



**ANALISIS FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
MENGUNAKAN PRODUK PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA KCU  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**PERDIAN ROY ALDONI HARAHAHAP  
NIM. 18 401 00206**

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



**ANALISIS FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
MENGUNAKAN PRODUK PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA KCU  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**PERDIAN ROY ALDONI HARAHAHAP  
NIM. 1840100206**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Kamaluddin M.Ag.  
NIP. 196511021991031001**

**PEMBIMBING II**

**M. Yarham, M.H.  
NIP. 199210092020121003**

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

Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Perdian Roy Aldoni Harahap**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

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

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Perdian Roy Aldoni Harahap** yang berjudul "**Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

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

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag.**  
**NIP. 196511021991031001**

**PEMBIMBING II**

**M. Yarham, M.H.**  
**NIP. 199210092020121003**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : PERDIAN ROY ALDONI HARAHAHAP  
NIM : 18 401 00206  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT.  
Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya 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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, Januari 2023

Pembuat Pernyataan,



**PERDIAN ROY ALDONI HARAHAHAP**

**NIM. 18 401 00206**

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

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PERDIAN ROY ALDONI HARAHAAP

Nim : 18 401 00206

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya Ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan**", Dengan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif* ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), 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 : Januari 2023

Yang menyatakan,



**PERDIAN ROY ALDONI HARAHAAP**

**NIM. 18 401 00206**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUNAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : **Perdian Roy Aldoni Harahap**  
**NIM** : **18 401 00206**  
**Fakultas/ Prodi** : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**  
**Judul Skripsi** : **Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.**

**Ketua,**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
**NIP. 19690526 199503 2 001**

**Sekretaris,**

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E**  
**NIP. 19930227 201903 1 008**

**Anggota**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
**NIP. 19690526 199503 2 001**

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E**  
**NIP. 19930227 201903 1 008**

**Aliman Syahuri Zein, M.E.I**  
**NIDN. 2028048201**

**Damri Batubara, M.A**  
**NIDN. 2019108602**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : **Padangsidempuan**  
**Hari/ Tanggal** : **Selasa, 10 Januari 2023**  
**Pukul** : **14.00 s/d Selesai**  
**Hasil/ Nilai** : **Lulus / 68,75 (C)**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733

Telepon.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

---

---

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
MENGUNAKAN PRODUK PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : PERDIAN ROY ALDONI HARAHAPE  
NIM : 18 401 00206  
TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023  
IPK : 3.53  
PREDIKAT : PUJIAN**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi  
Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 27 Februari 2023



*[Signature]*  
**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. 9/**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## **ABSTRAK**

**Nama** : **Perdian Roy Aldoni Harahap**  
**Nim** : **1840100206**  
**Judul Skripsi** : **Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan**

PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah salah satu bank syariah yang berada di Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara, yang nasabahnya adalah mayoritas ummat muslim namun seiring perkembangan zaman nasabah non muslim pun mulai menggunakan bank syariah yang sudah jelas bertentangan dengan keyakinannya, oleh karena itu untuk mengetahui apa saja faktor nasabah non muslim untuk menggunakan bank syariah akan dijawab oleh penelitian ini.

Teori dalam penelitian ini berkaitan dengan: minat, pengertian minat, faktor- faktor yang memengaruhi minat, jenis jenis yang faktor yang memengaruhi minat, perbedaan bank syariah dan bank konvensional, akad tabungan dalam perbankan syariah, bank syariah, produk bank syariah.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah nasabah non muslim PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dan Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Instrumen pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, dokumentasi dan analisis deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah faktor produk, promosi, pelayanan, dan lokasi. Faktor produk pada penelitian ini adalah nasabah non muslim menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ini karena sesuai kebutuhan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah juga memuaskan, kemudian nasabah mengatakan pihak bank yang baik dan ramah pada saat melakukan promosi menjadi penunjang bagi nasabah untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan sedangkan faktor lokasi, Sebagian nasabah memilih PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena dekat dengan usaha miliknya. Adapula faktor internal yang dimana nasabah ingin menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena kemauan sendiri untuk mencoba bank syariah.

**Kata Kunci** : **Minat, Nasabah Non Muslim, PT. Bank Muamalat Indonesia**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ [الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, untaian kata shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada rasulullah Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang menjadi suri tauladan, yang membawa dunia kegelapan menuju dunia yang terang benderang seperti saat ini.

Skripsi ini berjudul: “ANALIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM MENGGUNAKAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu perbankan syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas, yang masih jauh dari kata kesempurnaan. Sehingga tanpa bantuan bimbingan dari dari berbagai pihak sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Maka dengan ini disertai kerendahan hati dan penuh dengan rasa syukur,peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN Syahada padangsidimpuan, serta 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, Bapak Ikhwanuddin Harahap, M. Ag., selaku Wakil Rektor Kemahasiswaan, Alumni 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 I Bidang Akademik, Bapak Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag Selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencana dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Ibu Nofinawati, M.Ag., selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Idris Shaleh, M.E., selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Ferri Alfadri, S.E.I M.E., selaku kalab dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta terima kasih kepada seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu sehingga peneliti bisa mendapatkan gelar sarjana ekonomi (S.E).
3. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing I peneliti, yang telah memberikan bimbingan arahan, motivasi, saran maupun solusi bagi penelitin sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak M. Yarham, M.H , selaku dosen pembimbing II sekaligus Senior Peneliti di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), yang telah memberikan waktu, tenaga dan fikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teruntuk Bapak Rusdy, selaku kepala marketing di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan yang telah memberikan bantuan waktu dan tempat dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan yang dengan Ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, waktu, pelayanan serta dorongan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
7. Teristimewa Kepada keluarga tercinta Ibunda Rosmaida Hasibuan dan Ayahanda Muhammad Arif Harahap, S.Pd yang selama ini telah memberikan segalanya yang peneliti butuhkan, yang telah memberikan arahan bimbingan serta dukungan tiada henti yang membuat peneliti bersemangat untuk bersemangat dalam proses penelitian ini, yang senantiasa mendoakan agar peneliti bisa menyelesaikan penelitian sesuai yang diharapkan.
8. Teruntuk Adik ku Ainun Pratiwi Harahap dan Sherina Pertiwi Harahap, yang turut menyemangati peneliti dalam proses penelitian ini, serta keluarga Abang sepupu Mangaraja Parlagutan Harahap, Tulang Aspan Hasibuan, Tulang Zulkifli Hasibuan, Bismar Efendi Hasibuan dan Zul Fikar Hasibuan , serta keluarga lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang turut mendoakan agar peneliti bisa menyelesaikan proses perkuliahan serta penelitian ini sesuai yang diharapkan.
9. Teruntuk Ayunda Nurhayani Pohan yang telah membantu, memotivasi serta memberi bantuan waktu dan fikiran terhadap peneliti dalam proses menyelesaikan Proposal sampai dengan penelitian skripsi ini.

10. Teruntuk Sahabat sahabat peneliti yaitu Lulu Walmarjan Rambe, S.E, Nur Hasanah Hasibuan, S.E, Saipul Bahri Nasution, S.E , Hasmar Hidayat Harahap S.E, Abdul Halim Harahap, Khalid Syahtama, Ali JM, Ronaldo Anggi, Meliani Matondang, Doni Syahyudi Damanik, Syaripuddin Harahap, Taufik Hidayat, Willy syarif nasution, Abdul Rozak Hasibuan, Alwi Iswandi Sitompul, Heri Mahmudin Harahap, Syafrialdi Rahadi Hasibuan, Syahril Siregar, Angga Saputra, Abu Bokar, M.Syahdan, Tri sultan Harahap, S.E, M. Mizan Nasution, S.sos yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat peneliti di Keluarga Perbankan Syariah 5 yaitu Wynes Angraini, Dea Wulan Fardiansyah, syakilah, Ellisa, Santri Dayana, Winda Khairani, Lisma Syafitri, Rini Wahyuni, Putri Handayani, Nira Wahyuni, Lusy Angraini, Geby Yolanda, Nur Hafni, Yustifa Leni, S.E dan semua yang ada di Perbankan Syariah 5 dan KKL 39 Buburan yang telah memberikan bantuan, dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman- teman satu kontrakan Biru Padangmatinggi yang tidak disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama demi mendapatkan gelar masing-masing dan semoga kita semua selalu diberikan kemudahan dalam mencapai cita-cita.
13. Senior dan teman-teman saya di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) yaitu Umar doli hasibuan, Depan Habib Siregar, S.E, Uccok Dakkal, Ahamad Faiz Siregar S.t dan rekan- rekan yang tidak bisa disebutkan satu persatu

yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-teman semua pihak termasuk pihak yang bertanya kapan sidang, kapan wisuda, dan pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu kalian semua adalah alasan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebanyak-sebanyak kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan jika skripsi ini masih banyak kekurangannya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan hasil karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalaamu'alaikum Wr,Wb

Padangsidempuan, Desember 2022  
Peneliti

Perdian Roy Aldoni Harahap  
NIM. 1840100206

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	S (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	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

### 2. Vokal

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

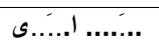
- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
	fatḥah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fatḥah dan alif atau ya	-	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	$\bar{i}$	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	$\bar{u}$	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

#### **4. Syaddah (Tasydid)**

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

#### **5. Kata Sandang**

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

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

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

## **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

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

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

## **9. Tajwid**

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

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL/SAMPUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PEMBIMBING</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 .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Istilah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <b>Kajian Teori</b> .....	<b>13</b>
1. Minat Nasabah.....	13
a. Pengertian Minat Nasabah.....	13
b. Karakteristik Konsumen .....	15
c. Minat Menabung.....	16
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah..	19
2. Bank Syariah .....	27
a. Pengertian bank syariah.....	27
b. Asas perbankan Syariah.....	31
c. Akad Tabungan dalam Perbankan Syariah .....	33
3. Nasabah Non Muslim .....	36
B. Penelitian Terdahulu .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	42
B. Jenis Penelitian .....	42
C. Sumber Data .....	42
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	43

E. Tehnik Pengolahan Data .....	44
F. Tehnik Penjamin Keabsahan Data .....	44

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	46
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia .....	46
2. Visi dan Misi Muamalat Indonesia .....	47
3. Profil Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan.....	48
4. Struktur Organisasi .....	49
5. Tugas dan Tanggungjawab .....	49
B. Faktor-faktor yang memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menggunakan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan .....	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
D. Keterbatasan Penelitian .....	65

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri seakan-akan tidak akan pernah pupus karena pergeseran jaman, demikian juga dengan perkembangan industri perbankan yang tidak berbeda jauh tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya. Dengan menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta masukan dari masyarakat luas. Kegiatan perekonomian sebuah Negara senantiasa berkaitan dengan lalulintas pembayaran uang dimana industri perbankan mempunyai peranan yang strategis, yakni sebagai urat nadi sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Perbankan syariah di Indonesia dewasa ini kian pesat disebabkan Indonesia termasuk Negara muslim terbesar di Dunia sehingga memiliki peranan besar dalam membangun ekonomi syariah. Dibuktikan dengan lahirnya bank syariah raksasa di tanah air yakni bank syariah Indonesia. Hasil dari gabungan atau merger tiga bank plat merah, antara lain bank mandiri syariah, bank bni syariah, dan bank bri syariah. Kehadiran bank syariah Indonesia menjadi tongkat sejarah baru bagi bangsa ini dengan penyatuan bank syariah tersebut. Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia.

Bank syariah merupakan bank yang melaksanakan segala usaha dan aktifitasnya berdasarkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu dalam menjalankan semua kegiatan perbankan agar tidak ada yang keluar dari prinsip syariah maka diperlukan suatu dewan yang bertugas untuk

mengawasi jalannya praktik perbankan syariah supaya nantinya akan benar-benar dijalankan sesuai dengan koridor syariat Islam. Dewan tersebut adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berada di bawah naungan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Inilah salah satu hal yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Dewan tersebut adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berada di bawah naungan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Inilah salah satu hal yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Bank syariah merupakan bank yang berlandaskan hukum-hukum Islam atau berdasarkan dari Al-Quran dan Hadist. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah. Dalam perbankan syariah, produk dan jasa dibedakan menjadi 2 yaitu produk dan jasa yang berhubungan dengan penyerapan dana masyarakat */funding* dan produk dan jasa yang bersifat penyaluran dana ke masyarakat yaitu pembiayaan. Dengan semakin berkembangnya perekonomian, semakin berkembang pula jenis dan ragam produk dan jasa perbankan.

Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip syariat Islam terbukti lebih bisa adil dan memberikan keuntungan bagi nasabah, hal ini karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan sistem bagi hasil, oleh sebab itu perbankan syariah terhitung lebih terbukti adil dan menguntungkan bagi masyarakat yang kini kemudian semakin tumbuh dan mendapat kepercayaan dari masyarakat yang tidak sebatas masyarakat muslim semata tetapi juga terdapat masyarakat non muslim. Dengan

demikian, akhir-akhir ini semakin tinggi masyarakat non muslim memutuskan menjadi nasabah di bank syariah.

Layaknya sebuah produk barang perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen baik muslim maupun non muslim di Indonesia. Faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja professional perbankan seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan. Faktor bunga tidaklah menjadi alasan utama nasabah dalam memilih jasa perbankan, sebagian masyarakat tidak terlalu mengutamakan atas masalah bunga dan lebih mengutamakan efektivitas, efisien dan keamanan atas dana yang disimpan oleh dana perbankan.

Semakin berkembangnya negara Indonesia, bank syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan bank pertama yang menerapkan system bagi hasil. Awal mula pendirian BMI berawal dari MUI pada tanggal 18-20 Agustus tahun 1990. Lalu ide tersebut dipertegas pada MUNAS VI MUI di Hotel Sahid pada tanggal 22-25 Agustus tahun 1990. Maka dari itu berawal dari amanat MUNAS VI MUI inilah dimulai langkahnya untuk mendirikan bank Islam.<sup>1</sup> Pada tahun 1997 krisis ekonomi melanda tanah air selama hamper satu tahun, ini diakibatkan gejolak moneter dari negara-negara tetangga sehingga nilai rupiah terdepresiasi besar.<sup>2</sup> Saat krisis moneter itu berlangsung bank muamalat sebagai bank syariah

---

<sup>1</sup> Karnaen Perwataatmadja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 84.

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah-Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek* (Jakarta: Alfabeta, 2000), hlm. 45.

merupakan satu-satunya bank yang mampu bertahan pada kondisi tersebut, sementara bank-bank konvensional lainnya terkena likuidasi. Melihat keadaan tersebut, membuat bank konvensional termotivasi untuk mendirikan bank syariah.<sup>3</sup> Hal ini dapat menjadi peluang bagi bank syariah untuk mendapatkan nasabah terutama nasabah muslim.

Bank Muamalat sebagai bank syariah merupakan satu-satunya bank yang mampu bertahan pada kondisi tersebut, sementara bank-bank konvensional lainnya terkena likuidasi. Melihat keadaan tersebut, membuat bank konvensional termotivasi untuk mendirikan bank syariah. Hal ini dapat menjadi peluang bagi bank syariah untuk mendapatkan nasabah terutama nasabah muslim.

Terjadinya likuidasi terhadap bank-bank konvensional ini membuktikan bahwasanya perbankan yang mempunyai sistem riba (bunga) tidak dapat memecahkan masalah krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1997 sehingga terjadi kurangnya kepercayaan dari para nasabah. Kemudian para nasabah mencari solusi yang mana perbankan itu dapat memberikan kepercayaan serta keamanan bagi nasabah itu sendiri, dan perbankan syariah lah merupakan suatu solusi untuk mewujudkan kebutuhan nasabah tersebut.

Padangsidempuan merupakan salah satu kota di Sumatera Utara yang sebagian besar berpenduduk muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan jumlah penduduk Islam sebanyak 191.810 jiwa Protestan 15.865 jiwa,

---

<sup>3</sup> Adiwarmanto A Karim, "Pemikiran Adiwarmanto Azwar Karim Terhadap Konsep Economic Value Of Time," Jurnal Muamalah, Vol. 2, no. No. 2 (Maret 2016): hlm. 25.

katolik 1.883 jiwa, Budha 938 jiwa, dan Khong Hu Chu 39 jiwa.<sup>4</sup> Menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang dengan pesat yaitu adanya bank-bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah ditengah-tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri, seakan-akan tak pernah pupus oleh pergeseran zaman. Demikian juga dengan perkembangan industri perbankan yang tidak berbeda jauh tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya. Dengan menyesuaikan dengan zaman dan adanya kebutuhan serta masukan dari masyarakat luas, perbankan yang ada saat ini banyak mengalami perkembangan.<sup>5</sup>

Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah dirubah dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998, Undang-Undang No. 23 tahun 1999, Undang-Undang No.9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah. Di dalam Undang-Undang Nomor. 10 Tahun 1998 pemerintah reformasi pertama yang dipimpin oleh Presiden B.J. Habibie yang merupakan salah satu intelektual muslim Indonesia yang memberikan kekuatan baru atas dasar legal-formal perbankan Islam di tanah air yang menandai *dual banking*

---

<sup>4</sup> Alwiansyah Batubara, "Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin di KUA Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Menurut Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Kementrian Agama Nomor 379", Thesis, IAIN Padangsidimpuan, 2018, hlm. 23.

<sup>5</sup> Lip Nurhipnudin, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim pada Bank Syariah* (Studi Kasus pada Mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta) (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

*system* di tanah air, yang mana perbankan syariah telah jelas disebut didalam itu.<sup>6</sup> Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan sistem syariah.<sup>7</sup>

Pasar keuangan syariah merupakan elemen baru di Indonesia, namun dalam 10 tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Bank syariah adalah kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah yang meliputi bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, asuransi syariah, reasuransi syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, surat berharga berjangka menengah syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pensiun lembaga keuangan syariah dan bisnis syariah.<sup>8</sup> Keberadaan ekonomi syariah sudah dulu ada sejak agama Islam diturunkan namun khusus di Indonesia keberadaan ekonomi syariah baru dapat dirasakan beberapa tahun. belakangan ini, lembaga-lembaga ekonomi yang berbasiskan syariah semakin marak di panggung perekonomian nasional. Mereka lahir menyusul krisis berkepanjangan sebagai buah kegagalan sistem moneter kapitalis di Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah yang pesat ini tidak semata-mata karena dukungan regulasi pemerintah saja akan tetapi didukung oleh kualitas serta pelayanan perbankan syariah yang semakin membaik. Pelayanan, kualitas, variasi produk, minimalisasi resiko yang memberikan keuntungan pada nasabah serta profesionalisme pengelola perbankan syariah yang semakin mengalami perbaikan

---

<sup>6</sup> Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 36.

<sup>7</sup> Evi Yupiter dan Raina Linda S, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1 (Desember 2012).

<sup>8</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 427.

kini membuat perbankan syariah perlahan bisa bersaing dengan perbankan konvensional secara profesional.<sup>9</sup>

Di sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim. Tidak bisa dipungkiri, paradigma fanatisme agama masih kental terlihat dalam masyarakat kita, sehingga persepsi pasar syariah sendiri hanya dipahami sebagai pasar untuk kaum muslim saja pasar yang ”tertutup” untuk kalangan non muslim. Padahal, sistem bagi hasil yang merupakan salah satu elemen penting dari pasar syariah sudah sejak lama diterapkan Negara-negara Eropa, terutama Inggris. Jadi, persepsi bahwa pasar konvensional selalu lebih menguntungkan dan pasar syari’ah adalah “pasarnya” kaum muslim tidak tepat. Kemudian bagaimana dengan citra “Islam” dan apakah yang dapat ditawarkan untuk menarik para nasabah, sedangkan citra Islam belum menjadi daya tarik nomor 1 bahkan dikalangan umat Islam sendiri. Melihat fenomena tersebut, masyarakat mulai sadar bahwa bank-bank konvensional yang ada saat ini tidak bisa menjadi solusi terbaik dari problem-problem yang masyarakat hadapi, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Seharusnya pasar non muslim juga harus diperhatikan karena selain memiliki potensi ekonomi yang cukup besar, jumlahnya juga cukup signifikan. Adapun ayat Al-Qur’an yang mengatur tentang larangan riba, yaitu sebagai berikut : Q.S Al-imran ayat 130

---

<sup>9</sup> Marlina Ayu Apriyantini, “Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta,” *Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*, Skripsi, 2014.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”<sup>10</sup>.

Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan untuk kelangsungan dan eksistensi lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Bukan hanya faktor psikologisnya saja, ada begitu banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk maupun jenis tabungan, lokasi, pelayanan, promosi serta kesadaran masyarakat.<sup>11</sup>

Adapun defenisi pelayanan yaitu kegiatan yang menolong untuk menyediakan segala apa yang diperlukan nasabah atau konsumen dengan penampilan produk yang menarik dan sebaik-baiknya sehingga nasabah ataupun konsumen memperoleh kepuasan dan usaha yang berulang-ulang.

Selain pelayanan, pemasaran juga mempunyai modal yang sangat penting untuk mencapai sebuah keberhasilan sebuah lembaga barang atau jasa. Semakin baik strategi pemasaran yang dilakukan sebuah Lembaga tersebut maka akan

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), hlm. 65.

<sup>11</sup> Moch Darsyah, *Manajemen Dana Bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm. 88.

semakin mendekati target pasar yang diharapkan. Didalam dunia pemasaran selalu berkaitan dengan yang dinamakan bauran pemasaran/ *marketing mix*. *Marketing mix* merupakan deskriptif dari suatu alat-alat yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi penjualan, yang terdiri dari *price, product, place and promotion*.<sup>12</sup>

Dalam hal promosi, perbankan syariah mempunyai target kepada masyarakat muslim yang akan menjadi nasabah untuk menggunakan produk pada perbankan syariah. Namun pada saat promosi masyarakat non muslim pun mulai tertarik pada produk perbankan syariah dan pihak perbankan syariah pun tidak menutup diri untuk membuka layanan kepada masyarakat non muslim.

Maka dengan itu bukan masyarakat Islam saja yang tertarik menjadi nasabah di bank syariah terkhususnya Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan akan tetapi banyak nasabah non muslim yang juga menjadi nasabahnya yang padahal di sisi lain agama non muslim memiliki aturan atau prinsip tersendiri dalam ajaran agamanya, yang dimana ajaran agama tersebut yang menentukan cara hidup dan berintegrasi sesama manusia. Adanya masyarakat non muslim yang menjadi nasabah di bank syariah merupakan fenomena yang sangat menarik dicermati. Menurut pak Apul Haloho salah satu nasabah non muslim yang menggunakan produk pembiayaan di bank syariah, alasan utama beliau karena bank syariah lebih menguntungkan dengan prinsip bagi hasil yang lebih rendah dibanding bunga pada bank konvensional. Pendapat tersebut berbeda dengan Ibu Baiko yang menyatakan bahwa alasan menabung

---

<sup>12</sup> Muhammad Firdaus N dan dkk, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2005), hlm. 22.

dibank syariah adalah karena lokasinya yang lebih dekat dengan kediaman beliau.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rusdi selaku marketing di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan mengatakan bahwa memang ada nasabah non muslim yang menabung di Bank Muamalat kantor cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan fenomena diatas yaitu terjadinya peningkatan jumlah nasabah non muslim yang menggunakan bank syariah, maka penulis berminat melakukan penelitian berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, mengidentifikasi permasalahan yang peneliti rincikan sebagai berikut :

1. Banyak produk bank syariah yang diminati oleh nasabah non muslim
2. Lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah non muslim
3. Pelayan yang baik dan ramah.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini di batasi agar tidak meluas dan tetap fokus pada permasalahan yang di teliti oleh karena itu penelitian ini hanya di batasi dan akan membahas mengenai analisis faktor–faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah

---

<sup>13</sup>Wawancara Oleh Bapak Apul Haloho Selaku Nasabah Non Muslim Bank Muamalat KC Padangsidempuan 10 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB.

