C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut:

1. Preferensi nasabah menabung atau berinvestasi pada suatu bank adalah keinginan atau kecenderungan mereka untuk memilih transaksi keuangan di Bank Syariah. Preferensi nasabah dalam memilih suatu bank sangat bervariasi, karena setiap individu mempunyai keinginan atau kebutuhan serta kepentingan berbeda-beda dalam memilih bank.<sup>9</sup>
2. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana (*surplus*) dengan pihak yang kekurangan dana (*defisit*) untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah dapat disebut *Islamic Banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), Spekulasi (*maysir*) dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gaharar*).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 894.

<sup>10</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah di kota Padangsidempuan?
2. Bagaimana tanggapan nasabah non muslim terhadap produk Bank Syariah?
3. Faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

#### **E. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah non muslim terhadap produk Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah.

## **F. Kegunaan penelitian**

Selain tujuan yang hendak dicapai peneliti, adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

### 1. Bagi peneliti

Untuk melengkapi tugas dan syarat dalam rangka penyelesaian studi untuk meraih gelar sarjana ekonomi (SE) pada jurusan perbankan syariah dan menambah wawasan dan pengetahuan si peneliti yang berkaitan dengan preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah di kota Padangsidempuan.

### 2. Bagi UIN Syahada Padangsidempuan

Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan untuk menambah wawasan mengenai preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidempuan.

### 3. Bagi PT Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kepentingan pihak bank syariah untuk meningkatkan nasabahnya.

### 4. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat menjadi referensi sehingga masyarakat memperoleh wawasan tentang preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota padangsidempuan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

BAB I Pendahuluan berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah,



batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Dalam latar belakang yang berisi tentang uraian-uraian masalah sampai mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian. batasan masalah berisikan uraian ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Batasan istilah berisikan uraian penjabaran maksud istilah dalam judul penelitian. Rumusan masalah yaitu penjabaran tentang hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian

BAB II Landasan Teori berisi tentang kerangka teori yang menjelaskan segala sesuatu yang akan dibahas dan diuraikan tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu berguna untuk menguatkan penelitian yang dilakukan.

BAB III Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini tentang lokasi dan waktu penelitian yang di kota Padangsidempuan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif, subjek penelitian adalah nasabah non muslim. Kemudian metode pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Pembahasan mengenai preferensi nasabah non-muslim terhadap bank syariah di Kota Padangsidempuan.

BAB V Penutup memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan saran merupakan akhir dari uraian yang telah di kemukakan di atas.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Pengertian Bank Syariah**

Bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yaitu Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.<sup>11</sup>

Adapun definisi dari Bank Syariah itu sendiri adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah. Jadi yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank umum yang dalam kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat dengan prinsip yang sesuai dengan syariah.

Berdasarkan pengertian tersebut, bank syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya berdasarkan tata cara bermuamalat secara Islam, yaitu mengacu kepada ketentuan-ketentuan dalam Al-qur'an dan Hadits. Sedangkan pengertian muamalat adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan antara manusia

---

<sup>11</sup>Rodoni Ahmad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: CSES.2006), hlm.10.

dengan manusia, baik hubungan individu dengan individu maupun antara individu dengan masyarakat. Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual beli, utang piutang, gadai, bagi hasil dalam perdagangan, jaminan, persekutuan, persewaan dan perburuhan.

## **2. Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia**

Islam masuk ke Nusantara melalui jalur perdagangan antar bangsa dalam suasana damai. Pendekatan perniagaan yang digunakan oleh para da'i yang juga pedagang, ternyata sangat cocok dengan kondisi *sosio – cultural* di Indonesia. Islam dapat diterima masyarakat dan berkembang pesat hampir diseluruh pesisir utama Tanah Air. Hubungan perdagangan dengan dunia luar terutama dengan Negara Kerajaan Islam sangat kuat, bukan hanya dilandasi semangat perniagaan tetapi juga oleh roh Ukhuwah Islamiyah. Dalam kurun waktu 350 tahun lebih pertumbuhan Islam yang baru mengalami kemandegan hampir diseluruh bidang kehidupan duniawi. Baru pada awal abad ke 20 perjuangan kaum muslimin di Indonesia memiliki kerangka pemikiran yang realistis. Dengan berdirinya Syariat Islam tahun 1906 oleh H. Oemar Said Tjokroaminoto dan H. Samanhudin di Solo, perekonomian umat Islam mulai diperhatikan terutama dalam kaitannya memberdayakan potensi umat yang sangat terbelakang. Kebangkitan umat Islam di Indonesia ini bersamaan dengan kebangkitan umat Islam secara global.

Kedudukan perbankan syariah pada kenyataannya masih berorientasi pada masyarakat perkotaan dan lebih melayani usaha menengah keatas, sementara mayoritas kaum muslim berada di pedesaan dan memiliki usaha yang relatif kecil dan terbatas. Sekalipun banyak berdiri bank Islam di tanah air, namun kaum muslim di pedesaan tetap saja belum mendapat akses yang optimal kepada sistem perbankan syariah.

Karena itu dikembangkan Lembaga keuangan syariah yaitu Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) yang dapat berinteraksi dengan umat di pedesaan dengan kemudahan dalam pemberian pembiayaan usaha kecil. Unit keuangan syariah inilah yang memberikan keunikan dari perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia dibandingkan dengan yang berkembang di negara Islam lainnya.

### **3. Produk Bank Syariah**

#### **1. Produk-produk Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan> diakses pada 7 Desember pukul 22:43 WIB.

a. BSI Tabungan

Valas Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan Bank.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

c. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mutlaqah yang diperuntukan dengan segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan system autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

d. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliringmasuk melalui teller dan Net Banking.

e. BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan

yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga pengelola pension yang telah bekerja sama dengan Bank.

g. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang di peruntukan untuk nasabah perorangan untuk menyelesaikan transaksi efek di Pasar Modal.

h. BSI Tabungan Smart

Tabungan Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.



i. BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

j. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

k. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

2. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

a. BSI Griya

Wujudkan rumah impian, langkah mudah untuk kebaikan. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

1. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/ Apartemen
2. Pembelian Kavling Siap Bangun
3. Pembangunan/Renovasi Rumah
4. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (*Take Over*)
5. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

b. BSI Mitraguna Berkah

Solusi tepat untuk ragam kebutuhan. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

c. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

d. BSI Pensiun Berkah

Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
2. Pensiunan BUMN/BUMD.

3. Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

e. Mitraguna Online

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank. Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

f. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan Produktif dan Konsumtif dengan beragun Emas. Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah, Musyarakah, Mutanaqishah dan Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

g. BSI Distributor Financing

Mudah, Cepat dan berkah. Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan

bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

h. BSI KPR Sejahtera

Semua Bisa Punya Rumah. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

i. BSI Cash Collateral

Penuhi kebutuhan anda dengan tenang. Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan

j. BSI Umrah

Wujudkan impian ke Tanah Suci. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah

k. BSI KUR Kecil

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

#### 1. BSI KUR Mikro

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50

#### m. Juta Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

### **4. Jenis Bank Syariah**

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah merupakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan syariah berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syaiah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)

Secara filosofi, Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang

dihadapi dunia Islam dewasa ini.<sup>13</sup> Bank Syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah<sup>14</sup>, seperti dijelaskan di bawah ini;

a. Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah atau yang disingkat BUS adalah Bank Syariah yang dalam menjalankan kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Contoh BUS diantaranya adalah Bank Syariah Indonesia, Bank Muamalat Indonesia, Bank BCA Syariah, Bank Mega Syariah dan lainnya.

b. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Contoh BPRS diantaranya adalah BPRS Harta Insan Karimah (HIK), BPRS AsSalam, dan lainnya.

c. Unit Usaha Syariah

Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional (BUK) yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di

---

<sup>13</sup> Amir Macmud dan Rukmana, Bank Syariah: Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia, Jakarta: Erlangga, 2010, hlm.4

<sup>14</sup> Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah/atau unit syariah. Contoh UUS diantaranya adalah Bank BTN Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank Permata Syariah, dan lainnya.

## 5. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen (*consumer behavior*) adalah suatu perilaku seseorang dengan pendapatan yang diperolehnya dapat membeli berbagai barang dan jasa sehingga tercapai kepuasan tertentu sesuai dengan apa yang diharapkannya. Menurut Engel, et. al yang dikutip oleh Muhammad bahwa perilaku konsumen dapat dipahami sebagai tindakan-tindakan individu (*act of individuals*) yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan (*the decision process*) yang mengawali dan menentukan tindakan tersebut.

Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. *The American Marketing Association*, mendefinisikan perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka".

Menurut Leon Schiffman, bahwa perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Menurut Mannan, bahwa perilaku konsumsi dalam ekonomi konvensional dipahami sebagai upaya yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya sehingga tercapai kepuasan secara Optimal. Penekanannya adalah pada kepuasan lahiriah. Hal ini berbeda dengan penekanan tujuan dan fungsi perilaku konsumsi dalam ekonom Islam, yakni memenuhi kebutuhan baik jasmani maupun rohani; sehingga mampu memaksimalkan fungsi kemanusiaannya sebagai hamba Allah untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat (*falah*).

## **6. Teori Perilaku Konsumen**

Teori perilaku konsumen rasional (*costumer behavior*) mempelajari bagaimana manusia memilih diantara berbagai pilihan yang dihadapinya dengan memanfaatkan sumber daya (*resources*) yang dimilikinya. Teori perilaku konsumen rasional dalam paradigma ekonomi konvensional didasari prinsip-prinsip dari utilitarianisme. Diprakarsai oleh Betham yang mengatakan bahwa secara umum tidak seorang pun mengetahui apa yang baik untuk kepentingan dirinya kecuali orang itu sendiri.



