

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI  
NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh:**  
**Marlina Ayu Apriyantini**  
**NIM 08404241035**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI  
SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh:  
Marlina Ayu Apriyantini  
NIM 08404241035**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI  
NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA”**

Oleh:

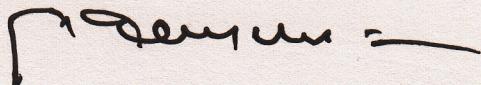
**Marlina Ayu Apriyantini**

**08404241035**

Skripsi Dengan Judul di Atas Telah Disetujui untuk  
Diujikan di Depan Dewan Penguji Guna  
Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan

Yogyakarta, 19 Oktober 2014

Dosen Pembimbing



Maimun Sholeh, M.Si.

NIP. 19660606 200501 1 002

## PENGESAHAN

**“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI  
NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA”**

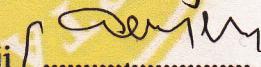
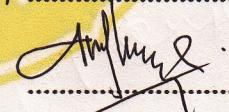
Oleh:

**Marlina Ayu Apriyantini**

**NIM. 08404241035**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 22 Oktober 2014 dan dinyatakan telah lulus.

### Dewan Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Supriyanto, M.M.	Ketua Penguji		19 November 2014
Maimun Sholeh, M.Si.	Sekretaris Penguji		19 November 2014
Sri Sumardiningsih, M.Si.	Penguji Utama		18 November 2014

Yogyakarta, 20 November 2014

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, penulis:

Nama : Marlina Ayu Apriyantini

NIM : 08404241035

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta** adalah hasil pekerjaan saya sendiri.

Skripsi ini tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang penulis gunakan sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 19 Oktober 2014

Yang menyatakan,



Marlina Ayu Apriyantini

NIM. 08404241035

## MOTTO

**Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha mulia. Yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya. (QS. Al Alaq 1-5)**

**...Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. ( QS. Al Mujadalah: 11)**

**Kami akan memperlihatkan kepada mereka tanda-tanda (kebesaran) Kami di segenap penjuru dan pada diri mereka sendiri, sehingga jelaslah bagi mereka bahwa Al-Qur'an itu adalah benar. Tidak cukupkah (bagi kamu) bahwa Tuhanmu menjadi saksi atas segala sesuatu? (QS. Fussilat: 53)**

**...Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri... (QS. Ar-Ra'd: 11)**

**Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan ), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS. Asy-Syarh: 5-8)**

**...Barang siapa menempuh perjalanan untuk mencari ilmu (yg baik), pasti Allah memberinya kemudahan ke surga... (HR. Muslim)**

**Berjuanglah, jangan malas & jangan lalai, orang malas akan menyesal di kemudian hari. (Ahmad Al-Hasyimiy)**

**Orang yang tak mau merasakan derita menuntut ilmu sejenak saja akan ditimpakannya kebodohan sepanjang hayatnya. (Imam Syafi'i)**

**Orang yang berbaik sangka baik pula hidupnya. (Imam Syafi'i)**

**Suatu hari kamu akan menyadari, tahun-tahun perjuangan adalah tahun-tahun yang paling indah. (Sigmund Freud)**

**Pergilah, jelajahilah dunia, lihatlah dan carilah kebenaran dan rahasia-rahasia hidup, niscaya jalan apa pun yang kau pilih akan mengantarkanmu menuju titik awal. Sumber kebenaran dan rahasia hidup akan kau temukan di titik nol perjalananmu. Perjalanan panjangmu tidak akan mengantarkanmu ke ujung jalan, justru akan membawamu kembali ke titik permulaan. Pergilah untuk kembali, mengembaralah untuk menemukan jalan pulang. Sejauh apa pun kakimu melangkah, engkau pasti akan kembali ke titik awal.**

**(Hanum Salsabiela Rais & Rangga Almahendra dalam 99 Cahaya Di Langit Eropa halaman 372)**

**Negeri ini indah Tuhan, bantu kami menjaganya. (Donny Dhiringantoro, 5 cm)**

**Siapa lagi yang diharapkan membangun bangsa Indonesia menjadi masyarakat makmur, adil, sejahtera, dan tenteram jika bukan anak bangsa. (B.J. Habibie)**

**Motivasi atau alasan terbaik membuat seseorang bertahan dalam menjalani kesulitan & ujian kehidupan, sehingga ia tetap semangat berkarya tanpa kehilangan optimisme hidup. (Penulis)**

**Saat menemui ujian & kesulitan dalam hidup, hadapilah dengan sabar & mohonlah pertolongan padaNYA dengan shalat. (Penulis)**

**Sukses adalah proses perjalanan kegigihan bangkit saat terjatuh, kecepatan bangkit saat terjatuh, prasangka baik yang terus terjaga apa pun kondisinya hingga terwujud pada tindakan yang tidak pantang menyerah berbalutkan sabar & syukur padaNYA. (Penulis)**

**Setinggi apapun kualitas kecerdasan intelektual seseorang, jika kualitas mental, emosional & spiritualnya rendah maka ia akan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk meraih kesuksesan. (Penulis)**

**Jika kita keras pada diri sendiri, kehidupan akan lunak terhadap kita. Jika kita lunak pada diri sendiri, kehidupan akan keras terhadap kita. (Anonim)**

**Skripsi yang membanggakan & menenangkan seumur hidup penulisnya adalah skripsi dibuat dengan kejujuran. Sibuk mengerjakan skripsi itu baik, tapi menyelesaikan skripsi itu jauh lebih baik. Dan akhirnya, skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai. (Anies Baswedan)**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil 'alamin*, puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati,

Kupersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT. Karya ini sebagai bentuk ikhtiar kecil hamba dalam mengeja ayat-ayatMU, agar hambaMU ini semakin mengenalMU dan mengimaniMU dengan sepenuh hati.
2. Sang tauladan yang bersahaja nan indah akhlaknya, Rosulullah Muhammad SAW. Karya sederhana ini sebagai bentuk ikhtiar kecil umatMu untuk menebar manfaat kepada sesama melalui disiplin ilmu ekonomi.
3. Nabi Ibrahim AS. Salah satu nabi yang kecintaannya kepada Allah SWT, keberanian, pengorbanan, keteguhan, kegigihan, kesabaran, keimanannya sangat menginspirasi penulis. Terimakasih atas tauladan indahMu, hingga Al Quran pun mengabadikannya.
4. Kedua orang tua tersayang, ibunda Hartini dan ayahanda Marwata. Terimakasih atas limpahan kasih sayang yang tak terhingga. Ibu yang doanya selalu terlantun ikhlas sehingga terlalu sering berbagai keajaiban ananda dapatkan dalam kehidupan ini. Bapak yang dalam sakitnya secara tidak langsung membelajarkanku makna sabar, syukur dan ikhlas. Semoga keberkahan selalu tercurah kepada ibu dan bapak. Karya sederhana ananda ini semoga menjadi pemberat amal jariyah ibu dan bapak kelak.

Kubingkiskan karya ini untuk:

1. Adikku tersayang (Endah). Terimakasih atas berbagai pengorbanan, bantuan, doa dan dukunganmu.

2. Untuk kawan-kawan seperjuangan yang menemaniku bertumbuh mendewasa, berproses menjadi insan yang lebih baik & bermanfaat (keluarga besar HMPE, UKMF JM Al Ishlah, BEM FISE, Keluarga Panitia OSPEK FISE 2009-2010, Tutorial PAI FE UNY, Tutorial PAI UNY, IMAPESI, MNJ 08, KAMMI, Keluarga Besar Mahasiswa FIS-FE dan FISE, segenap ADK UNY, segenap aktivis UNY, keluarga besar mahasiswa UNY).
3. Untukmu negeri tercinta, Indonesia.

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

Oleh:

Marlina Ayu Apriyantini

NIM. 08404241035

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil tempat di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta dengan subyek penelitian *customer services*, sekretaris BRI Syariah, *teller*, *marketing* BRI Syariah dan 9 nasabah non muslim. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan cara memberchek dan triangulasi. Teknik analisis data menggunakan model Interaktif Miles dan Huberman, berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. (2) Faktor ekonomi menjadi alasan dominan non muslim bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. (3) Ditemukan faktor lain penyebab non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta diluar dari kelima faktor diatas. Faktor tersebut adalah dukungan teman-teman dan agar bisa memotivasi karyawan nasabah non muslim untuk gemar menabung di BRI Syariah menjadi alasan non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Kata kunci: *faktor penentu perilaku konsumen, nasabah non muslim, bank syariah*

**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCING FACTORS FOR NON-MUSLIMS TO BE THE  
CUSTOMERS OF BRI SHARIA IN YOS SUDARSO BRANCH OFFICE  
YOGYAKARTA**

By:

Marlina Ayu Apriyantini

Student Number. 08404241035

This study aims to analyzing some factors which influence non-Muslims to be BRI Sharia customers in Yos Sudarso Branch Office Yogyakarta.

This was a qualitative study. It was conducted at BRI Sharia at Yos Sudarso Branch Yogyakarta by putting the customer service staff, BRI Sharia secretary, teller, BRI Sharia marketing staff, and 9 non-Muslim customers as the subjects of research. The data were collected by observation, interview, and documentation. The data validity is tested by doing member check and triangulation. They were analyzed by Miles Interactive and Huberman Model. These techniques are used in collecting the data, reducing the data, serving the data, and concluding the research.

The research result shows that (1) Promotion factor, facilities, service reputation, economical factor, and religious factor become reasons in influencing non-Muslims to be BRI Sharia customers at Yos Sudarso Branch Yogyakarta. (2) Economic factors become the dominant reason for non-Muslims to be the customers of BRI Sharia at Yos Sudarso Branch Yogyakarta. (3) Other factors excluded from the five factors mentioned are found in influencing non-Muslims to be BRI Sharia customers at Yos Sudarso Branch Yogyakarta. The factors like getting friends support and motivating the non-Muslims customer's staff to be fond of saving in BRI Sharia become other reasons in influencing non-Muslims to be BRI Sharia customers at Yos Sudarso Branch Yogyakarta.

**Keywords:** *determinants of customer behavior, non-Muslim custumers, sharia bank*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang dengan ikhlas telah merelakan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis menyusun skripsi. Selanjutnya pada kesempatan kali ini perkenankanlah saya menghaturkan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di kampus ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian berserta ilmu-ilmunya yang bermanfaat.
3. Ibu Daru Wahyuni, M. Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan bantuan untuk kelancaran penyelesaian skripsi.
4. Bapak Maimun Sholeh, M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Ibu Sri Sumardiningsih, M.Si. selaku narasumber dan penguji utama yang telah banyak memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Supriyanto, M.M. selaku ketua penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.

7. Keluarga besar bapak dan ibu dosen Pendidikan Ekonomi khususnya dan Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya yang telah banyak memberikan pencerahan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Keluarga besar BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta atas segala bantuan & kesediannya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
9. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, pengorbanan, nasihat, motivasi dan berbagai kebaikan lainnya untuk ananda.
10. Kepada para guru kehidupan, para saudara, sahabat dan teman yang bersama-sama penulis dalam proses bertumbuh menjadi insan yang lebih baik lagi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan Anda semuanya dengan balasan terbaik. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan berbagai masukan yang membangun dari para pembaca. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Yogyakarta, 19 Oktober 2014

Penulis

Marlina Ayu Apriyantini  
NIM.08404241035

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10

1. Konsep Muamalah Dalam Islam .....	10
2. Persepsi Konsumen .....	13
3. Teori Perilaku Konsumen .....	13
a. Pengertian .....	13
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
c. Model Perilaku Konsumen .....	20
d. Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah.....	23
4. Bank Syariah .....	25
a. Pengertian .....	25
b. Konsep Dasar Bank Syariah .....	26
c. Karakteristik Bank Syariah .....	27
d. Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional .....	28
e. Produk-produk Bank Syariah .....	31
f. Pemasaran Bank Syariah .....	43
B. Penelitian yang Relevan .....	44
C. Kerangka Berpikir .....	48
D. Pertanyaan Penelitian .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
A. Desain Penelitian .....	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	54
C. Subyek Penelitian .....	55
D. Instrumen Penelitian .....	56

E. Teknik Pengumpulan Data .....	60
F. Keabsahan Data .....	61
G. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
A. Deskripsi Data .....	65
1. Deskripsi Umum BRI Syariah .....	65
2. Jumlah Nasabah Non Muslim .....	68
3. Deskripsi Umum Responden .....	69
B.Pembahasan dan Analisis .....	82
C. Pokok-pokok Temuan .....	121
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>134</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table</b>	<b>Halaman</b>
1. Perkembangan Beberapa Indikator Perbankan Syariah.....	4
2. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional versi Syafi'i Antonio.....	30
3. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional versi IBI.....	31
4. Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Hasil Penelitian Terdahulu.....	57
5. Pengelompokan Hasil Penelitian Terdahulu.....	58
6. Indikator Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	59
7. Komposisi Jenis Kelamin Responden .....	78
8. Komposisi Umur Responden .....	79
9. Komposisi Agama Responden .....	79
10. Komposisi Pendidikan Terakhir Responden .....	80
11. Komposisi Pekerjaan Responden .....	81
12. Item Pertanyaan Angket Penelitian.....	97
13. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Promosi .....	101
14. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Fasilitas .....	105
15. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Reputasi Pelayanan..	108
16. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Ekonomis .....	114
17. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Agamis .....	116
18. Tanggapan Responden Berkaitan dengan 2 Item Pertanyaan Terakhir Pada Angket Penelitian .....	118

19. Kategorisasi Jawaban Responden Berdasarkan Kajian Teori.....	119
20. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Promosi, Fasilitas, Reputasi Pelayanan dan Ekonomis .....	120
21. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Lain-lain .....	121

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Model Perilaku Konsumen Henry Assael.....	20
2. Model Perilaku Konsumen Kotler.....	22
3. Konsep Dasar Perbankan Konvensional .....	26
4. Konsep Dasar Perbankan Syariah .....	27
5. Skema Wadi'ah Yad-dhamanah .....	35
6. Skema Al-Wakalah .....	38
7. Skema <i>Murabahah</i> .....	41
8. Skema <i>Salam</i> .....	42
9. Kerangka Berpikir .....	51
10. Komponen dalam analisis data Interaktif model Miles dan Huberman .....	64
11. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Bank BRI Syariah .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Rekap Jawaban Angket Responden .....	135
2. Surat Ijin Penelitian .....	153
3. Dokumentasi .....	156

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

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

Setelah perbankan syariah diberikan jaminan hukum oleh pemerintah, maka bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sampai dengan Juni 2010, perbankan syariah telah mencatatkan asset sebesar Rp75,2 triliun atau mencapai pangsa pasar sebesar 2,8% dari total industri perbankan di tanah air (Edy Suandi Hamid, 2012: 157).

Kurniati dalam tesisnya (2010: 2) mengatakan bahwa:

Perkembangan selama 18 tahun sejak dikenalnya perbankan syariah di Indonesia memperlihatkan peningkatan yang signifikan. Data statistik perbankan syariah BI edisi April 2010 memperlihatkan jaringan kantor perbankan syariah sebanyak 1.501 unit yang terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah. Jumlah ini meningkat hampir sebesar 300% dibandingkan dengan jumlah jaringan kantor perbankan syariah pada tahun 2005 yang hanya berjumlah 550 unit.

Dalam laporan Top 500 Islamic Financial Institutions Report Supplement, as in OIC Outlook Series May 2012, Karim Analysis mengemukakan bahwa pada periode Mei 2012 pangsa pasar perbankan syariah mencapai angka 4% dari total industri perbankan di tanah air.

Edy Suandi Hamid mengemukakan data perkembangan bank syariah yang pesat di Indonesia sampai dengan September 2011 “Secara kelembagaan terdapat 11 bank umum syariah (BUS), 23 unit usaha syariah (UUS), dan 154 bank perkreditan rakyat syariah (BPRS). Total kantor BUS dan UUS telah mencapai 1.649 kantor” Edy Suandi Hamid (2012: 147).

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. Prinsip syariah yang terbukti lebih menguntungkan tersebut diakui oleh seorang non muslim. Wisnu Arya Wardhana (2009: 73-74) mengatakan bahwa:

Berikut ini pengakuan seorang non muslim bernama Hermawan Kertajaya Presiden Direktur Mark Plus & Co yang berterus terang mengatakan bahwa dirinya seorang Cina dan non muslim tapi dia mempelajari *Islamic Finance* dan apa yang dikatakan sistem syariah itu benar. Terlebih lagi dia juga tahu bahwa Nabi Muhammad adalah seorang pedagang yang jujur dan apa yang dilakukan oleh Nabi Muhammad itu sungguh luar biasa dan sangat mendalam pengaruhnya terhadap perkembangan sistem ekonomi syariah. Lebih jauh Hermawan Kertajaya mengatakan bahwa sistem perbankan syariah itu tidak hanya cocok untuk umat Islam saja, tapi juga diperlukan oleh segenap masyarakat termasuk masyarakat non muslim. Ini sebuah pengakuan jujur dari seorang Cina non muslim yang membenarkan bahwa Islam mempunyai konsep untuk mengatasi masalah ekonomi, keuangan dan perbankan yang sangat diperlukan pada saat ini.

