

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON  
MUSLIM MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat meraih Gelar Sarjana Perbankan Syari'ah  
(SE) pada Jurusan perbankan syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh:

**Dinda Sulistia Sari Sainong.**

13.16.15.0020

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO**

**2017**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON  
MUSLIM MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat merah Gelar  
Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE) pada Jurusan perbankan syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh:

**Dinda Sulistia Sari Sainong.**

13.16.15.0020

Di bawah bimbingan:

1. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM.
2. Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO  
2017**

## ABSTRAK

**Dinda Sulistia Sari Sainong, 2017:***Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.* Pembimbing I: Dr. Hj. Ramlah M., MM, Pembimbing II: Muzayyanah Jabani, ST., MM.

---

### **Kata Kunci: Produk, Pelayanan, Nasabah Non Muslim**

Permasalahan pokok yang diteliti dalam skripsi ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sebanyak 200 orang. Sampel yang diambil sebanyak 67 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan SPSS 15 *for windows*, maka penulis menarik kesimpulan bahwa dilihat dari analisis pengujian regresi linear berganda, uji T hitung dan analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri kota palopo dengan nilai probabilitas (sig.)  $0,000 < 0,05$ , pada uji F hitung bahwa produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri kota palopo dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , digambarkan dalam hasil uji regresi linear berganda  $Y = -1,279 + 0,771X_1 + -0,099X_2$  dan pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,704 hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni produk dan pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 0,704 atau 70,4% dan sisanya sebesar 0,296 atau 29,6% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Sulistia Sari Sainong

NIM : 13.16.15.0020

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan / karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri, kutipan yang ada ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya, bilamana di kemudian hari terbukti saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 27 Juli 2017  
Yang membuat pernyataan

Dinda Sulistia Sari Sainong  
NIM. 13.16.15.0020

## PRAKATA

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على اشرف ال الانبياء والمرسلين  
وعلى اله واصحابه ومن تبعهم باحسان اليوم الدين اما بعد

Puji syukur kehadirat Allah swt. atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw., keluarga, dan para sahabatnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bantuan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga, terkhusus kepada orang tua tercinta, Ayahanda Sahabuddin Sainong dan Marhani M, yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang, tak kenal putus asa hingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini.

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo dan Dr. Rustan S, M.Hum, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Hubungan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE. MM., selaku Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Dr.

Hasbih, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah berusaha meningkatkan mutu perguruan tinggi tersebut sebagai tempat menimba ilmu pengetahuan dan telah menyediakan fasilitas sehingga dapat menjalani perkuliahan dengan baik.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Takdir, SH., MH., Wakil Dekan II Bidang Administrasi, Dr. Rahmawati, M.Ag., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.,
3. Zainuddin S. SE., M.Ak., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Kepala Perpustakaan IAINPalopo Dr. Masmuddin, M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., dan Muzzayanah Jabani, ST., MM. sebagai dosen pembimbing I dan II yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Palopo, yang selama ini memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan serta dukungan moril kepada penulis.

7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Palopo atas pelayanan dan kesabarannya kepada penulis
8. Teman-teman Perbankan Syariah, terkhusus bagikan teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2013, antarlain, Abdul Rasyid Ridho Latuconsina, Aan Fath Tarmin, Aprilianty Sasmita, Aliska, Arni, Hismi, Citra Darmayanti, Ferina Intan Mutia, jugatekan-teman yang tidak disebutkan namanya satupersatu, yang telah banyak membantuserta bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopomulaitahun 2013 hinggasekarang.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerja sama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah swt.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah swt. menuntun ke arah jalan yang benar dan lurus.

Palopo, 27 Juli 2017

Penulis,

Dinda Sulistia Sari Sainong.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PRAKATA.....	ii
PERSETUJUAN PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PENGUJI.....	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	viii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Hipotesis.....	8
D. Tujuan.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional Variabel.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
B. Bank Syariah.....	12
1. Pengertian Syariah.....	12
2. Pengertian Bank Syariah.....	13
3. Alasan Adanya Bank Syariah.....	14
4. Awal Kelahiran Sistem Perbankan Syariah.....	16
5. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	18
6. Perbedaan Konvensional Versus Perbankan Syariah.....	20
7. Keunggulan dan Kelemahan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	21
8. Prinsip Dasar Perbankan Syariah.....	23
9. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah.....	25
11. Produk.....	26
12. Pelayanan.....	31
13. Nasabah Non Muslim.....	32
14. Karakteristik Bank Syariah.....	33
C. Kerangka Pikir.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan data.....	38
F. Variabel Penelitian.....	39
G. Pengukuran Variabel penelitian.....	39
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	41
I. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Uji Hipotesis.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran umum Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.....	49
A. Sejarah Singkat BSM.....	49
B. Visi dan Misi.....	50
C. Struktur Organisasi.....	51
D. Produk BSM.....	52
B. Analisis Deskriptif.....	53
1. Karakteristik Identitas responden.....	53
2. Analisis dan Pembahasan Deskriptif variabel.....	56
C. Uji Asumsi Klasik.....	61
D. Uji Hipotesis.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel1.1 Uji Validitas Variabel Produk.....	42
Tabel 1.2 Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	42
Tabel 1.3 Uji Validitas Variabel Nasabah Non Muslim.....	43
Tabel 1.4 UjiReliabilitas Variabel Produk.....	43
Tabel 1.5 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan.....	44
Tabel 1.6 Uji Reliabilitas Variabel Nasabah Non Muslim.....	44
Tabel 2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	54
Tabel 2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	55
Tabel 2.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	55
Tabel 3.1 Tanggapan responden mengenai produk penghimpunan dana.....	56
Tabel 3.2 Tanggapan responden mengenai produk penyaluran dana.....	57
Tabel 3.3 Tanggapan responden mengenai produk jasa.....	58
Tabel 3.4 Tanggapan responden mengenai pelayanan tangibles.....	58
Tabel 3.5 Tanggapan responden mengenai pelayanan realibility.....	59
Tabel 3.6 Tanggapan responden mengenai nasabah funding.....	60
Tabel 3.7 Tanggapan responden mengenai nasabah lending.....	60
Tabel 4.1 Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.2 Uji Autokorelasi.....	63
Tabel 5.1 Hasil analisis linear berganda.....	64
Tabel 5.2 Hasil uji F.....	66
Tabel 5.3 Hasil uji T.....	67
Tabel 5.4 Hasil koefisien determinasi.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah .....	20
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	35
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSM Kota Palopo .....	51
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	61
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan syariah yang dalam hal ini adalah perbankan syariah secara umum, dianggap oleh sebagian orang sebagai alternatif bagi masyarakat yang sudah jenuh dengan sistem ekonomi kapitalis, sebuah sistem ekonomi yang sudah lama mendunia yang selalu mengutamakan kekayaan pribadi berdampak pada ketidakmerataan distribusi kekayaan sehingga banyak terjadi kesengsaraan. Namun sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang sudah menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim.<sup>2</sup>

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. Kemudian bagaimana dengan citra “Islam” dan apakah yang dapat

---

<sup>1</sup> Ir. Adiwirman A. Karim, S.E., M.B.A., M.A.E.P, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Ed.III, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 18.

<sup>2</sup> Sukron, *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*, skripsi (Semarang: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2012), h.,31.

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. Perbankan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist.<sup>3</sup>

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

Orang-orang Yahudi dilarang mempraktikkan pengambilan bunga. Pelarangan ini banyak terdapat dalam kitab suci mereka, baik dalam *Old Testament* (Perjanjian Lama) maupun Undang-undang Talmud.

Kitab Deuteronomy (Ulangan) pasal 23 ayat 19 menyatakan : *“Janganlah engkau membungakan uang kepada saudaramu, baik uang maupun bahan makanan, atau apapun yang dapat dibungakan”*.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Zaenuddi Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 1

<sup>4</sup> M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, (Cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 43.

Bank syariah terbukti bukan hanya dapat dinikmati oleh umat Islam, banyak nasabah non muslim, bahkan etnis Tionghoa yang bergabung sebagai nasabah Bank Syariah. Sebagian besar etnis Tionghoa yang menjadi nasabah Bank Syariah adalah pebisnis yang berjiwa kapitalisme dan menguasai perputaran uang di Indonesia. Kebanyakan mereka juga adalah orang-orang Katolik, pengurus yayasan Kristen yang seringkali menganggap Islam itu radikal, garis keras, dan menakutkan. Namun, fakta tersebut diruntuhkan menjadi latar belakang kenapa mereka berduyun-duyun menjadi nasabah Bank Syariah. Apakah karena faktor syariah, yaitu pelarangan riba dan bunga yang terdapat pula dalam ajaran Kristen, Yahudi, Hindu, dan Buddha. Atau dengan prinsip bagi hasil dan menanggung resiko bersama yang diterapkan oleh Bank Syariah.

Berdirinya bank Islam yang beroperasi dengan sistem syaria'at Islam telah memberi semangat baru dalam dunia perekonomian saat ini, bahkan Negara-negara Maju seperti Inggris telah mengoprasikan lembaga keuangan yang berlandaskan Islam dan ini dikarenakan lembaga keuangan (perbankan) Islam mempunyai kemampuan yang tidak kalah dibandingkan dengan bank yang beroperasi dengan sistem bunga. Dalam hal ini adalah hukum bunga bank yang menurut para ulama di berbagai negeri Islam sebagai riba yang hukumnya haram, seperti hasil pembahasan Dewan Studi Islam Al-Azhar, Cairo (1965), Rabithah Alam Islamy (1986), Majma' Fiqh Islamy, Organisasi Konferensi Islam (1985). Di Indonesia sendiri Majelis Ulama Indonesia-Aceh telah menyatakan pada bulan agustus 2001-bahwa bunga bank seperti yang dijalankan oleh bank konvensional sekarang ini adalah haram hukumnya lokakarya ini didukung hasil penelitian

Bank Indonesia yang menyatakan bahwa 45% responden di Jawa mengatakan bunga tidak sejalan dengan ajaran agama.<sup>5</sup>

Selain itu sistem yang dijalankan oleh bank Islam berbeda dengan sistem yang dijalankan oleh bank konvensional yang beroperasi dengan sistem bunga.

Lembaga keuangan syariah yang dalam hal ini adalah perbankan syariah secara umum, dianggap oleh sebagian orang sebagai alternatif bagi masyarakat yang sudah jenuh dengan sistem ekonomi kapitalis, sebuah sistem ekonomi yang sudah lama mendunia yang selalu mengutamakan kekayaan pribadi berdampak pada ketidakmerataan distribusi kekayaan sehingga banyak terjadi kesengsaraan. Namun sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim.

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroprasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata-cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> H. Cecep Maskanul Hakim, M. Ec, *Belajar Mudah Ekonomi Islam*, (Cet.1, Tangerang Selatan Banten: Shuhuf Media Insani, 2011), h. 51.

<sup>6</sup> Edy Wibowo, S.H., M.H. dan Untung Hendy Widodo, S.H., *Mengapa Memilih Bank Syariah?* (Ciawi-Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 33.

Perbankan syariah akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang cukup pesat karena perbankan syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dengan menyediakan jasa perbankan yang ada.