Adapun teori perilaku konsumen dalam Islam yakni perilaku konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Dalam Islam, konsumsi tidak dapat dipisahkan dari peranan keimanan. Keimanan sangat mempengaruhi kepribadian manusia, yaitu dalam bentuk perilaku, gaya hidup, selera, sikap-sikap terhadap sesama manusia, sumber daya dan ekologi.<sup>15</sup>

Dalam ekonomi Islam preferensi seorang konsumen dibangun atas kebutuhan akan masalah, baik masalah yang diterima di dunia ataupun di akhirat. Masalah adalah setiap keadaan yang membawa manusia pada derajat yang lebih tinggi sebagai makhluk yang sempurna. Masalah dunia dapat berbentuk manfaat fisik, biologis, psikis, dan material, atau disebut manfaat. Masalah akhirat berupa janji kebaikan (pahala) yang akan diberikan di akhirat sebagai akibat perbuatan mengikuti ajaran Islam.<sup>16</sup>

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh empat faktor utama budaya (kultur, subkultur, dan kelas sosial), sosial (kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status), pribadi (umur dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, serta

---

<sup>15</sup> Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006, h. 4.

<sup>16</sup> Tim Penulis Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008, h.174.

kepribadian dan konsep diri), dan psikologis (motivasi persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap).<sup>17</sup>

## 7. Pengertian Preferensi

Dalam kamus besar bahasa Indonesia preferensi merupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan, daripada yang lain, prioritas, pilihan kecenderungan dan lebih disukai<sup>18</sup>. Preferensi adalah pilihan-pilihan yang dibuat oleh para konsumen atas produk-produk yang dikonsumsi. Kekuatan preferensi konsumen akan menentukan produk-produk apa yang mereka beli dari pendapatan mereka yang terbatas, dan juga permintaan (demand) untuk produk-produk.<sup>19</sup> Preferensi atau prioritas adalah sebuah konsep yang digunakan dalam ilmu sosial, khususnya ekonomi. Hal ini mengasumsikan pilihan realitas atau imajiner antara alternatif-alternatif dan kemungkinan dari peningkatan alternatif tersebut, berdasarkan kesenangan, kepuasan, dan gaya hidup. Preferensi secara lebih luas yakni sebagai sumber dari motivasi.

Dalam ilmu kognitif, preferensi individual memungkinkan pemilihan tujuan. Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka

---

<sup>17</sup> Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Cet.2, 2013, h. 134.

<sup>18</sup> Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, h. 894.

<sup>19</sup> Rumapea, Tumpal dan Posmon Haloho, *Kamus Lengkap Ekonomi*. (Jakarta: Erlangga, 1994), hlm. 300.

atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi.

Kotler berpendapat bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Dengan demikian teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternatif sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.<sup>20</sup>

## **8. Preferensi Nasabah**

Preferensi nasabah menabung atau berinvestasi pada suatu bank adalah keinginan atau kecenderungan mereka untuk memilih transaksi keuangan di Bank Syariah. Preferensi nasabah dalam memilih suatu bank sangat bervariasi, karena setiap individu mempunyai keinginan atau kebutuhan serta kepentingan berbeda-beda dalam memilih bank.<sup>21</sup> preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan individu dalam memilih. Islam menganggap kebebasan adalah sebagai fondasi dari nilai-nilai kemanusiaan dan kemuliaan manusia. Ekonomi Islam memberikan arahan agar setiap preferensi kita terhadap suatu hal haruslah mengarah pada

---

<sup>20</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Cet Ke-10, 2020, hlm.154.

<sup>21</sup> Surya Sukti, *Op. Cit*, hlm. 18.

nilai-nilai kebajikan. Nilai-nilai dalam ekonomi Islam bersumber dari Al-Qur'an dan sunnah. Yang menjadi dasar dari pandangan hidup Islam.<sup>22</sup>

Preferensi nasabah dapat diperoleh berdasarkan faktor-faktor yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan suatu bank, baik di perbankan konvensional maupun di perbankan syariah. Dasar pertimbangan tersebut misalnya, seperti informasi dan promosi yang diperoleh melalui iklan atau spanduk, keberadaan lokasi, kebutuhan, keuntungan, keamanan, produk, pelayanan, pengetahuan dan fasilitas. Selain itu juga. kalau di perbankan syariah, khususnya yang mendorong sebagian besar masyarakat muslim adalah keyakinan atas dasar agama yang bersumber dari al-Qur'an dan hadits yang melarang keras melakukan transaksi riba dan lain-lain.

## **9. Faktor- faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah**

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih suatu bank yakni faktor internal dan eksternal, dengan rincian sebagai berikut:

a. Faktor Internal adalah:

- 1) Faktor pribadi yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendapatan dan jenis kelamin.

---

<sup>22</sup> Nur Rianto, *Teori Mikroekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2019), hlm.93.

- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari motivasi, persepsi dan pembelajaran.
  - 3) Faktor konsumen atau nasabah yang terdiri dari kenyamanan, kesenangan, keamanan, ketentraman, keuntungan, dan kebutuhan.
- b. Faktor Eksternal adalah:
- 1) Faktor budaya yang terdiri dari agama, kelompok suku dan bahasa.
  - 2) Faktor sosial yang terdiri dari keluarga, teman, tetangga, peran dan status sosial.
  - 3) Faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari bukti fisik, informasi, promosi, iklan, spanduk, lokasi, pelayanan, fasilitas, produk dan kenyamanan nasabah.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Surya Sukti, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah, Dalam Jurnal (eI-Mashlahah)*, Vol.7 No 2 Tahun 2017, hlm.18.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah, sebagai berikut.

**Tabel II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayif Fathurrahman & dkk (Journal Of Islamic Economics, Finance, and Banking, Vol. 1, No. 1&2, 2018)	Analisis Faktor-faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)	Hasil dari penelitian ini adalah faktor agama berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi mahasiswa ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah. Faktor biaya berpengaruh negative tapi tidak signifikan terhadap tingkat preferensi mahasiswa ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah. Faktor fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi mahasiswa ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah dan faktor pengetahuan berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi mahasiswa ilmu ekonomi Universitas

			Muhammadiyah Yogyakarta pada perbankan syariah. <sup>24</sup>
2.	Nur Baethi Hariyana (Skripsi IPB, 2019)	Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kabupaten dan Kota Semarang.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi preferensi nasabah non muslim untuk menggunakan bank syariah adalah faktor pengetahuan, nisbah bagi hasil, religiusitas, keuntungan administrasi dan pendapatan. Dengan demikian bank syariah dapat menargetkan masyarakat non muslim dengan melakukan sosialisasi produk keuangan Ssyariah untuk menjadi nasabahnya. <sup>25</sup>
3.	Surya sukti dan Muhammad aliansyah (jurnal el-Maslahah, 2019)	Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)	Hasil studi ini menunjukkan Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya adalah karna pelayanan karyawan Bank itu sendiri yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas, dan keuntungan yang didapatkan nasabah.
4.	Muhammad hadi akbar mutawalli (Skripsi UIN Alauddin	Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non	Hasil Penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan produk

<sup>24</sup> Ayif Fhaturrahman & dkk, *Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah*, (Journal Of Islamic Economics, Finance, and Banking, Vol. 1, No. 1&2, 2018)

<sup>25</sup> Nur Baethi Hariyana, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kabupaten dan Kota Semarang*, (Skripsi IPB, 2019), hlm. 86

	Makassar, 2019)	Muslim Dalam Menggunakan Jasa bank syariah Di Makassar.	terhadap minat nasabah, hal ini dapat dilihat dari signifikasi produk sebesar 0,008 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikasi yang digunakan yaitu 0,005 dan dapat juga dilihat dari terhitung sebesar 2,811 yang berarti thitung lebih besar dari ttabel yaitu 1,671.
5.	Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama Papatungan & dkk (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 06, No. 01, 2022)	Analisis Determinan Preferensi Nasabah Non Muslim Memilih Menggunakan Jasa Bank Syariah.	Hasil dari Penelitian ini adalah produk, pelayanan, fasilitas dan promosi dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah non muslim memilih menggunakan jasa bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian maka bank syariah dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk, pelayanan, fasilitas dan promosi agar dapat menarik perhatian nasabah-nasabah baru terutama nasabha non muslim yang juga merupakan pangsa pasar yang menjanjikan. <sup>26</sup>

<sup>26</sup> Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama Papatungan & dkk, *Analisis Determinan Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah*, (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 06, No. 01, 2022)



Dari penelitian diatas, Ada beberapa perbedaan dan juga persamaan sebagai berikut:

1. penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ayif Fathurrahman & dkk (2018), persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang preferensi terhadap bank syariah, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada mayoritas agamanya. Peneliti membahas agama non muslim sedangkan di penelitian terdahulu tidak.
2. Penelitian yang dilakukan Nur Baethi Hariyana (2019), persamaan penelitian ini adalah Menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi preferensi nasabah non muslim untuk menggunakan bank syariah adalah faktor pengetahuan, nisbah bagi hasil, religiusitas, keuntungan administrasi dan pendapatan. Dengan demikian bank syariah dapat menargetkan masyarakat non muslim dengan melakukan sosialisasi produk keuangan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Surya Sukti dan Muhammad Aliansyah persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Surya Sukti dan Muhammad Aliansyah adalah terletak pada lokasi penelitiannya dan preferensi nasabah itu sendiri.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hadi Akbar Mutawalli adalah penelitian ini membahas tentang preferensi nasabah non-muslim terhadap bank syariah sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hadi Akbar Mutawalli adalah membahas tentang Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa bank syariah.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama Papatungan & dkk (2022), persamaan penelitian ini adalah produk, pelayanan, fasilitas dan promosi dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah non muslim memilih menggunakan Jasa Bank Syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah metode penelitiannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilakukan di kota Padangsidimpuan tepatnya dengan nasabah non muslim Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Adapun waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei sampai dengan bulan Desember 2022.