Disisi lain menurut Adiwarwan A. Karim, perkembangan bank syariah yang pesat tidak hanya dalam lingkup nasional saja tetapi juga dalam tataran global. Adiwarman A. Karim (2008: 24) mengatakan bahwa:

Kini, perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara, bahkan ke negara-negara barat. *The Islamic Bank International of Denmark* tercatat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Eropa, yakni pada tahun 1983 di Denmark. Kini, bank-bank besar dari negara-negara Barat, seperti *Citibank*, *ANZ Bank*, *Chase Manhattan Bank* dan *Jardine Fleming* telah pula membuka *Islamic window* agar dapat memberikan jasa-jasa perbankan syariah yang sesuai syariat Islam.

Perbankan syariah juga mampu menjaga kualitas pembiayaan yang diberikan, sehingga *non performing financing*-nya relatif jauh lebih baik dibandingkan NPL perbankan nasional (Edy Suandi Hamid, 2012: 148). Beberapa indikator perbankan syariah yang menunjukkan performa positif bank syariah selama lima tahun sebagaimana dikutip dari data Bank Indonesia (2011) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan Beberapa Indikator Perbankan Syariah (Rp Juta)

Indikator	2006	2007	2008	2009	2010
Aset	26,722,030	33,287,970	49,555,122	66,089,967	97,519,337
Share (%)	1.58%	1.84%	2.14%	2.61%	3.24%
DPK	20,672,181	28,011,670	36,852,148	52,271,295	76,036,387
Pembiayaan	20,444,907	27,944,311	38,198,724	46,886,354	68,181,050
FDR	98.90%	99.76%	103.65%	89.70%	89.67%
NPF (%)	4.76%	4.05%	3.95%	4.01%	3.02%

Sumber: Laporan Perkembangan Perbankan Syariah 2010 dalam buku Edy Suandi Hamid (2012: 148)

Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip syariah Islam terbukti bisa lebih adil dan memberikan keuntungan bagi nasabah. Hal ini karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil maka perbankan syariah berpijak pada sektor riil dan hal ini mengakibatkan bank syariah lebih tahan terhadap dampak krisis. Ketika bank syariah lebih tahan terhadap dampak krisis maka dana *funding* dari nasabah akan tetap terjaga keamanannya. Hal ini berbeda dengan bank konvensional yang operasionalnya menggunakan prinsip bunga. Bank konvensional dengan menerapkan prinsip bunga akan lebih rentan terhadap efek krisis. Saat krisis berlangsung maka fenomena yang banyak terjadi adalah tingkat suku bunga akan naik sehingga hal ini menyebabkan para nasabah bank konvensional yang meminjam uang akan kesulitan mengembalikan uang yang dipinjamnya tersebut karena beban bunga semakin tinggi berlipat-lipat. Hal ini menyebabkan banyak kredit macet sehingga dana *funding* dari nasabah yang diputar untuk kredit tidak bisa kembali dihimpun oleh pihak bank. Efek domino dari fenomena ini

adalah dana *funding* nasabah yang diputar untuk kredit tersebut tidak bisa kembali ditarik oleh nasabah yang menabung sehingga hal ini merugikan pihak nasabah yang menabung.

Perbankan syariah yang tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan pinsip bagi hasil dalam operasionalnya juga lebih bersahabat pada pemodal kecil. Para pemodal kecil jika akan melakukan pembiayaan pada bank syariah maka mereka tidak akan dibayang-bayangi oleh tingginya bunga yang harus mereka bayarkan kepada pihak bank. Wisnu Arya Wardhana (2009: 73) mengatakan bahwa:

Sistem syariah yang diterapkan pada usaha perbankan, ternyata memberikan hasil yang baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank itu sendiri. Sistem perbankan syariah yang bersumber pada Al Qur'an pada saat ini memang terbukti dapat mengatasi gejolak krisis ekonomi. Sedang sistem ekonomi konvensional (kapitalis) makin mematikan pemodal kecil, tapi menghidupkan pemodal besar dan memang keadaan inilah yang ingin dicapai sistem kapitalis.

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

Semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah bank syariah, tentunya hal ini juga memberikan manfaat bagi bank syariah dalam meningkatkan perkembangannya. Berikut akan dipaparkan beberapa data yang menggambarkan semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah bank syariah. Sukron dalam skripsinya (2012: 3 & 4) mengatakan bahwa:

Berdasarkan tesis yang ditulis oleh Ratna Humaemah sebanyak 43% nasabah Bank Syariah Mega Indonesia berasal dari kalangan China non muslim. Sebagian besar etnis Tionghoa yang menjadi nasabah BSMI 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.

Perkembangan di Bank BNI Syariah Cabang Semarang pada tahun 2011 pada bulan September terdapat nasabah baru pada nasabah non muslim sebanyak 73 orang, Oktober sebanyak 58 orang dan November sebanyak 78 orang. Hal ini menunjukkan perkembangan bahwa untuk tiap bulannya Bank BNI Syariah Cabang Semarang memperoleh nasabah non muslim hal itu menunjukkan adanya minat nasabah non muslim untuk menabung di BNI Syariah Cabang Semarang.

Bila kita melihat realita di Yogyakarta, salah satu bank syariah yang mempunyai nasabah non muslim adalah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Saat penulis melakukan observasi pertengahan tahun 2013 lalu, salah satu karyawan BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta menyatakan bahwa terdapat sekurang-kurangnya 10 nasabah non muslim di bank ini. Hal ini menarik untuk diketahui dan diteliti, faktor apa yang menyebabkan non muslim bersedia menjadi nasabah bank syariah.

Untuk mengungkap faktor yang menyebabkan nasabah non muslim mempercayakan kegiatan ekonominya di Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta, ditengah banyaknya umat muslim yang masih mempercayakan kegiatan perekonomiannya kepada bank konvensional maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Berdasar fenomena menarik di atas, maka peneliti berniat melakukan penelitian skripsi dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pangsa pasar bank syariah terhadap total industri perbankan di tanah air masih sangat kecil, yaitu sekitar 4% pada periode Mei 2012.
2. Bank konvensional yang operasionalnya berdasar pada bunga sangat rentan terhadap krisis.
3. Seiring dengan perkembangan perbankan syariah yang pesat di Indonesia serta semakin bertambahnya nasabah non muslim yang memakai jasa perbankan syariah, ternyata masih banyak juga nasabah muslim yang menggunakan jasa perbankan konvensional yang justru rentan terhadap krisis.

### **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian yang akan dilaksanakan ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah lebih dikenal dengan fokus penelitian. Fokus penelitian yang akan peneliti dalami adalah terkait faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim bersedia menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang direncanakan ini diharapkan dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Oleh karena itu, penting ditetapkan tujuan yang jelas, sehingga arah penelitian tidak menyimpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

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

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara teoritis

- a. Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi Islam dalam bidang perbankan syariah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang nantinya bisa digunakan sebagai acuan ataupun referensi untuk penelitian sejenis sebagai pengembangan ilmu ekonomi Islam.

2. Secara praktis

- a. Pihak Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta  
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan pihak bank dalam mengambil kebijakan bank khususnya dalam bidang pemasaran produk-produk bank syariah agar bisa semakin menambah nasabah.
- b. Praktisi perbankan syariah  
Memberikan pengetahuan untuk pengembangan manajemen pemasaran perbankan syariah.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Konsep Muamalah Dalam Islam**

Dalam syariat Islam, aspek ekonomi termasuk dalam *muamalah* (*hablum minannas*) dimana hukum asalnya adalah segala sesuatunya boleh dikerjakan, kecuali yang dilarang dalam Al Qur'an dan Sunnah. Dalam *muamalah* (melakukan kegiatan ekonomi), Islam membolehkan semua transaksi kecuali yang ada larangannya di dalam Al Qur'an dan Sunnah.

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 30) penyebab terlarangnya sebuah transaksi adalah disebabkan faktor-faktor haram zatnya, haram selain zatnya dan tidak sahnya akad.

###### a. Haram zatnya (*haram li-dzatih*)

Yang termasuk zat haram yang dilarang dalam Islam yaitu babi, khamr, bangkai dan darah.

###### b. Haram selain zatnya (*haram li ghairih*)

1) Melanggar prinsip "*An Taradin Minkum*" atau sama-sama ridha.

Transaksi yang melanggar prinsip sama-sama ridha yaitu transaksi yang mengandung unsur *tadlis* (penipuan), berupa ketidakcocokan informasi antara keadaan barang yang sebenarnya dengan informasi yang diberikan oleh penjual. Penipuan disini

dapat berupa penipuan dalam hal kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan.

2) Melanggar prinsip "*La Tazhlimuna wa la Tuzhlamun*" atau jangan menzalimi dan jangan dizalimi. Transaksi yang termasuk haram selain zatnya yaitu *maysir* (judi), *gharar* (tidak jelas), *riba* (tambahan), rekayasa pasar dalam *demand* maupun *supply* dan *risywah* (suap-menuyap).

c. Tidak sahnya akad

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 46), suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah dan/atau tidak lengkap akadnya, bila terjadi salah satu (atau lebih) faktor-faktor ini yaitu rukun dan syarat tidak terpenuhi, terjadi *ta'alluq* (dua akad yang saling berkaitan), dan *two in one* (suatu transaksi yang diwadahi oleh dua akad sekaligus sehingga terjadi ketidakpastian atau *gharar* mengenai akad mana yang harus dilakukan/yang berlaku).

1) Rukun dan syarat tidak terpenuhi

Rukun adalah sesuatu yang wajib ada dalam transaksi jual beli yaitu berupa pelaku (penjual dan pembeli), barang/jasa yang dijual dan akad ijab-kabul. Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 47), bila ketiga rukun di atas terpenuhi, transaksi yang dilakukan sah. Namun bila rukun di atas tidak terpenuhi (baik satu rukun atau lebih), maka transaksi menjadi batal.

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 47), syarat adalah sesuatu yang keberadaannya melengkapi rukun. Syarat yang melengkapi rukun tersebut yaitu, untuk pelaku (penjual dan pembeli) syaratnya adalah tidak ada tekanan, sadar, berakal dan baligh. Untuk barang/jasa yang dijual syaratnya tidak mengandung unsur haram zatnya dan haram selain zatnya.

2) *Ta'allluq*

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 48) *Ta'allluq* terjadi bila kita dihadapkan pada dua akad yang saling dikaitkan, maka berlakunya akad 1 tergantung pada akad 2. Contohnya A menjual barang X seharga 120 juta secara cicilan kepada B, dengan syarat bahwa B harus kembali menjual barang X tersebut kepada A secara tunai seharga 100 juta. Transaksi di atas haram, karena ada persyaratan bahwa A bersedia menjual barang X ke B asalkan B kembali menjual barang tersebut kepada A. Dalam kasus ini, disyaratkan bahwa akad 1 berlaku efektif bila akad 2 dilakukan.

3) *Two in one*

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 49), *two in one* adalah suatu kondisi dimana suatu transaksi diwadahi oleh dua akad sekaligus sehingga terjadi ketidakpastian (*gharar*) mengenai akad mana yang harus dilakukan (berlaku). Contoh dari *two in one* adalah transaksi *lease and purchase* (sewa-beli). Dalam transaksi ini terjadi *gharar*

dalam akad, karena ada ketidakjelasan akad mana yang berlaku: akad beli atau akad sewa. Karena itulah maka transaksi sewa-beli ini diharamkan.

## **2. Persepsi Konsumen**

Pengertian persepsi menurut Kotler adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna. Persepsi tidak hanya tergantung pada fisik, tetapi juga pada stimuli yang berhubungan dengan lingkungan sekitar (ide Gestalt) dan kondisi individu yang bersangkutan (Kurniati, 2010: 25).

Persepsi konsumen akan dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan nilai relatif penting suatu atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian konsumen terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk dan jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Kurniati, 2010: 25-26).

## **3. Teori Perilaku Konsumen**

### **a. Pengertian**

1).Menurut David L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa (Kurniati, 2010: 36).

2).Engel dkk (1994: 3) mendefinisikan "Perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini".

### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen menurut Henry Assael adalah:

#### 1). Konsumen individual

Artinya, pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Kebutuhan, persepsi terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristik kepribadian individu akan mempengaruhi pilihan individu itu terhadap berbagai alternatif merek yang tersedia.

#### 2). Lingkungan yang mempengaruhi konsumen

Pilihan-pilihan konsumen terhadap merek dipengaruhi oleh lingkungan yang mengitarinya. Ketika seorang konsumen melakukan pembelian suatu merek produk, mungkin didasari oleh banyak pertimbangan. Mungkin saja seseorang membeli suatu merek produk karena meniru teman satu kelasnya, atau juga mungkin karena tetangganya telah membeli terlebih dahulu. Jadi interaksi sosial yang dilakukan oleh seseorang akan turut mempengaruhi pada pilihan-pilihan merek produk yang dibeli.

#### 3). Stimuli pemasaran atau juga disebut strategi pemasaran

Strategi pemasaran yang banyak dibahas adalah satu-satunya variabel dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar. Dalam hal ini, pemasar berusaha mempengaruhi konsumen dengan menggunakan stimuli-stimuli pemasar seperti iklan dan sejenisnya agar konsumen bersedia memilih merek produk yang ditawarkan (Sutisna, 2003: 6-7).

Sementara menurut M. Nur Rianto Al-Arif faktor lain yang mempengaruhi konsumen berperilaku secara sederhana adalah seperti

yang kita dapati dalam hukum permintaan. Pada hukum permintaan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam berperilaku salah satunya adalah harga. Hukum permintaan ini dapat berlaku untuk konsumen muslim dan non muslim. Hukum permintaan tersebut menyatakan bahwa "bila harga naik maka jumlah barang yang diminta konsumen akan turun dan sebaliknya jika harga turun maka jumlah barang yang diminta konsumen akan naik, *ceteris paribus* (faktor-faktor lain dianggap konstan)". Menurut Boediono ada dua pendekatan (*approach*) untuk menerangkan mengapa konsumen berperilaku:

- 1). Pendekatan *marginal utility*, yang bertitik tolak pada anggapan bahwa kepuasan (*utility*) setiap konsumen bisa diukur dengan uang atau dengan satuan lain (*utility* yang bersifat "*cardinal*"), seperti kita mengukur berat badan.
- 2). Pendekatan *indifference curve* yang tidak memerlukan adanya anggapan bahwa kepuasan konsumen bisa diukur, anggapan yang diperlukan adalah bahwa tingkat kepuasan konsumen bisa dikatakan lebih tinggi atau lebih rendah tanpa mengatakan berapa lebih tinggi atau lebih rendah (*utility* bersifat "*ordinal*"), M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 146).

Untuk konsumen non-Muslim, bagaimana perilaku seorang individu non-Muslim dalam memaksimalkan kepuasannya atas suatu

barang, hal tersebut dapat dilihat dari fungsi utilitas yang disampaikan oleh Metwally sebagai berikut:

$$U = \phi(X_1, \dots, X_n; Y_1, \dots, Y_m)$$

Dimana,

$U$  = kepuasan rumah tangga dalam mengonsumsi *output* dan memiliki persediaan modal pada barang-barang konsumsi tahan lama

$X_n$  = jumlah yang dikonsumsi pada periode n

$Y_m$  = persediaan barang modal fisik atas konsumsi barang tahan lama yang dimiliki oleh rumah tangga

Dari persamaan di atas dapat kita lihat bahwa kepuasan konsumen dalam mengonsumsi suatu *output* dan memiliki persediaan modal barang-barang konsumsi tahan lama merupakan fungsi dari jumlah yang dikonsumsi pada suatu titik periode dan jumlah persediaan barang modal fisik yang dimiliki oleh konsumen. Konsumen akan memaksimalkan kepuasannya berdasarkan atas keterbatasan anggaran (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 146).

Sedangkan untuk teori perilaku konsumen muslim apa yang menjadi teori perilaku konsumen non muslim bisa diaplikasikan kepada konsumen muslim, hanya saja untuk konsumen muslim memiliki batasan syariat dalam berkonsumsi. Batasan syariat dalam

konsumsi muslim ini lebih kepada larangan berkonsumsi untuk barang-barang haram yang dilarang oleh Al Qur'an maupun hadist.