Sejarah berdirinya perbankan syariah dengan sistem bagi hasil didasarkan pada dua alasan yaitu:

- 1) Adanya pandangan bahwa bunga (interest) pada bank konvensional hukumnya haram karena termasuk ke dalam kategori riba yang dilarang oleh agama, bukan saja pada agama Islam, tetapi dilarang juga oleh agama lainnya.
- 2) Dari aspek ekonomi penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan. Dalam jangka panjang sistem perbankan konvensional akan menyebabkan penumpukan kekayaan pada segelintir orang yang memiliki kapital besar.<sup>7</sup>

Berdasarkan prinsip bank syariah seperti halnya bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*). Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya kegiatan perdagangan.

Dengan lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat didalam memobilisasi

---

<sup>7</sup><http://www.Docstoc.com/docs/946411>. Strategi pengembangan bank syariah.

dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat. Produk Perbankan Syariah berdasarkan akad bagi hasil mudharabah (*Qiradh*), Fatwa Dewan Syaria'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 07/DSN-MUI/2000 tentang Pembiayaan Mudharabah (*Qiradh*) menimbang:<sup>8</sup> a) Bahwa dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan dana lembaga keuangan syari'ah (LKS), pihak LKS dapat menyalurkan dananya kepada pihak lain dengan cara mudharabah, yaitu akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*malik, shahib al-mal*, LKS) menyediakan seluruh modal, sedang pihak kedua (*'amil, mudharib, nasabah*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. b) Bahwa agar cara tersebut dilakukan sesuai dengan ajaran Islam, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang mudharabah untuk dijadikan pedoman oleh LKS.

Bank swasta bebas bunga yang pertama adalah Dubai Islamic Bank yang didirikan pada tahun 1975. Kemudian pada tahun 1977 didirikan Faysal Islamic Bank di Mesir dan Bank Keuangan dan Investasi Islam Jordan di Sudan. Kemudian tiga tahun berikutnya berturut-turut didirikan Kuwait Finance House, Bank Islam Bahrain, dan Bank Islam Abu Dhabi.<sup>9</sup>

Perbankan syariah yang ada pada saat ini sebenarnya dapat dikatakan tidak murni syariah, namun masih tercemar oleh kapitalisme karena masih terkurung di

---

<sup>8</sup> Prof. Dr. H. Abdul Ghofur Anshori, S.H.,M.H, *Payung Hukum Perbankan Syariah (UU di bidang perbankan, fatwa DSN-MUI, dan peraturan Bank Indonesia)*, (Cet.1, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta (anggota IKAPI), 2007), h. 90

<sup>9</sup> Edy Wibowo, S.H., M.H. dan Untung Hendy Widodo, S.H, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, *op.cit.*, h. 34.

dalam sistem ekonomi kapitalisme. Pengembangan perbankan syariah harus diiringi dengan perubahan sistem ekonomi secara makro, yaitu menuju sistem ekonomi islam. Pada saat ini proses yang sedang berlangsung adalah kritisisme terhadap ekonomi syariah yang sedang berlaku dalam rangka menciptakan sistem ekonomi islam yang utuh dan universal.<sup>10</sup>

Nilai pelayanan nasabah sangat penting, mengingat jasa bank merupakan jasa profesional. Sistem *On-Line*, tabungan dengan ATM (*Authomatic Teller Machine*) merupakan contoh upaya bank dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat. Sedangkan nilai suatu produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan produk bank lain.<sup>11</sup>

Pada masa sekarang ini calon nasabah perlu mendapat kepastian dalam memilih jasa perbankan, bank harus mengutamakan keamanan uang nasabah karena jika diamati, pada era *electronic banking* ini banyak muncul kejahatan pembobolan uang nasabah melalui ATM (*Authomatic Teller Machine*) atau melalui telpon dan internet secara *on-line*.<sup>12</sup>

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Pengaruh Produk, dan Pelayanan Terhadap Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”**

---

<sup>10</sup> [http: www.republika](http://www.republika). Lewis, Mervyn dan Lativa Algoud, *Perbankan Syariah, Serambi, Jakarta, 2003*.

<sup>11</sup>M. Faisal Abdullah, *Manajemen Perbankan Teknis Analisis Kinerja Keuangan Bank* (Malang: UMM Press, 2003), h. 20.

<sup>12</sup>*Ibid.*, h.120.

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah ini adalah: Bagaimana pengaruh produk, dan pelayanan, terhadap nasabah non-muslim menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo?

### ***C. Hipotesis***

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan buipotesis sebagai berikut.

$H_0$  : Terdapat pengaruh negatif produk, dan pelayanan terhadap nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

$H_1$  : Terdapat pengaruh positif dan signifikan produk, dan pelayanan terhadap nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo .

### ***D. Tujuan***

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk, dan pelayanan terhadap nasabah non-muslim menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

### ***E. Manfaat Penelitian***

Dari penelitian ini diharapkan:

- a. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lanjut atau penelitian yang berkelanjutan.
- b. Pihak perbankan, dapat dijadikan informasi bagi manajemen bank khususnya dalam menarik minat nasabah.
- c. Memberikan masukan kepada pihak Bank dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanannya secara lebih baik serta memajukan pengelolaan bank syariah agar dapat lebih kompetitif dengan bank konvensional.

#### ***F. Definisi Operasional Variabel***

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.<sup>13</sup>

##### **1. Variabel Bebas (Independen Variabel)**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruhi nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri:

##### **a) Pelayanan**

Merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Sehingga pelanggan dapat mengerti dan paham akan isi dari informasi

---

<sup>13</sup> Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), h. 152.

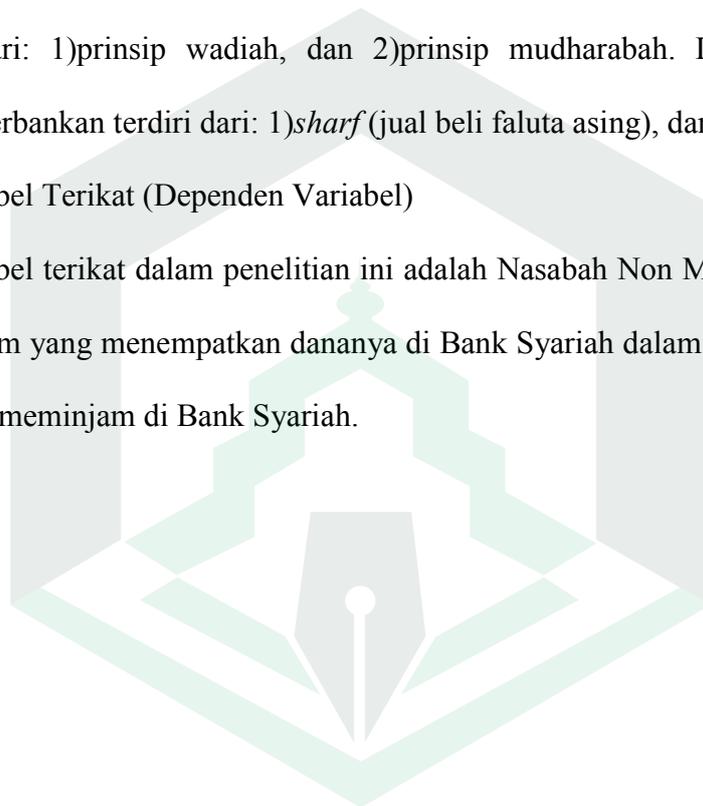
yang paham akan isi dari informasi yang disampaikan oleh pihak perusahaan melalui media brosur, dan pelanggan pun diharapkan dapat memberikan pandangan yang positif terhadap perusahaan.

b) Produk

Yang dimaksud adalah produk penyaluran dana terdiri dari: 1)jual beli, 2)prinsip sewa, dan 3)prinsip bagi hasil. Produk penghimpun dana terdiri dari: 1)prinsip wadiah, dan 2)prinsip mudharabah. Dan produk jasa perbankan terdiri dari: 1)*sharf* (jual beli faluta asing), dan 2)*ijarah* (sewa).

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Nasabah Non Muslim. Beragama selain Islam yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam di Bank Syariah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

- a. Yayan Fauzi (2010), *“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan religiusitas tidak berpengaruh terhadap nasabah.
- b. Nurhasanah (2011), *“Persepsi Masyarakat Non-Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo (Kelurahan Pate’ne, Pajalesang dan Mungkajang)*. Dapat menyimpulkan bahwa kinerja perbankan syariah di kota palopo sudah cukup baik namun disisi lain sosialisasi terhadap masyarakat masih kurang, jadi masyarakat yang ada di kota palopo belum terlalu memahami tentang perbankan syariah khususnya masyarakat non-muslim hanya sebagian kecil saja yang memahaminya.

Dari penelitian yang dikemukakan diatas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis memiliki kajian yang berbeda walaupun ada beberapa kajian yang memiliki tema yang sama. Akan tetapi, yang dikaji oleh penulis memiliki persamaan yaitu sama-sama mengkaji mengenai nasabah yang menabung di Bank Syariah dan memiliki perbedaan yang terletak pada tempat penelitian, dan waktu penelitian. Penelitian yang dikaji oleh penulis adalah

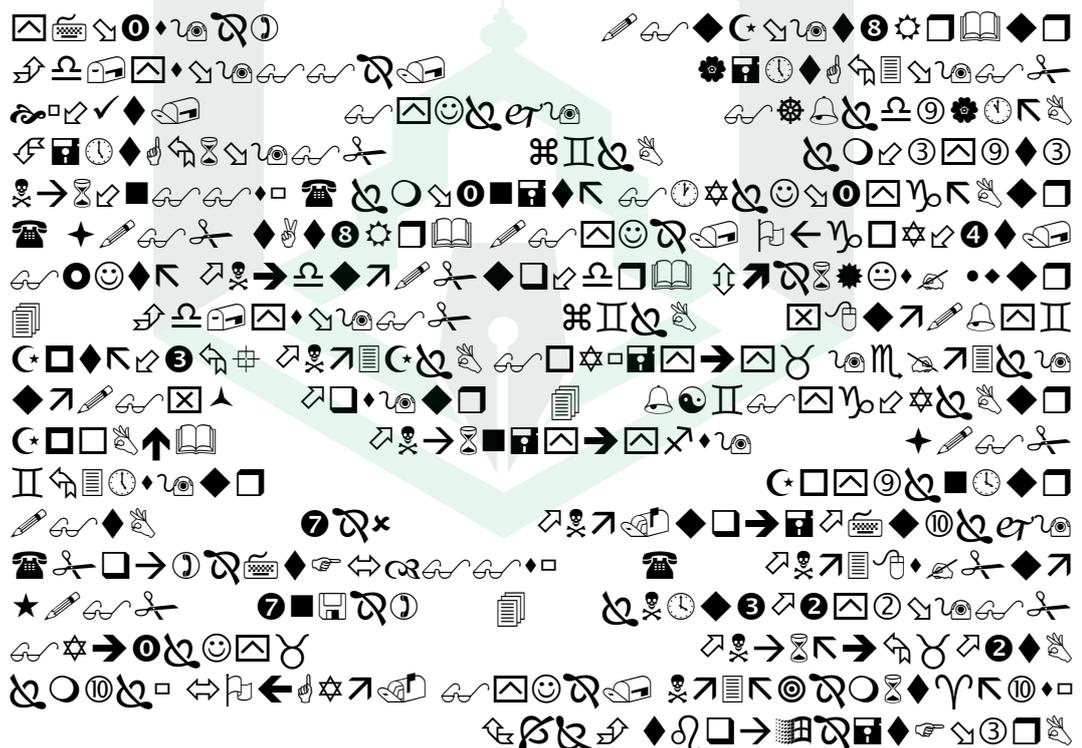
bagaimana pengaruh produk dan pelayanan terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

**B. Kajian Teori**

**1. Pengertian Syariah**

Dalam bahasa sehari-hari, kata “syariah” sering diartikan sebagai aturan dalam penyebutannya sering pula dipertukarkan dengan kata “din”, karena makna kedua kata tersebut memang saling berhubungan satu sama lain, sehingga subjeknya adalah manusia.<sup>1</sup>

Dalam Alquran surat Al-Maidah (5) : 48.