#### **B. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan mengamati fenomena atau gejala-gejala yang ada di lapangan. Dimana hasil penelitian berdasarkan hasil dari lapangan serta menganalisisnya dengan logika ilmiah.<sup>27</sup> Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dimana penelitian ini tidak mengadakan perhitungan. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), hlm.3.

<sup>28</sup> *ibid.* hlm.5

### **C. Subjek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan yang memberikan data inti atau menjadi sumber data primer, dengan Jumlah subjek sebanyak 8 orang dan informan, maka peneliti mengambil subjek narasumber yaitu Branch Manager Bank Syariah KC Padangsidempuan dan nasabah Non Muslim yang mampu memberikan informasi tentang data yang diperlukan.

### **D. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Data primer adalah data yang didapat langsung dan diperoleh dengan survei lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data original.<sup>29</sup> Dengan wawancara langsung dengan marketing analisis ataupun bagian dari pembiayaan Bank BSI Padangsidempuan untuk mendapatkan informasi dalam preferensi nasabah Non Muslim dan data hasil survei. Selain itu juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan.

---

<sup>29</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: PT Gelora Aksara, 2009), hlm.148.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data tambahan atau pelengkap untuk menguatkan data primer yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder untuk melengkapi data pokok yang didapat dari kepustakaan atau peneliti sebelumnya. Data sekunder berupa latar belakang dan sejarah berdirinya Bank Syariah di Padangsidempuan dan Produk-produk yang di Bank Syariah di Padangsidempuan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penulis akan melakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tersebut. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti.<sup>30</sup> Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan nasabah non muslim yang menggunakan bank syariah yang merupakan subjek penelitian peneliti. Menurut Sugiono, wawancara terstruktur adalah wawancara yang dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun dengan lengkap untuk pengumpulan

---

<sup>30</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm.207.

datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.<sup>31</sup> Adapun wawancara yang dilakukan peneliti adalah bagaimana Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan.

## 2. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang bentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, foto dan data yang tersimpan dalam web site. Sifat utama data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.<sup>32</sup> Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Surat Edaran web site Bank BSI Padangsidempuan untuk melihat informasi yang diperlukan untuk penelitian.

## 3. Observasi

Observasi yang dilakukan disini adalah observasi langsung atau pengamatan langsung, yaitu cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang menggunakan mata atau telinga secara langsung tanpa melalui alat bantu yang terstandar.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi partisipatif yakni peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data

---

<sup>31</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 413.

<sup>32</sup> Juliyansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm.141.

penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.<sup>33</sup>

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>34</sup>

Adapun teknik-teknik yang dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Klasifikasi data, yaitu usaha menggolongkan, mengelompokkan dan memilah data berdasarkan klasifikasi tertentu yang telah dibuat dan ditentukan oleh peneliti. Adapun data yang dikelompokkan yaitu data hasil observasi dan wawancara berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan peneliti.
2. *Editing* data yaitu tahapan memeriksa kembali data-data yang diperoleh baik dari segi kelengkapannya dan relevansinya dengan masalah yang dibahas.

---

<sup>33</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2001), hlm. 155

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.140.

3. Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
4. Deskripsi data yaitu proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca atau ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Dalam proses ini, peneliti mengelompokkan data yang diperoleh dari wawancara dan data yang diperoleh melalui observasi yang telah dilakukan sebelumnya.
5. Menarik kesimpulan yaitu merangkum uraian penjelasan dalam susunan yang singkat padat, setelah data terkumpul lalu disimpulkan untuk menjadikan informasi yang disajikan secara jelas serta mudah dipahami oleh pembaca. Dipaparkan pada latar belakang masalah dalam hal ini, peneliti melakukan analisis data setelah peneliti mendapatkan data dari lapangan.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm.220.



## **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Tidak Semua data yang diperoleh peneliti selalu benar atau sah sesuai dengan realitas yang ada. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan pemeriksaan apakah data yang diperoleh memiliki keabsahan atau tidak. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan, memperhatikan sesuatu yang lain diluar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu dengan cara sebagai berikut:

### **1. Perpanjangan Keikutsertaan**

Perpanjangan keikutsertaan peneliti bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini perpanjangan keikutsertaan yang dilakukan oleh peneliti yaitu kembali ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber yang pernah ditemui ataupun belum, hal ini akan menambah fokus penelitian yang mungkin ada data yang dirahasiakan sehingga akan memunculkan data yang sebenarnya.

### **2. Ketekunan Pengamatan**

Dalam hal ini ketekunan pengamatan bertujuan untuk melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan pengamatan penulis dapat memberi

deskripsi dan sistematis dari data yang diamati. Ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengecekan ulang terhadap hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berhubungan dengan penerapan yang dilakukan. Bank BSI Padangsidempuan dalam preferensi nasabah Non Muslim.

### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Data tersebut bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>36</sup>

Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi teori. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti peneliti

---

<sup>36</sup> Djam'an Satori & Aan Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta).

menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil akhir penelitian yang berupa rumusan informasi dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti atas temuan yang dihasilkan. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara serta dokumentasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Kota Padangsidimpuan**

Kota Padangsidimpuan adalah kota yang terletak di pulau Sumatra yang lebih tepatnya di Sumatra Utara. Secara geografis, Kota Padangsidimpuan terletak pada:  $01018^{\circ}07'$ - $01028^{\circ}19'$  Lintang Utara dan  $99018^{\circ}53'$ - $99020^{\circ}35'$  Bujur Timur. Wilayah Administrasi Kota Padangsidimpuan terdiri dari 6 (enam) kecamatan yakni: Kecamatan Padangsidimpuan Angkola Julu, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, dan Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru yang terdiri dari 37 kelurahan dan 42 desa dengan batas-batas sebagai berikut:

**Tabel IV. 1**  
**Batas Wilayah Kota Padangsidimpuan**

No	Batas Kota Padangsidimpuan	Berbatasan Dengan
1.	Sebelah Utara	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Barat)
2.	Sebelah Tmur	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Timur)
3.	Sebelah Selatan	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Batang Angkola)
4.	Sebelah Barat	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Selatan)

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Tahun 2018

Kota Padangsidimpuan mempunyai luas wilayah 159,28 km<sup>2</sup>. Wilayah tersebut dibagi menjadi 6 (enam) kecamatan dengan luas masing-masing yaitu: Kecamatan Padangsidimpuan Angkola Julu 22,9 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara 37,7 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan 19,26 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua 41,81 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Utara 14,97 km<sup>2</sup>, dan Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru 22,64 km<sup>2</sup>.<sup>37</sup>

Penduduk Kota Padangsidimpuan, Pada umumnya merupakan suku Batang Angkola, dan ada juga sebagian besar lainnya suku Batak Toba dan Mandailing. Beberapa suku lainnya juga ada seperti Batak Karo, Batak Simalungun, Nias dan suku pendatang dari luar Sumatera seperti Aceh, Jawa, Minangkabau, dan lain-lain. Jumlah penduduk kota Padangsidimpuan Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan mencatat tahun 2021 ada 210.535 orang.

Penduduk Kota Padangsidimpuan terdiri dari berbagai penganut agama, antara lain yaitu: Islam, Kristen, Katholik, Budha, khonghucu.

---

<sup>37</sup> Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Padangsidimpuan dalam Angka 2018, Padangsidimpuan: Badan Statistik Kota Padangsidimpuan, 2018

**Tabel IV.2**  
**Jumlah Penduduk di Kota Padangsidimpuan**

NO	Agama	Jumlah Penduduk	Persentasi Jumlah Penduduk
1.	Islam	191.810	91,10%
2.	Kristen	15.865	7,53%
3.	katholik	1883	0,89%
4.	Buddha	938	0,44%
5	khonghucu	39	0.018%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Tahun 2021

## 2. Profil Bank Syariah Indonesia

### a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi

nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>38</sup>

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank

---

<sup>38</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Zulfika, Branch Manager PT. BSI KC Padangsidempuan Pada Tanggal 1 Desember 2022 Pukul 09:30 WIB.

pembentuknya. Dan di ikuti dengan kebijakan tersebut maka seluruh bank syariah yang berada di kota Padangsidimpuan menjadi Bank Syariah Indonesia. Manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) gabungan BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah wilayah Kota Padangsidimpuan menyebutkan kantor pelayanannya dipusatkan dibekas kantor Bank Syariah Mandiri berlokasi di Jl.Sudirman No.130, Wek I, Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711. “Setelah diresmikan dan mulai beroperasi pada 1 Februari kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) Padangsidimpuan ditempatkan di kantor BSM lama Padangsidimpuan”.

**b. Visi Bank Syariah Indonesia**

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

**c. Misi Bank Syariah Indonesia**

1. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia artinya Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset dan nilai buku 50 di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham artinya Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.



3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia artinya Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>39</sup>

**d. Fasilitas Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki fasilitas dan program pendukung kegiatan operasional bank, terdiri dari:

1. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan mempunyai jam kerja pada hari senin-jumat dengan rincian jam masuk kerja pukul 07.30 WIB, istirahat 12.00-13.00 WIB, Masuk lagi 13.00-17.00 WIB.
2. Memiliki fasilitas kantor yang tergolong lengkap.
3. Letak lokasi kantor yang strategis.
4. Kegiatan operasional yang efektif dan didukung oleh jaringan internet.
5. Bank syariah Indonesia memiliki standar nasional setiap transaksi.
6. Transaksi di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan bisa dilakukan selama jam kerja.
7. Karyawan yang direkrut merupakan tenaga kerja yang profesional dan bersertifikat standar muamalah syariah.

---

<sup>39</sup> <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada 7 Desember pukul 22:43 WIB.

### **e. Produk Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**

#### **1. Produk-produk Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:<sup>40</sup>

##### **a. BSI Tabungan**

ValasTabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan Bank.