Pada dasarnya semua ciptaan Allah SWT di dunia boleh untuk dikonsumsi kecuali yang dilarang oleh Allah SWT. Benda haram yang dilarang untuk dikonsumsi adalah babi, anjing, khamr, bangkai dan darah. Selain itu proses kita bertransaksi jual beli dalam rangka mengkonsumsi suatu barang atau jasa juga atas dasar sama-sama ridha, menghindari transaksi-transaksi yang dilarang yaitu *maysir* (judi), *gharar* (tidak jelas), *riba* (tambahan), rekayasa pasar dalam *demand* maupun *supplay* dan *risywah* (suap-menyuap), transaksi *ta'alluq*, transaksi *two in one*, serta memenuhi syarat dan rukun jual beli.

Pada prinsipnya dalam proses mengonsumsi barang atau jasa harus sesuai dengan rambu-rambu prinsip dasar ekonomi Islam agar proses konsumsi bisa mencapai kepuasan nilai guna barang atau jasa serta ridha Allah SWT juga bisa didapat. Dalam hal konsumsi, Allah SWT memberikan bimbingannya di dalam Al Qur'an:

a). QS. Al A'raf: 31

*”Wahai anak cucu Adam! Pakailah pakaianmu yang bagus pada setiap (memasuki masjid), makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan”.*

Ayat di atas memberikan bimbingan bahwa dalam makan dan minum "Jangan melampaui batas yang dibutuhkan oleh tubuh dan jangan pula melampaui batas-batas makanan yang dihalalkan" (Nurul Huda dkk, 2009:10).

b). Selanjutnya Allah SWT memberikan bimbingan pada manusia agar dalam kita mengonsumsi harta diminta untuk tidak mengkonsumsi dengan cara batil. Hal ini dijelaskan di dalam QS. Al Baqarah: 188.

*"Dan janganlah kamu makan harta diantara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui".*

c). Selain itu ada juga larangan suka kemewahan dan bersikap angkuh terhadap hukum karena kekayaan, sebagaimana firman Allah dalam QS. Al Isra: 16 (Nurul Huda dkk, 2009:10).

*"Dan jika Kami hendak membinasakan suatu negeri, maka Kami perintahkan kepada orang yang hidup mewah di negeri itu (agar menaati Allah), tetapi bila mereka melakukan kedurhakaan di dalam (negeri) itu, maka sepantasnya berlakulah terhadapnya perkataan (hukuman Kami), kemudian Kami binasakan sama sekali (negeri itu)".*

Menurut Metwally, analisis konvensional terhadap perilaku konsumen harus dimodifikasi dalam kaitannya sebagai seorang konsumen muslim. Ada lima alasan atas modifikasi ini:

- 1). Fungsi objektif konsumen muslim berbeda dari konsumen yang lain. Konsumen muslim tidak mencapai kepuasan hanya dari mengonsumsi *output* dan memegang barang modal saja. Perilaku ekonominya berputar pada pencapaian atas ridha Allah. Untuk seorang Muslim sejati harus percaya kepada Al-Quran, sehingga kepuasan konsumen muslim tidak hanya fungsi satu-satunya atas barang konsumsi dan komoditas, tetapi juga fungsi dari ridha Allah. Dengan memodifikasi fungsi kepuasan, sehingga didapat untuk konsumen muslim:

$$U = f(X_1, \dots, X_n; Y_1, \dots, Y_m; G)$$

Dimana  $G$  = pengeluaran untuk amal atau pengeluaran untuk di jalan Allah

- 2). Vektor komoditas dari konsumen muslim adalah berbeda daripada konsumen non-Muslim, meskipun semua elemen dari barang dan jasa tersedia karena Islam milarang seorang Muslim mengonsumsi beberapa komoditas. Seorang Muslim dilarang mengonsumsi alkohol, daging babi, dan lain-lain. Jadi jika konsumen non-Muslim bisa mengalokasikan anggarannya pada barang  $X_1, X_2, \dots, X_n$ ; seorang Muslim hanya bisa mengalokasikan anggarannya pada  $X_1, X_2, \dots, X_k$ . Dimana  $k < n$ . ( $n-k$ ) menggambarkan atas barang dan jasa yang dilarang, sehingga harus diperkenalkan modifikasi yang lain dari fungsi kepuasan konvensional yang sesuai dengan syariah Islam.

Modifikasi baru itu adalah:

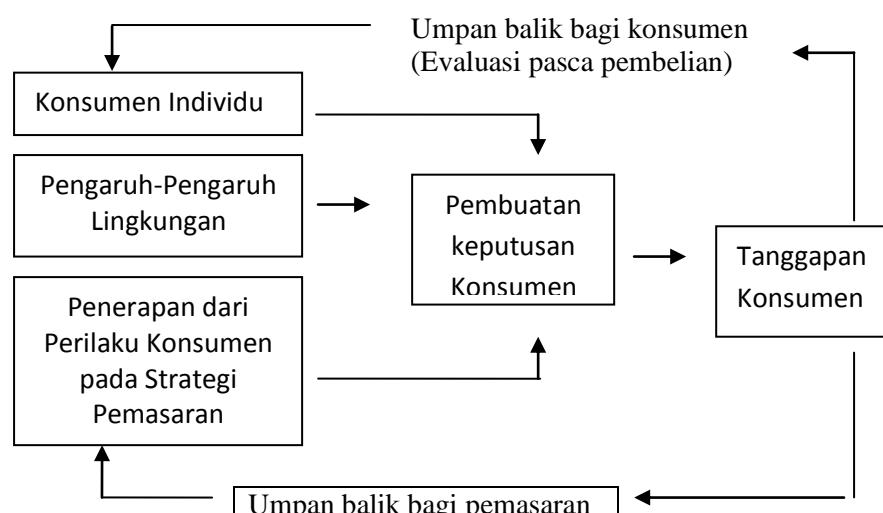
$$U = f(X_1, \dots, X_k; Y_1, \dots, Y_m; G)$$

- 3). Seorang Muslim dilarang untuk membayar atau menerima bunga dari pinjaman dalam bentuk apa pun. Premi rutin yang dibayar oleh konsumen muslim atas memegang barang tahan lama  $i$  tidak mencakup elemen suku bunga. Suku bunga dalam ekonomi Islam digantikan oleh biaya dalam kaitannya dengan *profit sharing*. Bagaimanapun tidak seperti bunga, biaya ini tidak ditentukan sebelumnya pada tingkat yang tetap atas sebuah risiko.

- 4) Bagi seorang konsumen muslim, anggaran yang dapat digunakan untuk optimalisasi konsumsi adalah pendapatan bersih setelah pembayaran zakat.
- 5) Konsumen muslim harus menahan diri dari konsumsi yang berlebihan yang berarti konsumen muslim tidak harus menghabiskan seluruh pendapatan bersihnya untuk konsumsi barang dan jasa (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 147-149).

### c. Model Perilaku Konsumen

Berdasarkan penjelasan teori di atas, maka dapat dibuat permodelan perilaku konsumen. Model perilaku konsumen menurut Mangkunegara adalah suatu skema atau kerangka kerja yang disederhanakan untuk menggambarkan aktivitas konsumen atau dapat pula diartikan sebagai kerangka kerja atau sesuatu yang mewakili apa yang diyakinkan konsumen dalam mengambil keputusan membeli (Kurniati, 2010: 37). Henry Assael dalam bukunya *Consumer Behavior and Marketing Action* mengemukakan model perilaku konsumen sebagai berikut:



Gambar 1. Model Perilaku Konsumen Henry Assael (Sutisna, 2003: 6)

Keterangan:

Pembuatan keputusan konsumen untuk membeli barang atau jasa dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu faktor konsumen individu, pengaruh-pengaruh lingkungan dan stimuli pemasaran atau disebut juga dengan strategi pemasaran.

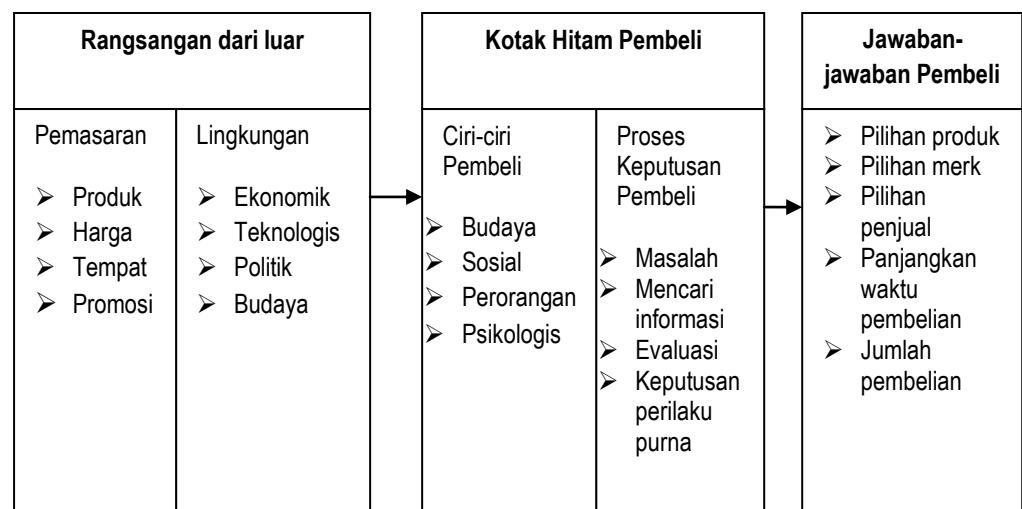
Faktor pertama yaitu konsumen individual, artinya pilihan untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Persepsi konsumen, sikap, gaya hidup, kebutuhan, pendapatan, kondisi demografis dan karakteristik kepribadian individu akan mempengaruhi pembuatan keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atas berbagai pilihan alternatif produk yang ada.

Faktor kedua yaitu pengaruh-pengaruh lingkungan. Pembuatan keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atas berbagai pilihan alternatif produk yang ada dipengaruhi oleh lingkungan yang mengitarinya.

Faktor ketiga yaitu stimuli pemasaran atau disebut juga dengan strategi pemasaran. Dalam model ini strategi pemasaran merupakan satu-satunya variabel yang dikendalikan oleh pemasar. Pemasar berusaha mempengaruhi konsumen menggunakan stimuli-stimuli pemasaran seperti iklan, kemasan dan hal lainnya agar konsumen bersedia membeli produk yang ditawarkan. Setelah konsumen memberikan tanggapan atas stimuli pemasaran yang dilakukan oleh

pemasar, pemasar harus melakukan evaluasi atas strategi pemasarannya sebagai perbaikan strategi pemasaran di masa depan.

Model perilaku konsumen yang lain dikemukakan oleh Kotler. Kotler mengemukakan model perilaku konsumen atau yang biasa disebut dengan kotak hitam pembeli sebagai berikut:



Gambar 2. Model Perilaku Konsumen Kotler (Kurniati, 2011: 37)

Keterangan:

Gambar di atas menjelaskan tentang pengaruh rangsangan dari luar yang berasal dari pemasaran dan lingkungan mempengaruhi “kotak hitam” pembeli yang akhirnya menghasilkan jawaban-jawaban pembeli. Tugas pemasar adalah memahami dengan seksama apa yang ada dalam “kotak hitam pembeli” berupa ciri-ciri pembeli dan proses keputusan pembeli agar nantinya jawaban-jawaban pembeli sesuai dengan harapan pemasar.

#### **d. Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank syariah menurut Rifadul Mahmudah dalam skripsinya yang berjudul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi kasus CIMB NIAGA Syariah Cabang Semarang)**” adalah lokasi, pelayanan, *religius stimuli*, reputasi, *profit sharing* dan promosi.

##### **1) Lokasi**

Lokasi bank adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu lokasi adalah sebagai berikut :

- a) Dekat dengan pasar/konsumen.
- b) Tersedia sarana dan prasarana.
- c) Dekat dengan pusat pemerintahan.
- d) Kemudahan untuk melakukan ekspansi.

##### **2) Pelayanan**

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut:

- a) Berwujud (*Tangible*): meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b) Keandalan (*Reliability*): pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*): membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*): pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai.
- e) Empati (*Empathy*): perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

3) *Religious Stimuli*

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

- a) Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.
- b) Ketaatan terhadap agama merupakan tingkat kesadaran dan ketaatan seseorang melakukan apa yang diyakini dalam melaksanakan apa yang diajarkan dalam agama yang telah mereka anut. Karena kesadaran ini merupakan awal dari ekspresi isi dalam kehidupan praktis sebagai pangkal proses perilaku ekonomi religius.

4) Reputasi

Reputasi bank diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan, kepercayaan yang akhirnya akan menciptakan *brand image* bagi suatu perusahaan. Reputasi yang baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank. Adanya reputasi yang baik dalam sebuah perusahaan bank akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabahnya. Dalam penelitiannya Joko Cahyono (dalam Gatot Febianto, 2006) menyatakan reputasi adalah persepsi kualitas berkaitan dengan nama dan akan mempengaruhi konsumen serta menyediakan jaminan bila ada kendala-kendala kecil di perusahaan.

**5) Profit sharing (bagi hasil)**

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”.

Secara syariah prinsip bagi hasil (*profit sharing*) berdasarkan pada kaidah *Mudharabah*. Dimana bank akan bertindak sebagai *Mudharib* (Pengelola dana) sementara penabung sebagai *Shahibul Maal* (Penyandang dana).

**6) Promosi.**

Promosi adalah merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Dalam promosi hal yang perlu di perhatikan adalah pemilihan bauran promosi (*promotion mix*), bauran promosi terdiri dari iklan, promosi penjualan dan hubungan masyarakat (Sukron, 2012: 16-20).

## **4. Bank Syariah**

### **a. Pengertian**

Menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Bank Syariah

adalah:

bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 296).

Veithzal Rivai dkk (2011: 238) menyebut bank syariah dengan bank Islam, dan memberikan definisi bank Islam yaitu ”Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu bank

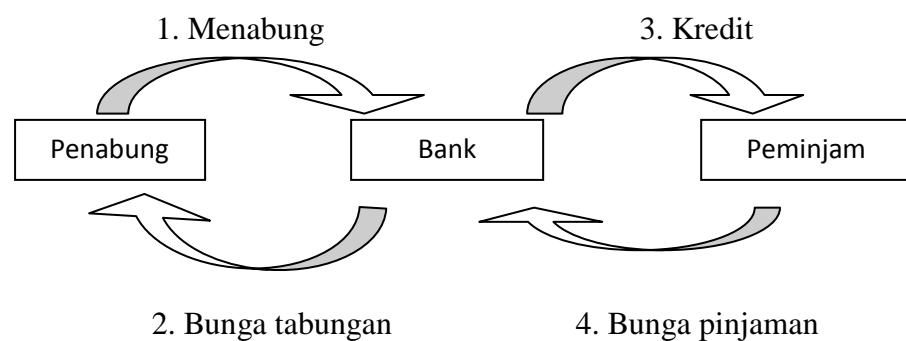
yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al Qur'an dan Hadist".

### b. Konsep Dasar Bank Syariah

Ismail Nawawi (2009) mengatakan bahwa "Perbankan syariah tidak hanya semata-mata mencari keuntungan dalam operasionalnya, tetapi terdapat nilai-nilai sosial kemasyarakatan dan spiritualisme yang ingin dicapai".

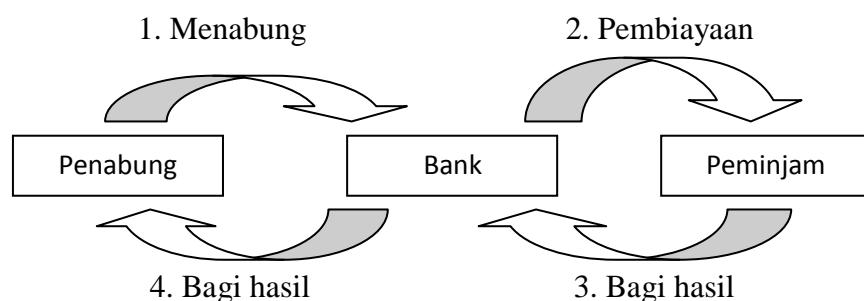
Menurut M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 305-306) ada perbedaan konsep mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional.