Terjemahnya:

*“Dan kami Telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang*

<sup>1</sup> Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, et.al., *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System* (Ed. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 758.

*diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang Telah datang kepadamu. untuk tiap-tiap umat diantara kamu, kami berikan aturan dan jalan yang terang. sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang Telah kamu perselisihkan itu,”<sup>2</sup>*

Selanjutnya, istilah *syari'ah* dan *minhaj* lebih terbatas dibandingkan dengan istilah *din*, yang terdiri tidak hanya hukum-hukum agama tetapi juga kebenaran spiritual yang mendasar dan tidak pernah berubah, yang menurut Alquran telah disampaikan oleh setiap Rasul, sementara bagian utama dari hukum (*syariah*) yang diajarkan oleh Rasul dan “jalan hidup” (*minhaj*) yang mereka rekomendasikan bervariasi sesuai dengan kebutuhan (tuntutan) waktu dan perkembangan setiap masyarakat.<sup>3</sup>

## **2. Pengertian Bank Syariah**

Istilah “bank” berasal dari kata Italia “banco” yang berarti “kepingan papan tempat buku”, sejenis “meja”. Kemudian penggunaannya lebih diperluas untuk menunjukkan “meja” tempat penukaran uang, yang digunakan oleh para pemberi pinjaman dan para pedagang valuta di Eropa, pada abad pertengahan untuk memamerkan uang mereka. Dari sinilah awal mula timbulnya perkataan bank.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung: PT CORDOBA INTERNATIONAL INDONESIA), h. 116

<sup>3</sup>Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, et.al., *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System*, *op.cit.*, h. 758.

<sup>4</sup> DR Muhammad Muslehuddin, Ph.D., *Sistem Perbankan Dalam Islam*, (Cet. II; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994), h. 1.

Menurut Muhammad, Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau bank Syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam. Berdasarkan pengertian tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara bermu'amalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-qur'an dan Hadits. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at Islam.<sup>5</sup>

Islam sebagai sistem hidup (*way of life*) tidak hanya terbatas pada masalah ritual saja tetapi juga mengatur semua aspek kehidupan termasuk aspek ekonomi dan industri perbankan sebagai salah satu agent of development. Islam mempunyai ketentuan dan aturan tersendiri tentang eksistensi dan operasi industri perbankan sehingga keridhaan Allah SWT sebagai tujuan akhirnya dapat terwujud. Berbagai ketentuan dan aturan ini telah menimbulkan satu sistem perbankan tersendiri ditengah-tengah sistem perbankan konvensional. Sistem perbankan dimaksud adalah perbankan syariah yang relatif mulai menarik minat dan perhatian masyarakat diberbagai negara.

### **3. Alasan Adanya Bank Syariah**

---

<sup>5</sup> Rifa'atul Machmudah, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang)*, skripsi (Semarang:Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009), h.,17



teori perbankan syariah. Jika kebebasan ini dapat diwujudkan, secara ideal akan memberikan manfaat, yaitu: (a) terpeliharanya aspek keadilan bagi para yang bertransaksi; (b) lebih menguntungkan dibanding perbankan konvensional; (c) dapat memelihara kestabilan nilai tukar mata uang karena selalu terkait dengan transaksi riil, bukan sebaliknya; (d) transparansi menjadi sifat yang melekat (*inheren*); dan (e) memperluas aplikasi syariah dalam kehidupan masyarakat Muslim.<sup>8</sup>

#### 4. Awal Kelahiran Sistem Perbankan Syariah

Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Upaya awal penerapan sistem *profit* dan *loss sharing* tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940-an, yaitu adanya upaya mengelola dana jamaah haji secara nonkonvensional. Rintisan institusional lainnya adalah Islamic Rural Bank di desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir.<sup>9</sup>

Setelah dua rintisan awal yang cukup sederhana itu, bank Islam tumbuh dengan sangat pesat. Sesuai dengan analisis Prof. Khursid Ahmad dan laporan International Association of Islamic Bank, hingga akhir 1999 tercatat lebih dari dua ratus lembaga keuangan Islam yang beroperasi diseluruh dunia, baik di negara-negara berpenduduk muslim maupun di Eropa, Australia, maupun Amerika. Suatu hal yang patut juga dicatat adalah saat ini banyak nama besar

<sup>8</sup> Dr. Amir Machmud dan H. Rukmana, S.E., M.Si, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 5-6

<sup>9</sup> Dr. Muhammad Syafi'i Antonio, M.Ec, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Cet.1; Jakarta: Gema Insani, 2001), h.18

dalam dunia keuangan international seperti Citibank, Jardine Flemming, ANZ, Chase-Chemical Bank, Goldman Sach, dan lain-lain telah membuka cabang dan *subsidiories* yang berdasarkan syariah. Dalam dunia pasar modal pun, Islamic fund kini ramai diperdagangkan, suatu hal yang mendorong singa pasar modal dunia Dow Jones untuk menerbitkan *Islamic Dow Jones Index*. Oleh karena itu, tak heran jika Scharf, mantan direktur utama Bank Islam Denmark yang kristen itu, menyatakan bahwa Bank Islam adalah pertner baru pembangunan.<sup>10</sup>

#### 1. Mit Ghamr Bank

Rintisan perbankan syariah mulai mewujud di Mesir pada dekade 1960-an dan beroperasi sebagai *rural-social bank* (semacam lembaga keuangan unit desa di Indonesia) disepanjang delta Sungai Nil. Lembaga dengan nama Mit Ghamr Bank binaan Prof. Dr. Ahmad Najjar tersebut hanya beroperasi di pedesaan Mesir dan berskala kecil, namun institusi tersebut mampu menjadi pemicu yang sangat berarti bagi perkembangan sistem finansial dan ekonomi Islam<sup>11</sup>

#### 2. Islamic Development Bank

Pada Sidang Menteri Luar Negeri Negara-negara Organisasi Konferensi Islam di Karachi, Pakistan, Desember 1970, Mesir mengajukan sebuah proposal untuk mendirikan bank syariah. Proposal yang disebut studi tentang Pendirian Bank Islam Internasional untuk Perdagangan dan Pembangunan (*International Islamic Bank for Trade and Development*) dan proposal pendirian Federasi Bank Islam (*Federation of Islamic Banks*), dikaji para ahli dari delapan belas negara Islam.

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, h.18-19

<sup>11</sup>*Ibid.*

Proposal tersebut pada intinya mengusulkan bahwa sistem keuangan berdasarkan bunga harus digantikan dengan suatu sistem kerja sama dengan skema bagi hasil keuntungan maupun kerugian. Proposal tersebut diterima. Sidang menyetujui rencana mendirikan Bank Islam Internasional dan Federasi Bank Islam.

Sebagai rekomendasi tambahan, proposal tersebut mengusulkan pembentukan perwakilan-perwakilan khusus, yaitu Asosiasi Bank-bank Islam (*Association of Islamic Banks*) sebagai badan konsultatif untuk masalah-masalah ekonomi dan perbankan syariah. Tugas badan ini diantaranya menyediakan bantuan teknis bagi negara-negara Islam yang ingin mendirikan bank syariah dan lembaga keuangan syariah. Bentuk dukungan teknis tersebut dapat berupa pengiriman para ahli ke negara tersebut, penyebaran atau sosialisasi sistem perbankan Islam, dan saling tukar informasi dan pengalaman antar-negara Islam.<sup>12</sup>

## **5. Fungsi dan Peran Bank Syariah**

Fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization For Islamic Financial Institution*), sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

<sup>13</sup> Ahmad Solihin, "*Fungsi, Peran, Tujuan, Prinsip dan Ciri-ciri Bank Syariah*", Blog akhsoname. <http://akhsoname.blogspot.co.id/2015/09/fungsiperantujuanperinsip-dan-ciri-ciri.html> (27 September 2015)

- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

Kegiatan operasional perbankan syaria'ah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 melalui pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. (PT. BMI) atau 4 Tahun setelah deregulasi Pakto 88. Perkembangan perbankan syaria'ah berjalan lebih lambat dibandingkan dengan bank konvensional. Hingga kini, telah terdapat 10 Bank Umum Syari'ah dan 80 BPRS. Operasional perbankan syari'ah didasarkan pada Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diperbaharui dalam Undang-Undang No.8 tahun 1998.<sup>14</sup>

Peranan perbankan syaria'ah dalam perekonomian relatif masih sangat kecil dengan pelaku tunggal. Beberapa kendala pengembangan perbankan syari'ah selama ini adalah:<sup>15</sup>

- a. Peraturan perbankan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodir operasional bank syari'ah
- b. Pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap kegiatan operasional bank syari'ah. Hal ini disebabkan oleh pandangan yang belum tegas mengenai

---

<sup>14</sup> Drs. Muhamad, M.Ag., *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, (Cet. 3, Yogyakarta: Ekonisa 2004),h. 72.

<sup>15</sup>*Ibid.*, h. 73-74.

bunga dari para ulama, dan kurangnya perhatian ulama atas kegiatan ekonomi.

- c. Frekuensi sosialisasi belum dilakukan secara optimal
- d. Jaringan kantor bank syari'ah yang masih terbatas
- e. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian mengenai bank syari'ah masih terbatas.
- f. Persaingan produk perbankan konvensional yang ketat dan jor-joran mempersulit bank syari'ah segmen pasar.

## 6. Perbedaan Konvensional Versus Perbankan Syariah

Perbedaan antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah tidak hanya dibatas pada unsur bunga saja. Jika dilihat atau dianalisis secara menyeluruh, terdapat banyak perbedaan utama antara kedua sistem perbankan tersebut yang sekaligus merupakan satu gambaran tentang keutamaan dan kelemahan masing-masing sistem.

**Gambar 1.1**

Perbedaan Perbankan Konvensional dengan Perbankan Syariah

Perbankan Konvensional	Perbankan Syariah
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berorientasi pada kepentingan pribadi</li> <li>• Senantiasa bersifat bebas menilai (bersifat materialistis).</li> <li>• Uang dianggap sebagai barang komoditi</li> <li>• Investasi yang dilakukan relatif luas karena termasuk kegiatan yang halal dan yang haram.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berorientasi pada kepentingan publik.</li> <li>• Dalam pelayanan, tidak bebas nilai (berdasarkan prinsip Islam).</li> <li>• Uang dianggap sebagai alat tukar saja dan tidak menganggapnya sebagai komoditi.</li> <li>• Investasi yang dilakukan relatif terbebas karena hanya pada kegiatan yang halal saja.</li> <li>• Hubungan dengan nasabah</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungan dengan nasabah berbentuk hubungan kreditor-debitor.</li> <li>• Dalam operasinya, menggunakan perangkat/sistem bunga.</li> <li>• Aktivitas hanya berorientasi untuk mencapai keuntungan saja.</li> <li>• Tidak memiliki dewan pengawas syariah sehingga penghimpunan dana dan penyaluran dana tidak berdasarkan fatwa.</li> </ul>	<p>berbentuk dengan kemitraan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam operasinya menggunakan sistem bagi hasil, jual beli atau sewa.</li> <li>• Aktivitasnya tidak hanya berorientasi untuk mencapai keuntungan saja tetapi juga untuk mencapai <i>falah</i>.</li> <li>• Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.</li> </ul>
--	--

## 7. Keunggulan dan Kelemahan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah

Bank konvensional memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan<sup>16</sup>

a. Keunggulan bank konvensional adalah:

- 1) Metode bunga telah lama dikenal oleh masyarakat, bank konvensional lebih muda menarik nasabah penyimpanan dana sehingga lebih mudah mendapatkan modal.
- 2) Bank konvensional lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk dengan metode yang telah teruji dan berpengalaman, bank konvensional lebih mengetahui permainan pasar perbankan dan mencari celah-celah baru dalam mengupayakan ekspansinya.