##### **b. BSI Tabungan Easy Mudharabah**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

##### **c. BSI Tabungan Pendidikan**

Tabungan dengan akad mutlaqah yang diperuntukan dengan segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan system autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

##### **d. BSI Tabungan Bisnis**

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan

---

<sup>40</sup> <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan> diakses pada 7 Desember pukul 22:43 WIB.

transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliringmasuk melalui teller dan Net Banking.

e. BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung sertameningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga pengelola pension yang telah bekerja sama dengan Bank.

g. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang di peruntukan untuk nasabah perorangan untuk menyelesaikan transaksi efek di Pasar Modal.

#### h. BSI Tabungan Smart

Tabungan Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### i. BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

#### j. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### k. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

## 2. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

### a. BSI Griya

Wujudkan rumah impian, langkah mudah untuk kebaikan. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

6. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/ Apartemen
7. Pembelian Kavling Siap Bangun
8. Pembangunan/Renovasi Rumah
9. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over)
10. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

### b. BSI Mitraguna Berkah

Solusi tepat untuk ragam kebutuhan. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

c. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

d. BSI Pensiun Berkah

Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
2. Pensiunan BUMN/BUMD.
3. Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

e. Mitraguna Online

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank. Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

f. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan Produktif dan Konsumtif dengan beragun Emas. Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah, Musyarakah, Mutanaqishah dan Ijarah dengan agunan

berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

g. BSI Distributor Financing

Mudah, Cepat dan berkah. Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

h. BSI KPR Sejahtera

Semua Bisa Punya Rumah. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

i. BSI Cash Collateral

Penuhi kebutuhan anda dengan tentram. Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

j. BSI Umrah

Wujudkan impian ke Tanah Suci. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah

k. BSI KUR Kecil

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

l. BSI KUR Mikro

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50

m. Juta Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.



## B. Hasil Penelitian

Pada bagian hasil penelitian, peneliti membahas hasil penelitian tentang Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan, dengan mengacu pada tiga fokus masalah yaitu: preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah, tanggapan nasabah non muslim terhadap produk Bank Syariah, faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah. Lebih lanjut hasil penelitian di bahas sebagai berikut:

### 1. Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kota Padangsidempuan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah non muslim tentang preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidempuan. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Tina Karta Sitompul:<sup>41</sup>

“saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah sudah lama yaitu sekitar 5 tahun yang lalu. Saya mendapatkan informasi Bank Syariah ini dari teman saya, yang kebetulan sebagai guru di tempat saya mengajar. Awalnya saya bergabung untuk meminjam uang di Bank Syariah karena ingin membeli tanah yang di tawarkan orang kepada saya. Dan yang membuat saya cenderung memilih meminjam Bank Syariah karna saya ingin membeli tanah, setelah itu karna margin pembiayaan yang kecil di bandingkan dengan bank lain, serta pembayaran angsuran yang tidak naik turun sampai pelunasan nanti, dan juga pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap dan tidak terlalu banyak antrian”

---

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Tina Karta Sitompul selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan pada Tanggal 3 Desember.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan Ibu Tina Karta sitompul memiliki preferensi terhadap Bank Syariah di karenakan margin pembiayaan kecil dan angsuran yang tetap sampai dengan pelunasan pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap dan antrian yang tidak terlalu banyak.

Kemudian Ibu Rosma juga memberikan pendapatnya mengenai preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah sebagai berikut:<sup>42</sup>

“saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah sudah lama yaitu sudah sekitar 1 tahunan. Saya mendapatkan informasi mengenai Bank Syariah ini dari teman saya, saat saya sering mengantar atau menemaninya menabung ke Bank Syariah, soalnya dia tidak bisa berkendaraan, pada waktu itu dia menawarkan saya untuk menabung di Bank Syariah saja, katanya antrian disini tidak banyak, semenjak itu saya mulai berpikir untuk menabung di Bank Syariah itu. Alasan awalnya untuk anak saya sekolah nanti jadinya untuk berjaga jaga saja, kalua tidak di tabung mulai sekarang nanti uangnya habis begitu saja. Dan saya cenderung memilih menabung di Bank Syariah karna keuntungan bagi hasil yang didapatkan dari hasil menabung di Bank Syariah meskipun masih relatif kecil, kemudian antrian sedikit tidak seperti Bank yang lainnya, setelah itu pelayanannya karyawan yang baik, ramah dan nyaman serta fasilitas yang di berikan Bank yang cukup lengkap”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa yang membuat Ibu Rosma cenderung memilih menabung di Bank Syariah adalah karna antrian yang lebih sedikit di bandingkan dengan Bank lain, pelayanan yang baik, ramah dan kenyamanan yang di berikan bank serta fasilitas yang cukup lengkap.

---

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Rosma selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan pada Tanggal 3 Desember.

## 2. Tanggapan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek tentang tanggapan nasabah non muslim terhadap produk Bank Syariah.

Berikut hasil Ibu Yanti Simanjuttak:<sup>43</sup>

“menurut saya, awalnya memang sulit untuk memahaminya, karna baru pertama mendengar istilah seperti itu didalam Bank, yang katanya ada segala akad dan bagi hasilnya, jadi saya bingung mendengarnya, padahal yang saya tahukan di Bank-Bank itu ada segala kredit, bunga dan yang lainnya, tapi kalua di Bank Syariah ini tidak ada yang seperti itu, setelah di jelaskan oleh CS akhirnya saya paham juga sampai saat ini. Dan untuk manfaat yang saya dapatkan itu ada, terutama saya mendapatkan bagi hasilnya dari uang yang saya tabung, walaupun masih relative kecil, setelah itu untuk mengambil uangnya mudah kalua saya ada kekurangan uang saat saya pergi kepasar membeli barang dagangan saya, sebab kantornya dekat dengan pasar juga dan untuk menabungnya juga mudah di saat ada kelebihan uang. Dan perbedaan produk Bank Syariah dengan Bank lain itu pastinya ada, bedanya menurut saya dalam produk tabungan, kalua dalam produk tabungan menggunakan system bagi hasil tapi kalua Bank lain seperti BRI,BNI,Mandiri menggunakan bunga”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Cetherin Helen Manullang sebagai berikut:<sup>44</sup>

“awalnya itu memang sukut di pahami, soalnya banyak perbedaan istilah Namanya dari bank yang lain, tapi untuk sekarang saya sudah paham, soalnya sudah di jelaskan oleh karyawannya saat saya mengajukan permohonan pembiayaan waktu itu. Untuk manfaat yang diberikan Bank itu adalah akhirnya rumah kami sudah bisa di besarkan jadi enak juga sudah luas jika ada tamu atau keluarga yang ingin menginap disini. Dan perbedaannya jelas ada, pertama kalua di Bank Syariah ini tidak menggunakan bunga melainkan menggunakan margin, setelah itu angsurannya tidak naik turun sampai waktu pelunasannya seperti di Bank-bank lain yang terkadang bisa naik, dan ada akadnya juga

---

<sup>43</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Yanti Simanjuttak selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan pada Tanggal 3 Desember

<sup>44</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Cetherin Helen Manullang selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan Pada Tanggal 3 Desember.

tpi kalua di Bank yang lain tidak menggunakan yang Namanya akad”

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Kasini sebagai berikut:<sup>45</sup>

“menurut saya biasa saja, walaupun ada sedikit beda Namanya dari produk Bank lain, tapi sudah dijelaskan karyawan bagian CSnya saat saya membuka rekening tabungan jadi saya sudah paham saat ini. Untuk manfaatnya ada, yaitu saya bisa menabung di Bank Syariah dengan nyaman dan mendapatkan bagi hasil dari Bank. Dan perbedaanya itu ada seperti kalua di Bank Syariah ini namanya bagi hasil dan memakai akad juga, tapi kalau di Bank lain itu bunga namanya dan tidak memakai akad”

### 3. Faktor Apa Saja Yang Mendorong Nasabah Non Muslim Cenderung Memilih Bertransaksi Di Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek tentang faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah. Berikut hasil dengan Ibu Helen Saparingga:<sup>46</sup>

“saya cenderung memilih melakukan pembiayaan di Bank Syariah karena faktor margin yang kecil, syarat pembiayaan yang tidak sulit, pembayaran angsuran (cicilan) tetak sampai waktu pelunasan, terus pelayanan karyawan yang baik dan ramah, saat di tanyak pun Ketika kita tidak paham akan suatu produk itu mereka akan menjelaskannya dengan baik sampai kita benar-benar paham, dan faktor lain yang mendorong saya yaitu fasilitas bank yang lengkap, dan yang mengajak saya melakukan pembiayaan disini adalah teman saya, pada saat itu saya membicarakan modal usaha untuk saya berdagang, kemudian dia menawarkan saya untuk meminjam di Bank Syariah, dan keluarga saya juga mendukung saya untuk melakukan pembiayaan di Bank Syariah”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Helen Saparingga, dapat disimpulkan bahwa Ibu Helen Saparingga melakukan pembiayaan

---

<sup>45</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Kasini selaku Nasabah BSI KC Padangsimpuan Pada Tanggal 3 Desember

<sup>46</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Helen Saparingga selaku Nasabah BSI KC Padangsimpuan Pada Tanggal 3 Desember

di Bank Syariah karna disarankan oleh temannya sendiri, dan atas dukungan dari keluarga. Kemudian faktor yang membuat Ibu Helen Saparingga cenderung memilih melakukan transaksi pembiayaan di Bank Syariah adalah karna faktor margin pembiayaannya yang kecil, syarat pembiayaan yang tidak sulit, pembayaran cicilannya yang tetap sampai waktu pelunasan, pelayanan karyawan yang baik, dan ramah. Dan juga faktor kebutuhan Ibu Helen Saparingga untuk modal usaha dagang Ibu Helen Saparingga. Setelah itu, faktor lain yang menyebabkan Ibu Helen Saparingga cenderung memilih Bank Syariah adalah faktor kelengkapan fasilitas Bank itu sendiri.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Tamaria sebagai berikut:<sup>47</sup>