Pada bank konvensional terdapat dua perjanjian yang saling terpisah, yaitu: pertama, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah penabung, dimana penabung menaruh dananya di bank tersebut dengan mendapat sejumlah persentase tertentu bunga dari pihak bank; kedua, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah peminjam, dimana bank meminjamkan dananya kepada nasabah peminjam dan berhak mendapatkan sejumlah persentase tertentu bunga dari nasabah peminjam. Keuntungan bank adalah dengan mengambil selisih tingkat bunga dari yang ditawarkan kepada nasabah penabung dengan tingkat bunga yang dikenakan kepada nasabah peminjam. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Konsep Dasar Perbankan Konvensional (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 306)

Sementara pada bank syariah terdapat kesatuan perjanjian antara bank dengan nasabah dengan nasabah penabung dan antara bank dengan nasabah pembiayaan. Nasabah penabung menaruh dananya di bank syariah dengan mendapatkan sejumlah nisbah bagi hasil. Kemudian dana tersebut digunakan untuk pembiayaan kepada nasabah pembiayaan dan bank mendapatkan sejumlah tertentu nisbah bagi hasil atas usaha yang dibiayai tersebut. Sehingga bagi hasil yang akan didapatkan oleh nasabah penabung tergantung kepada bagi hasil yang diterima bank syariah dari nasabah pembiayaannya. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. Konsep Dasar Perbankan Syariah (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 306)

### c. Karakteristik Bank Syariah

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

- 1) Penghapusan riba.
- 2) Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi Islam.
- 3) Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.
- 4) 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.

- 5) Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha.
- 6) 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).

#### **d. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

Menurut M. Syafi'i Antonio ada perbedaan mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional, yaitu:

##### 1). Akad dan aspek legalitas

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringkali nasabah berani melanggar kesepakatan atau perjanjian yang telah dilakukan, bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka. Setiap akad dalam perbankan syariah harus memenuhi ketentuan akad, seperti berikut.

##### a). Rukun, seperti

- penjual.
- pembeli,
- barang
- harga, dan

- akad atau ijab qabul

b). Syarat, seperti berikut ini.

- Barang dan jasa harus halal, sehingga transaksi atas barang dan jasa yang haram menjadi batal demi hukum syariah.
- Harga barang dan jasa harus jelas.
- Tempat penyerahan harus jelas karena akan berdampak pada biaya transportasi.
- Barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan.

2). Lembaga penyelesaian sengketa

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika dalam perbankan syariah terdapat perbedaan atau perselisihan antara bank dengan nasabahnya, kedua pihak diarahkan untuk tidak menyelesaikannya di peradilan negeri, melainkan sesuai tata cara dan hukum materi syariah. Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitrase Syariah Nasional atau Basyarnas.

3). Struktur organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi ada tambahan satu struktur lagi di dalam struktur organisasi bank syariah, yaitu dengan masuknya unsur Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk mengawasi operasionalisasi bank agar produk-produknya sesuai dengan prinsip syariah.

4). Bisnis dan usaha yang dibiayai

Dalam bank syariah, bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari saringan syariah karena itu bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang terkandung di dalamnya hal-hal yang diharamkan.

5). Lingkungan kerja dan *corporate culture*

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah, baik dalam hal etika, profesionalitas, kapabilitas dan kepribadian (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 308-310).

Berikut tabel perbandingan bank syariah dengan bank konvensional menurut Syafi'i Antonio sebagaimana dikutip oleh M. Nur Rianto Al-Arif:

Tabel 2. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional versi Syafi'i Antonio

<b>Bank Syariah</b>	<b>Bank Konvensional</b>
<p>1.Melakukan investasi yang halal saja.</p> <p>2.Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli dan sewa.</p> <p>3.Profit dan salah oriented.</p> <p>4.Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.</p> <p>5.Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS).</p>	<p>1.Investasi yang halal dan haram.</p> <p>2.Memakai perangkat bunga.</p> <p>3.Profit oriented.</p> <p>4.Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur.</p> <p>5.Tidak terdapat dewan sejenis.</p>

Sumber: M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 308)

Sedangkan berikut ini adalah tabel perbedaan perbankan syariah dengan perbankan konvensional sebagaimana dikutip oleh M. Nur Rianto Al-Arif dari IBI (Ikatan Bankir Indonesia) tahun 2002:

Tabel 3. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional versi  
IBI

No	Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Falsafah	Tidak berdasarkan bunga, spekulasi dan ketidakjelasan.	Berdasarkan bunga.
2	Operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dana masyarakat berupa titipan dan investasi yang baru akan mendapatkan hasil jika 'diusahakan' terlebih dahulu.</li> <li>• Penyaluran pada usaha yang halal dan menguntungkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dana masyarakat berupa simpanan yang harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo.</li> <li>• Penyaluran pada sektor yang menguntungkan, aspek halal tidak menjadi pertimbangan utama.</li> </ul>
3	Aspek sosial	Dinyatakan secara eksplisit dan tegas yang tertuang dalam visi dan misi.	Tidak diketahui secara tegas.
4	Organisasi	Harus memiliki Dewan Pengawas Syariah.	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah.

Sumber: M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 310)

#### e. Produk-produk Bank Syariah

Secara garis besar produk yang ditawarkan oleh bank syariah dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*) dan produk jasa (*service*). Prinsip operasional syariah yang diterapkan

dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah* M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 330).

1). Produk penghimpunan dana (*funding*)

a). Tabungan

M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 327-328) menyatakan

bawa:

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis, yaitu:

- (1). Tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan penghitungan bunga.
- (2). Tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

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. Jenis penghimpunan dana tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang ditawarkan pun kecil; namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan yang lain.

### b). Deposito

Produk deposito biasanya dipilih oleh nasabah yang mempunyai kelebihan dana. Nasabah yang memilih produk deposito selain bertujuan untuk menyimpan kelebihan dananya tersebut juga bisa menjadi salah satu sarana investasi.

M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 329) menyatakan bahwa:

Deposito menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan atau unit usaha syariah (UUS).

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 03/DSN-MUI/IV/2000, deposito terdiri atas dua jenis: *pertama*, deposito yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah, yaitu deposito yang berdasarkan penghitungan bunga. *Kedua*, deposito yang dibenarkan secara syariah, yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.

Deposito adalah bentuk simpanan yang mempunyai jumlah minimal tertentu serta hanya dapat diambil pada waktu tertentu sehingga nasabah hanya dapat mencairkan dananya pada waktu jatuh tempo yang telah disepakati. Bagi hasil deposito lebih tinggi daripada tabungan biasa ataupun tabungan berencana.

### c). Giro

Giro biasanya digunakan oleh perusahaan, yayasan atau badan hukum lainnya. Pengambilan dana pada giro menggunakan cek dan bentuk simpanan ini tidak diberikan bagi hasil. Meskipun giro adalah bentuk simpanan yang tidak mendapatkan bagi hasil, akan tetapi pihak bank dibolehkan untuk memberikan bonus kepada nasabah dimana besaran bonus tersebut tergantung pada kebaikan pihak bank serta besarannya tidak ditentukan di awal.

M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 329-330) menyatakan bahwa:

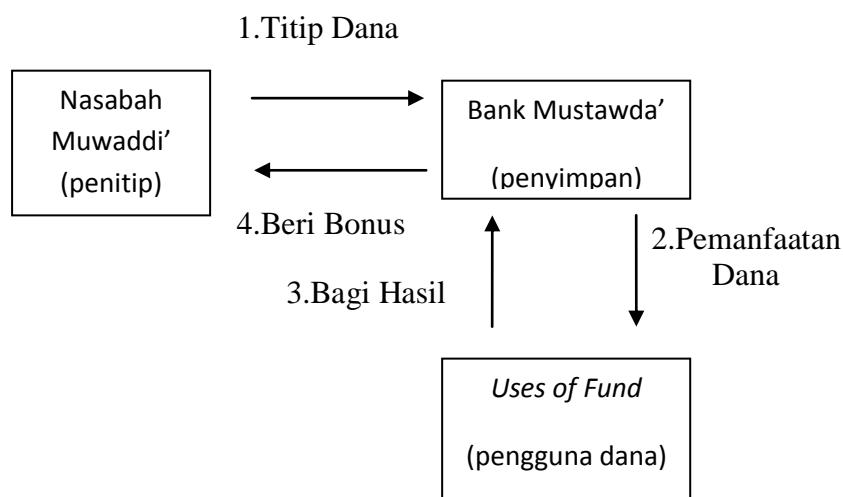
Giro menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.

Sementara dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 01/DSN-MUI/IV/2000, disebutkan bahwa giro adalah simpanan dana yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan penggunaan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Giro ada dua jenis, *pertama*, giro yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan penghitungan bunga. *Kedua*, giro yang dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

#### d). Prinsip Wadi'ah

Menurut Syafi'i Antonio, prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad-dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*.

Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak yang dititipi dengan alasan apa pun juga, akan tetapi pihak yang dititipi boleh mengenakan biaya administrasi kepada pihak yang menitipkan sebagai kontraprestasi atas penjagaan barang yang dititipkan. Pada *wadi'ah yad-dhamanah* pihak yang dititipi (bank) bertanggungjawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Dan pihak bank boleh memberikan sedikit keuntungan yang didapat kepada nasabahnya dengan besaran berdasarkan kebijaksanaan pihak bank (Nur Rianto Al-Arif, 2011: 330)



Gambar 5. Skema Wadi'ah Yad-dhamanah

(M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 331)

### e). Prinsip Mudharabah

Dalam prinsip *mudharabah* ini, nasabah sebagai pihak penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) dan pihak bank sebagai pengelola (*mudharib*).

Bank kemudian melakukan penyaluran pemberian kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut baik dalam bentuk *murabahah*, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah*, atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagikan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua maka bank bertanggungjawab penuh atas kerugian yang terjadi (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 332).

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 108), rukun *mudharabah* terpenuhi sempurna jika ada *mudharib*, ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagikan, ada nisbah, dan ada *ijab kabul*.

Prinsip *mudharabah* ini biasanya diaplikasikan di perbankan syariah pada produk tabungan biasa, tabungan berjangka (tabungan yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu seperti tabungan haji, tabungan berencana, tabungan kurban, dan sebagainya), serta deposito berjangka (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 333).

Menurut Syafi'i Antonio, *mudharabah* terbagi menjadi dua, yaitu *mudharabah muthlaqah* adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dalam pembahasan fiqh ulama salafus saleh seringkali dicontohkan dengan ungkapan *if'al ma syi'ta* (lakukanlah sesukamu) dari *shahibul maal* ke *mudharib* yang memberi kekuasaan sangat besar. Nasabah menyerahkan sepenuhnya kepada pihak bank untuk bebas berinvestasi atau memanfaatkan di jenis usaha apapun selama tidak melanggar prinsip atau aturan syariat.

Sementara yang kedua adalah *mudharabah muqayyadah* atau biasa dikenal dengan istilah *restricted mudharabah* atau *specified mudharabah*, yaitu kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si *mudharib* dalam yang kedua ini dibatasi oleh batasan jenis usaha, waktu, atau tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum *shahibul maal* dalam memasuki jenis dunia usaha. Misalkan nasabah menginginkan dana yang ditaruh digunakan untuk berinvestasi atau dimanfaatkan untuk jenis usaha agrobisnis (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 333).

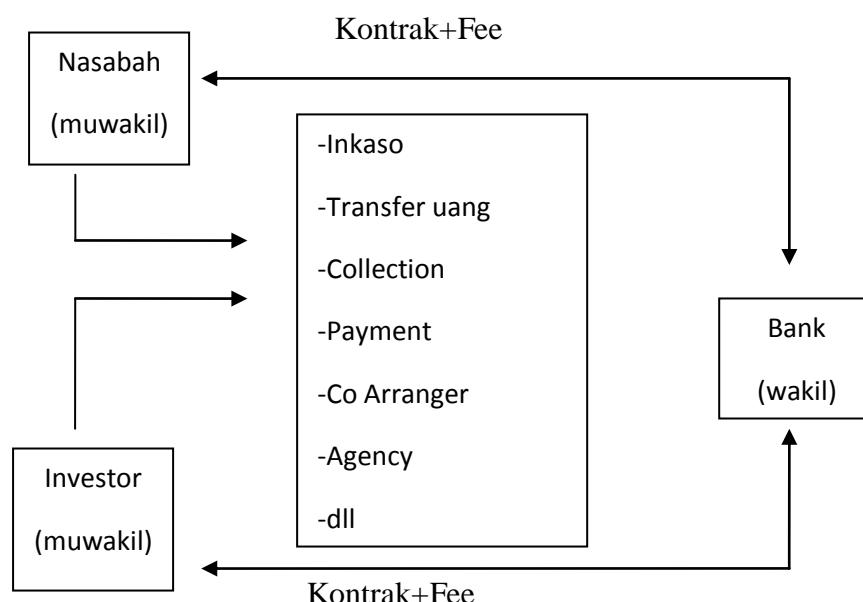
#### f). Akad Pelengkap

Seperti yang juga terjadi pada penyaluran dana, maka dalam pelaksanaan penghimpunan dana, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini juga tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini bank dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul. Salah satu akad pelengkap yang dapat dipakai untuk penghimpunan dana adalah akad *wakalah*.

*Wakalah* dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk

mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkaso atau transfer uang (Adiwarman A. Karim, 2008: 112).

Skema *wakalah* menurut M. Nur Rianto Al-Arif dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 6. Skema Al-Wakalah (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 335)

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

Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu 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 (M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 335).

Selanjutnya M. Nur Rianto Al-Arif (2011: 335-336)

menyatakan bahwa:

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan pemberian adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa

- Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlid*.
- Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.
- Transaksi pinjam-mempinjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan atau unit usaha syariah (UUS) dan pihak lain yang wajibkan pihak yang dibiayai dan atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

Secara garis besar pemberian dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu pemberian konsumtif dan pemberian produktif. *Pertama*, pemberian konsumtif yaitu pemberian yang digunakan untuk membiayai kegiatan konsumtif seperti pemberian untuk pembelian kendaraan bermotor, pembelian rumah, pemberian pendidikan dan pemberian lain yang sifatnya konsumtif. *Kedua*, pemberian produktif yaitu pemberian yang digunakan untuk membiayai kegiatan yang sifatnya produktif seperti

pembiayaan untuk membeli peralatan produksi, pembiayaan modal kerja serta pembiayaan produktif lainnya yang mempunyai tujuan untuk pemberdayaan sektor riil.

Salah satu fungsi perbankan yaitu untuk menyalurkan dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat kepada pihak-pihak yang membutuhkan melalui pembiayaan pada nasabah. Secara garis besar, produk pembiayaan bank syariah kepada nasabahnya yaitu:

a). Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

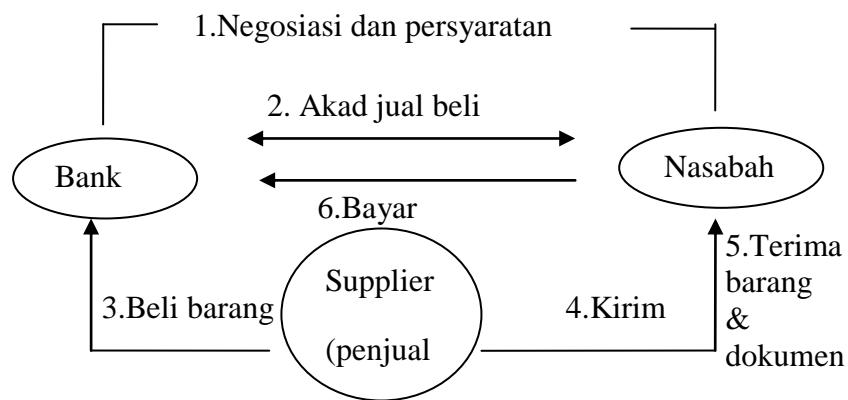
Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditujukan untuk memiliki barang, di mana keuntungan bank telah ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang di jual. Barang yang diperjualbelikan dapat berupa barang konsumtif maupun barang produktif. Akad yang dipergunakan dalam produk jual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

(i). *Murabahah*

Menurut Adiwarman A. Karim (2008: 98), *Murabahah*, yang berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), adalah transaksi jual-beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli.

Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*).

Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, *murabahah* selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*, atau *muajjal*). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sementara pembayaran dilakukan secara tangguh/cicilan.