<sup>16</sup> Edy Wibowo dan Untung Hendi Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 47-45.

- 3) Nasabah menyimpan dana yang telah terbiasa dengan metode bunga cenderung memilih bank konvensional daripada beralih ke metode bagi hasil yang relatif masih baru.
  - 4) Dengan banyaknya bank-bank konvensional, persaingan antar bank lebih menggalakan yang dapat memacu manajemen untuk bekerja lebih baik.
  - 5) Dukungan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah yang lebih mapan sehingga bank dapat bergerak lebih pasti.
- b. Kelemahan bank konvensional adalah:
- 1) Faktor manajemen, yang ditandai oleh inkonsistensi penyaluran kredit, campur tangan pemilik yang berlebihan, dan manajer yang tidak profesional.
  - 2) Kredit bermasalah, karena prosedur pemberian kredit tidak dipatuhi dan penumpukan pemberian kredit pada grup sendiri dan kalangan tertentu.
  - 3) Praktik curang, seperti bank dalam bank dan transaksi fiktif.
  - 4) Praktik spekulasi yang terlalu ambisius dan tanpa perhitungan.

Bank syariah memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan antara lain sebagai berikut:

- a. Keunggulan Bank Syariah adalah:
- 1) Mekanisme Bank Syariah didasarkan pada prinsip efisiensi, keadilan, dan kebersamaan.

- 2) Tidak mudah dipengaruhi gejolak moneter. Penentuan harga bagi bank bagi hasil didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpanan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.
- 3) Bank syariah lebih mandiri dalam penentuan kebijakan bagi hasilnya.
- 4) Bank syariah relatif lebih mudah merespon kebijakan pemerintah.
- 5) Terhindar dari praktik money laundering.

b. Kelemahan Bank Syariah adalah:

- 1) Terlalu berprasangka baik kepada semua nasabah dan berasumsi bahwa semua orang terlihat jujur dan dapat dipercaya, sehingga rawan terhadap itikad baik.
- 2) Metode bagi hasil memerlukan perhitungan rumit, sehingga resiko salah hitung lebih besar dari pada bank konvensional.
- 3) Kekeliruan penilaian proyek berakibat lebih besar dari pada bank konvensional.
- 4) Produk-produk Bank Syariah belum biasa mengakomodasi kebutuhan masyarakat dan kurang kompetitif, karena manajemen Bank Syariah cenderung mengadopsi produk perbankan konvensional yang disyariahkan dengan variasi produk yang terbatas.
- 5) Pemahaman masyarakat yang kurang tepat terhadap kegiatan operasional Bank Syariah.

## 8. Prinsip Dasar Perbankan Syariah

Batasan-batasan Bank Syariah yang harus menjalankan kegiatannya berdasar pada syariat Islam, menyebabkan bank syariah harus menerapkan prinsip-prinsip bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Prinsip titipan atau simpanan (*Al-Wadiah*) *Al-Wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.
2. Prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*) sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam menjalankan kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip:<sup>17</sup>

- a. Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- b. Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank yang

---

<sup>17</sup>Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, et.al., *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System, op.cit.*, h. 759-760.

sederajat sebagai mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai *intermediary institution* melalui skim pembiayaan yang dimilikinya.

- c. Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.
- d. Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.
- e. Prinsip universalitas, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai "*rakhmatan lil 'alamin*".
- f. Tidak ada riba (non-usurious).
- g. Laba yang wajar (*legitimate profit*).

## **9. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah**

Menurut Zulpahmi dalam Evi Yupiter dan Raina Linda Sari, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah adalah sebagai berikut: Tidak adanya bunga (*riba*), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*),

Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber daya manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, Bangunan dan ruangan bank yang bersih dan nyaman, Promosi dari Bank, Adanya dorongan dari pihak lain, Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan. Suku bunga di Bank konvensional tidak tetap.<sup>18</sup>

### **10. Produk**

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan<sup>19</sup>

Diantara keluhan terhadap perbankan syariah adalah karena sedikitnya produk yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat, berbeda dengan perbankan konvensional yang terlihat aktif dalam merekayasa produknya. Ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti masalah regulasi, perlakuan yang cenderung menyamaratakan semua bank, sumber daya, dan sebagainya<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Evi Yupiter dan Raina Linda Sari, et.al., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan,” : Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol. 1. Nomor I, 2012, h. 47-50.

<sup>19</sup> Anita Rahmawaty, *Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional dan Bank Syari'ah di Semarang*, Kumpulan Makalah ACIS “Penguatan Peran Perguruan Tinggi Agama Islam Dalam Meningkatkan Daya Saing Bangsa” Palembang, 2008, h. 159.

<sup>20</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Cet. II; Jakarta: AlfaBet, 2000), h. 198.

Padahal jika perbankan syariah dibebaskan untuk mengembangkan produknya sendiri menurut teori perbankan Islam, maka produknya akan sangat variatif mengikuti produk-produk hukum syariah. Di samping itu, sifat produk perbankan syariah yang tidak mengambil bunga sebagai ukuran, berdampak pada stabilisasi nilai mata uang, karena perbankan syariah tidak bisa dipisahkan dari transaksi riil. Dengan demikian, produk perbankan syariah tidak mengakibatkan *Bubble Economics*.<sup>21</sup>

Bank syariah menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Secara garis besar, produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu: (I) Produk Penyaluran Dana, (II) Produk Penghimpunan Dana, dan (III) Produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.<sup>22</sup>

a. Produk penghimpun dana (*funding*)<sup>23</sup>

1. Tabungan

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpunan dana tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang

---

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup>Rosda, *Minat Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Di Kota Palopo*, skripsi (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2013), h.,14.

<sup>23</sup> M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si., *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Cet.1, Bandung: Alfabeta, 2010), h. 34-59.

ditawarkannya pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan yang lain.

## 2. Deposito

Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan. Nasabah yang membuka deposito dengan jumlah minimal tertentu dengan jangka waktu yang telah disepakati, sehingga nasabah tidak dapat mencairkan dananya sebelum jatuh tempo yang telah disepakati, akan tetapi bagi hasil yang ditawarkan jauh lebih tinggi daripada tabungan biasa maupun tabungan berencana. Produk penghimpunan dana ini biasanya dipilih oleh nasabah yang memiliki kelebihan dana sehingga selain bertujuan untuk menyimpan dananya, bertujuan pula untuk salah satu sarana berinvestasi.

## 3. Giro

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun pihak bank tidak memberikan bagi hasil namun pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan diawal tergantung kepada kebaikan pihak bank.

### b. Produk penyaluran dana (*financing*)

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik

dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Salah satu fungsi utama dari perbankan adalah untuk menyalurkan dana yang telah dihimpunnya kepada masyarakat melalui pembiayaan kepada nasabah. Secara garis besar produk pembiayaan kepada nasabah yaitu:

1. Pembiayaan dengan prinsip jual beli

Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditunjukkan untuk memiliki barang, dimana keuntungan bank telah ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang di jual. Barang yang diperjualbelikan dapat berupa barang konsumtif maupun barang produktif. Akad yang dipergunakan dalam produk jual beli ini adalah *mudharabah*, *salam* dan *isthisna*.

2. Pembiayaan dengan Prinsip Sewa

Pembiayaan dengan prinsip sewa ditunjukkan untuk mendapatkan jasa, dimana keuntungan bank ditentukan didepan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang disewakan. Namun dalam beberapa kasus prinsip sewa dapat pula disertai dengan opsi kepemilikan. Yang termasuk dalam kategori ini adalah *ijarah* dan *ijarah muntahia bit tamlik*.

3. Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerjasama yang ditujukan untuk mendapatkan barang dan jasa sekaligus, dimana tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi hasil. Pada produk bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati dimuka. Produk perbankan yang termasuk dalam

kelompok ini dan kerap digunakan oleh perbankan syariah adalah *musyarakah* dan *mudharabah*.

#### 4. Pembiayaan dengan Akad Pelengkap

Sedangkan pada pembiayaan akad pelengkap ditujukan untuk memperlancar pembiayaan dengan menggunakan tiga prinsip di atas. Berikut akad pelengkap tersebut ,yaitu : *hawalah* (alih hutang-piutang), *rahn* (gadai), *wakalah* (perwakilan), *kafalah* (garansi bank).

#### c. Produk Jasa (*service*)

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediasi* (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana (*surplus of fund*) dan kekurangan dana (*deficit of fund*), Bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa jasa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa :

##### 1. *Sharf* (jual beli valuta asing)

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini. Prinsip dipraktikkan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.

##### 2. *Wadi'ah* (titipan)

Jenis produk jasa tambahan yang dapat diterapkan adalah *wadi'ah*, namun *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad al-amanah*. Aplikasi perbankan *wadi'ah yad al-amanah* adalah penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*)

sebagai sarana penitipan barang harga nasabah. Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

## 11. Pelayanan

Kualitas pelayanan bank adalah kinerja aktual bank yang diberikan kepada nasabahnya. Kualitas jasa pelayanan bank pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah. *Perceived service quality* ini terbentuk dalam benak nasabah setelah membandingkan antara kinerja pelayanan bank yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan bisa memunculkan 3 kemungkinan yaitu persepsi lebih besar daripada harapan nasabah, yang berarti nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan bank, persepsi lebih kecil daripada harapan nasabah, yang berarti harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank tidak tercapai. Jika persepsi sama dengan harapan nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan bank dapat dikatakan nasabah puas.<sup>24</sup>

Kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan sebenarnya membahas tentang upaya menciptakan, membangun, dan menjalin hubungan baik dengan sesama manusia dan lingkungan usaha, serta mengimplementasikan nilai-nilai kebaikan (moral dan etika). Sebuah hal yang wajar bahkan wajib dilakukan ketika manusia

---

<sup>24</sup>Cybercloning, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, [http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://cybercloning.blogspot.com/2011/04/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap.html](http://googleweblight.com/?lite_url=http://cybercloning.blogspot.com/2011/04/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap.html) (27 April 2001)

berbuat baik dengan sesama manusia dan lingkungan. Tanpa mengenal Agama, suku, dan hal-hal diskriminatif lainnya. Hal ini harus dilakukan karena semua manusia itu sama, tidak ada perbedaan sama sekali. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak semua nasabah sebagai manusia.<sup>25</sup>

Dari kelima dimensi *SERVQUAL* yang ada, penulis mengambil dua dimensi yang akan digunakan sebagai alat ukur. Diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a. *Tangibles* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (kehandalan): Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan *dependably*.

## 12. Nasabah Non Muslim

Menurut Saladin 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 diatas, 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 dan belum menjadi nasabah suatu perusahaan bank.