“faktor yang mendorong saya menabung di Bank Syariah ini karna keuntungan bagi hasil yang di peroleh dari tabungan saya kemudian antrian yang lebih sedikit, dan kenyamanan yang di berikan pihak bank itu sendiri, terus faktor lain yaitu karna fasilitas yang lengkap dan lokasi Bank itu yang cukup strategis (dekat) bagi saya, dan yang mendorong saya memilih bertransaksi disini adalah teman sekaligus dukungan keluarga saya”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Tamaria, dapat disimpulkan bahwa Ibu Tamaria menabung di Bank Syariah karena dorongan oleh temannya dan faktor dukungan dari keluarga. Kemudian faktor yang mendorong Ibu Tamarian cenderung lebih memilih menabung uangnya di Bank Syariah adalah karna faktor antrian yang lebih sedikit dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak

---

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Tamaria selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan Pada Tanggal 3 Desember.

bank itu sendiri. Setelah itu, faktor lain yang menyebabkan Ibu Tamaria cenderung bertransaksi di Bank Syariah adalah karna faktor fasilitas yang lengkap dan untuk lokasi yang cukup strategis bagi Ibu Tamaria.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Rinnawati sebagai berikut:<sup>48</sup>

“faktor yang mendorong saya memilih bertransaksi disini adalah karna saya ingin menambah modal usaha saya, dan karna margin pembiayaan yang kecil di banding Bank lain, serta pembayaran angsuran yang tidak mengalami naik turun atau tetap sampai lunas, dan faktor lainnya karna fasilitas yang lengkap, karyawan baik, ramah dan enak untuk bertanyak dengan mereka jika tidak paham, dan untuk yang mendorong saya melakukan pembiayaan disini tidak ada, saya meminjam disini atas dasar keinginan sendiri”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Rinnawati, dapat disimpulkan bahwa tidak ada yang mendorong Ibu Rinnawati untuk melakukan pembiayaan di Bank Syariah melainkan atas faktor keinginan sendiri tanpa dorongan orang lain. Kemudian faktor yang membuat Ibu Rinnawati cenderung memilih melakukan transaksi pembiayaan di Bank Syariah adalah karna Ibu Rinnawati ingin menambah modal usahanya, margin pembiayaan yang kecil di bandingkan dengan Bank lainnya, serta pembayaran angsuran yang tetap atau tidak naik turun sampai jatuh tempo pelunasan. Setelah itu, menurut Ibu Rinnawati faktor lain yang mendorong dia cenderung memilih Bank Syariah adalah

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Rinnawati selaku Nasabah BSI KC Padangsidimpuan Pada Tanggal 3 Desember.

karna faktor fasilitas dari bank itu yang lengkap, dan faktor dari karyawan yang ramah terhadap nasabahnya.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada bagian pembahasan hasil penelitian ini peneliti membahas hasil penelitian tentang preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidempuan dengan mengacu 3 fokus masalah yaitu: preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidempuan, tanggapan nasabah non muslim terhadap produk bank syariah dan faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di bank syariah yang berfokus pada nasabah non muslim bank syariah lebih lanjut hasil pembahasan sebagai berikut.

#### **1. Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Padangsidempuan**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia preferensi merupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan dari pada yang lain, prioritas, pilihan kecenderungan dan lebih disukai.<sup>49</sup> Preferensi adalah pilihan-pilihan yang dibuat oleh para konsumen atas produk-produk yang dikonsumsi. Kekuatan preferensi konsumen akan menentukan produk-produk apa yang mereka beli dari pendapatan mereka yang terbatas, dan juga permintaan untuk produk-produk. Preferensi juga di artikan sebagai pilihan suka

---

<sup>49</sup> Dinas Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta:Balai Pustaka, 2002, h.894.

atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang di konsumsi. Kotler berpendapat bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternative sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Mencermati Kembali hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah yang menjadi subjek dalam penelitian ini, dari ke-2 subjek tersebut secara umum memiliki pendapat masing-masing yang tidak jauh berbeda, hanya saja yang membedakan adalah tergantung produk Bank Syariah yang mereka berdua pilih, yaitu



produk pembiayaan dan produk tabungan. Ibu Tina karta Sitompul adalah nasabah Bank Syariah yang memilih produk pembiayaan, sedangkan Ibu Rosma adalah nasabah yang memilih produk Tabungan.

Hal ini, di sebabkan seperti yang peneliti ungkapkan pada bagian Bab II sebelumnya, bahwa preferensi nasabah dalam memilih suatu Bank sangat bervariasi, karena setiap individu mempunyai keinginan atau kebutuhan serta kepentingan berbeda-beda dalam memilih Bank. Ibu Tina Karta Sitompul menjadi nasabah pembiayaan di Bank Syariah memiliki pendapat dalam melakukan pembiayaan karena margin pembiayaan yang kecil dan angsuran pembayaran pembiayaan yang tidak naik turun atau tetap sampai jatuh tempo pelunasan. Kemudian Ibu Tina Karta Sitompul menambahkan hal lain yang memnyebabkannya cenderung memilih pembiayaan di Bank Syariah karna pelayanan yang diberikan karyawan bank yang baik. Kemudian Ibu Rosma menjadi nasabah penabung di Bank Syariah memiliki pendapat dalam menabung atau menyimpan uang di Bank Syariah karna antrian nasabahnya yang lebih sedikit tidak seperti bank-bank lain yang padat antriannya. Kemudian Ibu Rosma menambahkan hal lain yang menyebabkan cenderung memilih menabung di Bank Syariah karna pelayanannya yang nyaman, karyawan yang baik dan ramah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah tidaklah jauh berbeda, yakni bukan atas dasar motivasi dan pertimbangan agama, akan tetapi atas dasar pelayanan karyawan bank itu sendiri yang ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan banknya, antrian yang tidak banyak seperti bank lain, dan keuntungan yang didapatkan nasabah baik keuntungan bagi hasil maupun keuntungan margin pembiayaan yang relatif lebih kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surya Sukti dan Muhammad Aliansyah dalam jurnal yang berjudul preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah (studi pada bank syariah mandiri cabang Palangkaraya), yang menyatakan preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah mandiri cabang palangkaraya karena pelayanan karyawan bank itu sendiri yang baik dan ramah serta kelengkapan fasilitas dan keuntungan yang didapatkan nasabah.

## 2. Tanggapan nasabah non muslim terhadap produk bank syariah

Persepsi atau tanggapan adalah proses memilih, menilai, menata, menafsir stimuli yang dilakukan seorang agar mempunyai arti tertentu. Assael menyebutkan bahwa persepsi terhadap suatu produk melalui proses itu sendiri terkait dengan komponennya (kemasan, bagian produk, bentuk) serta komunikasi yang ditunjukkan untuk mempengaruhi perilaku konsumen yang

mencerminkan produk melalui kata-kata, gambar dan simbolisasi atau melalui stimuli lain yang diasosiasikan dengan produk (harga, tempat, penjualan, dampak dari negara penjualan).<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ke 3 subjek yang bernama Ibu Yanti Simanjuttak, Cetherin Helen Manullang, dan Kasini yang memberikan tanggapan terhadap produk Bank Syariah. Peneliti menganalisa bahwa ke 3 subjek tersebut secara umumnya memang awalnya kesulitan dalam memahami produk Bank Syariah. Namun, setelah mendapatkan penjelasan dari pihak Bank Syariah tersebut saat pertama kali bergabung menjadi nasabah Bank Syariah, akhirnya mereka bisa paham dan mengerti terhadap maksud dari produk yang ada di Bank Syariah. Meskipun secara umumnya mereka memiliki tanggapan yang sama terhadap produk Bank Syariah, namun kalau dilihat berdasarkan pilihan produk yang mereka pilih yaitu produk tabungan dan produk pembiayaan, maka mereka memiliki tanggapan masing-masing terhadap produk tersebut. Hal ini dapat dilihat dari subjek Ibu Yanti Simanjuttak berpendapat bahwa produk Bank Syariah menguntungkan karena adanya bagi hasil yang di terima dari uang tabungan beliau setelah beberapa bulan menabung di Bank Syariah, meskipun masih terbilang kecil menurutnya. Ibu Cetherin Helen Manullang menyampaikan bahwa produk Bank Syariah

---

<sup>50</sup> Henry Assael, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fifth Edition, Terjemahan Octaviani, (Yogyakarta:Salemba Empat,1995), 23-24.

bagus karna margin pembiayaan yang kecil dan angsuran yang tidak naik turun sapai dengan pelunasannya. Kemudian Ibu Kasini mengatakan, bahwa produk Bank Syariah menurutnya biasa-biasa saja, produk Bank Syariah sama saja dengan Bank lain, namun yang membedakannya hanyalah ada konsep akad dan kemasan produk bagi hasilnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas ke 3 subjek penelitian tersebut menyampaikan tanggapan terhadap produk Bank Syariah, awalnya memang kesulitan untuk memahami dan mengerti produk Bank Syariah itu. Tetapi setelah mendapatkan penjelasan dari pihak Bank, akhirnya mereka mengerti akan maksud dan tujuan dari produk yang ada di Bank Syariah dan selanjutnya memberikan tanggapan masing-masing terhadap produk Bank Syariah sesuai dengan porsi produk yang mereka pilih, baik itu produk tabungan maupun produk pembiayaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hadi Akbar Mutawalli yang berjudul analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di Makassar menyatakan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah non muslim.