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

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan di teliti, yaitu Apa faktor-faktor nasabah non muslim menggunakan produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi nasabah non muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagi peneliti selain sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan, penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta menambah kemampuan di bidang penelitian.
2. Bagi perusahaan dengan mengetahui faktor-faktor yang menjadi minat nasabah, perusahaan dapat mengembangkan strategi-strateginya sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak, baik muslim maupun non muslim.
3. Bagi Akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat berkembang dan menjadi lebih baik.
4. Bagi masyarakat menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat baik muslim maupun non muslim untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu pembahasan secara garis besar dari bab-bab yang akan dibahas. Berikut sistematika penulisan proposal yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 bab yaitu:

BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian.

BAB II Landasan Teori, memuat kerangka teori yang relevan sebagai acuan dalam penulisan, terdiri dari teori tentang mekanisme pembiayaan multi jasa dengan menggunakan akad kafalah dan penelitian terdahulu

BAB III Berisi tentang metode penelitian yang memiliki beberapa sub bab yaitu lokasi, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara.

Bab IV Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, yang menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan peneliti serta deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang berdasarkan dari rumusan masalah.

Bab V Berisi tentang penutup yang membahas tentang kesimpulan dari pembahasan dan hasil penelitian dan saran yang diberikan peneliti kepada tempat penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Minat Nasabah**

###### **a. Pengertian Minat Nasabah**

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Pengertian minat diartikan sebagai keinginan, kehendak, atau kesukaan.<sup>14</sup> Dan atau minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Definisi minat menurut Andi Mappiare dalam Rifa'atul Machmudah adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut, atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Sedangkan menurut Keller dalam Esthi Dwityanti minat konsumen adalah seberapa besar kemungkinan konsumen membeli suatu merek atau seberapa besar kemungkinan konsumen untuk berpindah dari satu merek ke merek lainnya.<sup>15</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi secara garis besar dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- 1) Dari dalam individu yang bersangkutan (misal: kepribadian, bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu)
- 2) Berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat.

Crow dan Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya

---

<sup>14</sup> Poerdaminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm. 769.

<sup>15</sup> Esthi Dwityanti, "Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri," Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008.

minat yaitu: Dorongan dari dalam individu, motif sosial dan faktor emosional indikator minat yang digunakan.<sup>16</sup>

Secara sederhana minat dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Ada beberapa definisi minat yang dikemukakan oleh para ahli. Jersild dan Tasch menekankan bahwa minat atau intrest menyangkut aktivitasaktivitas yang dipilih secara bebas.<sup>17</sup>

Menurut Slameto minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya.<sup>18</sup> Kartini Kartono menjelaskan bahwa “ Minat adalah momen dari kecenderungan yang terarah secara intensif kepada satu objek yang dianggap penting. Minat erat kaitannya dengan kepribadian dan selalu mengandung unsur efektif atau perasaan, kognitif dan kemauan.<sup>19</sup>

Nasabah adalah orang yang paling penting di dalam dunia perbankan. Nasabah tidak bergantung pada bank, tetapi bank yang bergantung dengan nasabah. Jika bank dapat merebut hati nasabah, maka bank akan diuntungkan dengan adanya peningkatan dana yang diterima dari

---

<sup>16</sup> John Killis, “Motivasi Ekstrinsik dan Bimbingan dalam Pelajaran dengan Kecakapan Kerja Teknik Listrik Lulusan STM pada Industri-industri DIY,” Tesis, IKIP Jakarta Fakultas Pasca Sarjana, 1988, hlm. 26.

<sup>17</sup> Winkel, *Psikologi Pengajaran*. (Jakarta: Grafindo, 1996), hlm. 189.

<sup>18</sup> Kartini Kartono, *Psikologi Umum*, 1998 ed. (Bandung: Mandar Maju, 1995), hlm. 112.

<sup>19</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm. 180.

masyarakat. Minat nasabah adalah sumber motivasi yang mendorong seseorang sebagai nasabah untuk melakukan apa yang ingin dilakukan k

etika bebas memilih, ketika seseorang menilai bahwa sesuatu bisa bermanfaat, maka bisa menjadi berminat, kemudian hal tersebut bisa mendatangkan kepuasan, ketika kepuasan menurun maka minatnya juga bisa menurun. Sehingga minat tidak bersifat permanen, tetapi minat bersifat sementara atau dapat berubah-ubah.

#### **b. Karakteristik Konsumen**

Dalam menganalisa hubungan konsumen dengan produk, adalah penting untuk menyadari bahwa konsumen itu sangat beragam dalam keinginan dalam mencoba suatu produk baru. Berbagai jenis konsumen yang berbeda dapat mengadopsi suatu produk baru dalam tahapan siklus hidup produk yang berbeda pula. Salah satu focus utama dalam penelitian konsumen adalah untuk mengidentifikasi karakteristik inovator dan perbedaan mereka dari konsumen lainnya. Ulasan dari penelitian yang dilakukan ini menemukan bahwa inovator cenderung lebih berpendidikan dan lebih muda serta lebih memiliki mobilitas social, memiliki lebih banyak sikap yang cocok untuk lebih banyak mengambil resiko, partisipasi sosial yang lebih tinggi, dan lebih memiliki sikap kepemimpinan ketimbang konsumen lainnya.

Innovator adalah pengguna berat produk-produk lain dalam kelas produk yang sama. Inovator dapat memiliki struktur pengetahuan yang berkembang lebih baik untuk suatu kategori produk tertentu, hal ini memungkinkan mereka untuk mengerti dan mengevaluasi produk-produk

baru lebih cepat, dan dengan demikian juga lebih cepat mengadopsinya ketimbang konsumen lainnya.

Nasabah memiliki sikap yang berbeda-beda di dalam menilai kualitas produk yang menonjol. Kualitas produk yang paling menonjol bukan berarti merupakan hal penting bagi nasabah. Pada kondisi pasar pembeli, nasabah haruslah dapat memilih aneka macam tawaran produk/jasa bank. Kemudian bank harus dapat memberikan produk yang dibutuhkan oleh nasabah, apabila tidak maka nasabah akan segera berpaling ke bank yang lain yang dapat memberikan kualitas produk maupun pelayanan yang lebih baik. Agar dapat menang dalam persaingan dan tetap mempertahankan kelangsungan maka pihak bank harus bewawasan dalam pelanggan, penyediaan produk yang berkualitas merupakan keharusan bagi bank. Semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh pihak bank maka semakin tinggi pula semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan bank tersebut.<sup>20</sup>

### **c. Minat Menabung**

Minat merupakan suatu bentuk dari perhatian, kesukaan, kesenangan maupun ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu (KBBI). Minat dapat direalisasikan dengan cara mengarahkan potensi yang ada menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Yupiteri dan Linda S, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan," hlm 75.

<sup>21</sup> Daniel dan Anas, "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Equilibrium," Jurnal Ekonomi Syariah, 5, no. 1 (Januari 2017): hlm. 90.

Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal maupun eksternal. Minat merupakan suatu perangkat mental yang memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal atau obyek yang dapat dijangkau indera maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individual<sup>22</sup>

Pada prinsipnya perilaku pembelian atau minat menabung nasabahseringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyak rangsangan dari luardirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan menabung.

Minat menabung adalah suatu rasa atau proses ketertarikan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu produk perbankan, dan ingin mencoba, menggunakan dan memiliki produk tersebut dalam hal ini tabungan. Adapun minat menabung adalah keinginan yang datang dari diri sendiri untuk melakukan penyimpanan harta dalam bentuk uang atau benda berharga lainnya pada bank dengan tujuan tertentu

Minat (*interest*) digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat menabung diasumsikan sebagai minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Daniel dan Anas, "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Equilibrium."

<sup>23</sup> Syahrial, "Pengaruh Persepsi Nilai Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah Di Banda Aceh," *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, Vol. 4, no. No. 1 (Maret 2018): hlm. 147.

Karakteristik pribadi konsumen yang dipergunakan untuk memprosesrangsangan tersebut sangat kompleks dan salah satunya adalah motivasi untuk menabung. Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa minat menabung adalah kekuatan yang mendorong individu untuk memberikan perhatiannya terhadap kegiatan menyimpan uang di bank yang dilakukan secara sadar, tidak terpaksa dan dengan perasaan senang.

Adapun hal-hal yang dapat mempengaruhi minat menabung, yaitu :

- 1) Kebudayaan kebiasaan yang biasa ditanamkan oleh lingkungan sekitar, misalnya guru yang mengarahkan anak didiknya untuk rajin menabung.
- 2) Keluarga orang tua yang rajin menabung secara tidak langsung akan menjadi contoh bagi anak-anaknya.
- 3) Sikap dan kepercayaan seseorang akan merasa lebih aman dalam mempersiapkan masa depannya jika ia memiliki perencanaan yang matang, termasuk dalam segi finansialnya.
4. Motif sosial kebutuhan seseorang untuk lebih maju agar dapat diterima oleh lingkungannya dapat ditempuh melalui pendidikan, penampilan fisik, yang kesemuanya membutuhkan biaya yang akan lebih mudah dipenuhi bila ia menabung.<sup>24</sup>
- 4) Motivasi rencana-rencana mengenai kebutuhan-kebutuhan dimasa mendatang dapat mendorong seseorang untuk menabung.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa minat menabung merupakan situasi seseorang sebelum melakukan sebuah tindakan yang

---

<sup>24</sup> Sukardi dan Anwari, *Manfaat Menabung Dalam Tabanas dan Taksa* (Jakarta: Balai Aksara, 2004), hlm. 75.

berhubungan dengan rasa dan ketertarikan dalam menggunakan produk tabungan perbankan untuk mencapai suatu kepuasan.

#### **d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

Minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau faktor yang menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif yang menyebabkan dipilihnya suatu objek atau sesuatu yang menguntungkan, menyenangkan dan lama kelamaan akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank syariah yaitu produk, lokasi, pelayanan, religius stimuli, reputasi, *profit sharing* dan promosi. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisa faktor manakah yang lebih dominan menjadi alasan non muslim menggunakan bank syariah. Berdasarkan faktor-faktor berikut:

##### 1) Produk

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Philip Kotler mendefinisikan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan sesuatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, roproperty, organisasi, informasi, dan ide.<sup>25</sup>

Pada dasarnya, Produk yang ditawarkan perbankan syariah ada tiga bagian besar, yaitu:

---

<sup>25</sup> Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm. 69.

a) Produk penyaluran dana (*Financing*)

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank syariah menjelaskan bahwa penyaluran/pembiayaan adalah penyediaan dana atau dengan tagihan yang dipersamakan itu berupa: (1) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *mudharabah*, *salam*, *istishna*, (2) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musarakah*, (3) Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah*, (4) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk *qardh*, (5) Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk bertransaksi multijasa.

b) Produk penghimpunan dana (*Funding*)

Penghimpun dana diperbankan dapat berbentuk *giro*, tabungan dan deposito. Prinsip operasional yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

c) Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalurkan dana, perbankan syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan antara lain berupa : *sharf* ( jual beli valuta asing ) yang pada prinsipnya jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*).<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> A Karim, "Pemikiran Adiwarmarman Azwar Karim Terhadap Konsep Economic Value Of Time," hlm. 74.

## 2) Lokasi

Dalam bauran pemasaran (marketing mix) yang mengatakan lokasi merupakan salah satu faktor untuk menarik minat masyarakat menjalin hubungan dengan bank. Dalam memilih lokasi diharapkan berada pada tempat yang mudah dijangkau oleh nasabah sehingga mereka tertarik untuk menggunakan produk/jasa bank.

Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.<sup>27</sup> Salah satu strategi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah pemilihan lokasi, baik lokasi pabrik untuk perusahaan manufaktur ataupun lokasi usaha perkantorannya. Apabila lokasi yang dipilih tidak strategis maka akan mengurangi minat nasabah untuk berhubungan dengan bank. Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu lokasi adalah sebagai berikut:

- a) Jenis usaha yang dijalankan
- b) Dekat dengan pasar
- c) Dekat dengan bahan baku
- d) Dekat dengan tenaga kerja
- e) Tersedia sarana dan prasarana (transportasi, listrik, dan air)

---

<sup>27</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 249-240.