Gambar 7. Skema *Murabahah*

(M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 339)

#### (ii). *Salam*

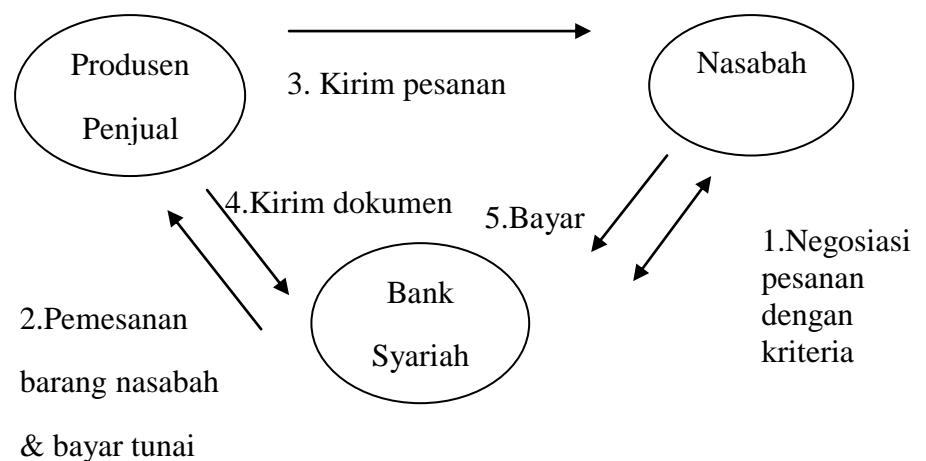
Menurut Syafi'i Antonio, *bai' as-salam*

dalam pengertian sederhana adalah pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan pada saat awal transaksi di lakukan

Pelaksanaan *bai' as-salam* harus memenuhi sejumlah rukun berikut: *muslam* atau pembeli, *muslam ilaih* atau penjual, modal atau uang,

*muslam fiihi* atau barang dan *sighat* atau ucapan

(M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 339).



Gambar 8. Skema *Salam*

(M. Nur Rianto Al-Arif, 2011: 340)

### (iii). *Istishna*

b). Pembiayaan dengan Prinsip Sewa

c). Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

d). Pembiayaan dengan Akad Pelengkap

3). Produk jasa (*service*)

a). Sharf (Jual Beli Valuta Asing)

b). Wadi'ah (Titipan)

### f. Pemasaran Bank Syariah

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

Dalam hal ini perbankan merupakan lembaga penyedia layanan jasa, oleh karena itu produk yang ditawarkan perbankan mempunyai karakteristik tersendiri. Giffin dalam Lupioadi sebagaimana dikutip oleh Kurniati (2010: 34) menjelaskan berbagai karakteristik tersebut, yaitu, *Intangibility* (tidak berwujud), *Unstorability* (tidak mengenal persediaan atau penyimpanan), *Costumization* (khusus di desain untuk kebutuhan pelanggan).

Strategi pemasaran bank syariah menurut Muhammad adalah sebagai berikut:

- 1). Penetrasi produk, strategi ini digunakan bila masih banyak calon konsumen/nasabah yang belum terjangkau di daerah pemasaran.
- 2). Pengembangan pasar, hal ini dilakukan bila konsumen/nasabah yang telah ada dianggap jenuh, atau sasaran konsumen lama tidak bisa ditambah lagi sehingga perlu dicari konsumen

atau nasabah baru yang secara geografis berbeda dengan pasar yang lama.

- 3). Pengembangan produk, strategi ini menyangkut perubahan atau penyempurnaan dan penambahan produk yang ditawarkan. Dalam konteks ini, pengembangan produk perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip dasar operasional perbankan syariah. Yang diawasi ketat oleh Dewan Pengawas Syariah.
- 4). Diversifikasi produk, yaitu pengembangan produk baru namun masih merupakan pengembangan dari produk lama (Kurniati, 2010: 35).

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1, No. 1, Desember 2012 yang dilakukan oleh Evi Yupitri dan Raina Linda Sari berjudul "**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan**". Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh variabel fasilitas, promosi dan produk Bank Syariah Mandiri terhadap pemilihan nasabah non muslim menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian ini adalah variabel fasilitas (X1) memiliki pengaruh yang sedang yaitu 0,469 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Variabel promosi (X2)

pengaruh yang kuat yaitu 0,730 terhadap terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Variabel produk (X3) memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,529 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan penggalian informasi faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada jenis penelitiannya. Penelitian di atas merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian kualitatif, sehingga peneliti menjelaskan hasil penelitian secara lebih terperinci. Perbedaan yang lain adalah terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniati Pascasarjana UGM 2011 dalam tesisnya yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Dan Non Muslim Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Yogyakarta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah”**. Hasil penelitian ini (Kurniati, 2011: 121-122) menyatakan bahwa:

adapun faktor-faktor penentu yang mempengaruhi nasabah memilih jasa bank syariah dapat disimpulkan bahwa faktor penentu nasabah muslim dan non muslim dalam memilih bank syariah memiliki persamaan yakni terbentuk menjadi lima faktor. Kelima faktor tersebut adalah faktor SDM, faktor ekonomis, faktor aksesibilitas, faktor agamis dan yang kelima faktor pemasaran. Perbedaan faktor-faktor penentu antara nasabah muslim dan non muslim dalam memilih bank syariah diketahui ada enam faktor. Keenam faktor penentu bagi nasabah muslim yang berbeda dengan nasabah non muslim adalah faktor kecepatan *teller*, pelayanan *customer service*, pengetahuan tentang bank syariah, kondisi lingkungan yang agamis, bank syariah berbasis Islam. Nasabah muslim dan non muslim memiliki 17 faktor penentu yang sama, meski pengelompokan urutan faktor-faktor tersebut berbeda. Secara umum dapat dikatakan sub-faktor tersebut sama-sama menentukan bagi nasabah muslim dan non muslim. Sub-faktor tersebut adalah keramahan *teller*, sistem keuangan bank yang sehat, bebas riba, fasilitas online, letak gedung yang strategis, teknologi yang canggih, fasilitas ATM, pelayanan satpam, keramahan *customer services*, halal, ruangan yang nyaman, jenis produk yang bervariasi, setoran awal lebih ringan, ringannya biaya administrasi, saldo minimum rendah, bebas biaya administrasi, dan peluang mendapatkan hadiah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan penggalian informasi faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim dalam memilih jasa perbankan syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah:

- a. Subjek penelitian. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis hanya meneliti nasabah non muslim saja, sedangkan penelitian di atas meneliti nasabah muslim dan non muslim.

- b. Jenis penelitiannya. Penelitian di atas merupakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian kualitatif, sehingga peneliti menjelaskan obyek penelitian secara lebih terperinci.
- c. Waktu dan lokasi penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Sukron Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang pada tahun 2012 dalam skripsinya yang berjudul "**Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang**". Dalam penelitian ini, berdasarkan pengujian terhadap 68 responden nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Semarang terbukti faktor minat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang. Adapun besarnya pengaruh faktor minat dari urutan yang berpengaruh terbesar sampai yang terkecil adalah lokasi sebesar 28%, reputasi sebesar 20.3%, profit sharing sebesar 15.1%, pelayanan sebesar 13%, promosi sebesar 12.4%, dan religius stimuli sebesar 10.2%. Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijelaskan oleh nilai P value 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor minat nasabah non muslim terhadap Bank BNI Syariah Cabang Semarang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan penggalian informasi faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada jenis penelitiannya. Penelitian di atas merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian kualitatif, sehingga peneliti menjelaskan hasil penelitian secara lebih terperinci. Perbedaan yang lain adalah terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

### C. Kerangka Berpikir

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

Setelah perbankan syariah diberikan jaminan hukum oleh pemerintah, maka bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sampai dengan September 2011, total kantor bank umum syariah dan unit usaha

syariah telah mencapai 1.649 kantor, sedangkan pangsa pasar perbankan syariah telah mencapai angka 4% dari total industri perbankan di tanah air.

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 perlahaan 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.

Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip syariah Islam terbukti bisa lebih adil dan memberikan keuntungan bagi nasabah. Hal ini karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil. Selain itu perbankan syariah yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil akan lebih tahan krisis karena berpijak pada sektor ekonomi riil sehingga pihak bank/pihak kreditur dan pihak nasabah yang melakukan pembiayaan tidak akan terbebani oleh suku bunga yang tinggi. Hal ini tentunya lebih adil dan menguntungkan bagi pihak kreditur maupun debitur.

Ketika bank syariah lebih tahan terhadap dampak krisis maka dana *funding* dari nasabah akan tetap terjaga keamanannya. Hal ini berbeda dengan

bank konvensional yang operasionalnya menggunakan prinsip bunga. Bank konvensional dengan menerapkan prinsip bunga akan lebih rentan terhadap efek krisis. Saat krisis berlangsung maka fenomena yang banyak terjadi adalah tingkat suku bunga akan naik sehingga hal ini menyebabkan para nasabah bank konvensional yang meminjam uang akan kesulitan mengembalikan uang yang dipinjamnya tersebut karena beban bunga semakin tinggi berlipat-lipat. Hal ini menyebabkan banyak kredit macet sehingga dana *funding* dari nasabah yang diputar untuk kredit tidak bisa kembali dihimpun oleh pihak bank. Efek domino dari fenomena ini adalah dana *funding* nasabah yang diputar untuk kredit tersebut tidak bisa kembali ditarik oleh nasabah yang menabung sehingga hal ini merugikan pihak nasabah yang menabung.

Alasan lainnya prinsip bagi hasil pada bank syariah lebih menguntungkan adalah karena prinsip bagi hasil berpijak pada sektor ekonomi riil sehingga nantinya kegiatan ekonomi pada sektor riil akan lebih bergeliat. Ketika sektor ekonomi riil bergeliat maka aktivitas produksi, konsumsi, distribusi barang dan jasa akan meningkat sehingga membuka peluang-peluang lapangan pekerjaan. Ketika lapangan pekerjaan terbuka lebar, maka pengangguran, kemiskinan, gizi buruk, kriminalitas karena alasan ekonomi dan berbagai masalah sosial lainnya yang disebabkan oleh faktor ekonomi akan bisa diminimalisir sehingga kesejahteraan masyarakat perlahan bisa diperbaiki.

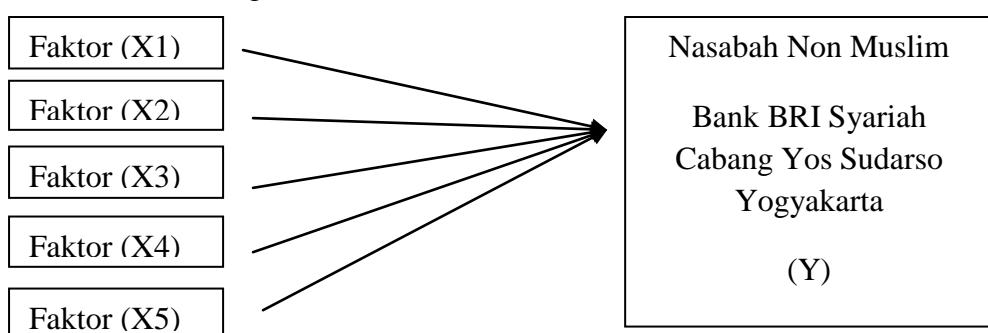
Perbankan syariah yang tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan pinsip bagi hasil dalam operasionalnya juga lebih bersahabat

pada pemodal kecil. Para pemodal kecil jika akan melakukan pemberian pada bank syariah maka mereka tidak akan dibayangi-bayangi oleh tingginya bunga yang harus mereka bayarkan kepada pihak bank.

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

Fenomena semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah bank syariah ditengah masih banyaknya masyarakat muslim yang menjadi nasabah bank konvensional menarik untuk diteliti. Berdasarkan fenomena di atas maka skripsi ini akan meneliti “Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta”.

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



Gambar 9. Kerangka Berpikir

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

Berdasarkan kerangka pikir di atas, penulis menjabarkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim bersedia menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian naturalistik/kualitatif. Sugiyono (2010: 6) mengatakan bahwa, “Metode penelitian naturalistik/kualitatif, digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat *emic*, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti. Selain itu Sugiyono (2010:7) juga menambahkan, “Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretative karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan”.

Andi Prastowo (2012:22) menyatakan bahwa, “ ...pada hakikatnya penelitian kualitatif merupakan satu kegiatan sistematis untuk menemukan teori dari kancah (lapangan), bukan untuk menguji teori atau hipotesis”.

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna. Makna pada penelitian kualitatif adalah data yang sebenarnya, dimana makna ini mengandung nilai dibalik data yang tampak.

Dalam memandang realitas, gejala atau obyek yang diteliti ada perbedaan antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Sugiyono (2010: 11) menyatakan bahwa:

Realitas dalam penelitian kualitatif tidak hanya yang tampak (teramat), tetapi sampai dibalik yang tampak tersebut. Misalnya melihat ada orang yang sedang mancing, penelitian kuantitatif akan menganggap bahwa mancing itu adalah kegiatan mencari ikan, sedangkan dalam penelitian kualitatif akan melihat lebih dalam mengapa ia mancing. Ia mancing mungkin untuk menghilangkan stress, daripada nganggur, atau mencari teman. Jadi realitas itu merupakan konstruksi atau interpretasi dari pemahaman terhadap semua data yang tampak di lapangan.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2010: 13-14) adalah:

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramat)

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan Maret-April 2014.

## C. Subyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010: 218-219). Subyek penelitian yang akan dijadikan informan kunci dalam penelitian ini pertama kali adalah *customer service*, karena *customer service* yang melakukan pendataan terhadap para nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Selanjutnya informan kunci dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Orang lain yang ditunjuk informan kunci tersebut dalam penelitian ini adalah pihak sekretaris BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Teknik tersebut dinamakan *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2010: 219). Penambahan subyek penelitian akan dihentikan

manakala data tersebut sudah jenuh atau dari data yang lama maupun yang baru sudah tidak memberikan data baru lagi (Rizky Amalia Fajri, 2012: 48).

#### **D. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini mempunyai dua jenis data, yaitu:

1. Data primer

Data primer berasal dari nasabah non muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Data primer ini digunakan untuk mencari informasi tentang faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, dokumen, atau data lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder ini digunakan untuk mencari informasi seperti data perkembangan perbankan syariah di Indonesia, profil Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta dan data nasabah non muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Untuk menggali data penelitian diperlukan instrumen. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci dalam pelaksanaan penelitiannya. Sugiyono (2010: 222) menyatakan bahwa:

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai

instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Berdasar kajian pustaka dan telaah hasil penelitian terdahulu yang sejenis, maka peneliti menyusun kisi-kisi instrumen penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Berdasar telaah dari penelitian terdahulu beberapa aspek faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah bank syariah yaitu:

**Tabel 4. Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Hasil Penelitian Terdahulu**

NO	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Penulis	Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah
1.	Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.I, No. 1, Desember 2012	<b>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan</b>	Evi Yupitri dan Raina Linda Sari	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fasilitas</li> <li>✓ Promosi</li> <li>✓ Produk</li> </ul>
2.	Tesis	<b>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Dan Non Muslim Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Yogyakarta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah)</b>	Kurniati (Pascasarjana UGM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faktor SDM,</li> <li>✓ Faktor ekonomis</li> <li>✓ Faktor aksesibilitas</li> <li>✓ Faktor agamis</li> <li>✓ Faktor pemasaran</li> <li>✓ Keramahan teller</li> <li>✓ Sistem keuangan bank yang sehat</li> <li>✓ Bebas riba</li> <li>✓ Fasilitas online</li> <li>✓ Letak gedung yang strategis</li> <li>✓ Teknologi yang canggih</li> <li>✓ Fasilitas ATM</li> <li>✓ Pelayanan satpam</li> <li>✓ Keramahan customer services</li> <li>✓ Halal</li> <li>✓ Ruangan yang nyaman</li> <li>✓ Jenis produk yang bervariasi</li> <li>✓ Setoran awal lebih ringan</li> <li>✓ Ringannya biaya administrasi</li> <li>✓ Saldo minimum rendah</li> <li>✓ Bebas biaya administrasi</li> <li>✓ Peluang mendapatkan hadiah</li> </ul>
3.	Skripsi	<b>Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang</b>	Sukron (Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Minat</li> <li>✓ Lokasi</li> <li>✓ Reputasi</li> <li>✓ Profit Sharing</li> <li>✓ Pelayanan</li> <li>✓ Promosi</li> <li>✓ Religius Stimuli</li> </ul>

Sumber: Data primer yang diolah

Dengan menelaah berbagai aspek faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah pada penelitian terdahulu diatas, maka penulis mengelompokkan hasil penelitian ke dalam lima kategori faktor yaitu faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis. Pengelompokan ke dalam lima kategori faktor ini berdasarkan telaah kajian teori dari Henry Assael dan Kotler serta ditambah dari hasil penelitian Rifadul Mahmudah.