3. Faktor apa saja yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di bank syariah

Dalam dunia perbankan banyak faktor yang menyebabkan nasabah memilih suatu produk/jasa di bank sesuai dengan pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, pelayanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan bertransaksi, kepercayaan masyarakat, keamanan dana, teknologi sampai suku bunga sampai dengan beberapa faktor lainnya. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>51</sup>

Mencermati Kembali hasil wawancara terhadap ke 3 subjek nasabah non muslim yang Bernama Ibu Hellen Saparingga, Tamaria, dan Rinnawati, faktor yang mendorong mereka cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah secara umumnya memiliki pendapat yang sama yakni karena faktor pelayanan karyawan bank itu sendiri yang bagus menurut mereka. Selanjutnya, dari ke 3 subjek tersebut juga mempunyai faktor lain yang mendorong mereka cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing

---

<sup>51</sup> <https://kbbi.web.id/layan> diakses pada tanggal 21 desember 2022 pukul 00:11 WIB

subjek tersebut terhadap produk yang mereka pilih yakni produk tabungan dan produk pembiayaan.

Ibu Tamaria merupakan nasabah penabung di Bank Syariah. Ibu Tamaria mempunyai pendapat bahwa faktor yang mendorongnya cenderung memilih bertransaksi menabung di Bank Syariah adalah karena antrian yang lebih sedikit dan kenyamanan yang di berikan pihak Bank Syariah. Kemudian Ibu Tamaria juga menambahkan selain faktor tersebut ada juga faktor lain yang mendorongnya cenderung bertransaksi di Bank Syariah yaitu faktor fasilitas yang lengkap dan lokasi yang cukup strategis baginya.

Selanjutnya, Ibu Hellen Saparingga dan Rinnawati merupakan nasabah pembiayaan di Bank Syariah juga mempunyai faktor lain selain yang di ungkapkan mereka di atas. Adapun faktor lain tersebut adalah karena margin pembiayaan yang kecil dan pembayaran angsuran yang tidak mengakami naik turun hingga sampai pelunasan. Kemudian Ibu Helen Sapringga menambahkan karena persyaratan pembiayaan yang tidak sulit, pelayanan karyawan yang baik dan fasilitas Bank yang lengkap seperti bank-bank yang lain menurut beliau.

Berdasarkan hasil wawancara dari 3 subjek di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk cenderung memilih bertransaksi dengan Bank Syariah. Adapun faktor-faktor

yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih suatu bank yakni faktor internal dan eksternal, dengan rincian sebagai berikut:

a. Faktor Internal adalah:

- 1) Faktor pribadi yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendapatan dan jenis kelamin.
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari motivasi, persepsi dan pembelajaran.
- 3) Faktor konsumen atau nasabah yang terdiri dari kenyamanan, kesenangan, keamanan, ketentraman, keuntungan, dan kebutuhan.

b. Faktor Eksternal adalah:

- 1) Faktor budaya yang terdiri dari agama, kelompok suku dan bahasa.
- 2) Faktor sosial yang terdiri dari keluarga, teman, tetangga, peran dan status sosial.
- 3) Faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari bukti fisik, informasi, promosi, iklan, spanduk, lokasi, pelayanan, fasilitas, produk dan kenyamanan nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendorong nasabah non muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah yakni bukan atas dasar faktor motivasi dan pertimbangan agama, melainkan atas dasar faktor eksternal yang

meliputi faktor Lembaga perusahaan atau banknya yang terdiri dari pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan yang di dapatkan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama Papatungan, dkk yang berjudul analisis determinan preferensi nasabah non muslim memilih menggunakan jasa bank syariah yang menyatakan produk, pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah non muslim memilih menggunakan jasa bank syariah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang preferensi nasabah non muslim terhadap bank syariah di kota Padangsidimpuan. Maka kesimpulan yang di peroleh adalah:

1. Preferensi nasabah non muslim kota Padangsimpuan adalah karena pelayanan karyawan bank itu sendiri yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan banknya, antrian yang tidak banyak seperti bank lain, dan keuntungan yang didapatkan nasabah baik keuntungan bagi hasil maupun keuntungan margin pembiayaan yang relatif lebih kecil, serta keuntungan pembayaran angsuran pembiayaannya yang tidak mengalami kenaikan (tetap) hingga sampai jatuh tempo pelunasan.
2. Tanggapan nasabah non muslim kota Padangsidimpuan adalah biasa-biasa saja karena hampir sama dengan produk bank lain, bagus, memudahkan dan menguntungkan karena adanya bagi hasil yang didapatkan dari tabungan walaupun relatif kecil, dan kecilnya margin pembiayaan yang diambil oleh bank tersebut dari uang pembiayaan kepada nasabah serta karena pembayaran angsuran pembiayaannya yang tetap.
3. Ada 2 (dua) faktor yang mendorong nasabah non muslim kota Padangsidimpuan cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah

yaitu, faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari pelayanan karyawannya yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan bank dan kenyamanan nasabah karena antrian yang tidak banyak seperti bank lain.

Dan faktor internalnya yaitu faktor kebutuhan konsumen atau nasabah yang terdiri dari keuntungan yang didapatkan, baik keuntungan bagi hasil untuk nasabah penabung maupun keuntungan margin pembiayaan yang relatif kecil serta angsuran yang tetap untuk nasabah pembiayaan, serta karena adanya kebutuhan, baik kebutuhan pribadi maupun kebutuhan keluarga.

## **B. Saran**

Adapun saran dari peneliti berdasarkan kesimpulan di atas adalah:

1. Bagi pihak Bank Syariah diharapkan agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan kemasan produknya yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat, biar ada daya tarik tersendiri dari masyarakat. Serta upayakan mengeluarkan pembiayaan yang angsurannya relatif kecil dan terjangkau oleh masyarakat menengah ke bawah. Serta tingkatkan nisbah bagi hasilnya untuk nasabah penabung, biar masyarakat semakin tertarik pada produk bagi hasil Bank Syariah dari pada produk bank lain, serta jangan ada unsur yang membeda-bedakan antara suku, ras,

dan agama serta antara nasabah muslim dan non-muslim, seperti halnya spirit Islam sebagai agama yang rahmatan lil ‘alamin (rahmat bagi sekalian alam).

2. Bagi pihak nasabah non muslim memanfaatkan keuntungan yang ada pada produk-produk Bank Syariah ini dengan sebaik mungkin guna memenuhi kebutuhan dan untuk mensejahterakan kehidupan keluarga.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dan lebih memperluas bahasanya sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014).
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Cet.2, 2013.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Assael, Henry, *Consumer Behavior and Marketing Action*,Fifth Edition, Terjemahan Octaviani, (Yogyakarta:Salemba Empat,1995).
- Badan Pusat Statistik Kota Padangsidempuan, *Padangsidempuan dalam Angka 2018*, Padangsidempuan: Badan Statistik Kota Padangsidempuan, 2018
- Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2001).
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*.
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:Balai Pustaka, 2002.
- Fhaturrahman, Ayif & dkk, *Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah*, (Journal Of Islamic Economics, Finance, and Banking, Vol. 1, No. 1&2, 2018)
- Hariyana, Nur Baethi, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah di Kabupaten dan Kota Semarang*, (Skripsi IPB, 2019)
- Hasil Wawancara dengan Bapak Zulfikar, Branch Manager PT. BSI KC Padangsidempuan Pada Tanggal 1 Desember 2022 Pukul 09:30 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Cetherin Helen Manullang selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Helen Saparingga selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Kasini selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Rinnawati selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Rosma selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Tamaria selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Tina Karta Sitompul selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Yanti Simanjuttak selaku Nasabah BSI KC Padangsidempuan.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010).

Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Cet Ke-10, 2020.

Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: PT Gelora Aksara, 2009).

Marimin, Agus, “*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1 Tahun 2015.

Moloeng, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012).

Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010).

Noor, Juliyansyah, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012).

Paputungan, Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama &dkk, *Analisis Determinan Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah*, (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 06, No. 01, 2022)

Rianto, Nur, *Teori Mikroekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2019).

Rodoni, Ahmad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: CSES.2006).

Rosma, hasil wawancara, 23 Agustus 2022, pukul 15:15 WIB

Rumapea, Tumpal dan Posmon Haloho, *Kamus Lengkap Ekonomi*. (Jakarta: Erlangga, 1994).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002).

Sukti, Surya, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah, Dalam Jurnal (el-Mashlahah)*, Vol.7 No 2 Tahun 2017.

Sukti, Surya, *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah, Dalam Jurnal (el-Mashlahah)*, Vol.7 No 2 Tahun 2017.

Tim Penulis Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.

Tina Karta Sitompul, hasil wawancara, 21 Agustus 2022, pukul 14:11 WIB

Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan (Teori-Aplikasi)* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada 7 Desember pukul 22:43 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan> diakses pada 7 Desember pukul 22:43 WIB.

(<http://id.wikipedia.org>).

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Ahmad Khoiri Harahap  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Tempat, tanggal lahir : Koje Sisundung, 07 Juli 2000  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat lengkap : Koje Sisundung, Angkola Barat  
Telepon/no hp : 0822-4347-9173  
E-mail : ahmadkhoirihararap0707@gmail.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD Neg 17 Padangsidempuan  
Tahun 2012-2015 : SMP Neg 4 Padangsidempuan  
Tahun 2015-2018 : SMA Neg 4 Padangsidempuan  
Tahun 2018-2022 : Program Sarjana (Strata -1) Perbankan Syariah  
UIN Syahada Padangsidempuan

### DATA ORANG TUA

Nama ayah : Alm. Musnad Ahmad Harahap  
Alamat : Koje Sisundung  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : -  
Nama ibu : Maimunah Ritonga  
Alamat : Koje Sisundung  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : Petani

### MOTTO HIDUP

Santai Serious Sukses

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama :
2. Umur :
3. Profesi :

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?
2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?
3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?
4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?
6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?
7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?