- f) Dekat pemerintahan
- g) Dekat dengan lembaga keuangan.
- h) Dekat dengan kawasan industri
- i) Kemudahan untuk ekspansi
- j) Adat istiadat/budaya/sikap masyarakat

Hukum yang berlaku Kasmir menyebutkan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a) Dekat dengan kawasan industri atau pabrik
- b) Dekat dengan perkantoran
- c) Dekat dengan pasar
- d) Dekat dengan perumahan atau masyarakat
- e) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.

### 3) Promosi

Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk dan keunggulan-keunggulan yang dapat menarik calon nasabah baru. Strategi promosi yang dilakukan oleh pihak bank untuk menarik minat nasabah dengan menggunakan berbagai media.<sup>28</sup>

Promosi upaya untuk memperkenalkan produk kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi. Produk yang sudah dirancang sebaiknya dipromosikan dengan baik agar konsumen lebih mengenal produk tersebut. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk

---

<sup>28</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 61.

menarik dan mempertahankan nasabahnya. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Promosi yang dimaksud dalam hal ini adalah usaha-usaha yang dilakukan oleh bank syariah untuk lebih memperkenalkan bank tersebut baik produk maupun jasa yang diberikan kepada masyarakat luas.

Kemudian pihak bank syariah harus melakukan promosi semaksimal dan semenarik mungkin agar calon nasabah non muslim tertarik untuk menggunakan bank syariah. Karena promosi juga akan mengingatkan nasabah akan produk , yang dimana promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabah.

Secara garis besar keempat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh perbankan adalah sebagai berikut:

- a) Periklanan/*Advertising* Merupakan promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam spanduk, brosur, billboard, koran, majalah, televisi, atau radio-radio.
- b) Promosi Penjualan/*Sales Promotion* Merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melalui potongan harga atau hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang tertentu pula.  
Bagi bank promosi penjualan dapat dilakukan melalui:
- c) Pemberian bunga khusus/*Special Rate* untuk jumlah dana yang relative besar walaupun hal ini akan mengakibatkan persaingan tidak sehat (misalnya, untuk simpanan yang jumlahnya besar).

- d) Pemberian insentif kepada setiap nasabah yang memiliki simpanan dengan saldo tertentu.
- e) Pemberian cendramata, hadiah serta kenang-kenangan lainnya kepada nasabah yang loyal.
- f) Promosi dan penjualan lainnya.

#### 4) Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>29</sup>

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam bank, dikarenakan layanan merupakan salah satu bentuk penghargaan terhadap nasabah dan membantu sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pelayanan itu sendiri merupakan sebuah kegiatan untuk menyediakan segala sesuatu apa yang diperlukan pihak konsumen dengan penampilan kualitas yang sebaik-baiknya sehingga konsumen memperoleh sebuah kepuasan dan pelayanan yang berulang-ulang.<sup>30</sup>

#### 5) Reputasi

Reputasi merupakan salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis. Sebab baik buruknya dalam reputasi perusahaan merupakan indikator penting dari keberhasilan perusahaan tersebut. Reputasi perusahaan memang suatu kompleks, namun jika dikelola dengan baik

---

<sup>29</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 58-61.

<sup>30</sup> Sedyana, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Presko, 1995), hlm. 87.

akan sangat berharga. Beberapa isu penting dalam manajemen reputasi dan pandangan masyarakat tentang reputasi.

Menurut Afdhal, dalam jurnal Roy Marthin Tarigan reputasi perusahaan adalah asset yang tidak nyata (*intangible asset*). Keadaan reputasi akan tergantung kepada apa yang dilakukan perusahaan sebagai entitas. Lebih jauh dari itu, akan tergantung kepada komunikasi dan tanda-tanda yang dipilih untuk diberikan ke pemasaran. Simbol dari reputasi, nama perusahaan, jika dikelola dengan baik akan mempresentasikan perusahaan agar didukung oleh masyarakat, bahkan akan sangat bernilai bagi nasabah.<sup>31</sup>

Reputasi juga sangat penting bagi perusahaan karena reputasi yang terbentuk di masyarakat akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam penjualann produk dan jasa. Reputasi merupakan aset perusahaan yang tidak nampak, namun merupakan sebuah aset terpenting dalam perusahaan. Oleh karena itu, pihak manajemen berusaha menjalankan strategi komunikasi yang diterapkan melalui program dan kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pendekatan terhadap layak dalam membangun reputasi perusahaan. Sehingga perusahaan tersebut dinilai baik dan menimbulkan keyakinan dari masyarakat terhadap perusahaan tersebut.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Indra Maulana, "Peranan Penyampaian dan Operasi Jasa, Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Refutasi Rumah sakit," Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8, no. No. 1 (Februari 2021): hlm. 75.

<sup>32</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktis* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 214.

#### 6) *Profit Sharing* (Bagi Laba)

Pada perbankan syariah istilah yang sering dipakai adalah profit dan lost sharing, dimana ini dapat diartikan sebagai pembagian antara untung dan rugi dari pendapat yang diterima atas usaha yang telah dilakukan. Dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian antara pemodal dan pengelola modal dalam menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana antara keduanya akan terikat kontrak bahwa didalam satu usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi antara kedua belah pihak sesuai nisbah kesepakatan diawal perjanjian.<sup>33</sup>

Bagi laba (*Profit Sharing*) adalah bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi biaya pengelolaan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah. Jadi *profit sharing* merupakan perhitungan bagi hasil yang didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Pada perbankan syariah istilah yang sering dipakai adalah *profit and lost sharing*, dimana hal ini dapat diartikan sebagai pembagian antara untung dan rugi dari pendapatan yang diterima atas hasil usaha yang telah dilakukan.<sup>34</sup>

Pendapatan yang didapat dari bagi hasil usaha akan dilakukan pembagian setelah dihitung biaya-biaya yang dikeluarkan selama proses

---

<sup>33</sup> Latifa M Algaond dan Mervyn K Lewis, *Perbaikan Syariah Prinsip, Praktek dan Prospek* (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2007), hlm. 58.

<sup>34</sup> M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm 21.

usaha. Keuntungan yang dibagikan adalah keuntungan bersih (*net profit*) yang merupakan kelebihan dari selisih atas pengurangan *total cost* terhadap *total revenue*.<sup>35</sup>

## 7) Religius Stimuli

Religiusitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti taat kepada agama. Religiusitas dapat dikatakan sebagai ketaatan individu terhadap perintah agama yang diyakini. Menurut Mangunwijaya religiusitas merupakan aspek yang dihayati oleh individu didalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal.

Adapun menurut Pramonosidi mengutip dari Muzakkir mengatakan bahwa religiusitas adalah sikap keberagamaan seseorang ataupun kegiatan yang bersangkutan dengan agama.<sup>36</sup>

## 2. Bank Syariah

### a. Pengertian bank syariah

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba, bank Islam atau bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut bank tanpa bunga merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Dariah, "Optimizing Input dan Output bawah Skema Mudharabah," *International Journal Of Sciences Of Social Sciences Research*, 2015, hlm. 227-231.

<sup>36</sup> Muzakkir, "Hubungan Religiusitas Dengan Perilaku Personal Mahasiswa Angkatan 2009/2010 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Alauddin Makasar," *Jurnal Diskursus Islam*, Vol. 1, no. No. 3 (Desember 2013): hlm. 371.

<sup>37</sup> Kasmil dan dkk, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 311-313.

Menurut UU Republik Indonesia No.10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan bank berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedang pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam. Menurut Karmaen Perwataatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).<sup>38</sup>

Antonio dan Perwataatmadja membedakan antara bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan al-quran dan hadis. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

Berikut adalah uraian perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional berdasarkan data tersebut:

- 1) Bank syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak pengguna dana, sangat selektif dan hanya boleh menyalurkan dananya dalam investasi halal. Sebaliknya, bank konvensional tidak mempertimbangkan jenis

---

<sup>38</sup> Firdaus N dan dkk, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, hlm. 18.

investasinya, akan tetapi penyaluran dananya dilakukan untuk perusahaan yang menguntungkan, meskipun menurut syariah Islam tergolong produk yang tidak halal.

- 2) Return yang diberikan oleh bank syariah kepada pihak investor dihitung dengan menggunakan sistem bagi hasil, sehingga adil bagi kedua pihak. Sebaliknya, dalam bank konvensional return yang diberikan maupun yang diterima dihitung berdasarkan bunga.
- 3) Orientasi bank syariah dalam memberikan pembiayaannya adalah *falah* dan profit/oriented. Bank syariah memberikan pembiayaan semata-mata tidak hanya berdasarkan keuntungan yang diperoleh atas pembiayaan yang diberikan, akan tetapi juga mempertimbangkan pada kemakmuran masyarakat. Bank konvensional akan memberikan kredit kepada nasabah bila usaha nasabah menguntungkan.<sup>39</sup>
- 4) Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana, merupakan hubungan kemitraan. Kedua pihak memiliki kedudukan yang sama, sehingga hasil usaha atas kerja sama yang dilakukan oleh nasabah pengguna dana akan dibagi hasilkan dengan bank syariah dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan tertuang dalam akad. Sedangkan hubungan antara nasabah dengan bank konvensional adalah debitur dan kreditur.

---

<sup>39</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 109.

5) Dewan pengawas bank syariah meliputi beberapa pihak antara lain: Komisaris, Bank Indonesia, Bapepam, dan dewan pengawas syariah (DPS). Sedangkan bank konvensional tidak memiliki DPS.<sup>40</sup>

Macam – macam produk tabungan yang terdapat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan terdiri dari :

#### 1) Tabungan Muamalat Umum

Merupakan tabungan yang diperuntukkan untuk masyarakat umum, baik perorangan maupun lembaga, yang pengambilannya dapat dilakukan setiap hari (jam kerja). Dengan setoran awal hanya Rp. 100.000.- nasabah sudah bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulan. Tabungan ini dikenakan biaya administrasi perbulan yang sangat ringan. Pada tabungan ini nasabah tidak perlu khawatir tabungannya akan berkurang, karena bagi hasil yang diterima nasabah setiap bulannya akan dapat menutupi biaya administrasi perbulannya, jika saldo yang ada dalam tabungannya minimal Rp. 500.000.

#### 2) Tabungan Siswa Muamalat

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pelajar dari tingkat TK sampai SLTA. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi perbulan, tapi nasabah bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulan.

#### 3) Tabungan Qurban & Haji

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang mempunyai niat untuk Ibadah Haji dan Ibadah Qurban.

---

<sup>40</sup> Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, hlm. 101.

#### 4) Tabungan Ku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank – bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung dan sebagai wujud kepedulian sosial perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk tabungan yang tidak dibebani biaya administrasi.<sup>41</sup>

Dalam penyaluran produk tabungan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, akad yang digunakan dalam melaksanakan operasionalnya, akad yang digunakan dalam penyaluran produk tabungan yaitu:

##### 1) Akad dengan menggunakan prinsip Mudharabah

Yaitu dengan menggunakan nisbah bagi hasil. Dimana nasabah sebagai Shahibul Maal/ pemilik modal (penabung) dan bank sebagai Mudharib/ pengelola simpanan.

##### 2) Akad dengan menggunakan prinsip Wadiah

Merupakan titipan nasabah yang sewaktu – waktu dapat diambil pada jam kerja. Bank tidak memberikan bagi hasil, tetapi memberikan bonus atas simpanan nasabah sesuai dengan ketentuan dari bank.

#### b. Asas perbankan Syariah

Asas-asas hukum Perbankan Syariah diatur dalam pasal 2 Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimana asas Perbankan Syariah terbagi menjadi 3 bagian, yaitu :

---

<sup>41</sup> Ibu Kartika Selaku, “Wawancara Dengan Costumer Service PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan2,” Wawancara, 22 Desember 2022 Pukul. 09.00 wib.

- 1) Berasaskan prinsip syariah
- 2) Berasaskan demokrasi ekonomi
- 3) Berasaskan prinsip kehati-hatian.