Tabel 5. Pengelompokan Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu	Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Pada Penelitian Terdahulu	Kategori Faktor	Berdasar Kajian Teori
Evi Yupiteri dan Raina Linda Sari	Fasilitas	Fasilitas	Henry Assael
	Promosi	Promosi	Henry Assael dan Kotler
	Produk	Fasilitas	Henry Assael
Kurniati (Pascasarjana UGM)	Faktor SDM	Reputasi pelayanan	Rifadul Mahmudah
	Faktor ekonomis	Ekonomis	Kotler
	Faktor aksesibilitas	Fasilitas	Henry Assael
	Faktor agamis	Agamis	Rifadul Mahmudah
	Faktor pemasaran	Promosi	Henry Assael dan Kotler
	Keramahan teller	Reputasi pelayanan	Rifadul Mahmudah
	Sistim keuangan bank yang sehat	Ekonomis	Kotler
	Bebas riba	Agamis	Rifadul Mahmudah
	Fasilitas online	Fasilitas	Henry Assael
	Letak gedung yang strategis	Fasilitas	Henry Assael
	Teknologi yang canggih	Fasilitas	Henry Assael
	Fasilitas ATM	Fasilitas	Henry Assael
	Pelayanan satpam	Reputasi pelayanan	Rifadul Mahmudah
	Keramahan customer services	Reputasi pelayanan	Rifadul Mahmudah
	Halal	Agamis	Rifadul Mahmudah
	Ruangan yang nyaman	Fasilitas	Henry Assael
	Jenis produk yang bervariasi	Fasilitas	Henry Assael
	Setoran awal lebih ringan	Ekonomis	Kotler
Sukron (Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang)	Ringannya biaya administrasi	Ekonomis	Kotler
	Saldo minimum rendah	Ekonomis	Kotler
	Bebas biaya administrasi	Ekonomis	Kotler
	Peluang mendapatkan hadiah	Ekonomis	Kotler
	Minat		
	Lokasi	Fasilitas	Kotler & Rifadul Mahmudah
	Reputasi	Reputasi pelayanan	Rifadul Mahmudah

Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya peneliti menyusun indikator kisi-kisi instrumen penelitian untuk membantu mempermudah dalam pengambilan data, yaitu:

Tabel 6. Indikator Kisi-kisi Instrumen Penelitian

<b>Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Responden</b>	<b>Teknik Pengumpulan</b>
Promosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bank Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual</li> <li>b. Informasi terkait Bank Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah</li> <li>c. Iklan yang dilakukan Bank Syariah menarik dan kreatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber kunci (<i>customer service</i> atau pihak bank lain yang memahami betul aspek ini)</li> <li>b. Nasabah Non Muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta</li> </ul>	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Produk Bank Syariah bervariasi</li> <li>b. Fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah</li> <li>c. Lokasi Bank Syariah yang strategis dan mudah dijangkau</li> <li>d. Teknologi yang digunakan Bank Syariah canggih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber kunci (<i>customer service</i> atau pihak bank lain yang memahami betul aspek ini)</li> <li>b. Nasabah Non Muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta</li> </ul>	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Reputasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reputasi atau nama baik Bank Syariah bagus di mata nasabah</li> <li>b. Satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</li> <li>c. <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</li> <li>d. <i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</li> <li>e. Ruangan Bank Syariah yang aman dan nyaman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber kunci (<i>customer service, teller, satpam</i> atau pihak bank lain yang memahami betul aspek ini)</li> <li>b. Nasabah Non Muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta</li> </ul>	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Ekonomis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem keuangan Bank Syariah sehat</li> <li>b. Setoran awal ringan</li> <li>c. Biaya administrasi ringan</li> <li>d. Saldo minimal rendah</li> <li>e. Adanya peluang mendapat hadiah</li> <li>f. Sistem bagi hasil yang aman dan menguntungkan nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber kunci (<i>customer service</i> atau pihak bank lain yang memahami betul aspek ini)</li> <li>b. Nasabah Non Muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta</li> </ul>	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Agamis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bebas riba</li> <li>b. Transaksi dan produk yang halal</li> </ul>	Nasabah Non Muslim Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Sumber: Data primer yang diolah

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2010: 226) menyatakan bahwa, “..observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Teknik observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data atau informasi terkait reputasi pelayanan *teller, customer services* dan satpam di kantor Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

b. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mencari informasi kepada subyek penelitian secara lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif teknik wawancara sering dikombinasikan dengan teknik observasi. Wawancara ketika digabung dengan observasi diharapkan dapat memberikan data atau informasi yang lebih mendalam dan menguatkan hasil observasi.

Hamid Patilima (2007: 65) menjelaskan bahwa:

Metode wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Penggunaan metode ini didasarkan pada dua alasan, *Pertama*, dengan wawancara, peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, akan tetapi apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian. *Kedua*, apa yang ditanyakan kepada informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang

berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan juga masa mendatang.

Metode wawancara dalam penelitian ini akan digunakan untuk menggali lebih dalam informasi faktor penyebab non muslim bersedia menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Teknik wawancara pada penelitian ini digunakan untuk mewawancarai *customer services*, sekretaris bank BRI Syariah Yos Sudarso, *teller*, *marketing* BRI Syariah Yos Sudarso dan nasabah non muslim.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2010: 240) menyebutkan bahwa, “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Teknik dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan dokumen yang mendukung data penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi serta data awal nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta yang non muslim sebagai acuan untuk pengambilan data. Selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait profil perusahaan dari Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan cara *membercheck* dan triangulasi. *Membercheck* adalah proses pengecekan

data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Sedangkan triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap sumber data, teknik pengumpulan data dan waktu pengumpulan data (Rizky Amalia Fajri, 2012: 53-54). Artinya disini bahwa dilakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai teknik pengumpulan (Observasi, Wawancara dan Dokumentasi) dalam waktu yang berbeda.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono, 2010: 246). Aktivitas analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang mana tahapannya berupa

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

**b. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

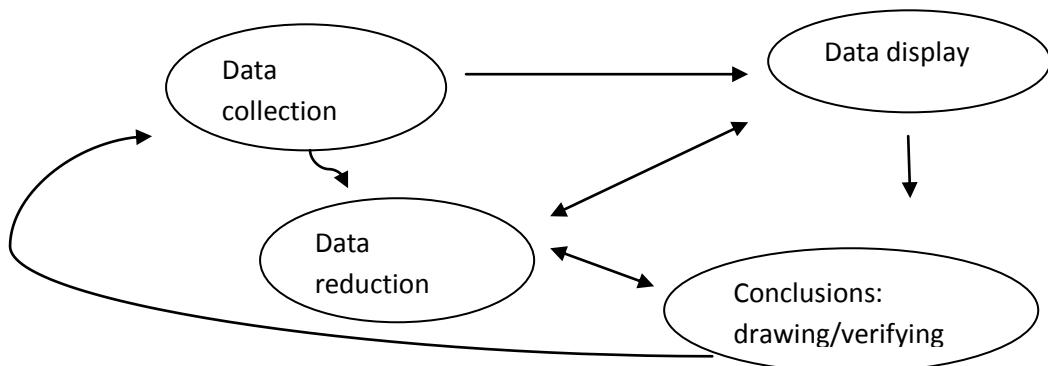
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2010: 247).

**c. Penyajian Data (*Data Display*)**

Proses selanjutnya setelah reduksi data adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2010: 249).

#### d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2010: 253).



Gambar 10. Komponen dalam analisis data Interaktif model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010: 247)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Deskripsi Umum BRI Syariah**

###### **a. Sejarah Singkat BRI Syariah**

Sejarah singkat BRI Syariah seperti yang termuat dalam [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) yang merupakan situs website resmi BRI Syariah adalah sebagai berikut:

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai

benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

## b. Visi Misi BRI Syariah

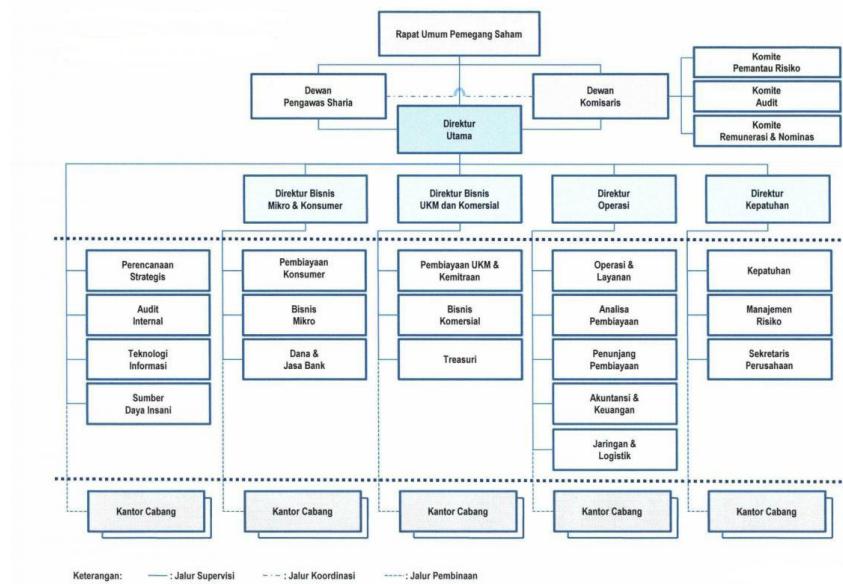
### Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

## Misi

- 1). Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2). Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3). Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4). Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

### c. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Bank BRI Syariah



Gambar 11. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Bank BRI Syariah

(Sumber: [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id))

## 2. Jumlah Nasabah Non Muslim

BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta merupakan bank yang pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Meskipun dalam pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam, ternyata hal ini tidak menjadi penghalang bagi non muslim untuk berpartisipasi menjadi nasabah di bank ini.

Pengambilan sampel penelitian nasabah non muslim diawali dengan wawancara bersama *customer services* selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. Peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. *Customer services* menjelaskan bahwa di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta terdapat beberapa nasabah non muslim, terkait proses penelitian selanjutnya terhadap nasabah non muslim peneliti diminta untuk bertemu dengan sekretaris BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

“Di BRI Syariah Yos Sudarso ini terdapat beberapa nasabah non muslim. Untuk prosedur wawancara lebih lanjut kepada para nasabah non muslim tersebut bisa menemui sekretaris bank” (Wawancara bersama *customer services* 11 Maret 2014).

Setelah wawancara bersama *customer services* dilakukan, selanjutnya peneliti menemui sekretaris bank untuk melakukan wawancara terkait jumlah nasabah non muslim BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

“Beberapa nasabah BRI Syariah Yos Sudarso ada yang non muslim. Terkait data berapa jumlah pasti nasabah non muslim tersebut menjadi *privasi* perusahaan. Mbak Marlina bisa mewawancara beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dengan catatan penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional bank” (Wawancara bersama sekretaris BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta 11 Maret 2014).

Jumlah pasti nasabah non muslim BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta belum bisa penulis ketahui karena hal itu menjadi *privasi* perusahaan. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 9 orang.

### **3. Deskripsi Umum Responden**

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

- a. Mas Bagas (bukan nama sebenarnya)

Mas Bagas adalah responden pertama yang beragama Katholik. Pendidikan terakhirnya adalah S1 di FT UNY. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS. Ketika penulis bertemu dengan beliau, saat itu Mas Bagas baru akan mendaftar menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Beliau akan melakukan pembiayaan rumah dengan memanfaatkan salah satu produk BRI Syariah yaitu KPR BRI Syariah iB. KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB

merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan rumah ataupun apartemen ( hunian), ruko, rukan (rumah kantor), tanah kavling, pembangunan serta renovasi dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

“Saat ini saya mau kredit rumah dan baru akan mendaftar menjadi nasabah Mbak, ini saya sedang menunggu untuk ketemu dengan pihak bank guna membahas kredit rumah tersebut. Saya mendapat info dari marketing perumnas bahwa di BRI Syariah sini bagus pelayanannya dan sekaligus paling murah kreditnya” (Wawancara tanggal 28 Maret 2014).

Mas Bagas memilih BRI Syariah untuk membiayai kepemilikan rumah karena beliau mendapat informasi dari marketing perumnas bahwa BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta paling murah dan bagus pelayanannya.

“Saya mendapat informasi dari marketing perumnas bahwa di BRI Syariah ini paling murah dan bagus pelayanannya jika mau kredit rumah. Marketing perumnas memberikan rekomendasi agar saya melakukan kredit rumah di BRI Syariah ini” (Wawancara tanggal 28 Maret 2014).

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mas Bagas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Mas Bagas menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah info dari marketing perumnas

bahwa di BRI Syariah pembiayaan perumahan paling murah & bagus serta rekomendasi dari marketing perumnas.

b. Bu Dian (bukan nama sebenarnya)

Bu Dian adalah responden kedua yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah D2. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Ketika penulis bertemu dengan beliau, Bu Dian saat itu sedang melakukan proses transaksi di gadai BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Produk yang beliau ambil adalah Gadai BRI Syariah iB. Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai guna memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman nasabah.

Bu Dian menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah adalah karena rekomendasi dari BRI Konvensional agar melakukan gadai emas di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

“Saat saya di BRI Konvensional saya mendapatkan informasi bahwa di BRI Syariah ada produk menarik yaitu gadai emas syariah, lantas BRI Konvensional merekomendasikan agar saya melakukan gadai emas di BRI Syariah Yos Sudarso ini. Mendengar bahwa di BRI Syariah ada produk menarik gadai emas kemudian

saya melakukan gadai emas di sini mbak” (Wawancara 28 Maret 2014).

Alasan lain mengapa beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena bagi hasil yang menurut pemahaman Bu Dian sebagai non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah. Bu Dian menyampaikan bahwa:

“Jika meminjam uang di BRI Syariah sini bunganya murah mbak, tidak seperti di bank konvensional. Selain itu di BRI Syariah juga bebas biaya administrasi sehingga tidak ada potongan pada tabungan kita. Jika di bank konvensional itu tabungan saya ada potongan biaya administrasinya sehingga uang tabungan saya selalu berkurang” (Wawancara tanggal 28 Maret 2014).

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bu Dian dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Bu Dian menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena rekomendasi dari BRI Konvensional agar melakukan gadai emas di BRI Syariah, adanya produk yang menarik di BRI Syariah berupa gadai emas, dan bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah.

c. Mbak Risna (bukan nama sebenarnya)

Mbak Risna adalah responden ketiga yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Ketika penulis

bertemu dengan Mbak Risna, saat itu beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta dan berencana mengambil produk tabungan BRI Syariah iB. Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Mbak Risna menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

“Saat ini saya baru mau buka rekening tabungan biasa mbak. Saya memilih menjadi nasabah di BRI Syariah ini karena disini bebas biaya administrasi, saldo minimal tabungan juga rendah ditambah lagi jika kita transfer uang ke beda bank biayanya ringan” (Wawancara tanggal 4 April 2014).

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Risna dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi beliau menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

d. Bapak Toyo (bukan nama sebenarnya)

Bapak Toyo adalah responden keempat yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan BRI Syariah iB.

Bapak Toyo menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah adalah karena gratis biaya transfer ke bank lain serta agar bisa memotivasi karyawan untuk menabung kecil-kecilan.

e. Mbak Dara (bukan nama sebenarnya)

Mbak Dara adalah responden non muslim kelima yang bekerja sebagai seorang karyawan swasta di salah satu pabrik sarung tangan. Beliau menjadi nasabah BRI Syariah karena perusahaan tempatnya bekerja dalam mentrasfer uang gaji karyawan melalui BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta, jadi secara otomatis beliau menjadi nasabah di BRI Syariah melalui kebijakan perusahaan tempat beliau bekerja itu. Produk yang beliau ambil adalah tabungan BRI Syariah iB. Mbak Dara menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah selain karena prosedur dari perusahaan tempatnya bekerja juga karena alasan bebasnya biaya administrasi di BRI Syariah.

“Perusahaan tempat saya bekerja mentransfer gaji lewat BRI Syariah ini, jadi otomatis saya menjadi nasabah di sini mbak. Selain itu juga di BRI Syariah ini bebas biaya administrasi jadi meringankan nasabah” (Wawancara tanggal 4 April 2014).

Saat penulis bertemu dengan Mbak Dara, beliau sedikit terburu-buru sehingga belum sempat bertanya lebih jauh terkait apa agama, alamat, dan pendidikan terakhir beliau.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Dara dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Mbak Dara menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena transfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat BRI Syariah, jadi otomatis menjadi nasabah BRI Syariah serta bebas biaya administrasi menjadi alasan mengapa beliau menjadi nasabah di bank ini.

f. Bapak Rio (bukan nama sebenarnya)

Bapak Rio adalah responden keenam yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S2. Saat ini beliau bekerja sebagai dokter.