---

<sup>25</sup>Adzan Noor Bakri, *Spiritual Marketing*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 176.

<sup>26</sup> A. Parasuraman, *et al*, “SERVQUAL: “A multi-item scale for measuring consumer perceptions of SQ””: *Journal of Retailing*. Vol. 64, 1988, h. 2-40.

Menurut UU RI nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah
- b. Nasabah funding adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposito
- c. Nasabah lending adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.

### 13. Karakteristik Bank Syariah

Karakteristik fundamental bank syariah menurut Andri Soemitra dalam M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 297) yaitu:

- a. Penghapusan riba.
- b. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi Islam.
- c. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.
- d. Bank syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal karena bank komersial syariah menerapkan *profit-list sharing* dalam konsinyasi, ventura, bisnis, atau industri.
- e. Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha

---

<sup>27</sup> Sukron, *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*, skripsi (Semarang: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2012), h., 20-21.

- f. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi likuiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang antar bank syariah dan instrumen bank sentral berbasis syariah.

Selain itu agar kegiatan operasionalnya bank syariah sesuai dengan tuntunan Islam, maka dalam setiap bank syariah diangkat manajer dan pimpinan bank yang sedikit banyak mengetahui dan paham prinsip *muamalah* dalam Islam. Selain itu, dibentuk Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dari sudut Islamnya (Veithzal Rivai dkk, 2011: 239).<sup>28</sup>

### C. Kerangka Pikir

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 kini membuat perbankan syariah perlahan bisa bersaing dengan perbankan konvensional secara profesional. Perbankan syariah terbukti lebih bisa memberi keuntungan kepada nasabah karena dalam operasionalnya lebih hati-hati tidak mengandalkan spekulasi yang justru bisa mendatangkan resiko fatal bagi nasabah.

Perbankan syariah yang terbukti lebih adil dan menguntungkan tersebut kini semakin berkembang serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas, dalam hal ini tidak hanya masyarakat muslim saja tetapi juga masyarakat non muslim. Padahal masyarakat non muslim mempunyai prinsip ajaran sendiri dalam

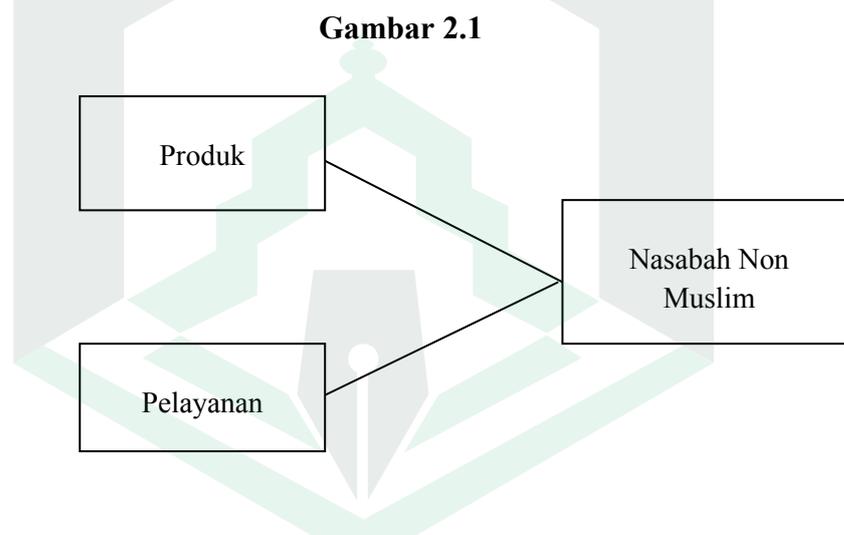
---

<sup>28</sup> Marlina Ayu Apriyantini, *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*, skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h.,27-28

mengatur kehidupan antar sesama manusia. Hal ini karena selain menganut prinsip kebersamaan, yaitu untung dibagi sama, risikopun ditanggung bersama, sistem perbankan syariah juga lebih bersih, karena semua transaksi harus sesuai dengan ajaran syariah.

Fenomena semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah bank syariah ditengah masih banyaknya masyarakat muslim yang menjadi nasabah bank konvensional menarik untuk diteliti.

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



Dalam konteks penelitian ini, maka aspek-aspek yang diukur dari nasabah non Muslim menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri ini meliputi : Produk, Pelayanan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penaksiran. Isi rencana analisis data selalu didasarkan pada rencana penelitian yang telah dirumuskan dan data yang sudah siap diolah.<sup>1</sup>

##### ***B. Waktu dan Tempat Penelitian***

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017. Tempat penelitian dilakukan di kantor Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang terletak di Jl. Dr. Ratulangi Kota Palopo.

##### ***C. Populasi dan Sampel***

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.<sup>2</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang berjumlah 200 Orang.<sup>3</sup> Penentuan jenis populasi ini didasarkan atas alasan bahwa yang akan di uji nasabah non muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

---

<sup>1</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*, (Cet. 1, Jakarta: Kencana, Ed. 1, 2003), h. 28.

<sup>2</sup>*Ibid.*

<sup>3</sup>Wawancara Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, April, 2017

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>5</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Prosentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (ketidakteelitian)

Dalam penelitian ini N = 200 dan e = 0,1

Maka :

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0,1)^2}$$

$$= 66,6 \text{ atau } 67 \text{ orang}$$

Jadi pada penelitian ini jumlah sampelnya sebanyak 67 orang nasabah non muslim.

#### **D. Sumber Data**

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

<sup>4</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Cet. 23, Bandung : Alfabeta, 2013), h. 62

<sup>5</sup>Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet. Ke-6, Bandung: ALFABETA, cv, 2011), h. 122.

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal atau data-data lain yang berhubungan dengan penelitian seperti company profile.

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

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung objek yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan beberapa bagian yang terkait untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian ini.
- c. Studi Kepustakaan (*Library Research*) yaitu dilakukan dengan membaca buku-buku dan majalah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, skripsi, jurnal maupun tesis sebagai acuan penelitian terdahulu dengan cara browsing di internet untuk mencari artikel-artikel serta jurnal-jurnal atau data-data yang dapat membantu hasil penelitian.
- d. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner, yaitu dilakukan dengan membagikan angket berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam kuesioner ini, peneliti membagi tiga jenis tabel pertanyaan dengan variabel dalam penelitian yakni, tidak adanya bunga, produk sesuai syariah, bagi hasil yang adil dan menentramkan. Kuesioner ini

diberikan kepada nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sebanyak 67 orang.

#### **F. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yang akan diteliti yaitu:

1. Produk ( $X_1$ ) sebagai variabel dependen dengan indikator:
  - a. Penghimpunan Dana (*funding*)
  - b. Penyaluran Dana (*financing*)
  - c. Produk Jasa (*service*)
2. Pelayanan ( $X_2$ ) sebagai variabel dependen dengan indikator:
  - a. *Tangibles* (berwujud)
  - b. *Realibility* (kehandalan)
3. Dan variabel independen dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim (Y):
  - a. Nasabah Funding
  - b. Nasabah Lending

#### **G. Pengukuran Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>6</sup> Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode skala likert (*Likert's Summated Ratings*).

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h, 132.

Dalam pengukuran jawaban responden, pengukuran kuesioner tidak adanya bunga, seluruh produk sesuai syariah, bagi hasil yang adil dan menentramkan, dan nasabah non muslim diukur dengan menggunakan skala likert. Pengukuran indikator tersebut menggunakan asumsi skala likert 5,4,3,2,1.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. SS : Sangat Setuju nilainya 5
2. S : Setuju nilainya 4
3. N : Netral nilainya 3
4. TS : Tidak Setuju nilainya 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju nilainya 1

Survey ini menggunakan skala likert dengan skor tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan skor terendah 1. Dengan skala jumlah responden sebanyak 67 orang, maka :

$$Range = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Range Skor}}$$

---

<sup>7</sup>Sukron, *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*, skripsi (Semarang: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2012), h.,27.

Skor tertinggi :  $67 \times 5 = 335$

Skor terendah :  $67 \times 1 = 67$

Sehingga *range* untuk hasil survey, yaitu =  $\frac{335-67}{5} = 54$

### ***Range Skor***

67 – 120 : Sangat rendah

121 – 174 : Rendah

175 – 228 : Cukup

229 – 282 : Tinggi

283 – 336 : Sangat tinggi

### ***H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas***

Instrumen penelitian (Kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu sebelum angket yang telah valid dan reliabel diberikan kepada responden, dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada validator dalam hal ini nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Azwar semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya perbedaannya dianggap memuaskan. Jadi yang memiliki nilai koefisien korelasi

dibawah 0,30 dianggap tidak valid.<sup>8</sup> Hasil uji validitas melalui program SPSS 15 terhadap instrumen penelitian diperoleh angka korelasi yang diuraikan pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Uji Validitas pada Variabel Produk (X<sub>1</sub>)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10.6269	7.965	.601	.744
X1.2	10.4776	7.768	.749	.674
X1.3	10.5821	7.853	.630	.729
X1.4	10.4030	8.911	.457	.813

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pada variabel produk (X<sub>1</sub>) dapat dinyatakan valid karena masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Uji Validitas pada Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11.9851	4.560	.336	.571
X2.2	12.1791	3.695	.467	.469
X2.3	12.0746	4.252	.346	.565
X2.4	12.2090	3.865	.400	.525

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pada variabel pelayanan (X<sub>2</sub>) dapat dinyatakan valid karena masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, h. 184

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Validitas pada Variabel Nasabah Non Muslim (Y)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	11,1045	6,004	,716	,601
Y.2	10,6866	8,855	,324	,807
Y.3	11,1194	6,652	,623	,661
Y.4	10,8358	7,170	,574	,690

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pada variabel nasabah non muslim (Y) dapat dinyatakan valid karena masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Chonbach's Alpha*  $> 0,06$ . Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 15.

**Tabel 1.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk (X<sub>1</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel produk (X<sub>1</sub>) di atas, 3 item pertanyaan memiliki nilai *Chronbach's Alpha* sebesar 0,656 yaitu lebih besar dari

0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

**Tabel 1.5 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.606	4

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) di atas, 6 item pertanyaan memiliki nilai *Chronbach's Alpha* sebesar 0,700 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

**Tabel 1.6 Uji Reliabilitas Variabel Nasabah Non Muslim (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,757	4

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel nasabah non muslim (Y) di atas, 4 item pertanyaan memiliki nilai *Chronbach's Alpha* sebesar 0,757 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Hasil dari uji Validitas dan Reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pada kuesioner yang akan diberikan kepada responden yaitu nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dapat dinyatakan Valid dan Reliabel.

## ***I. Teknik Analisis Data***

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.<sup>9</sup> Mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi ringkas.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi linear dapat disebut sebagai model baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian tersebut dengan asumsi klasik. Adapun asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model analisis regresi linear yaitu.

1. Uji Normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.
2. Uji Multikolinearitas, keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna antarvariabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasi 1 atau mendekati 1).
3. Uji Heterokedastisitas, adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke

---

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 206.

pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi, keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-watson (DW test). Pengambilan keputusan pada Uji DW adalah sebagai berikut.<sup>10</sup>

- $DU < DW < 4-DU$  (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  (terjadi autokorelasi)
- $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$  (tidak ada kepastian kesimpulan yang pasti)

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah dan Nasabah Non Muslim digunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hubungan sebuah variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen disebut analisis regresi linear berganda (Multiple Linear Regression).<sup>11</sup>

Regresi linier berganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variable terikat.