Kegiatan usaha perbankan Syariah yang berasaskan prinsip Syariah antara lain adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur :

- 1) Riba, merupakan penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.<sup>42</sup> *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- 2) *Gharar*, merupakan transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam Syariah
- 3) Haram, yaitu transaksi yang oboeknya dilarang dalam Syariah
- 4) Zalim, merupakan transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lain.

Sedangkan yang dimaksud dengan asas demokrasi ekonomi adalah kegiatan ekonomi Syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemamfaatan. Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil, adil dalam menimbang, adil dalam bertindak, adil dalam menghukum.

---

<sup>42</sup> Siti Umi Hanik dan Jati Handayani, "Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah" (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)," *Jabpi*, Vol. 22, no. No. 2 (2019): hlm. 189.

Adil harus dilakukan dimanapun dan dalam keadaan apapun, baik diwaktu senang maupun diwaktu susah.<sup>43</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan asas prinsip kehati-hatian dalam pasal 2 undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank wajib untuk tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Dana yang tersimpan dalam bank tidak bebas begitu saja dipergunakan oleh bank, melainkan harus dipergunakan sedemikian rupa hingga mendatangkan keuntungan dan aman bagi bank dan nasabah.<sup>44</sup>

c. Akad Tabungan dalam Perbankan Syariah

1) Akad *Wadi'ah Al-Wadai'*

Adalah bentuk jamak dari kata Al-Wadi'ah (titipan) secara bahasa berasal dari kata Al-Wada'' yang bermakna menetap. Adapun secara istilah Al-Wadi'ah adalah usaha untuk menjaga dan menyimpan harta milik orang lain tanpa adanya kompensasi atau imbalan apapun atas jasa penyimpanan tersebut. Wadi'ah adalah sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya supaya dijaganya. Wadi'ah berarti memberikan, makna yang kedua al wadi'ah dalam segi bahasa ialah menerima, seperti seseorang berkata "aku menerima harta tersebut darinya" Akad Wadi'ah

---

<sup>43</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 131.

<sup>44</sup> Edt Wibowo dan Untung Hendi, *Mengapa Memilih Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 72.

ialah memanfaatkan sesuatu di tempat yang bukan pada pemiliknya untuk di pelihara.

Dalam bahasa Indonesia disebut “titipan”. Akad wadi’ah merupakan suatu akad yang bersifat tolongmenolong antara sesama manusia. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa wadi’ah ialah titipan dari satu pihak kepihak lainnya, baik dalam bentuk badan hukum yang harus dijaga serta dikembalikan kapan saja sesuai dengan keinginan pemilik.

## 2) Akad *Mudharabah*

*Mudharabah* berasal dari kata *al-dharb*, yang berarti secara harfiah adalah bepergian atau berjalan. Selain *al-dharb* disebut juga *qiradh* yang berasal dari *al-qardhu*, berarti *al-qath’u* (Potongan) karena pemilik memotong sebagian hartanya untuk yang diperdagangkan dan memperoleh sebagian keuntungannya.<sup>45</sup>

Menurut Hanafiyah, *mudharabah* adalah memandang tujuan dua pihak yang berakad yang berserikat dalam keuntungan (laba), karena harta diserahkan kepada yang lain dan yang lain punya jasa mengelola harta. *Mudharabah* adalah perjanjian atas suatu jenis perkongsian, dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan dana dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Keuntungan hasil usaha dibagikan sesuai dengan nisbah porsi bagi hasil yang telah disepakati bersama sejak awal maka jika rugi *shahibul maal*

---

<sup>45</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), hlm. 31.

akan kehilangan sebagian imbalan dari hasil kerja keras dan managerial skill selama proyek berlangsung.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Akad *Mudharabah* adalah kerjasama antara dua pihak yang satu sebagai pemilik modal dan mempercayakan seluruh modalnya untuk dikelola oleh pihak kedua yang mana keuntungan dibagi sesuai kesepakatan. Sedangkan apabila rugi, di tanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola.

Adapun jenis Tabungan Perbankan Syariah:

- 1) Tabungan Bagi Hasil (*Mudharabah*) Tabungan ini menggunakan sistem bagi hasil sebagai imbal balik pada nasabah atas kesediaanya menabung di bank syariah. Pola bagi hasil adalah pola kerja sama antara nasabah dan bank seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Nasabah berperan sebagai mitra usaha yang menyediakan dana bagi bank untuk melakukan usahanya.
- 2) Tabungan *Wadi'ah*, bank syariah memberikan produk menabung atau istilah wadi'ah secara bahasa, *wadi'ah* adalah barang yang diletakkan atau diserahkan kepada orang lain untuk dijaga. Pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES) mendefenisikan *Wadi'ah* Merupakan titipan atau simpanan pada bank syariah. Prinsip al-wadi'ah ini merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik

perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila sipenitip menghendaki.<sup>46</sup>

Berikut adalah landasan hukum wadi'ah yaitu Q.S An-nisa 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾



“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.<sup>47</sup>

### 3. Nasabah Non Muslim

Nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.

Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Berdasarkan pengertian di atas, maka untuk penelitian ini yang dimaksud dengan calon nasabah adalah orang yang akan menjadi tanggungan suatu perusahaan bank dan belum menjadi nasabah suatu perusahaan bank. Sedangkan non muslim adalah orang atau kelompok yang tidak menganut agama Islam yang mencakup agama dengan segala bentuk kepercayaan masing-masing. Jadi nasabah non muslim dapat disimpulkan sebagai nasabah

<sup>46</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 166.

<sup>47</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, hlm. 65.

ataupun konsumen yang bukan dari kalangan ummat Islam yang memanfaatkan produk dan jasa perbankan syariah.

Dalam terminologi fikih Islam Klasik, non muslim disebut zimmi, yang diartikan sebagai kaum yang hidup dalam pemerintah Islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat, namun diwajibkan membayar pajak. Pada zaman penaklukan wilayah oleh politik Islam, yang berlangsung secara besar-besaran sejak zaman Khulafah Rasyidin, kemudian dimampakan pada zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah sesudahnya.

Non muslim pada saat ini itu diberi alternatif yakni memeluk Islam atau tetap dalam agamanya dan rela hidup dan diatur oleh pemerintah politik islam yang menaklukkannya. Mereka yang memilih tetap pada agamanya dan taat bersama pada pemerintah Islam yang berkuasa dan melindungi keamanan hidupnya itulah yang kemudian disebut dengan Kafir Dzimmi yaitu orang-orang yang dilindungi. Non muslim yang tinggal di negara Islam dan memperoleh hak-hak asasi mereka yang ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah. Hak-hak yang diberikan kepada orang kafir zimmi merupakan suatu ketetapan yang tidak dapat di tarik kembali.

Orang muslim wajib melindungi kehidupan, harta kekayaan, dan kehormatan non muslim merupakan bagian dari Iman. Adapun sejumlah pedoman dalam al-quran dan sunnah menjelaskan tentang upaya memperkuat hubungan antara umat muslim dan non muslim.

## B. Penelitian Terdahulu

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

No	Nama Penelitian dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Hadi Akbar Mutawalli	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makasaar	Hasil Peneliti Menunjukkan Bahwa Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Produk Terhadap Minat Nasabah. <sup>48</sup>
2	Evi Yupitri Dan Raina Linda Sari	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan	Dari Hasil Kesimpulan Penelitian Ini Tentang Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Dan Produksi Bank Syariah Mandiri Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri. <sup>49</sup>
3	Sri Hastuti Pasaribu	Minat Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga	Hasil Penelitian Ini Menunjukan Bahwa Bagi Hasil, produk, pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim. <sup>50</sup>
4.	M. Radiansyah	Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pada Minat Nasabah Non Muslim terhadap Bank Syariah (PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kota Pematangsiantar)	Keberadaan bank Syariah tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai menggunakannya. Kedua nasabah tersebut tentunya mempunyai alasan-alasan tersendiri dalam keputusan

<sup>48</sup> Muhammad Adi Akbar Mutawalli, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar".

<sup>49</sup> Evi Yufitri dan Raina Linda Sari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan".

<sup>50</sup> Sri Hastuti pasaribu, "Minat Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Untuk Menjadi Nasabah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga".

			memilih jasa bank syariah. <sup>51</sup>
5.	Finka Agustia	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung	Dari hasil kesimpulan penelitian dilpangan yang dilakukan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Kantor cabang Bandar Lampung adalah Faktor Internal dan Eksternal. <sup>52</sup>
6.	Julian Hasmi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu.	Dari Hasil Kesimpulan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat adalah Faktor Lokasi, Pelayanan, Promosi, <i>Profit sharing</i> . <sup>53</sup>
7.	Fahrizal Saputra	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Ummat Non Muslim Menggunakan Tabungan BSI (Bank Syariah Indonesia) ( Studi Kasus Kantor cabang Bandar Lampung)	Dari Hasil Kesimpulan adalah Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim menggunakan Tabungan BSI Adalah Faktor Produk, <i>Profit Sharing</i> dan Lokasi. <sup>54</sup>

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persamaan Penelitian ini dengan penelitian Muhammad Hadi Akbar Mutawalli adalah sama sama meneliti tentang nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah, perbedaannya adalah lokasi ataupun tempat penelitian,

<sup>51</sup> M. Radiansyah, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pada Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah (PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pamatangsiantar)".

<sup>52</sup> Finka Agustia, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung".

<sup>53</sup> Julian Hasmi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu".

<sup>54</sup> Fahrizal Saputra, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Umat Non Muslim Menggunakan Tabungan BSI (Bank Syariah Indonesia)".

peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

2. Persamaan penelitian ini dengan Evi Yufitri dan Raina Linda Sari adalah sama sama melakukan penelitian kepada Nasabah non muslim, perbedaannya adalah penelitian Evi Yufitri dan Raina Linda Sari dilakukan di Bank Syariah mandiri Medan sedangkan Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.
3. Persamaan penelitian ini dengan Sri Hastuti adalah sama sama meneliti kepada nasabah non muslim, perbedaannya adalah peneliti terdahulu membahas tentang Minat faktor nasabah non muslim untuk menggunakan jasa perbankan syariah.
4. Persamaan penelitian ini dengan M. Radiansyah adalah sama-sama meneliti kepada nasabah non muslim, Perbedaannya adalah peneliti terdahulu membahas faktor kualitas pelayanan pada nasabah non muslim.
5. Finka Agustia Persamaan penelitian ini dengan Finka Agustia adalah sama-sama meneliti pada nasabah non muslim dan memiliki faktor produk pelayanan, fasilitas dan faktor internal, Perbedaannya adalah Peneliti terdahulu melakukan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti ini metode kualitatif dan lokasi penelitian yang berbeda.
6. Persamaan penelitian ini dengan Julian Hasmi adalah sama sama meneliti tentang nasabah non muslim dengan metode kualitatif, Perbedaannya peneliti terdahulu membahas tentang minat menabung dan lokasi penelitian yang berbeda.

7. Persamaan penelitian ini dengan Fahrizal Saputra adalah sama-sama meneliti pada nasabah non muslim dengan metode penelitian Kualitatif, perbedaannya adalah fokus peneliti terdahulu pada nasabah non muslim yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi pada penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, Jalan Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatra Utara. Waktu penelitian dimulai dari Tanggal 15 Maret 2022 s/d 30 Desember 2022

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif yang mana penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Berdasarkan jenis penelitian ini maka peneliti memilih metode kualitatif yang dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan.

#### **C. Sumber Data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer adalah data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian yaitu nasabah non muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.
2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung di peroleh oleh peneliti dari subjek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.

Sebagai data sekunder penulis mengambil dari jurnal/skripsi dan pegawai bank yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan/ *field research*, yakni penelitian yang langsung dilakukan atau pada responden, oleh karenanya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab yang responden atau informan yang untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Wawancara digunakan untuk menggali informasi atau persepsi subjektif dari informan terkait topik yang ingin diteliti dan terlebih dahulu peneliti harus menyiapkan pertanyaan-pertanyaan wawancara. Pertanyaan tersebut perlu diujikan kemampuannya agar peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan.