8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?
10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?
11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?
12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Tina Karta Sitompul
2. Umur : 40 tahun
3. Profesi : PNS

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah, sudah lama sekitar 5 tahun.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mendapatkan informasi Bank Syariah ini dari teman saya. Kebetulan juga sebagai guru di tempat saya mengajar.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasan saya bergabung untuk meminjam uang di Bank Syariah, karena saya ingin membeli tanah yang di tawarkan orang kepada saya.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

Pelayanan yang di berikan karyawan bank itu cukup baik.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Yang membuat saya cenderung memilih meminjam uang di Bank Syariah, karena saya ingin membeli tanah, Setelah itu, karena faktor margin pembiayaan kecil dari bank yang lain, serta pembayaran angsurannya itu tidak naik turun atau tetap saja sampai lunas nanti”..

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Menurut saya biasa saja, walaupun awalnya sulit bagi saya untuk memahaminya saat saya baru bergabung menjadi nasabah pembiayaan, karena baru pernah mendengar produk bank yang seperti itu. Tapi,

setelah dijelaskan karyawan bagian marketing banknya saat saya mengajukan permohonan pembiayaan, akhirnya saya paham juga maksudnya.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Keuntungan dan manfaatnya bagi saya meminjam uang di Bank Syariah ini, terutama saya bisa membeli tanah yang seperti saya bilang tadi sama kamu, kan tidak jatuh ke tangan orang lain juga. Yaah hitung-hitung buat investasi keluargalah, karena siapa tahu disana nantinya ramai, jadinya enak juga ingin membuat apakah disana nanti, membangun rukokah atau membangun apakah.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Perbedaannya itu menurut sepengetahuan saya, dari syarat peminjamannya sudah beda, kita ada mengisi akad pembiayaannya segala, kalau di bank yang lain tidak ada segala akad seperti itu, itu bedanya.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang membuat saya cenderung memilih meminjam uang di Bank Syariah, karena saya ingin membeli tanah, Setelah itu, karena faktor margin pembiayaan yang kecil dari bank yang lain, serta pembayaran angsurannya itu tidak naik turun atau tetap saja sampai lunas nanti.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Kalau faktor yang lainnya itu, karena fasilitas banknya lengkap, karyawannya ramah dan enak bertanya dengan mereka kalau kita tidak paham.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mengajak saya meminjam uang di Bank Syariah ini waktu itu adalah teman saya sesama guru di sekolah tempat saya mengajar. Sebab beliau juga meminjam uang di Bank Syariah, makanya saya ditawarkannya meminjam ke bank itu juga.

## **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

### **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

##### **C. Identitas Informan**

1. Nama : Yanti Simanjuttak
2. Umur : 39 tahun
3. Profesi : Pedagang

##### **D. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah sekitar 2 tahun.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mengetahuinya dari pembeli yang datang kejualan saya.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasan awalnya sampai saya menabung uang di bank itu, karena hanya ingin mencoba saja, soalnya saya penasaran ingin melihatnya, seperti apa modelnya, sama atau tidak dengan bank yang lain.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

pelayanan karyawannya nyaman, karena para karyawannya ramah-ramah dan proses mereka melayani nasabah cepat. Sehingga, tidak capek menunggu antrian yang lama seperti bank-bank yang lain.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

yang membuat saya cenderung memilih bergabung menjadi nasabah Bank Syariah, karena antriannya tidak banyak.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Menurut saya, awalnya memang sulit saya memahaminya, karena baru pernah mendengar istilah yang seperti itu dalam bank, yang katanya ada segala akad dan bagi hasilnya, jadinya saya bingung mendengarnya. Padahal yang saya tahukan biasanya di bank-bank itu ada segala kredit, bunga, dan yang lainnya. Tapi kalau di Bank Syariah ini tidak ada yang

seperti itu. Setelah semuanya dijelaskan oleh CS, akhirnya saya paham juga hingga sampai saat ini.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Untuk manfaatnya banyak, terutama saya mendapatkan bagi hasilnya dari uang tabungan saya, walaupun kecil seperti yang saya bilang tadi juga. Setelah itu mudah mengambil uangnya kalau saya ada kekurangan uang saat saya pergi ke pasar membeli barang dagangan saya, sebab dekat disitu juga kantornya. Saat ke pasar, kalau saya punya uang lebih, saya tabung lagi.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ya pasti ada, bedanya itu menurut sepengetahuan saya dalam produk tabungan saya, kalau produk Bank Syariah ini menggunakan sistem bagi hasil, tapi kalau bank lain misalnya seperti BRI, BNI, Mandiri dan lain-lainnya itu menggunakan bunga. Setelah itu, di Bank Syariah ini tidak ada yang namanya bunga, tapi bagi hasil saja yang ada.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:



Faktor yang membuat saya cenderung memilih menabung di Bank Syariah ini, seperti yang saya bilang tadi juga karena antriannya tidak banyak seperti bank yang lain dan kenyamanan pelayanan yang dilakukan karyawan banknya, soalnya cepat prosesnya.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Ada, menurut saya faktor lainnya itu, fasilitas yang disediakan banknya lengkap seperti bank yang lain juga, dan kantornya dekat dengan pasar. Jadinya, tidak sulit saya ke bank tersebut mengambil uang, kalau saya kehabisan uang saat saya berbelanja barang di pasar.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Tidak ada yang mengajak saya menabung di Bank Syariah ini, saya sendiri juga yang ingin menabung disini saat saya ke pasar waktu itu.

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Cetherin Helen Manullang
2. Umur : 47 tahun
3. Profesi : wirawasta

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah sudah hampir 1 tahun.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mendapatkan informasi mengenai Bank Syariah dari tetangga sebelah rumah waktu itu.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasan awalnya saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah, karena saya ingin memperbesar rumah kami ini, makanya saya coba saja mengajukan permohonan pembiayaan BSI Griya ke bank tersebut sebanyak Rp. 35 juta dalam jangka waktu 60 bulan pembayaran

angsurannya. Sekitar dua minggu saya menunggu, syukur juga bisa tembus mereka terima permohonan saya yang Rp. 35 juta tersebut.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

pelayanan karyawannya baik.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Saya cenderung memilih bergabung menjadi nasabah pembiayaan di Bank Syariah, karena syarat pembiayaannya tidak terlalu sulit, angsurannya tetap saja seperti itu sampai lunas, dan margin pembiayaannya yang kecil dari bank lain.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Awalnya itu memang sulit dipahami, soalnya banyak perbedaan istilah namanya dari bank yang lain. Tapi untuk sekarang saya sudah paham, soalnya sudah dijelaskan oleh karyawannya saat saya mengajukan surat permohonan pembiayaan waktu itu.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Keuntungannya itu, rumah kami sudah bisa dibesarkan, jadinya enak juga sudah luas, kalau ada tamu atau keluarga yang ingin menginap di rumah kami.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Jelas ada bedanya, pertama kalau di Bank Syariah ini tidak menggunakan bunga namanya kalau kita pinjam uang tapi margin. Setelah itu, angsurannya tidak naik turun sampai waktu pelunasan seperti bank lain yang kadang-kadang bisa naik, dan ada akadnya juga. Kalau di bank yang lain, tidak ada menggunakan yang namanya akad.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Faktor yang membuat saya cenderung memilih bergabung menjadi nasabah pembiayaan di Bank Syaria ini, karena pembayaran angsurannya

itu tetap atau tidak naik turun sampai waktu pelunasan nanti. Setelah itu, margin pembiayaannya kecil dan syaratnya tidak sulit.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Faktor yang lainnya, karena pelayanan karyawannya baik, dan karena saya juga perlu dengan uang tersebut untuk memperbesar rumah.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mengajak saya meminjam uang di Bank Syariah ini waktu itu adalah tetangga sebelah rumah, dan suami saya juga mendukung karena keluarga membutuhkan uangnya.

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Kasini
2. Umur : 49 tahun
3. Profesi : PNS

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah sejak 3 tahun yang lalu.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya tahu, mengenai Bank Syariah ini dari teman saya, saat saya sering menemani dia ke Bank ini menabung uangnya. Jadi saya disarankannya untuk ikut langsung menabung disini juga. Enak katanya, tidak banyak antriannya. Iya kata saya, bisa saja nanti saya ambil uang saya dulu di BRI, baru membuka rekening disini. Nah dari situlah sampai saya menabung di Bank Syariah ini.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasannya sampai saya menabung uang kesini, tidak ada, selain untuk tabungan dan untuk penjagaan saja. Kalau mempunyai uang tabungan itu enak juga, siapa tahu ada apa-apa atau kalau kami ada perlu, tinggal mengambil saja lagi.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

karena pelayanan karyawan banknya yang baik dan ramah kepada nasabah.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Karena antriannya tidak banyak, tidak seperti bank lain yang lambat kita menunggu antriannya. Kalau di Bank Syariah ini tidak, sedikit saja antriannya.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Menurut saya biasa saja, walaupun ada sedikit beda namanya dari produk bank lain, tapi sudah dijelaskan karyawan bagian CS nya saat saya membuka rekening tabungan, jadinya saya sudah paham saat ini.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Pernah, manfaatnya saya bisa menabung di bank syariah dengan nyaman, dan mendapatkan bagi hasil dari bank.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ya ada bedanya, bedanya itu kalau di Bank Syariah ini ada bagi hasil namanya, dan ada akadnya juga. Tapi kalau di bank lain itu, bunga namanya dan tidak ada menggunakan akad segala.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang membuat saya cenderung memilih menabung di bank ini, karena faktor antriannya yang tidak banyak, tidak seperti bank yang lain banyak antriannya. Setelah itu, karena pelayanan karyawan banknya yang baik dan ramah kepada nasabah.



11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Untuk faktor lainnya itu menurut saya kantornya bagus, dan fasilitas banknya lengkap. Misalnya sudah online, ada Mobile Banking nya, BSI Net Banking dan ada mesin ATM nya.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mengajak saya menabung di bank Syariah waktu itu adalah teman saya, seperti yang saya bilang kepada kamu tadi juga. Apabila gaji, saat jam istirahat kantor, dia sering minta temani saya menyetor tabungannya ke Bank Syariah ini, soalnya tidak banyak antrian, katanya.