---

<sup>10</sup>Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), h. 143.

<sup>11</sup>Wsih Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2004), h. 79.

Analisa regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variable bebas terhadap variable terikat.<sup>12</sup>

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel Produk ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), secara persial maupun simultan terhadap Nasabah Non Muslim ( $Y$ ).

Persamaan regresi linier berganda adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y	= Nasabah Non Muslim
$X_1$	= Produk
$X_2$	= Pelayanan
$b_1b_2$	= Koefisien regresi
a	= Konstanta

## 2. Uji – f (simultan)

Priyatno menyatakan uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat berdasarkan nilai signifikan 0,05. Jika signifikansi < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan jika signifikansi > 0,05 maka  $H_0$  diterima.<sup>13</sup> Dalam hal ini peneliti akan menguji secara simultan antara Variabel Produk ( $X_1$ ), Produk ( $X_2$ ), secara persial maupun simultan terhadap Nasabah Non Muslim ( $Y$ ).

<sup>12</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, op.cit.*, h. 295.

<sup>13</sup>Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar SPSS Analisis Data dengan SPSS 20,op.cit.*, h. 101.

### 3. Uji – t (parsial)

Priyatno menyatakan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial terhadap variabel dependen berdasarkan nilai signifikansi 0,05. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.<sup>14</sup> Dalam hal ini peneliti akan menguji secara parsial antara variabel Produk ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), secara parsial maupun simultan terhadap Nasabah Non Muslim ( $Y$ ).

### 4. Korelasi Berganda (R)

R dalam regresi linear berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.

### 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pada model regresi linier berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya ( $R^2$ ) R Square atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>*Ibid.*, h. 93.

<sup>15</sup>*Ibid.*, h. 123.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran umum Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

##### 1. *Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri (BSM)*

Bank Syariah Mandiri (BSM) berawal sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan Juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di duni usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tanah air saat itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank syariah Indonesia secara konsisten telah menunjukkan perkembangannya dari waktu ke waktu. Kendati belum mencapai 5% seperti yang direncanakan dalam Cetak Biru Perbankan syariah 2002 untuk dicapai pada tahun 2011, asset bank syariah terhadap total keseluruhan bank adalah 4,81% pada September 2013. Nilai ini lebih dua kali lipat dibanding pangsa pasar pada awal tahun 2009.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Rizal Yaya, et.al., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, h. 23.

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo operasional pertama kali tanggal 27 Desember 2009 yang didirikan di Kota Palopo karena merupakan kawasan di Sulawesi Selatan yang sangat potensial untuk Bank Syariah yang perekonomiannya masyarakatnya sangat bagus dan memiliki jumlah masyarakat yang banyak pula. Selain itu, kedatangan Bank Syariah Mandiri disambut baik oleh masyarakat di Kota Palopo. Dengan tujuan memperkenalkan kepada masyarakat bahwa Bank Syariah Mandiri tidak kalah dengan bank-bank konvensional. Karena dalam pemahaman masyarakat mereka hanya mengetahui kegiatan-kegiatan dalam bank konvensional itu sendiri. Fungsi Bank Syariah itu sendiri ialah membantu masyarakat dalam pembiayaan usaha kecil maupun menampung dana masyarakat.

## **2. *Visi dan Misi***

Di dalam setiap perusahaan atau organisasi pastilah mempunyai visi dan misi yang ingin diterapkan dan yang ingin dicapai, tidak terkecuali pada perusahaan Bank Syariah Mandiri sebagai anak bank dari Bank Induk yakni Bank Mandiri.

**Visi BSM:** “Memimpin peradaban ekonomi yang mulia”.

**Misi BSM:**

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

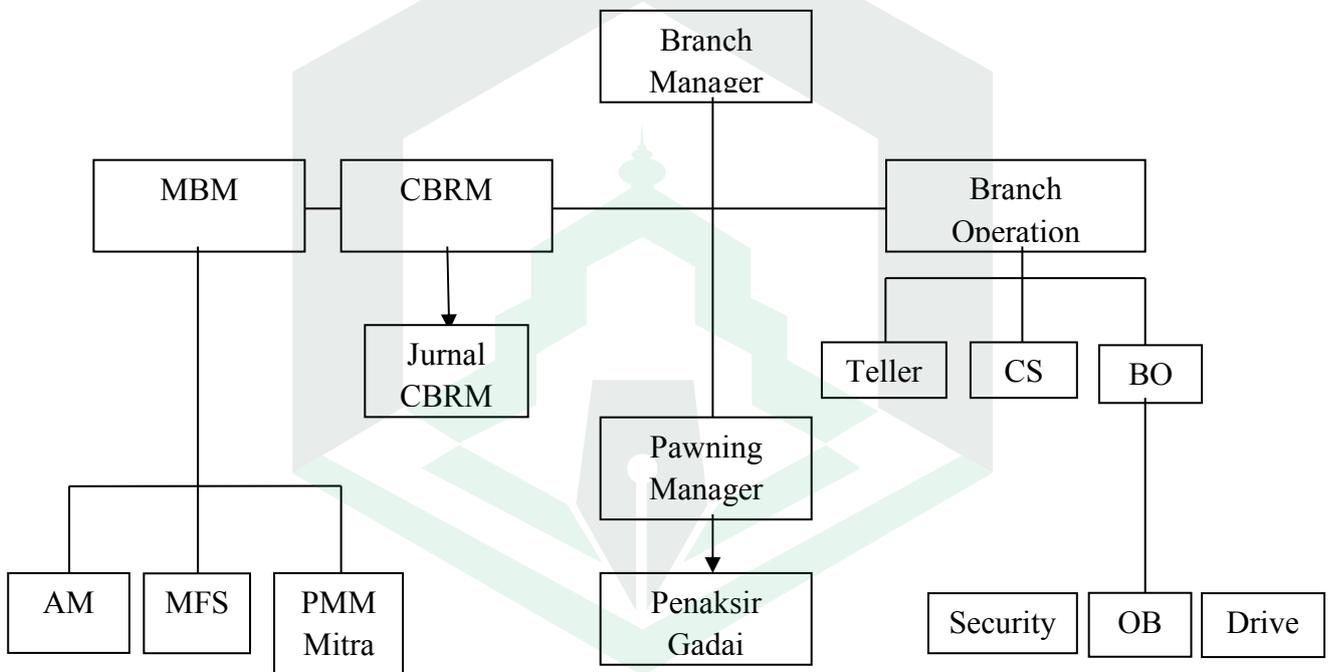
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

### 3. *Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Palopo*

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palopo, Jl. Ratulangi No. 62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Struktur Organisasi Kantor Cabang Syariah adalah:

**Gambar 3.1**

#### **Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo**



Keterangan:

MBM : Mikro Banking Manager

CBRM : Consumer Banking Relationship Manager

AM : Admin Mikro

MFS : Mikro Financing Staf

ASM (*Area Sales Manager*), bertugas memonitoring segala kegiatan yang berhubungan dengan gadai serta mengelola atau melaksanakan usaha-usaha yang telah ditentukan oleh manajemen.

Kepala Unit (*Pawning Officer*), yang berperan sebagai kepala gadai bertugas untuk mengawasi dan mengontrol kegiatan usaha gadai.

*Pelaksana penaksir*, bertugas menaksir marhun (barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

#### **4. Produk Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri memiliki berbagai jenis produk dan jasa yang relatif lengkap untuk memenuhi kebutuhan individu:

##### **1. Tabungan**

- BSM
- Simpatik
- Haji
- Umroh
- Qurban
- Dollar

##### **2. Pembiayaan**

- Gadai : cicil dan emas
- Konsumer : pembiayaan pegawai, pembiayaan kepemilikan rumah, pembiayaan small.

### 3. Mikro

- Pembiayaan usaha mikro : investasi dan modal usaha
- Pembiayaan serbaguna mikro : multi guna dan multi jasa

## B. Analisis Deskriptif

### 1. Karakteristik identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sebanyak 67 orang yang ditemui penulis pada saat penelitian berlangsung. Terdapat beberapa karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

#### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin (*gender*) merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian ini, karena jenis kelamin seseorang akan mempengaruhi pendapat mereka mengenai suatu objek. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 2.1**

Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	22	33
Laki-Laki	45	67
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin pada tabel 2.1 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah berjenis kelamin laki-laki yakni 45 responden atau sebesar 67% dan responden berjenis kelamin perempuan yakni 22 orang atau

sebesar 33% Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo didominasi oleh Laki-laki.

#### **b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Adapun Karakteristik responden berdasarkan Umur dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 2.2**

Usia	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
20-35 tahun	10	15
35-45 tahun	27	40
Diatas 45 Tahun	30	45
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 20-35 tahun yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 15%. Responden yang berumur antara 35-45 tahun yakni sebanyak 27 orang atau sebesar 40%. , dan responden yang berumur diatas diatas 45 tahun yakni sebanyak 30 orang atau sebesar 45 %. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo didominasi oleh Pensiunan.

#### **c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.3

Pekerjaan	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
IRT	12	18
PNS	19	28
Pensiunan	36	54
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Sumber : Data yang diolah 2017

Pada Tabel 2.3 diatas 12 responden atau sebesar 18% berprofesi sebagai IRT, 19 responden atau sebesar 28 % berprofesi sebagai PNS, dan 36 responden atau sebesar 54% berprofesi sebagai Pensiunan.

#### d. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.4

Jenis Pendidikan	Tanggapan Responden	
	Jumlah	Persentase (%)
SD	-	-
SMP	7	10
SMA	48	72
Sarjana	12	18
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 2.5 menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, tidak terdapat responden berpendidikan SD, 7 orang atau sebesar 10% berpendidikan SMP, 48 orang atau sebesar 72% berpendidikan SMA, dan 12 orang atau sebesar 18% telah mendapatkan gelar Sarjana.

## 2. Analisis dan Pembahasan Deskripsi Variabel

Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil penelitian yang diperoleh dari angket berupa jawaban nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kota Palopo terhadap variabel Produk ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Nasabah Non Muslim ( $Y$ ).