Jenis wawancara yang dilakukan peneliti merupakan wawancara terstruktur, di mana setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan telah tersusun secara sistematis dan dibatasi pada aspek-aspek terkecil dalam penelitian.

##### **2. Metode Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, maupun pada dokumentasi. Melakukan

dokumentasi penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, notulen rapat, catatan harian dan lainnya.<sup>55</sup>

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

Analisis data penelitian dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang di berikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidimpuan, selanjutnya reduksi data yaitu pemilihan data dengan menyederhanakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis nasabah non muslim dilapangan. Penyajian data adalah menuliskan hasil penelitian yang telah dilakukan agar lebih mudah dipahami dengan menyajikan data yang sederhana, jelas agar mudah dibaca dipahami. Kemudian Penarikan kesimpulan ini bermaksud unuk menganalisis, dengan tujuan mencari makna dan inti dari data yang ada sehingga dapat ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini teknik analisis data yang dipakai adalah deskriptif yang dimana pemaparan dan penggambaran dengan kata-kata jelas dan terperinci.<sup>57</sup>

### **F. Teknik Penjamin Keabsahan Data**

Teknik pengabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus menguji data yang diperoleh.

#### **1. Triangulasi**

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan

---

<sup>55</sup> Septiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007), hlm. 35.

<sup>56</sup> Lilik Aslichati, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), hlm. 21.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2019), hlm. 244.

sumber data yang ada. Jika melakukan pengumpulan data dengan triangulasi sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.<sup>58</sup>

Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber, metode, penyelidik, dan teori.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari beragam sumber yang tersedia.

b. Triangulasi metode

Triangulasi metode merupakan triangulasi yang dapat ditempuh dengan Dalam triangulasi metode terdapat dua jenis strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data.

c. Triangulasi peneliti

Triangulasi peneliti merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan jalan memanfaatkan peneliti lain untuk mengecek data. Misalnya membandingkan hasil analisis peneliti pertama dengan peneliti yang lain.

d. Triangulasi teori

Triangulasi teori merupakan triangulasi yang dapat ditempuh melalui penggunaan beberapa teori relevan.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Sugiyono, hlm. 115-117.

<sup>59</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penilaian Bahasa* (Surakarta: Kencana, 2014), hlm. 115-117.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia berdiri pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Berdirinya Bank muamalat Indonesia dikemukakan oleh majelis ulama Indonesia (MUI), Ikatan cendikiawan muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan langsung dari pemerintahan republic Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992/1412 H. Bank muamalat Indonesia semakin berkembang dan semakin banyak mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi syariah (Asuransi Takaful), dana pensiun lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang kemudian menjadi terobosan di Indonesia.

Pada tanggal 27 Oktober 1994 bank muamalat Indonesia berhasil mendapatkan predikat sebagai Bank Devisa yang tujuannya untuk memperkokoh sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang dikembangkan. Pada tahun 1998 Indonesia mengalami krisis moneter DAN Bank Muamalat juga terimbas dampak krisis yang mengakibatkan Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 Miliar,

Untuk mengembalikan dan memperkuat modal, Bank Muamalat Indonesia mencari modal berupa pinjaman dengan Islamic Development Bank (IDB) yang berada di Jeddah, Arab Saudi. Tanggal 21 Juni 1999 Islamic Development Bank resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Kurun waktu 3 tahun Bank Muamalat Indonesia berhasil mengembalikan kondisi dan rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi pegawai Bank Muamalat, ditunjang oleh pemimpin yang kuat dan tegas, serta strategi pengembangan usaha yang tepat dan ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah secara murni.<sup>60</sup>

Seiring berkembangnya waktu, pada tahun 2005 Bank Muamalat Indonesia memiliki 47 kantor cabang, 12 kantor cabang pembantu, dan 92 kantor kas, 50 kantor pos dan 2 unit pelayanan syariah (UPS). Sedangkan pada tahun 2009 Bank Muamalat mendapat izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia yang menjadi Bank pertama di Indonesia yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Salah satu kantor Bank Muamalat adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan.

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia**

### **a. Visi**

Adapun Visi Bank Muamalat Indonesia “ Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar di Indonesia dengan ekstensi yang diakui ditingkat *regional*”.

---

<sup>60</sup> <http://www.muamalatbank.com/asset/cd/p05/02.html>, diakses pada 5 September 2022, pukul 14.13 WIB

b. Misi

Sedangkan Misi dari Bank Muamalat Indonesia “ Membangun lembaga syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>61</sup>

**3. Profil Bank PT. Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan**

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, pejabat setempat serta seluruh karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

Pimpinan 1 di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal Sunadi. Setelah itu pada periode tahun 2004-2008 pimpinan II oleh bapak Dedi Muliya. Pada periode tahun 2008-2011 pimpinan III oleh bapak Armansyah Mirja, kemudian periode ke-IV tahun 2012-2015 dipimpin oleh bapak Ir. Fauzi, kemudian periode ke-V tahun 2015-2018 dipimpin oleh bapak Muhammad Helmi, kemudian periode ke-VI tahun 2018 sampai sekarang dipimpin oleh ibu

---

<sup>61</sup> <http://www.Bankmuamalat.co.id>, diakses pada 5 September 2022, pukul 16.56 WIB

Efrida Yanti Siregar. Jumlah karyawan pada cabang Padangsidimpuan sebanyak 23 orang karyawan, sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 buah yang terlatak di cabang Padangsidimpuan.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidimpuan. Pada awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan. Lokasi ini mudah dijangkau, karena lokasinya berada di pusat kota, yang gedungnya berdampingan dengan Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres kota, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, serta Plaza Anugrah pusat pasar.

#### **4. Struktur Organisasi**

Dari segi etimologi struktur berasal dari kata *struktire* diartikan sebagai satu susunan unsur dan pelatihannya menurut pola penataan tertentu. Organisasi adalah kumpulan beberapa orang untuk sepakat mencapai satu tujuan bersama. Struktur organisasi lahir sesuai dengan tujuan organisasi, disusun atas dasar kesepakatan para individu yang bergabung dalam organisasi. Karena dengan struktur tersebut mereka menempatkan diri, memerankan diri serta mengembangkan diri untuk beraktivitas dalam organisasi dalam hal mencapai tujuan organisasi.

#### **5. Tugas dan Tanggungjawab**

Tugas dan tanggung jawab pegawai yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut :

a. *Branch Manager*

*Branch manager* memiliki tugas memimpin seluruh bagian yang ada dan bertanggungjawab atas segala kegiatan yang berlangsung mengenai perkembangan dan kelangsungan hidup serta berperan penting dalam menetapkan kebijakan dan mengambil keputusan demi kemajuan bank.

b. *Operating Manager*

Adapun tugas dan tanggungjawab *operating manager* sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan pekerjaan dan *staff* di area *costumer service*, dan kas penata jasa agar optimal.
- 2) Menciptakan suasana kerja yang harmonis sesama karyawan maupun atasan.
- 3) Mengatasi permasalahan yang terjadi di area operasional yang mengarah pada prosedur.
- 4) Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang, yang dimana tanggung jawab dalam berbagai bentuk laporan misalnya, taksiran harian, rekening dan neraca.
- 5) Menciptakan sistem pendukung operasional yang bagus sebagai acuan untuk memberi kepuasan pelayanan bagi nasabah.

c. *Marketing*

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang *marketing*:

- 1) Mengoptimalkan penerimaan saham, simpanan non saham, angsuran pokok.

- 2) Memaksimal kualitas penyaluran dan pelepasan pinjaman.
- 3) Memproduksi produk layanan kepada masyarakat.
- 4) Melakukan pembiayaan Pendampingan kepada nasabah.

d. *Residance Auditor*

Adapun tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Melakukan Pemeriksaan tentang kebenaran dan kelengkapan.
- 2) Melaporkan hasil temuan *zero defect* ke kantor pusat sekali sebulan.
- 3) Melakukan *cash count* di teller dan ruang *vault* sekali sebulan.
- 4) Bertanggung jawab melakukan pemeriksaan ulang secara *random* terhadap data *statement* rekening koran sebelum di kirim dan dibuat laporan berita setelah pemeriksaan.

e. *Costumer Service*

Costumer service adalah staff kantor yang berada *front linier* dan juga berhubungan langsung dengan nasabah, adapun tugas dan tanggungjawabnya sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan dan memaparkan produk maupun jasa kepada calon nasabah yang datang ke bank maupun konsultasi lewat via telepon.
- 2) Melayani pembukaan, penutupan ataupun perubahan rekening dan memastikan semua sudah sesuai standar operasional.
- 3) Menanggapi seluruh keluhan nasabah yang berkaitan dengan dunia perbankan.
- 4) Memberikan informasi kepada nasabah apabila ada sesuatu yang berhubungan dengan bank dan nasabah.
- 5) Melakukan koordinasi dengan bagian pihak lain.

f. *Teller*

*Teller* merupakan *front linier* yang memiliki tugas serta tanggungjawab yang berhubungan langsung dengan nasabah. Adapun tugas dan tanggungjawabnya adalah:

- 1) Melayani transaksi penyetoran dan pembayaran tunai.
- 2) Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank.
- 3) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan penghitungan pencocokan dan saldo pada neraca harian.
- 4) Menginput data transaksi kekomputer
- 5) Membantu pelanggan memesan produk, seperti cek, kartu kredit dan kartu debit.

g. *Back Office*

Adapun tugas dan tanggungjawab *back office*:

- 1) Memeriksa seluruh transaksi.
- 2) Memberikan pelayan terbaik kepada nasabah.
- 3) Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan
- 4) Mengurus berkas pembelian dan pemasaran produk

h. *Security*

*Security* merupakan bagian dari *front linier* yang berhubungan langsung dengan nasabah, yang dimana tugas dan tanggungjawab *security* yaitu harus bersikap ramah kepada nasabah dengan cara membukakan pintu dan mengucap salam selamat datang dan disamping itu *security* juga

bertugas membantu nasabah yang kesulitan serta menjaga keamanan dan ketertiban bank.

i. *Office Boy* (OB)

Adapun tugas dan tanggungjawab *office boy* :

- 1) Selalu menjaga kebersihan kantor bank.
- 2) Menyediakan makan dan minum pegawai bank.
- 3) Menjaga serta memelihara inventarisasi dan peralatan perlengkapan bank.

j. *Driver*

*Driver* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai sopir yang mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya dan sang *Driver* harus bertanggungjawab dengan alat transportasi yang digunakan agar selalu dalam keadaan baik.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan**

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah hukum. Pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam meminjam dengan bunga atau dengan kata lain riba. Sedangkan bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa jasa lain dalam lalu lintas pembayaran disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Menentukan ataupun memilih bank mana yang akan

digunakannya yang pastinya memberikan efek positif terhadap nasabah yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan juga secara bersamaan.<sup>62</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah yang ada di Kota Padangsidempuan yang memiliki berbagai macam pilihan produk yang dapat ditawarkan kepada calon nasabah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu adapula faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim dalam mengambil keputusan untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Maka untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan maka peneliti sudah melakukan wawancara dengan Ibu Baiko, Ibu Nurawati Lumban Tobing, Namboru Naudur S, Bapak Apul Haloho, Nasli Merlina Simamora, Elprida Tanjung dan Ibu Ahotda selaku nasabah non muslim PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Berikut adalah hasil wawancara dari nasabah non muslim, faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim:

#### 1. Faktor Produk

Produk adalah hal yang paling utama dalam menentukan keputusan seorang nasabah untuk memilih bank yang akan digunakan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Baiko selaku nasabah yang menggunakan produk Tabungan Muamalat Umum di Bank Muamalat, beliau mengatakan

---

<sup>62</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008), hlm. 1.

informasi mengenai Bank Muamalat dari temannya yang menggunakan Bank Muamalat. Wawancara dengan Ibu Baiko:

“saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat dari teman saya, yang kebetulan menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan”. Dan “saya tertarik menggunakan Bank Muamalat ini karena Produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya dan pelayanan yang diberikan memuaskan dengan sikap pihak bank yang ramah”. Menurut pengetahuan saya bank syariah tidaklah memakai bunga seperti bank konvensional, karena bank syariah itu memakai prinsip bagi hasil sesuai syariat islam. Saya hanya ingin mencoba menggunakan bank syariah, karena rasa ingin tahu yang didorong oleh kawan saya”.<sup>63</sup>

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Baiko, maka dapat disimpulkan beliau mengetahui informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dari temannya yang merupakan orang Islam yang kebetulan menggunakan Bank Muamalat, pelayanannya memuaskan serta tempat yang nyaman dan pihak bank pun ramah, adapun produk yang ditawarkan bervariasi, namun ia memilih tabungan umum dikarenakan adminnya yang murah dan tidak memiliki potongan bulanan sama sekali disampaikan oleh Ibu Baiko.