Bapak Rio menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bunga rendah. Bapak Rio menganggap bahwa bagi hasil yang

menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di BRI Syariah lebih murah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Rio dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi beliau menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah bunga lebih rendah.

g. Mbak Lili (bukan nama sebenarnya)

Mbak Lili adalah responden ketujuh yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Produk yang beliau ambil adalah Gadai BRI Syariah iB.

Mbak Lili menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena biaya administrasi di BRI Syariah ringan serta saldo awalnya juga ringan.

“Di BRI Syariah sini biaya administrasinya ringan mbak, selain itu juga saldo awalnya juga ringan jadi sangat meringankan dan menguntungkan nasabah” (Wawancara tanggal 4 April 2014).

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak Lili dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi beliau menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena ringannya biaya administrasi dan saldo awalnya.

h. Mas Bima (bukan nama sebenarnya)

Mas Bima adalah responden kedelapan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S2. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan BRI Syariah iB.

Mas Bima menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena gratis biaya transfer ke bank lain serta dukungan teman-teman.

i. Mbak Nana (bukan nama sebenarnya)

Mbak Nana adalah responden kesembilan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan BRI Syariah iB.

Mbak Nana menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah

karena gratis biaya transfer ke bank lain dan bebas biaya administrasi.

Dari data 9 orang responden tersebut di atas, informasi lebih lengkap terkait komposisi jenis kelamin, umur, agama, pendidikan terakhir dan pekerjaan dapat dilihat di bawah ini:

a. Jenis Kelamin

Adapun komposisi jenis kelamin nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Komposisi Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	Laki-laki	4	44.44	44.44
2	Perempuan	5	55.56	100
	Jumlah	9	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah BRI Syariah Yos Sudarso yang dijadikan responden menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki yaitu masing-masing sebanyak 5 orang (50.56%) dan 4 orang (44.44%).

b. Umur

Adapun komposisi umur nasabah non muslim responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Komposisi Umur Responden

NO	Rentang Umur	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	21-30	5	55.56	55.56
2	31-40	2	22.22	77.78
3	>40	2	22.22	100
Jumlah		9	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa umur nasabah BRI Syariah Yos Sudarso yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan pada rentang umur 21-30 tahun sebanyak 5 orang (55.56%). Selanjutnya jumlah responden rentang umur 31-40 tahun dan umur lebih dari 40 tahun sama besar yaitu masing-masing sebanyak sebanyak 2 orang (22.22%). Dari data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif.

c. Agama

Adapun komposisi agama nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Komposisi Agama Responden

NO	Agama	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	Kristen	2	22.22	22.22
2	Katholik	6	66.67	88.89
3	Tak teridentifikasi	1	11.11	100
Jumlah		9	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa agama nasabah BRI Syariah Yos Sudarso yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan beragama Katholik sebanyak 6 orang (66.67%). Selanjutnya responden yang beragama Kristen sebanyak 2 orang (22.22%), dan 1 responden non muslim lainnya belum teridentifikasi apa agamanya karena saat proses pengambilan data responden tersebut terburu-buru.

d. Pendidikan Terakhir

Adapun komposisi pendidikan terakhir nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Komposisi Pendidikan Terakhir Responden

NO	Pendidikan Terakhir	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	SMK/SMA	1	11.11	11.11
2	D2	1	11.11	22.22
3	D3	0	0	22.22
4	S1	4	44.44	66.66
5	S2	2	22.22	88.88
6	Tak teridentifikasi	1	11.11	99.99
Jumlah		9	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan nasabah BRI Syariah Yos Sudarso yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan berpendidikan S1 sebanyak 4 orang (44.44%). Urutan kedua adalah responden berpendidikan S2 sebanyak 2 orang (22.22%).

Selanjutnya adalah responden berpendidikan D2 sebanyak 1 orang (11.11%) dan berpendidikan SMK sebanyak 1 orang (11.11%). Sisanya 1 orang responden belum teridentifikasi pendidikannya karena saat proses pengambilan data responden tersebut terburu-buru.

e. Pekerjaan

Adapun komposisi pekerjaan nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Komposisi Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	PNS	1	11.11	11.11
2	Wiraswasta	4	44.44	55.55
3	Karyawan	3	33.33	88.88
4	Dokter	1	11.11	99.99
	Jumlah	9	99.99	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah BRI Syariah Yos Sudarso yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 4 orang (44.44%). Selanjutnya responden yang berprofesi sebagai karyawan sebanyak 3 orang (33.33%). Sisanya masing-masing sebanyak 1 orang (11.11%) berprofesi sebagai PNS dan dokter.

## B. Pembahasan dan Analisis

BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta yang terletak di Jalan Yos Sodarso No.1 Yogyakarta ini terletak disebelah barat Stadion Kridosono dan berdekatan dengan SMA Negeri 3 Yogyakarta (Padmanaba). Letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan ditemukan.

Selain letaknya yang cukup strategis, kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta juga didesain sedemikian rupa agar nyaman untuk dikunjungi para nasabah. Enam sofa panjang berjejer rapi di dalam ruang tunggu kantor untuk digunakan nasabah. Banner iklan produk BRI Syariah berdiri kokoh di atas sofa paling depan. Untuk menambah kenyamanan nasabah, dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejemuhan nasabah saat mengantri di bank, pihak BRI Syariah juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan berbagai macam judul koran. Televisi berukuran sedang yang dipajang di bagian atas langit-langit kantor juga disediakan untuk mengusir kejemuhan nasabah saat mengantri di bank.

Saat memasuki kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membuka pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah. Saat nasabah datang ke kantor bank maka satpam yang

menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank.

Di dalam kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta terdapat 2 meja *Custumer Services* dimana 2 petugas *custumer services* berjaga siap sedia melayani nasabah. Para *custumer services* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *custumer services* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *custumer services* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *custumer services* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *custumer services* akan menyambut nasabah dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *custumer services* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *custumer services* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *custumer services* lagi maka pelayanan *custumer services* terhadap nasabah telah selesai dan *custumer services* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Selain 2 meja *custumer services*, di dalam kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta juga terdapat 1 meja panjang *teller*. Di meja panjang tersebut ada 2 *teller* yang melayani arus kas nasabah, dan 1 *teller* gadai syariah. Seperti halnya *custumer services* dalam melayani,

para *teller* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *teller* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *teller* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *teller* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *teller* akan menyambut nasabah dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *teller* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *teller* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *teller* lagi maka pelayanan *teller* terhadap nasabah telah selesai dan *teller* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Saat penulis bertanya kepada *teller* BRI Syariah terkait faktor apa saja yang menyebabkan non muslim menjadi nasabah di BRI Syariah, beliau pun menanggapi dengan senyum dan ramah.

“Di BRI Syariah memang benar terdapat nasabah non muslim Mbak Marlina, dan yang membuat mereka bergabung menjadi nasabah di sini salah satunya karena dari BRI Syariah tidak jarang melakukan blusukan ke pasar-pasar dan menawarkan produk BRI Syariah kepada para pedagang di pasar. Pedagang di pasar yang ditemui tidak hanya muslim saja, ada non muslimnya juga, sehingga dari sinilah orang-orang non muslim bisa bergabung menjadi nasabah di BRI Syariah” (Wawancara bersama *teller* BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta 19 September 2014).

.

Saat penulis kembali bertanya terkait strategi marketing dari BRI Syariah yang langsung terjun ke lapangan tersebut, beliau pun masih menanggapi dengan senyum dan ramah.

“Benar Mbak Marlina, promosi menjadi salah satu faktor yang membuat non muslim bergabung menjadi nasabah di BRI Syariah. Promosi yang dilakukan marketing kami seperti yang saya jelaskan tadi, yaitu dengan cara blusukan ke pasar-pasar untuk menawarkan produk BRI Syariah kepada para pedagang pasar. Pedagang pasar yang ditemui kan tidak hanya muslim saja, ada non muslimnya juga. Nah, dari sinilah orang-orang non muslim bisa tahu BRI Syariah kemudian mereka bergabung menjadi nasabah di sini”(Wawancara bersama *teller* BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta 19 September 2014).

Selain pelayanan dari satpam, *customer services*, dan *teller* yang ramah dan sopan, BRI Syariah juga menawarkan berbagai ragam produk yang menarik dan beraneka ragam. Berbagai ragam produk yang menarik dan beraneka ragam ini ternyata juga menarik perhatian non muslim. Ada pihak non muslim yang menjadi nasabah di BRI Syariah karena tertarik dengan produk BRI Syariah. Non muslim tersebut adalah Bu Dian.

“Saat saya di BRI Konvensional saya mendapatkan informasi bahwa di BRI Syariah ada produk menarik yaitu gadai emas syariah, lantas BRI Konvensional merekomendasikan agar saya melakukan gadai emas di BRI Syariah Yos Sudarso ini. Mendengar bahwa di BRI Syariah ada produk menarik gadai emas kemudian saya melakukan gadai emas di sini mbak” (Wawancara dengan Bu Dian nasabah non muslim, tanggal 28 Maret 2014).

Penggalan wawancara penulis dengan salah satu nasabah non muslim di atas, menunjukkan bahwa fasilitas produk bisa menjadi salah satu faktor penyebab non muslim bergabung menjadi nasabah di BRI

Syariah. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh marketing BRI Syariah.

“Biasanya mereka pertama kali lihat fitur dan kelebihan produknya. Nah kalo udah jadi nasabah mereka baru percaya dan merasakan bahwa syariah lebih adil” (Wawancara dengan marketing BRI Syariah Yos Sudarso, tanggal 19 September 2014).

Berbagai ragam produk BRI Syariah yang menarik dan beraneka ragam tersebut adalah sebagai berikut:

### **Produk-produk BRI Syariah**

#### a. *Custumer Banking*

##### 1). Dana pihak ketiga

###### a). Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

###### b). Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin berhaji ke Baitullah.

###### c).Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabah dengan terencana.

d). Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi'ah yad dhamanah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro

e). Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Depasan dalam mata uang tertentu.

2). Pembiayaan

a). Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman nasabah.

b). KKB BRI Syariah iB

KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB merupakan pemberian pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin memiliki kendaraan bermotor.

c). KPR BRI Syariah iB

KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB merupakan pemberian kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan rumah ataupun apartemen ( hunian), ruko, rukan (rumah kantor), tanah kavling, pembangunan serta renovasi dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

d). KLM BRI Syariah iB

KLM (Kepemilikan Logam Mulia) BRI Syariah iB merupakan sistem pemberian cicilan yang hadir untuk membantu nasabah dalam mewujudkan mimpi memiliki emas logam mulia dengan lebih mudah. Pemberian ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*.

e). KMG BRI Syariah iB

Salah satu produk BRI Syariah untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP).

f). Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB hadir untuk membantu nasabah yang ingin menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke *Baitullah*. Produk Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*ijarah* Multijasa).

b. *Bussines Banking*

1). *Commercial Product*

a). *Corporate Funding*

(1). Deposito

Merupakan pilihan investasi dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*) bagi nasabah perorangan

atau perusahaan yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

(2). *Giro*

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

b). *Corporate Financing*

(1). *Pembentukan Modal Kerja*

Produk ini untuk memenuhi kebutuhan modal kerja perusahaan, baik modal kerja regular maupun musiman dengan struktur pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan dan jadwal. Pembayaran berdasarkan cashflow yang disepakati bersama.

(2). *Pembentukan Investasi*

Produk ini untuk memenuhi kebutuhan investasi/capex nasabah dengan pembelian investasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan cashflow perusahaan.

2). *Treasury*

### 3). SME & *Linkage*

#### a). Koperasi

##### (1). Pembiayaan Koperasi

Pembiayaan yang diberikan melalui Koperasi Karyawan atau Koperasi Pegawai RI dengan mekanisme *executing*, yang ditujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) suatu instansi yang memiliki pendapatan tetap bulanan berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

##### (2). Pembiayaan BPRS

Pembiayaan yang diberikan kepada BPRS dengan tujuan untuk disalurkan lebih lanjut kepada para nasabahnya dengan mekanisme *executing*. Pembiayaan ini menggunakan akad *mudharabah* dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 36 bulan.

#### b). Auto

Pembiayaan ini diberikan kepada sektor yang terkait dengan otomotif dalam 2 (dua) pola, yaitu pembiayaan secara kemitraan (*linkage*) dan pembiayaan secara langsung (*direct*).

Pembiayaan secara kemitraan (*linkage*), pembiayaan diberikan bekerjasama dengan perusahaan pembiayaan (*multiprime company*) untuk meyalurkan pembiayaan kepemilikan kendaraan dan/atau alat berat kepada nasabah (end-user). Pembiayaan kemitraan dengan multiprime ini dapat bersifat *Executing* maupun *Channeling/Joint Financing*.

Pembiayaan secara langsung (*direct*), menyalurkan pembiayaan kepada pengusaha-pengusaha yang terkait pada dunia otomotif, seperti pembiayaan kepada pengusaha jual-beli kendaraan (*showroom/dealer*) dan pembiayaan kepada pengusaha rental kendaraan. Pembiayaan yang diberikan dapat berupa pembiayaan modal kerja dan/atau investasi.

#### c). Pembiayaan SME

Pembiayaan diberikan kepada sektor riil dengan plafond pembiayaan di atas Rp 500 juta sampai dengan Rp 5 miliar.

#### 4). Pembiayaan Mikro

Pembiayaan untuk usaha mikro yang kegiatan usahanya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim sehingga bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Pada penelitian ini jumlah responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui adalah sebanyak 9 orang.

Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010: 218-219). Subyek penelitian yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini pertama kali adalah *customer service*, karena *customer service* yang melakukan pendataan terhadap para nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Selanjutnya informan kunci dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik tersebut dinamakan *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2010: 219). Penambahan subyek penelitian akan dihentikan manakala data

tersebut sudah jenuh atau dari data yang lama maupun yang baru sudah tidak memberikan data baru lagi (Rizky Amalia Fajri, 2012: 48).

Pengambilan sampel penelitian diawali dengan wawancara bersama *customer services* selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. Peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. *Custumer services* menjelaskan bahwa di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta terdapat beberapa nasabah non muslim, terkait proses penelitian selanjutnya terhadap nasabah non muslim peneliti diminta untuk bertemu dengan sekretaris BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

“Di BRI Syariah Yos Sudarso ini terdapat beberapa nasabah non muslim. Untuk prosedur wawancara lebih lanjut kepada para nasabah non muslim tersebut bisa menemui sekretaris bank” (Wawancara bersama *customer services* 11 Maret 2014).

Setelah wawancara bersama *customer services* dilakukan, selanjutnya peneliti menemui sekretaris bank untuk melakukan wawancara terkait jumlah nasabah non muslim BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

“Beberapa nasabah BRI Syariah Yos Sudarso ada yang non muslim. Terkait data berapa jumlah pasti nasabah non muslim tersebut menjadi *privasi* perusahaan. Mbak Marlina bisa mewawancara beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dengan catatan, penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional bank” (Wawancara bersama sekretaris BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta 11 Maret 2014).

Setelah wawancara bersama sekretaris bank selesai dilakukan, selanjutnya peneliti berjaga dalam waktu tertentu di kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta di Jalan Yos Sudarso No. 1 Yogyakarta

untuk melakukan wawancara dan membagikan angket penelitian terhadap responden nasabah non muslim yang ditemui. Sampel responden nasabah non muslim ini penulis temui saat mereka datang ke kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Dalam rentang waktu tertentu tersebut penulis berhasil bertemu nasabah non muslim yang dijadikan responden penelitian secara *random* sebanyak 9 orang.

Keabsahan data pada penelitian ini diuji dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap sumber data, teknik pengumpulan data dan waktu pengumpulan data. Pada penelitian ini triangulasi sumber data penulis lakukan dengan mewawancarai nasabah non muslim, *teller*, dan marketing bank. Penulis menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta kepada nasabah non muslim, *teller*, dan marketing bank. Triangulasi teknik pengumpulan data penulis lakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya untuk triangulasi waktu pengumpulan data penulis lakukan pada 2 periode waktu yaitu antara bulan Maret-April 2014 dan bulan September 2014. Pada bulan Maret-April 2014 penulis melakukan wawancara dengan nasabah non muslim untuk menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi mereka menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Selanjutnya pada bulan September 2014, penulis melakukan wawancara terhadap *teller* dan

marketing bank untuk menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil penelitian yang diperoleh dari angket berupa jawaban responden nasabah non muslim BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Pengambilan data penelitian selain dari angket untuk kembali memvalidasi item pertanyaan alasan apa saja yang melatarbelakangi nasabah responden menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso dilakukan juga dengan cara wawancara langsung secara sekilas.