Dalam angket responden diberikan pertanyaan mengenai sikap mereka terhadap item-item pertanyaan tersebut yang sudah disediakan alternatif jawaban dengan kategori: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Item pertanyaan ini merupakan tanggapan/sikap responden terhadap hal-hal yang ada dalam item pertanyaan berdasarkan apa yang mereka alami atau rasakan serta yang dapat mendorong mereka bergabung menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

### a. Tanggapan responden terhadap Variabel Produk ( $X_1$ )

Adapun pendapat responden terhadap variabel produk dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Produk**  
**Indikator Produk Penghimpunan Dana ( $X_{1.1}$ )**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
1	<i>Produk (<math>X_1</math>)</i>													
	X1.1	19	28%	21	31%	19	28%	5	7%	2	2%	67	100%	252
	X1.2	15	22%	17	25%	21	31%	9	13%	5	7%	67	100%	229
	Rata-rata	17	25%	19	28%	20	30%	7	10%	3,5	5%	67	100%	240,5

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Produk yakni, rata-rata Responden memberikan

jawaban netral terbanyak yakni sebesar 30%, tanggapan setuju sebesar 26%, sangat setuju sebesar 25% , tidak setuju sebesar 10% dan sangat tidak setuju sebesar 5%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 240,5. Hal ini menunjukkan bahwa produk di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

**Tabel 3.2**  
**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Produk (X<sub>1</sub>)**  
**Indikator Produk Penyaluran Dana (X<sub>1.2</sub>)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
2	<i>Produk (X<sub>1</sub>)</i>													
	X1.3	24	35%	20	29%	17	25%	5	7%	1	1%	67	100%	262
	X1.4	22	32%	26	38%	14	20%	3	4%	2	2%	67	100%	264
	Rata-rata	23	34%	23	34%	15,5	23%	4	6%	1,5	2%	67	100%	263

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Produk yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju terbanyak yakni sebesar 34%, netral sebesar 23%, tidak setuju sebesar 6% dan sangat tidak setuju sebesar 2%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 263. Hal ini menunjukkan bahwa produk di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

**Tabel 3.3**  
**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Produk (X<sub>1</sub>)**  
**Indikator Produk Produk Jasa (X<sub>1.3</sub>)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
3	<i>Produk (X<sub>1</sub>)</i>													
	X1.5	24	35%	24	35%	18	26%	1	1%		%	67	100%	272
	X1.6	16	23%	17	25%	25	37%	6	8%	3	4%	67	100%	238
	Rata-rata	20	29%	20,5	30%	21,5	32%	3,5	5%	3	0,04	67	100%	255

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Produk yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban netral terbanyak yakni sebesar 32%, setuju sebesar 30%, sangat setuju 29%, tidak setuju sebesar 5% dan sangat tidak setuju sebesar 0,04%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 255. Hal ini menunjukkan bahwa produk di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

b. Tanggapan responden terhadap Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Adapun pendapat responden terhadap variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan (X<sub>2</sub>)**  
**Indikator *Tangibles*(Berwujud)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
1	<i>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</i>													
	X2.1	26	38%	29	43%	9	13%	3	4%	-	-	67	100%	279
	X2.2	26	38%	18	26%	18	26%	5	7%	-	-	67	100%	266
	Rata-rata	26	38%	23,5	35%	13,5	20%	4	6%	0%	0%	67	100%	272,5

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Pelayanan yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban sangatsetuju terbanyak sebesar 38%, tanggapan setuju sebesar35%, netral sebesar 20% , tidak setuju sebesar 6% dan sangat tidak setuju sebesar 0%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 272,5. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

**Tabel 3.5**  
**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan (X<sub>2</sub>)**  
**Indikator *Reliability* (Kehandalan)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
1	<i>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</i>													
	X2.3	25	37%	27	40%	11	16%	3	4%	1	1%	67	100%	273
	X2.4	22	32%	26	38%	13	19%	3	4%	2	2%	67	100%	264
	Rata-rata	23,5	35%	26,5	39%	12	18%	3	4%	1,5	2%	67	100%	268,5

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Pelayanan yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban setuju terbanyak sebesar 39%, tanggapan sangat setuju sebesar35%, netral sebesar 18% , tidak setuju sebesar 4% dan sangat tidak setuju sebesar 2%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 268,5. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

**Tabel 3.6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Nasabah Non Muslim (Y)**  
**Indikator Nasabah Funding (Y<sub>1</sub>)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
1	<i>Nasabah Non Muslim (Y)</i>													
	Y.1	17	25%	18	26%	16	23%	12	17%	4	5%	67	100%	233
	Y.2	24	35%	18	26%	19	28%	6	8%	-	-	67	100%	261
	Rata-rata	20,5	30%	18	26%	17,5	26%	9	13%	4	5%	67	100%	247

Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Nasabah Non Muslim yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban sangat setuju terbanyak sebesar 30%, tanggapan setuju dan netral sebesar 26% , tidak setuju sebesar 13% dan sangat tidak setuju sebesar 5%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 247. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

**Tabel 3.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Nasabah Non Muslim (Y)**  
**Indikator Nasabah Lending (Y<sub>2</sub>)**

No	Indikator (Pernyataan)	Jawaban Responden										TOTAL		Skor
		SS		S		N		TS		STS		Σ	%	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%			
2	<i>Nasabah Non Muslim (Y)</i>													
	Y.3	15	22%	20	29%	15	22%	13	19%	3	4%	67	100%	232
	Y.4	22	32%	16	23%	21	31%	6	8%	2	2%	67	100%	251
	Rata-rata	15	22%	20	29%	15	22%	13	19%	2,5	4%	67	100%	241,5

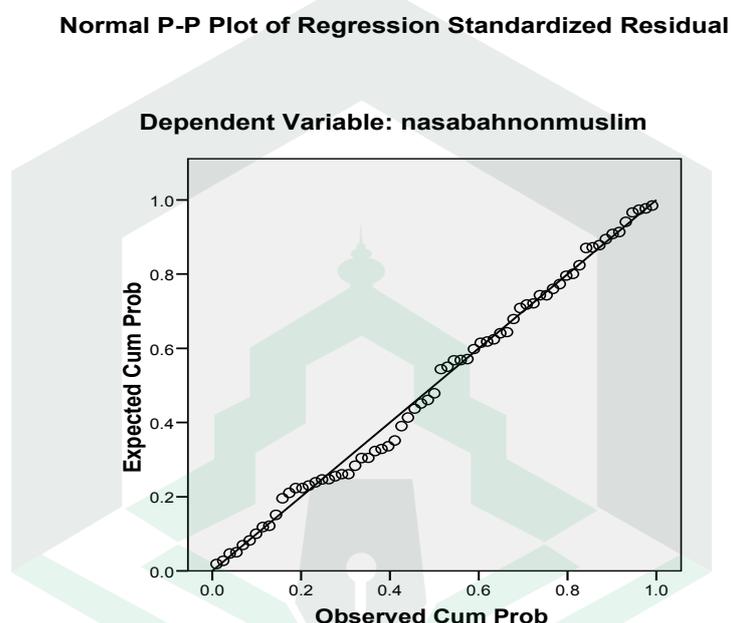
Berdasarkan data di atas dengan jumlah responden 67, tanggapan responden mengenai Variabel Nasabah Non Muslim yakni, rata-rata Responden memberikan jawaban setuju terbanyak sebesar 29%, tanggapan sangat setuju dan

netral sebesar 22% , tidak setuju sebesar 19% dan sangat tidak setuju sebesar 4%. Dengan rata-rata skor perolehan sebesar 241,5. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo Tinggi.

## C. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Gambar 4.1**



Dari gambar grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

### 2. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.1**

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	-1,279	1,587		-,806	,423		
	produk	,771	,078	,884	9,920	,000	,583	1,715

pelayanan	-,099	,121	-,073	-,819	,416	,583	1,715
-----------	-------	------	-------	-------	------	------	-------

a Dependent Variable: nasabahnonmuslim

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai tolerance kedua variabel lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

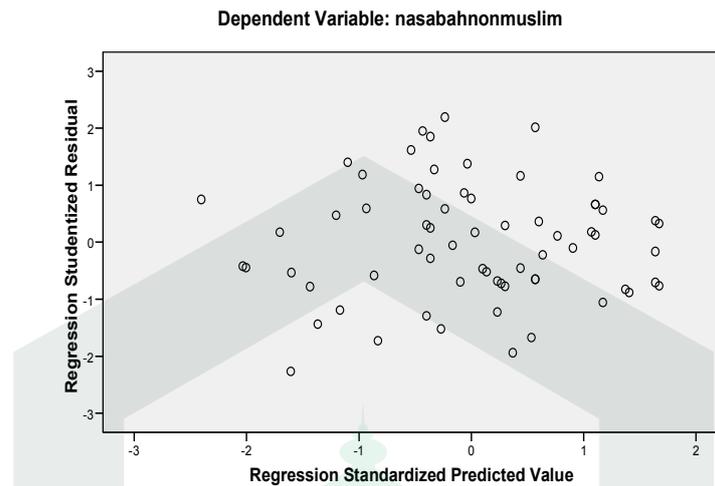
### 3. Uji Heteroskedastisitas

Metode Heteroskedastisitas dengan Melihat pola titik-titik pada Scatterplots Regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized predicted value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPREED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y Prediksi – Y Sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika Pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, Melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.2**

Scatterplot

**3. Uji Autokorelasi****Tabel 4.2****Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,839(a)	,704	,694	1,89851	1,706

a Predictors: (Constant), pelayanan, produk

b Dependent Variable: nasabahnonmuslim

Dari output di atas dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1,706 dimana  $DU = 1,6660 < DW = 1,706 < 4 - DU (1,6660) = 2,334$  (tabel statistik Durbin-Watson terdapat pada lampiran). Maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

## D. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel Produk ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), secara persial maupun simultan terhadap Nasabah Non Muslim ( $Y$ ). Perhitungan statistic dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 15 *for Windows*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5.1**

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-1,279	1,587		-,806	,423
	produk	,771	,078	,884	9,920	,000
	pelayanan	-,099	,121	-,073	-,819	,416

a. Dependent Variable: nasabahnonmuslim

Dari tabel di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut :

Dimana :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -1,279 + 0,771X_1 + -0,099X_2$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain:

- 1) Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -1,279 menunjukkan bahwa ketika variabel produk ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dianggap tetap maka variabel nasabah non muslim ( $Y$ ) bernilai negatif (-).
- 2) Koefisien regresi untuk variabel produk ( $X_1$ ) bernilai Positif (+) sebesar 0,771. Nilai positif menunjukkan bahwa pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabelnasabah non muslim ( $Y$ ) berpengaruh positif dan setiap penambahan pada variabel produk akan mempengaruhi peningkatan nasabah non muslim sebesar 0,786.
- 3) Koefisien regresi untuk variabel pelayanan ( $X_2$ ) bernilai Negatif (-) sebesar -0,099. Nilai negatif menunjukkan bahwa variabel pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabelnasabah non muslim ( $Y$ ) berpengaruh negatif. Artinya jika pelayanan naik sebesar -0,099 maka jumlah nasabah non muslim yang menabung akan menurun sebesar -0,099.

Hasil analisis regresi dari tabel diatas menunjukkan bahwa produk dan pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap Nasabah Non Muslim yang ditunjukkan dengan koefisien variabel dimana produk, pelayanan, dan Nasabah Non Muslim (+).

## 2. Uji F (simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara serentak (Simultan) terhadap variabel independen. Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

- Jika Sig. < 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika Sig. > 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.2 Uji F (Simultan)  
ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	547,620	2	273,810	75,966	,000(a)
	Residual	230,679	64	3,604		
	Total	778,299	66			

a Predictors: (Constant), pelayanan, produk

b Dependent Variable: nasabahnonmuslim

Dari tabel ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 75,966 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh nilai F tabel sebesar 3,13 (tabel F hitung terdapat pada lampiran). Karena nilai F hitung  $> F$  tabel ( $75,966 > 3,13$ ). Hal ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3. Uji T (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel independen (Produk, dan Pelayanan) secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen (Nasabah Non Muslim).

Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

- Jika Sig. < 0,05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- Jika Sig. > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

**Tabel 5.3 Uji T (Parsial)**

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-1,279	1,587		-,806	,423
	produk	,771	,078	,884	9,920	,000
	pelayanan	-,099	,121	-,073	-,819	,416

a Dependent Variable: nasabahnonmuslim

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel  $X_1$  sebesar 9,920 dengan nilai probabilitas (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh nilai T tabel sebesar 1,66792 (tabel T hitung terdapat pada lampiran) menunjukkan bahwa  $X_1$  berpengaruh signifikan terhadap Y.

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk dua variabel bebas digunakan *R Square*.