## 2. Faktor Promosi

Promosi adalah salah satu alasan nasabah non muslim menggunakan bank syariah karena pihak bank melakukannya dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing selaku nasabah pembiayaan yang telah menyelesaikan, beliau mengatakan bawah mengetahui informasi tentang Bank Muamalat dari pihak bank yang melakukan promosi. Wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing:

---

<sup>63</sup> Ibu Baiko, “Wawancara dengan selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan,” Tanggal 22 September 2022, Pukul. 21.00 wib.

“Saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat ini dari pihak bank yang melakukan promosi, saya tertarik melihat pegawai yang sangat sopan dan baik dalam berbicara. Saya memutuskan menggunakan Bank Muamalat ini karena keinginan sendiri bukan karena ada unsur paksaan dari pihak manapun, saya ingin mengetahui lebih jauh mengenai bank syariah”. Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat karena bunga yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional, dan kalo sekiranya saya ingin menyetorkan uang secara langsung pun lumayan dekat dari rumah saya”. Kemudian “Ketertarikan Awal Saya Pada Bank ini adalah sikap baik dan ramah pihak bank dalam menawarkan kepada masyarakat”.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing dapat disimpulkan bahwa ia mengetahui PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan ini dari pihak Bank yang melakukan Promosi langsung dan ibu ini berpendapat bahwa pegawai Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ini sangatlah ramah dan tempatnya yang lumayan dekat dari kediaman. Beliau mengatakan alasan ketertarikan dengan Bank Muamalat karena tidak menggunakan sistem bunga. Ia tertarik untuk menabung di bank ini dengan alasan jikalau menyetor uang secara langsungpun akan lebih mudah dan beliau mengatakan bunga dan riba itu kurang menguntungkan kedua belah pihak. Ibu ini menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena pelayanannya yang nyaman. Dengan itu dapat kita analisis bahwa faktor yang memengaruhinya untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan kenyamanan dalam menggunakan pelayanan dalam bank tersebut. Selain itu yang menjadi alasan Ibu Nurmawati Lumban Tobing untuk menggunakan Bank Muamalat Indonesia ialah karena produk yang sesuai kebutuhan dan alasan menghindari bunga yang lebih tinggi.

---

<sup>64</sup> Ibu Nurmawati Lumban Tobing, “Wawancara dengan selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan,” 27 September 2022.

### 3. Faktor Lokasi

Lokasi juga adalah hal penting yang dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih menggunakan suatu bank. Hal sesuai dengan hasil wawancara dengan Naboru Naudur S, beliau mengetahui tentang Bank Muamalat Indonesia dari kawan lingkungan sekitarnya dan lokasi usaha Naboru Naudur S ini dekat dengan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan. Beliau mengatakan bahwa dia sudah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan sudah hampir satu tahun. Hasil Wawancara dengan Ibu Naudur S:

“Saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat dari lingkungan sekitar saya dan kebetulan lokasi usaha (toko) saya juga dekat dengan bank ini, saya memilih Bank Muamalat karena keinginan saya sendiri bukan karena ada unsur paksaan, meskipun saya berada dikalangan muslim”. Saya mengetahui juga mendapat penjelasan tentang informasi mengenai Bank Muamalat ini dari tetangga saya yang merupakan seorang muslim, kawan dilingkungan sekitar saya juga”. Saya sudah menggunakan Bank Muamalat lumayan lama, karena saya juga sudah pernah menjadi nasabah di bank konvensional akan tetapi saya setelah mengetahui kelebihan nya saya lebih memilih menjadi nasabah Bank muamalat saja”. Walaupun tidak seramai bank konvensional tapi saya sudah nyaman menggunakan Bank Muamalat ini”.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Naboru Naudur S dapat disimpulkan bahwa Naboru Naudur S menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan karena karena keinginan beliau sendiri yang didorong oleh faktor sosial dan situasional. Faktor sosial yang dimana beliau mengetahui Bank Muamalat Indonesia ini dari kawan lingkungannya, kemudian faktor situasionalnya yang dimana Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan ini dekat dengan usaha milik Naboru ini. Kemudian

---

<sup>65</sup> Naboru Naudur S, “Wawancara dengan Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan,” Tanggal 08 Oktober, Pukul 14.00 WIB 2022.

adapula faktor Internal yaitu keinginan sendiri untuk pindah dari bank konvensional ke bank syariah tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun, beliau juga mengatakan tentang bunga/riba yang kurang menguntungkan kedua belah pihak dan dilarang Sebagian kalangan.

#### 4. Faktor Pelayanan

Pelayanan adalah faktor yang juga memengaruhi nasabah dalam memilih menggunakan sebuah bank, karena pelayanan adalah bentuk dari sifat yang dibuktikan oleh kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho selaku nasabah pembiayaan yang sudah menyelesaikannya beliau mengatakan bahwa sudah lama mengetahui PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan namun diperjelas pada saat pihak bank melakukan promosi. Wawancara dengan Bapak Apul Haloho:

“saya sudah lama mengetahui Bank muamalat ini namun saya masih kurang jelas dan setelah mendengarkan penjelasan pada saat promosi dari pihak bank barulah saya ingin mencoba menjadi nasabahnya. Saudara saya kebetulan adalah pengguna bank syariah, yang mengatakan bahwa pelayanan bank syariah sangatlah baik”. Kemudian saya tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena pelayanan yang memuaskan, adapun produk yang saya pilih adalah pembiayaan *mudharabah*.<sup>66</sup>

#### 5. Faktor Reputasi

Faktor reputasi juga bisa menjadi suatu pandangan bagi nasabah dalam memilih menggunakan sebuah bank. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho dan Ibu Elprida Tanjung:

“Sejauh ini saya masih merasakan kenyamanan dan rasa aman dalam bertransaksi di Bank Muamalat ini dan selama saya menjadi nasabah di sini saya belum pernah merasakan kesalahan maupun terjadi perselisihan

---

<sup>66</sup> Bapak Apul Haloho, “Wawancara dengan Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidempuan,” Tanggal 22 September 2022. Pukul. 11.00 wib.

dalam riwayat bertransaksi. Jikalau masih ada kesempatan dan umur yang panjang saya masih ingin menjadi nasabah di Bank Muamalat ini, karena saya sudah nyaman dengan pelayanan serta citra kinerja dari pihak dengan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, Kenyamanan adalah hal yang perlu diberikan oleh pihak bank kepada nasabah agar menjaga kelangsungan hubungan antara pihak bank dan nasabah.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi Bapak Apul Haloho untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan antara lain faktor sosial yang dimana beliau mengetahui Bank Muamalat Indonesia melalui kawan walaupun hanya sekedar tahu yang kemudian diperjelas oleh pihak bank, kemudian faktor internal atau psikologis yang ada niat sendiri untuk mencoba dengan menggunakan bank syariah, dan faktor situasional yang dimana ada saudara beliau merupakan pengguna bank syariah lainnya yang mengatakan bahwa pihak bank syariah sangatlah ramah pada nasabah.

#### 6. Faktor *Profit Sharing*

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *profit Sharing* yang dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Secara Definitive *Profit Sharing* diartikan: “Distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”. Secara umum *Profit sharing* pembeda paling ciri khas antara bank syariah dan bank konvensional, yang mana hal ini menjadi alasan nasabah untuk memilih menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Hal sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Ahotda beliau mengatakan bahwa mengetahui informasi mengenai

---

<sup>67</sup> Bapak Apul Haloho, “Wawancara dengan Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidempuan,” Tanggal 22 September 2022 Pukul 10.00 wib.

informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan pada saat pihak bank melakukan promosi. Wawancara dengan Ibu Ahotda:

“Saya mengetahui informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan melalui promosi salah seorang pegawai bank tersebut yang sangat baik dan ramah”. Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat awalnya untuk mencoba-coba saja tapi setelah saya menggunakan produk tabungan wadiah yang apabila mencapai target yang akan ditentukan maka akan ada undian yang dilakukan”. Dan menurut saya bunga pada konvensional kurang menguntungkan kedua belah pihak karena kadang kala usaha tidak selalu beruntung ada fase naik turunnya”.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ahotda diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi Ibu Ahotda adalah faktor internal yaitu beliau berinisiatif sendiri untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan serta telah mengetahui tentang bunga/riba yang dilarang. Adapun faktor lainnya adalah faktor kebutuhan dan kenyamanan yang dimana dia tertarik karena sesuai kebutuhan dan kenyamananya sebagai nasabah.

Untuk mengetahui bagaimana nasabah memilih dan menentukan bank yang akan digunakan, teori yang harus dipelajari adalah mengenai perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari faktor pribadi, sedangkan faktor eksternal yaitu produk, lokasi, promosi dan pelayanan.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara dengan nasabah non muslim diatas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah non muslim tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

---

<sup>68</sup> Ibu Ahotda, “Wawancara dengan Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan,” Oktober, Pukul 20.00 T2022.

dikarenakan Produk, pelayanan, lokasi dan promosi. Faktor pelayanan nasabah mengetahui bahwa bunga/riba itu dilarang menurut agama masing-masing serta kepercayaan kepada pihak bank syariah juga memiliki pengaruh paling penting terhadap keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah, fasilitas yang diberikan telah memadai juga mudah diakses oleh nasabah.

Adapun faktor paling besar yang memengaruhi keputusan nasabah non muslim menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah :

- a. Produk yang ditawarkan pada saat promosi oleh pihak bank syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah, telah disesuaikan disesuaikan dengan teori konsumen.
- b. Promosi yang baik serta fasilitas yang mudah memadai, hal ini dibuktikan oleh nasabah yang mengatakan bahwa pegawai pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan sangat baik dan ramah saat melakukan promosi.
- c. Lokasi yang terjangkau, hal ini sesuai dengan faktor eksternal yang dimana lokasi yang dekat maupun strategis menjadi pendorong nasabah untuk menentukan bank mana yang akan digunakan.
- d. Pelayanan yang baik dan memuaskan, sesuai dengan kebutuhan seorang nasabah ialah menginginkan pelayanan yang memuaskan
- e. Reputasi yang baik, sebuah bank harus selalu menjaga citra nama baiknya demi kelangsungan hidup bank agar nasabah tertarik menggunakan bank tersebut.

- f. Adanya teman maupun keluarga dari golongan non muslim maupun muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, Hal ini disesuaikan dengan faktor sosial dengan dorongan keinginan untuk mencoba menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

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

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah. Persepsi tersebut adalah benar karena sesuai dengan aturan perjanjian berdasarkan fatwa DSN-MUI untuk menyimpan dan menghimpun dana, pembiayaan dan kegiatan lainnya sesuai dengan syariah.

Keberhasilan perbankan syariah membutuhkan waktu dan dukungan ummat Islam. Jika kita masih ragu dengan bank syariah, perlu kita ketahui bahwa disetiap bank syariah ada Dewan Pengawas Syariah yang bertanggung jawab untuk mengawasi setiap operasi dan kontrak bank agar sesuai dengan hukum syariah.

Berbagai pemahaman yang dimiliki responden tentang alasan untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan yang tidak terlepas dari lebih dulu mengetahui tentang bank konvensional sampai dengan karena hubungan dengan pekerjaan. Hal tersebut sangat jauh diharapkan oleh hukum Islam, karena dari zaman rasullah sudah ada riba yang sangat dilarang. Akan tetapi ummat non muslim belum tentu mengetahui larangan riba sesuai dengan layaknya ummat muslim, tapi mereka juga mengetahui riba itu adalah penambahan jumlah oleh pihak bank.