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Helen Saparingga
2. Umur : 29 tahun
3. Profesi : Guru honorer

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah ini sudah lumayan lama juga, sudah sekitar 7 bulanan.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Dari teman saya.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasan saya bergabung menjadi nasabah pembiayaan di bank Syariah, karena saya ingin mendirikan usaha dagang kecil-kecilan untuk adik di depan rumah kami, untuk pekerjaannya, dari pada nganggur kata adik saya. Jadi, saya coba menuruti apa yang dibilang oleh teman saya tadi

untuk mengajukan permohonan peminjaman atau pembiayaan ke Bank Syariah sebanyak Rp. 30 juta. Nama produk peminjamannya pembiayaan BSI KUR Mikro, kalau syarat-syaratnya, ya yang seperti tadi juga.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

pelayanan karyawannya baik.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Yang membuat saya cenderung memilih pinjam uang di Bank Syariah, karena menurut saya yang pertamanya margin pembiayaannya kecil, cicilan pembayarannya tetap sampai lunas, karyawan banknya baik dan syarat peminjamannya tidak sulit. Jadi, itu menurut saya alasannya mengapa saya suka dengan Bank Syariah.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Awalnya itu memang sulit bagi saya memahaminya, soalnya ada bedanya dari produk bank yang lain, karena ada segala akadnya juga. Tapi saat dijelaskan karyawan marketingnya itu, saya paham juga sampai saat ini.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Pernah,Manfaatnya itu karena uang pinjaman itulah saat ini kami bisa berdagang di depan rumah kami ini.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ada bedanya, kalau di Bank Syariah ini ada akadnya segala, setelah itu margin pembiayaannya kecil. Selanjutnya bedanya kalau di bank yang lain itu bunga pinjaman namanya kalau kita minjam uang, kalau di Bank Syariah ini margin pembiayaan namanya dan tidak ada yang namanya kredit seperti di bank lain itu kalau kita pinjam uang di Bank Syariah, tapi pembiayaan namanya, bukan kredit lagi.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Saya cenderung memilih pinjam uang di bank Syariah tersebut, karena faktor margin pembiayaannya kecil, syarat pembiayaannya tidak sulit, pembayaran cicilannya tetap sampai waktu pelunasan, dan pelayanan karyawannya baik. Mereka ramah bila berbicara kepada kita, kalau kita tidak paham, terus bertanya kepada mereka, secara perlahan mereka menjelaskannya kepada kita sampai kita memang benar-benar paham.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Faktor yang lainnya itu ada juga, mungkin menurut saya karena fasilitas banknya lengkap juga seperti bank yang lain.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mengajak saya meminjam uang di Bank Syariah ini adalah teman saya. Saat saya berbicara masalah modal untuk berdagang seperti yang saya bilang tadi, nah disitulah dia menawarkan kepada saya pinjam uang di Bank Syariah. Soalnya dia meminjam uang di bank itu juga katanya. Keluarga saya juga mendukung saat saya memberitahukan kepada mereka tentang informasi dari teman saya tersebut.

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Tamaria
2. Umur : 30 tahun
3. Profesi :

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya menggunakan bank syariah sejak 1 setengah tahun lalu.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mengetahui bank syariah dari teman saya.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasan awalnya karna saya mendengar nama produk produk yang ada di Bank Syariah, dan itu terdengar baru di telinga saya, semenjak itu saya tertarik untuk mencoba produk tabungan di Bnak Syariah.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

pelayanan karyawannya baik dan ramah.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Saya lebih cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah karna antrian yang sedikit, dan pelayanan yang bagus.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Awalnya untuk memahami sulit karna mendengar produknya juga baru baru, tetapi setelah pihak karyawan bank menjelaskanya kepada saya akhirnya mengerti juga.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Pernah, manfaatnya seperti kita mendapatkan bagi hasil dari tabungan kitaitu meskipun masih relative kecil.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ada, perbedaannya itu seperti yang saya pakai produk tabungan disini saya mendapatkan bagi hasil, sementara di bank lain menyebutnya dengan bunga.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Factor yang mendorong saya menabung di Bank Syariah ini karna antrian yang lebih sedikit, kenyamanan yang di berikan pihak bank.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Ada, yaitu factor fasilitas yang lengkap dan lokasi yang cukup strategis bagi saya.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Teman saya, dan juga ada dukungan dari keluarga



# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Rinnawati
2. Umur : 33 tahun
3. Profesi : pedagang

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung dengan Bank Syariah itu sejak 1 tahun yang lalu.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mendengar dari orang di sekitar lingkungan saya.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Awalnya karna ingin melakukan pembiayaan untuk tambahan modal usaha saya.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

pelayanan karyawannya baik.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

fasilitas yang diberikan bank juga lengkap dan tidak terlalu banyak nya antrian.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Saya cenderung memilih menjadi nasabah bank syariah karena antriannya yang sedikit.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Menurut saya tidak begitu sulit untuk memahaminya, hanya saja namanya agak terasa asing di telinga saya tapi setelah dijelaskan karyawan bank itu saya mengerti juga.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Pernah, manfaatnya saya jadi bisa memperbanyak jenis barang jualan saya.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ada, dalam Bank Syariah saat melakukan pembiayaan kita dikenakan bagi hasil sementara jika dalam Bank lain kita dikenakan bunga.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Faktor yang mendorong saya memilih bertransaksi di Bank Syariah adalah karena saya ingin menambah modal usaha saya, dan juga karena faktor margin pembiayaan kecil dibanding dari bank yang lain, serta pembayaran angsurannya itu tidak naik turun atau tetap saja sampai lunas nanti.

11. Apakah ada faktor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Faktor lainnya, karena fasilitas banknya lengkap, karyawannya ramah dan enak bertanya dengan mereka kalau kita tidak paham.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mendorong saya lebih memilih bertransaksi di Bank Syariah ini tidak ada, saya menabung disini karena faktor keinginan sendiri.

# **PREFERENSI NASABAH NON MUSLIM TERHADAP BANK**

## **SYARIAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Identitas Informan**

1. Nama : Rosma
2. Umur : 28 tahun
3. Profesi : PNS

#### **B. Pertanyaan**

1. Berapa lama atau sejak kapan Bapak/Ibu sudah bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Saya bergabung menjadi nasabah Bank Syariah, sudah lama, sudah sekitar satu tahunan.

2. Darimana informasi Bapak/Ibu mengetahui Bank Syariah?

Jawab:

Saya mendapatkan informasi mengenai Bank Syariah ini dari teman saya.

Saat saya sering mengantarnya menabung ke Bank Syariah, soalnya dia tidak bisa berkendara. Katanya coba kamu menabung disini saja, enak tidak lama kamu menunggu antriannya. Iyakah kata saya, nanti saya menabung kesitu saja kata saya dengan dia.

3. Apakah alasan awalnya sampai Bapak/Ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah?

Jawab:

Alasannya untuk anak saya sekolah, jadinya berjaga-jaga saja dulu.  
Kalau tidak ditabung, nanti uangnya habis begitu saja.

4. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah?

Jawab:

Pelayanannya nyaman dan karyawannya baik.

5. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah itu sudah cukup memadai?

Jawab:

Fasilitasnya cukup lengkap.

6. Mengapa Bapak/Ibu cenderung memilih menjadi nasabah Bank Syariah di banding bank lain?

Jawab:

Saya cenderung memilih bergabung memilih menabung di Bank Syariah ini, karena antriannya sedikit, tidak seperti bank-bank lain yang padat antriannya.

7. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu, apakah mudah dipahami tentang produk Bank Syariah yang menggunakan istilah-istilah syariah yang berbeda dari bank lain secara umumnya?

Jawab:

Menurut saya biasa-biasa saja, hampir sama seperti produk bank yang lain. Tapi yang membedakannya ada bagi hasilnya kalau di Bank Syariah ini, kalau di bank yang lain, tidak ada yang namanya bagi hasil.

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah Bank Syariah memberi manfaat kepada Bapak/Ibu? Dan seperti apakah manfaat nya?

Jawab:

Manfaatnya itu tidak ada rasanya, yang penting bagi saya bisa menabung sebagian uang gaji saya di bank itu, untuk berjaga-jaga saja dan untuk biaya anak saya sekolah nantinya.

9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perbedaan antara produk Bank Syariah dengan Bank lain?

Jawab:

Ya ada bedanya, menurut saya bedanya itu pada bagi hasilnya di Bank Syariah ini, dengan bunga di bank yang lain, dan tabungannya di Bank Syariah ini ada menggunakan akad segala, kalau di bank yang lain tidak seperti itu. Itu saja bedanya menurut saya.

10. Faktor apakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Faktor yang membuat saya cenderung memilih menabung di Bank Syariah ini, karena antriannya sedikit, tidak seperti bank yang lain banyak antriannya, mengambil uangnya mudah dan karyawannya baik. Itu menurut saya yang membuat saya suka menabung di Bank Syariah itu.

11. Apakah ada factor lain, selain dari yang diungkapkan Bapak/Ibu tersebut?

Jawab:

Faktor yang lainnya itu, banknya menggunakan sistem online dan apabila mengirim uang, cepat sampainya.

12. Siapakah yang mendorong Bapak/Ibu sehingga cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah?

Jawab:

Yang mengajak saya menabung di bank Syariah ini, adalah teman saya.

Dialah yang membawa saya menabung kesini, soalnya tidak banyak antrian katanya, makanya saya menabung kesini saja.

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi dengan ibu tina karta sitompul.



Dokumentasi dengan ibu cetherin helen manullang.





Dokumentasi dengan ibu kasini.



Dokumentasi dengan ibu rosma.



Dokumentasi dengan ibu rinnawati.



Dokumentasi dengan ibu helen sapingga.



Dokumentasi dengan ibu yanti simanjuttak..



Dokumentasi dengan ibu tamaria.