**Tabel 5.4**

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839(a)	,704	,694	1,89851

a Predictors: (Constant), pelayanan, produk

b Dependent Variable: nasabahnonmuslim

dari hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim pada tabel 5.4 menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,704. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni Produk ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), dan Nasabah Non Muslim ( $Y$ ) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 70,4% terhadap variabel terikat yaitu Nasabah Non Muslim ( $Y$ ). Sedangkan sisanya sebesar 29,6% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain yang tidak di masukkan kedalam penelitian ini.



## BAB V

### PENUTUP

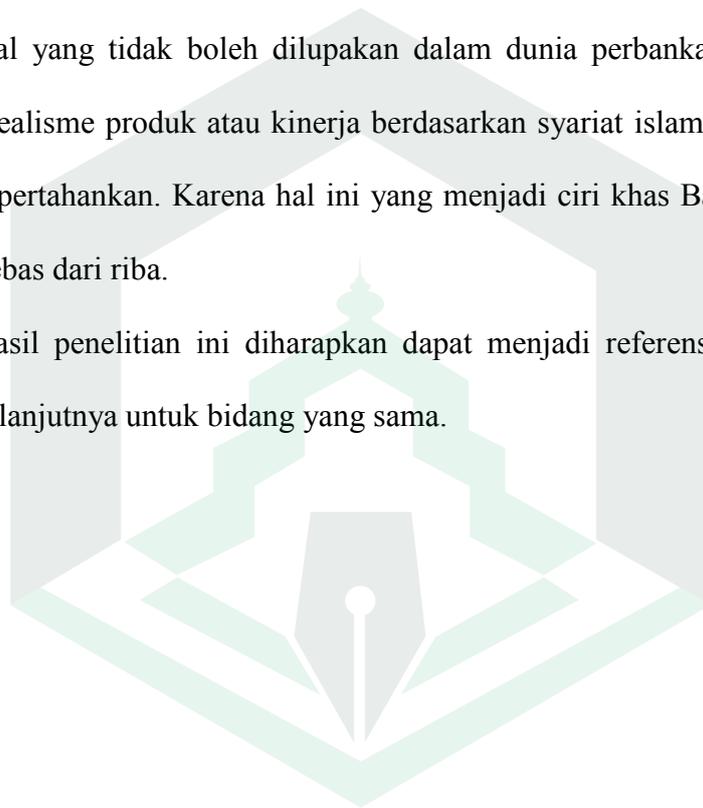
#### *A. Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil analisis data yang diolah dengan menggunakan SPSS 15 *for windows*, maka penulis menarik kesimpulan bahwa dilihat dari analisis pengujian regresi linear berganda, uji T hitung dan analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri kota palopo dengan nilai probabilitas (sig.)  $0,000 < 0,05$ , pada uji F hitung bahwa produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri kota palopo dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , digambarkan dalam hasil uji regresi linear berganda  $Y = -1,279 + 0,771X_1 + -0,099X_2$  dan pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,704 hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni produk dan pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 0,704 atau 70,4% dan sisanya sebesar 0,296 atau 29,6% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

#### *B. Saran-saran*

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian terhadap 67 responden faktor yang berpengaruh paling besar terhadap nasabah non muslim menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo adalah Produk.
2. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan oleh pihak Bank Syariah Mandiri agar nasabah tetap berkomitmen menjadi nasabah yang setia dan tidak akan berpindah ke bank lain.
3. Hal yang tidak boleh dilupakan dalam dunia perbankan syariah adalah idealisme produk atau kinerja berdasarkan syariat islam yang harus terus dipertahankan. Karena hal ini yang menjadi ciri khas Bank Syariah yang bebas dari riba.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Rianto M Nur, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Cet.1, Bandung: Alfabeta , 2010
- Ali, Zaenuddi, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Antonio, M. Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, Cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Anshor, Ghofur Abdul, *Payung Hukum Perbankan Syariah (UU di bidang perbankan, fatwa DSN-MUI, dan peraturan Bank Indonesia)*, Cet.1, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta (anggota IKAPI), 2007.
- Apriyantini, Ayu Marlina, *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*, skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.
- Arifin, Zainul, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* Jakarta: AlvaBet, 2002.
- Faisal, M. Abdullah, *Manajemen Perbankan Teknis Analisis Kinerja Keuangan Bank* Malang: UMM Press, 2003.
- Hakim, Maskul Cecep, *Belajar Mudah Ekonomi Islam*, Cet.1, Tangerang Selatan Banten: Shuhuf Media Insani, 2011.
- Karim, A. Adiwarmn, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Machmud, Amir dan H. Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Machmudah, Rifa'atul, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang)*, skripsi Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009.
- Muhamad, *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Cet. 3, Yogyakarta: Ekonisa 2004.
- Muslehuddin, Muhammad, *Sistem Perbankan Dalam Islam*, Cet. II; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994.
- Nazir, Mohammad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983.
- Priyanto, Duwi , *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: ANDI, 2012.

- Rivai, Veithzal, et.al., *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System* Ed. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Rosda, *Minat Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Di Kota Palopo*, skripsi, Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2013.
- Sukron, *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*, skripsi (Semarang: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2012.
- Setiadi, J. Nugroho, *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*, Cet. 1, Jakarta: Kencana, Ed. 1, 2003.
- Solihin, Ahmad, “*Fungsi, Peran, Tujuan, Prinsip dan Ciri-ciri Bank Syariah*”, Blog akhsoname.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ed.2, Condongcatur: Ekonisia, 2004.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Cet. 23, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. Ke-6, Bandung: ALFABETA, cv, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Sulaiman, Wasih, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2004.
- Wibowo, Edy dan Untung Hendy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah? Ciawi-Bogor Selatan: Ghalia Indonesia*, 2005.
- Yaya, Rizal, et.al., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*.
- Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari, et.al., “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan,*” : Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol. 1. Nomor I, 2012.
- Zuhri, *Riba dalam Al-qir'an dan Masalah Perbankan (Sebuah Tilikan Antisipatif)*, Ed. 1, Cet. 2, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1997.

Departemen Agama, Al-Qur'an dan terjemahnya, Bandung: PT CORDOBA INTERNATIONAL INDONESIA.

Wawancara Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, April, 2017.

[http: www.republika](http://www.republika). Lewis, Mervyn dan Lativa Algoud, *Perbankan Syariah, Serambi, Jakarta*, 2003.

[http.www.Docstoc.com/docs/946411](http://www.Docstoc.com/docs/946411). Strategi pengembangan bank syariah.

<http://akhsoname.blogspot.co.id/2015/09/fungsiperantujuanperinsip-dan-ciri-ciri.html> 27 September 2015.



**L**

**A**

**M**

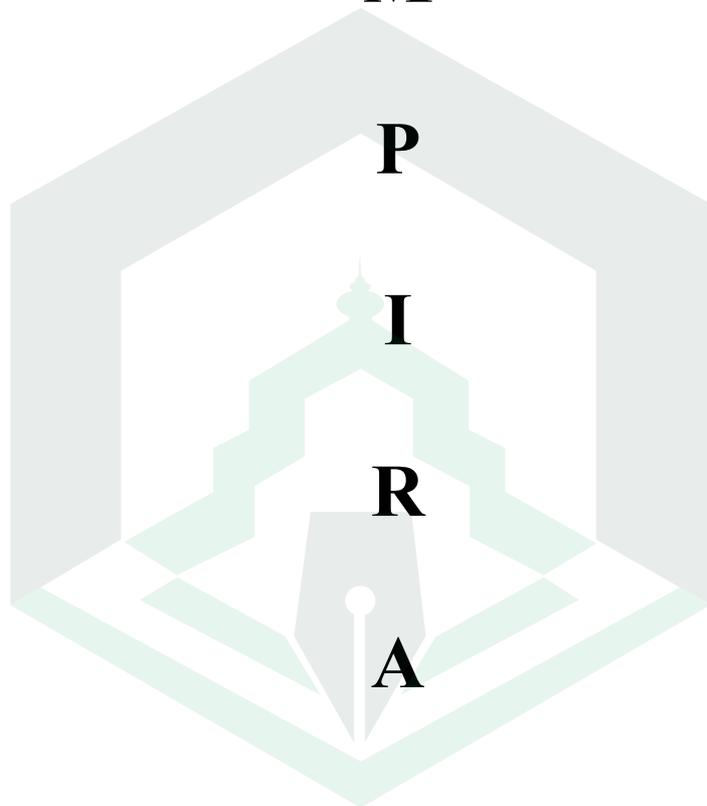
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**LAMPIRAN 1**  
**PENGANTAR ANGKET**

Perihal : Permohonan Pengisian Angket  
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu / Sdr/i Nasabah  
PT. Bank Syariah Mandiri Kota Palopo  
di Tempat

Dengan Hormat;

Perlu saya beritahukan bahwa saya adalah mahasiswa pada Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun karya ilmiah (Skripsi) dengan judul **“PENGARUH PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO”**

Sehubungan dengan itu Saya mohon dengan hormat atas kesediaannya untuk mengisi kuisisioner penelitian sebagaimana terlampir. Semua data tersebut hanya untuk penyusunan skripsi, bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya. Peran Bapak/Ibu/Saudara/i sungguh sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

Atas kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Dinda Sulistia Sari Sainong

Nim: 1316150020

## Kuesioner

### Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

#### A. IDENTITAS PRIBADI

Mohon dengan hormat kuesioner Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

CP/Telp. :

Jenis Kelamin :

Tempat Tanggal Lahir :

Agama :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

#### B. Petunjuk angket, VARIABEL PRODUK, PELAYANAN DAN NASABAH NON MUSLIM.

Berilah tanda (✓) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

**1. VARIABEL PRODUK**

NO	DAFTAR PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b><i>PENGHIMPUNAN DANA</i></b>						
1	Menurut saya tabungan di BSM tidak mengandung unsur riba					
2	Dengan menabung di BSM berarti saya telah melakukan aktivitas sesuai dengan ajaran agama					
<b><i>PENYALURAN DANA</i></b>						
1	Proses penyaluran dana di BSM memberikan kemudahan kepada nasabah yang membutuhkan					
2	Kesepakatan bagi hasil yang telah ditetapkan oleh BSM dimuka sesuai dengan keinginan nasabah					
<b><i>PRODUK JASA</i></b>						
1	Kinerja BSM sudah sesuai dengan prinsip-prinsip agama (syariah) yang ada					
2	Produk tabungan yang disediakan BSM bervariasi sehingga mendorong saya untuk menabung					

## 2. VARIABEL LAYANAN

NO	DAFTAR PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b><i>TANGIBLES (BERWUJUD)</i></b>						
1	Kantor Bank Syariah Mandiri memiliki tata ruang yang rapi dan bersih					
2	Ruang tunggu yang disediakan memberikan rasa nyaman					
<b><i>REALIBILITY (KEHANDALAN)</i></b>						
1	Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri					
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggan					

## 3. VARIABEL NASABAH NON MUSLIM

NO	DAFTAR PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b><i>NASABAH FUNDING</i></b>						
1	Saya senang menyimpab uang dalam bentuk tabungan di BSM					
2	Berinvestasi di BSM lebih menguntungkan dari pada bank konvensional					
<b><i>NASABAH LENDING</i></b>						
1	BSM lebih mengutamakan kelayakan usaha daripada jaminan sehingga membuka kesempatan berusaha (berbisnis)					
2	Agunan atas pinjaman dari BSM tidak memberatkan nasabah					