Jadi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Non Muslim Menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah responden yang mengatakan bahwa memilih menggunakan Bank Muamalat karena Faktor Produk, Promosi, lokasi, pelayanan, *Profit sharing* dan *religious stimuli*.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Finka Agustia (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019), Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah non muslim memilih bank syariah karena faktor produk yang sesuai keinginan nasabah, promosi yang dilakukan pihak bank menarik hati nasabah non muslim karena keramahan, lokasi yang terjangkau cukup dekat dengan kediaman dan karena faktor keinginan sendiri.<sup>69</sup>

Ada juga responden yang mengatakan bahwa faktor yang memengaruhinya untuk menggunakan Bank Muamalat adalah faktor Produk, lokasi dan promosi saja. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Muhammad Hadi Akbar Mutawalli, (skripsi, Universitas Islam Alauddin Makassar, 2019) Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan bank syariah adalah faktor produk yang sesuai kebutuhan, kemudian lokasi yang terjangkau karena

---

<sup>69</sup> Finka Agustia, "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung," skripsi IAIN Metro, 2019, hlm. 52.

dekat keramaian dan kediaman , selanjutnya faktor promosi yang menarik perhatian hati yang ingin menggunakan bank syariah.<sup>70</sup>

Adapula responden nasabah non muslim yang mengatakan bahwa keputusannya memilih menggunakan bank syariah adalah faktor fasilitas yang memadai, promosi yang menarik dan produk yang sesuai kebutuhan dan keinginan sebagai konsumen. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Evi Yufitri dan Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan bank syariah adalah faktor fasilitas yang memadai dan mudah untuk diakses, kemudian faktor promosi yang pada saat promosi pihak bank melakukannya dengan baik dan bersikap ramah sehingga menarik perhatian dan faktor produk yang dimana produk ini adalah alasan utama dalam keputusan nasabah dalam memilih bank syariah yang akan digunakan.<sup>71</sup>

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Rusdy selaku kepala koordinator financing di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Beliau menyatakan bahwa jumlah nasabah non muslim pada tahun 2020 sebanyak 65 nasabah kemudian jenis produk yang diminati adalah tabungan wadiah dikarenakan tidak memiliki admin bulanan sama sekali. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah nasabah non muslim yang menggunakan PT.

---

<sup>70</sup> Muhammad Adi Akbar Mutawalli, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar.," skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019, hlm, 79.

<sup>71</sup> Evi Yufitri dan Raina Linda S, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol 1. No.1 Desember 2012.

Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan mengalami peningkatan menjadi sejumlah 73 orang nasabah.<sup>72</sup>

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih banyak membutuhkan penyempurnaan dikarenakan masih ada banyak keterbatasan peneliti dalam penelitian ini, diantaranya:

2. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
3. Keterbatasan tenaga, waktu serta biaya dan tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut, meskipun peneliti mengalami hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti sudah berusaha sekuat tenaga dan pikiran agar penelitian ini berjalan sesuai yang diharapkan.
4. Peneliti mengalami kesulitan dalam mencari dan menemui responden untuk menyesuaikan waktu tempat dan suasana.
5. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara yang peneliti berikan kepada nasabah non muslim PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, secara psikologis tidak mengetahui kejujuran dalam hati maupun pikiran ketika responden menjawab pertanyaan wawancara yang disampaikan oleh peneliti.
6. Keterbatasan teori-teori terhadap masalah yang dibahas, sehingga memungkinkan indikator-indikator instrument kurang valid dan detail.

---

<sup>72</sup> Bapak Rusdy, "Wawancara dengan selaku kepala Koordinator Financing Pt. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan," Agustus , pukul 10.00 WIB 2022.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul analisis faktor faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah:

##### 1. Faktor Produk

Nasabah non muslim memilih menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, karena produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan sebagai nasabah.

##### 2. Faktor Promosi

Nasabah non muslim mengetahui informasi mengenai bank dari pihak promosi bank, yang mana pada saat promosi pihak bank melakukannya dengan sangat baik dan menarik karena kualitas maupun kesopanan dari pihak promosi.

##### 3. Faktor Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu alasan nasabah dalam menentukan menggunakan suatu bank, yang dimana nasabah non muslim tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena pelayanannya yang baik dari segi fasilitas, pelayanan administrasi maupun sikap santun dalam melayani nasabah.

##### 4. Faktor Lokasi

Lokasi suatu bank sangat memengaruhi minat nasabah dalam menentukan memilih menggunakan suatu bank, yang dimana pada PT. Bank

Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan nasabah non muslim memilih menjadi nasabahnya dengan alasan lokasi yang dekat dengan kediaman maupun usaha sinasabah.

#### 5. Faktor *Profit Sharing*

Bagi Hasil (*Profit Sharing*) adalah ciri khas yang paling membedakan bank syariah dan bank konvensional, yang mana hal ini menjadi alasan nasabah non muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan guna menghindari bunga yang tinggi pada bank konvensional.

#### 6. Faktor Reputasi

Reputasi bank sangat penting bagi semua bank karena reputasi ini dapat memengaruhi pertimbangan nasabah dalam memilih menggunakan bank, yang nama pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, saat diwawancarai seorang nasabah non muslim mengatakan citra bank muamalat ini sangatlah baik dan hal itu yang menjadi alasannya untuk menggunakan bank tersebut.

### **B. Saran**

1. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan harus lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan promosi dengan cara mensosialisasi ataupun menjelaskan tentang bank syariah yang lebih luas dan jelas kepada masyarakat khususnya masyarakat non muslim guna agar perbankan syariah ini lebih merata dikalangan masyarakat yang berbeda keyakinan. Promosi ini bisa dilakukan melalui media, brosur, ataupun media cetak lainnya maupun pihak

bank/marketing yang turun langsung kelapangan untuk mempromosikan kepada masyarakat non muslim.

2. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan bisa juga menambah mesin ATM diberbagai tempat tujuannya agar nasabah lebih mudah melakukan transaksi dan agar bank syariah ini terlihat lebih besar dan luas cakupannya dikalangan masyarakat.
3. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan untuk tetap menjaga citra keramahan pelayanan yang sudah diketahui nasabah guna meningkatkan masyarakat yang akan menjadi nasabah dibank syariah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- A Karim, Adiwarmarman. "Pemikiran Adiwarmarman Azwar Karim Terhadap Konsep Economic Value Of Time," *Jurnal Muamalah*, Vol. 2, no. No. 2 (Maret 2016).
- Agustia, Finka. "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung," skripsi IAIN Metro, 2019.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008.
- Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Apriyantini, Marlina Ayu. "Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta." *Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*, Skripsi, 2014.
- Arifin, Zainul. *Memahami Bank Syariah-Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*. Jakarta: Alfabeta, 2000.
- Aslichati, Lilik. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Bapak Apul Haloho. "Wawancara dengan Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan," 22 September 2022.
- Bapak Rusdy. "Wawancara dengan Bapak Rusdy, selaku kepala Koordinator Financing Pt. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan," Agustus , pukul 10.00 WIB 2022.
- Batubara, Alwiansyah. "Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin di KUA Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Menurut Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Nomor 379", Thesis, IAIN Padangsidimpuan, 2018.
- Daniel, dan Anas. "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Equilibrium," *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5, no. 1 (Januari 2017).
- Dariah. "Optimizing Input dan Output bawah Skema Mudharabah," *International Jurnal Of Sciences Of Social Sciences Research*, 2015.
- Darsyah, Moch. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.

- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Dwityanti, Esthi. “Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri,” esis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008.
- Firdaus N, Muhammad, dan dkk. *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*. Jakarta: Renaisan, 2005.
- Hanik, Siti Umi, dan Jati Handayani,. “Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah” (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri),” *Jabpi*, Vol. 22, no. No. 2 (2019).
- Huda, Nurul, dan Mohammad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Ibu Ahotda. “Wawancara dengan Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan,” Oktober , pukul 20.00 2022.
- Ibu Baiko. “Wawancara dengan selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan,” 22 September 2022.
- Ibu Kartika Selaku. “Wawancara Dengan Costumer Service PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan2,” Wawancara, Desember 2022.
- Ibu Nurmawati Lumban Tobing. “Wawancara dengan selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan,” 27 September 2022.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kartono, Kartini. *Psikologi Umum*. 1998 ed. Bandung: Mandar Maju., t.t.
- Kasmil, dan dkk. *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Killis, John. “Motivasi Ekstrinsik dan Bimbingan dalam Pelajaran dengan Kecakapan Kerja Teknik Listrik Lulusan STM pada Industri-industri DIY,” Tesis, IKIP Jakarta Fakultas Pasca Sarjana, 1988.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

- M Algaond, Latifa, dan Mervyn K Lewis. *Perbaikan Syariah Prinsip, Praktek dan Prospek*. Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2007.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Maulana, Indra. "Peranan Penyampaian dan Operasi Jasa, Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Refutasi Rumah sakit," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8, no. No. 1 (Februari 2021).
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- Mutawalli, Muhammad Adi Akbar. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar.," skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019.
- Muzakkir. "Hubungan Religiusitas Dengan Perilaku Personal Mahasiswa Angkatan 2009/2010 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Alauddin Makasar," *Jurnal Diskursus Islam*, Vol. 1, no. No. 3 (Desember 2013).
- Naboru Naudur S. "Wawancara dengan Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan," Oktober , Pukul 14.00 WIB 2022.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penilaian Bahasa*. Surakarta: Kencana, 2014.
- Nurhipnudin, Lip. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim pada Bank Syariah" (Studi Kasus pada Mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Perwataatmadja, Karnaen. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.
- Poerdaminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2006.
- Rianto Al Arif, M.Nur. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Sedyana. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Presko, 1995.
- Septiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007.

- Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2019.
- Sukardi, dan Anwari. *Manfaat Menabung Dalam Tabanas dan Taksa*. Jakarta: Balai Aksara, 2004.
- Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Syahrial. “Pengaruh Persepsi Nilai Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah Di Banda Aceh,” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, Vol. 4, no. No. 1 (Maret 2018).
- Wibowo, Edt, dan Untung Hendi. *Mengapa Memilih Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Winkel. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Grafindo, 1996.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktis*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Yupitri, Evi, dan Raina Linda S. “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, no. No. 1 (Desember 2012).

### **Thesis**

- Batubara, Alwiansyah, “*Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin di KUA Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Menurut Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Nomor 379*”, Thesis, IAIN Padangsidempuan, 2018.
- Esthi Dwityanti, “Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri”, (Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008)
- John killis, “*Hubungan Minat Kerja, Motivasi Ekstrinsik dan Bimbingan dalam Pelajaran dengan Kecakapan Kerja Teknik Listrik Lulusan STM pada Industri-industri DIY*”, (Tesis, IKIP Jakarta Fakultas Pasca Sarjana, 1988)

## **Skripsi**

Finka Agustia,” Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung”, skripsi IAIN Metro, 2019

Iip Nurhipnudin, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim pada Bank Syariah “(Studi Kasus pada Mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta)”, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Marlina Ayu Apriyantini, “Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta”, Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

Muhammad Hadi Akbar Mutawalli,”Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan jasa bank syariah di Makassar”, skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019.

## **Sumber lainnya**

Wawancara Oleh Bapak Apul Haloho Selaku Nasabah Non Muslim Bank Muamalat KC Padangsidempuan 10 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Baiko, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 22 September 2022, pukul 11.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 27 September 2022, pukul 10.50 WIB

Wawancara dengan Namboru Naudur S Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 08 Oktober 2022, pukul 14.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Apul Haloho, Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidempuan, Tanggal 22 September 2022, pukul: 15.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Ahotda Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 20 Oktober 2022, pukul 20.00

Wawancara Dengan Ibu Kartika Selaku Costumer Service PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 16 Desember 2022

Wawancara dengan Bapak Rusdy, selaku kepala Koordinator *Financing* Pt. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 04 Agustus 2022, pukul 10.00 WIB

**Website**

<http://www.muamalatbank.com/asset/cd/p05/02.html>, diakses pada 5 September 2022, pukul 14.13 WIB