Di dalam angket responden diberikan pertanyaan mengenai penilaian ataupun tanggapan mereka terhadap item-item pertanyaan. Jawaban responden terhadap item-item pertanyaan di dalam angket bersifat terbuka. Berbagai item pertanyaan angket diambil dari telaah berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah pada penelitian terdahulu. Setelah itu penulis melakukan reduksi data hasil penelitian terdahulu dengan mengelompokkan berbagai faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah tersebut ke dalam lima kategori faktor yaitu faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis.

Kelima kategori faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah tersebut kemudian dijabarkan dalam poin-poin indikator, dimana poin-poin indikator ini nantinya akan menjadi item-item pertanyaan dalam angket penelitian. Berbagai item pertanyaan dalam

angket penelitian yang merupakan penjabaran dari poin indikator faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12. Item Pertanyaan Angket Penelitian

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	Promosi	a. Bank Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual b. Informasi terkait Bank Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah c. Iklan yang dilakukan Bank Syariah menarik dan kreatif	a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual? b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah? c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?
2.	Fasilitas	a. Produk Bank Syariah bervariasi b. Fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah c. Lokasi Bank Syariah yang strategis dan mudah dijangkau d. Teknologi yang digunakan	a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi? b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah? c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau? d. Apakah menurut

		Bank Syariah canggih	Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?
3.	Reputasi Pelayanan	<p>a. Reputasi atau nama baik Bank Syariah bagus di mata nasabah</p> <p>b. Satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>c. <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>d. <i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>e. Ruangan Bank Syariah yang aman dan nyaman</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>d. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i <i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>e. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?</p>
4.	Ekonomis	<p>a. Sistem keuangan Bank Syariah sehat</p> <p>b. Setoran awal ringan</p> <p>c. Biaya administrasi ringan</p> <p>d. Saldo minimal rendah</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem keuangan BRI Syariah sehat?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?</p> <p>d. Apakah menurut</p>

		<p>e. Adanya peluang mendapat hadiah</p> <p>f. Sistem bagi hasil yang aman dan menguntungkan nasabah</p>	<p>Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?</p> <p>e. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?</p> <p>f. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?</p>
5.	Agamis	<p>a. Bebas riba</p> <p>b. Transaksi dan produk yang halal</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?</p>

Sumber: Data primer yang diolah

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 BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Dari hasil wawancara penulis dengan para responden penelitian, didapatkan hasil bahwa faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Penjelasan lebih lengkap terkait kelima faktor yang mempengaruhi non muslim tersebut akan dijelaskan di bawah ini.

## 1. Faktor Promosi

BRI Syariah sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual. Promosi yang dilakukan oleh BRI Syariah memanfaatkan berbagai media informasi yang ada, mulai dari radio, koran, brosur, baliho ataupun spanduk, media sosial seperti facebook melalui akun *page* *facebooknya* di <https://www.facebook.com/BRISyariah>, *twetter* di @BRISyariah, website BRI Syariah yang beralamat di <http://www.brisyariah.co.id/>, dan juga melalui iklan di televisi. Selain itu *sales marketing* BRI Syariah juga aktif promosi dengan melakukan silaturahim kepada pihak-pihak yang yang mempunyai usaha, seperti usaha warung makan, restoran dll. Melalui silaturahim *sales marketing* BRI Syariah dengan para pemilik usaha tersebut akan terjalin persaudaraan yang lebih akrab, sehingga nantinya para pemilik usaha tersebut yang tiap harinya mendapat pemasukan dari omset mereka yang terjual harapannya mau menyimpan uang pemasukan tersebut di BRI Syariah. Cara promosi lainnya dari BRI Syariah adalah dengan mendirikan stand-stand promo di mall-mall atau pusat-pusat perbelanjaan lainnya. Hal ini didukung oleh tanggapan Mbak Nana salah satu responden non muslim menyampaikan tanggapannya terkait promosi yang dilakukan BRI Syariah melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual:

“BRI Syariah sudah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual melalui sales marketing dan stand-stand promo di mall” (Petikan jawaban Mbak Nana terhadap pertanyaan angket item no 1).

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan BRI Syariah sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual didukung oleh data angket penelitian faktor promosi yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 13. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Promosi

N O	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum Begini	Tidak Tahu
1	Bank Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual	62.5% (5 orang)	25% (2 orang)	12.5% (1 orang)	
2	Informasi terkait Bank Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah	37.5% (3 orang)	37.5% (3 orang)		25% (2 orang)
3	Iklan yang dilakukan Bank Syariah menarik dan kreatif	37.5% (3 orang)	25% (2 orang)	37.5% (3 orang)	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, menurut responden sebanyak 62.5% BRI Syariah sudah melakukan promosi secara aktif. Selanjutnya informasi terkait BRI Syariah masih perlu ditingkatkan lagi aktivitasnya ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah

keatas maupun kelas menengah kebawah, karena sebanyak 37.5% responden menganggap bahwa informasi terkait BRI Syariah belum diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah. Penggunaan media sosial seperti *facebook*, *twetter* lebih dioptimalkan lagi karena keterjangkauan informasinya lebih luas dan menjangkau semua kalangan. Selain itu iklan melalui televisi juga sebaiknya lebih digencarkan lagi, mengingat media televisi kini menjadi salah satu media informasi yang juga menjangkau semua kalangan masyarakat. Melalui media televisi juga masyarakat akan lebih mengetahui detail informasi terkait BRI Syariah karena penyampaian informasi secara audio visual lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek promosi, responden sebanyak 37.5% menganggap bahwa iklan yang dilakukan BRI Syariah sudah cukup menarik dan kreatif. Kreatifitas iklan BRI Syariah di televisi juga semakin baik, dimana bebas biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya tarik tunai, gratis biaya cek saldo, gratis biaya transfer di mesin ATM BRI, Bersama dan Prima, saldo awal ringan 50.000, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya debit prima menjadi kekuatan dan daya tarik tersendiri bagi BRI Syariah. Selain itu berbagai program gerakan berbank syariah seperti iB Vaganza yang diadakan di mall-mall untuk mensosialisasikan bank syariah terutama BRI Syariah dengan pemberian berbagai hadiah

gratis seperti kartu perdana, voucher kuliner, souvenir doorprize harian voucher belanja, grandprize berupa smartphone, voucher menginap di hotel berbintang, dan tiket pesawat Yogyakarta-Singapore PP juga menjadi daya tarik tersendiri bagi BRI Syariah. Kreatifitas BRI Syariah dalam beriklan juga dilakukan dengan melakukan kerjasama dengan rumah makan tertentu, dimana dalam kerjasama ini rumah makan tertentu akan memberikan diskon bagi nasabah BRI Syariah yang makan di rumah makan tersebut. Hal ini didukung oleh tanggapan Mbak Nana salah satu responden non muslim menyampaikan tanggapannya terkait kreatifitas BRI Syariah dalam beriklan:

“Iklan yang dilakukan BRI Syariah lumayan menarik dan kreatif karena ada diskon untuk rumah makan tertentu” (Petikan jawaban Mbak Nana terhadap pertanyaan angket item no 3).

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor promosi ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

## 2. Faktor Fasilitas

BRI Syariah memberikan berbagai fasilitas untuk memuaskan nasabahnya. Salah satu fasilitas yang diberikan BRI Syariah adalah produk yang beraneka ragam serta menarik. Tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah) BRI Syariah iB yang mempunyai fasilitas saldo awal ringan 50.000, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai di ATM BRI, Bersama dan Prima, Gratis biaya cek saldo ATM BRI, Bersama dan

Prima, Gratis biaya debit Prima, Gratis biaya transfer jaringan ATM Prima dan Bersama menjadi salah satu produk unggulan BRI Syariah. Selain tabungan Faedah, produk lainnya adalah Tabungan Impian BRI Syariah iB dengan fasilitas setoran awal dan bulanan yang ringan yaitu minimal 50.000, jangka waktu pilihan flexibel mulai dari 1 hingga 20 tahun, gratis biaya administrasi tabungan dan premi asuransi, aman karena santunan asuransi otomatis hingga 1 Miliar, praktis karena adanya autodebet setoran rutin. Beberapa produk BRI Syariah lainnya yang beraneka ragam dan menarik adalah Tabungan BRI Syariah iB, Tabungan Haji BRI Syariah iB, Giro BRI Syariah iB, Deposito BRI Syariah iB, Gadai BRI Syariah iB, KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB, KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB, KLM (Kepemilikan Logam Mulia) BRI Syariah iB dll.

“Produk BRI Syariah cukup bervariasi, apalagi disini juga ada gadai syariah yang merupakan salah satu variasi produk BRI Syariah yang tidak ada pada bank-bank yang lain” (Petikan wawancara dengan Bu Dian 28 Maret 2014).

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan produk BRI Syariah bervariasi, beraneka ragam serta menarik didukung oleh data angket penelitian faktor fasilitas yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 14. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Fasilitas

N O	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum Begini	Tidak Tahu
1	Produk Bank Syariah bervariasi	62.5% (5 orang)	25% (2 orang )		12.5% (1 orang )
2	Fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah	62.5% (5 orang )	12.5% (1 orang )	12.5% (1 orang )	12.5% (1 orang )
3	Lokasi Bank Syariah yang strategis dan mudah dijangkau	75% (6 orang )	12.5% (1 orang )	12.5% (1 orang )	
4	Teknologi yang digunakan Bank Syariah canggih	25% (2 orang )	37.5% (3 orang )	25% (2 orang )	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, menurut responden sebanyak 62.5% produk BRI Syariah sudah bervariasi serta fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah. Selain itu terkait lokasi BRI Syariah sebanyak 75% responden mengatakan bahwa lokasi BRI Syariah sudah strategis dan mudah dijangkau. Hal ini sesuai dengan pengamatan penulis bahwa BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta yang terletak di Jalan Yos Sodarso No.1 Yogyakarta ini terletak disebelah barat Stadion Kridosono dan berdekatan dengan SMA Negeri 3 Yogyakarta (Padmanaba). Letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan ditemukan.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek fasilitas, mayoritas responden sebanyak 37.5% menganggap bahwa teknologi yang digunakan BRI Syariah belum canggih, padahal fasilitas teknologi BRI Syariah sudah sedemikian memudahkan nasabah dengan berbagai pelayanan seperti sms *banking*, internet banking dan *callBRI* yang merupakan layanan untuk memudahkan nasabah melalui telepon

cukup dengan menghubungi 500789 yang dapat diakses dari seluruh tempat di Indonesia kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke bank. Mayoritas responden yang menganggap bahwa teknologi yang digunakan BRI Syariah belum canggih kemungkinan belum mengetahui berbagai fasilitas teknologi di atas. Hal ini menjadi perhatian penting bagi BRI Syariah agar bisa lebih meningkatkan sosialisasi berbagai fasilitas teknologi yang memudahkan nasabah tersebut.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor fasilitas ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

### **3. Faktor Reputasi Pelayanan**

Menurut pengamatan penulis, reputasi pelayanan dari BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta sudah cukup bagus. Nama baik BRI Syariah juga bagus dimata nasabah. Salah satu nasabah non muslim yang penulis temui yaitu Mas Bagas menyampaikan bahwa:

“Dari info yang saya dapat dari marketing perumnas, nama baik BRI Syariah bagus dan disini pelayanan kredit perumahan paling bagus pelayanannya” (Wawancara tanggal 28 Maret 2014).

Selain itu satpam, *customer services*, dan *teller* dalam melayani nasabah sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Saat memasuki kantor BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membuka pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk

kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah.

Saat nasabah datang ke kantor bank maka satpam yang menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank.

Selain satpam, *customer services* dalam melayani nasabah juga sopan dan ramah. Para *customer services* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *customer services* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *customer services* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *customer services* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *customer services* akan menyambutnya dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *customer services* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *customer services* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *customer services* lagi maka pelayanan *customer services* terhadap nasabah telah selesai dan *customer services* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Seperti halnya *customer services* dalam melayani, para *teller* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila

*teller* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *teller* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *teller* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *teller* akan menyambutnya dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *teller* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *teller* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *teller* lagi maka pelayanan *teller* terhadap nasabah telah selesai dan *teller* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan reputasi pelayanan BRI Syariah bagus didukung oleh data angket penelitian yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 15. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Reputasi Pelayanan

NO	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum begitu	Tidak Tahu
1	Reputasi atau nama baik Bank Syariah bagus di mata nasabah	100% (7 orang)			
2	Satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	85.7% (6 orang)		14.3% (1 orang)	
3	<i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	100% (7 orang)			
4	<i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	85.7% (6 orang)			14.3%(1 orang)
5	Ruangan Bank Syariah yang aman dan nyaman	85.7% (6 orang)			14.3% (1 orang)

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, sebanyak 100% responden yang berarti seluruh responden sepakat bahwa reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus di mata nasabah. Semua responden non muslim yang penulis temui menyatakan bahwa nama baik BRI Syariah sudah bagus. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta bahwa reputasi atau nama baik bank ternyata mendapat apresiasi sangat baik dari para nasabahnya. Prestasi ini perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kedepan BRI Syariah bisa lebih mempunyai tempat di hati masyarakat ditengah persaingan dunia perbankan yang semakin pesat.

Selanjutnya mayoritas responden juga sepakat bahwa satpam, *custumer services*, serta *teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Hal ini dapat dilihat dari data di atas bahwa masing-masing sebanyak 85.7%, 100% dan 85.7% nasabah sepakat menyatakan bahwa satpam, *custumer services*, serta *teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Hal ini kembali menjadi prestasi tersendiri bagi BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta bahwa kualitas pelayanan dari satpam, *custumer services* serta *teller* telah memuaskan nasabah dan mendapat apresiasi sangat positif dari nasabah. Prestasi ini tentunya perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan nasabah terhadap BRI Syariah semakin meningkat sehingga loyalitas nasabah terhadap BRI Syariah juga bisa semakin baik.

Selanjutnya mayoritas responden sebanyak 85.7% menyatakan bahwa ruangan BRI Syariah aman dan nyaman. Hal ini sejalan dengan pengamatan penulis bahwa ruangan BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta aman dan nyaman. Enam sofa panjang berjejer rapi di dalam ruang tunggu kantor untuk digunakan nasabah. Banner iklan produk BRI Syariah berdiri kokoh di atas sofa paling depan. Untuk menambah kenyamanan nasabah, dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejemuhan nasabah saat mengantri di bank, pihak BRI Syariah juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan berbagai macam judul koran. Televisi berukuran sedang yang dipajang di bagian atas langit-langit kantor juga disediakan untuk mengusir kejemuhan nasabah saat mengantri di bank.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor reputasi pelayanan ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

#### **4. Faktor Ekonomis**

Salah satu kelebihan BRI Syariah berada di aspek ekonomisnya karena BRI Syariah bisa mengatur operasional perusahaan sedemikian rupa sehingga tidak membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan. Jika ingin menabung di BRI Syariah sangat diuntungkan dan dimudahkan karena kita bisa memilih salah satu produknya yaitu Faedah (Fasilitas Serba Mudah)

dengan berbagai fasilitas ekonomis ini: saldo awal ringan 50.000, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai di ATM BRI, Bersama dan Prima, Gratis biaya cek saldo ATM BRI, Bersama dan Prima, Gratis biaya debit Prima, Gratis biaya transfer jaringan ATM Prima dan Bersama.

Berbagai keringanan ekonomis tersebut di atas selain menguntungkan nasabah juga bisa menjadi magnet penarik nasabah. Saat bank-bank lainnya membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan, BRI Syariah sudah selangkah lebih maju membebaskan berbagai biaya administrasi kepada para nasabahnya. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi BRI Syariah karena telah berhasil mengatur operasional bank sedemikian rupa sehingga berbagai biaya administrasi tidak memberatkan konsumen dan ringannya biaya administrasi bisa memotivasi non muslim untuk bisa menjadi nasabah di BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Terkait hal ini salah satu responden no urut 2 yang bernama Ibu Dian saat diwawancara penulis pada tanggal 28 Maret 2014 menyatakan bahwa menjadi nasabah BRI Syariah itu menguntungkan karena minimnya biaya administrasi sehingga bila menyimpan uang di BRI Syariah maka uang tidak akan banyak berkurang. Berbeda halnya jika menyimpan uang di bank konvensional, dimana pada bank konvensional potongan biaya

administrasi lumayan besar sehingga berdampak pada pengurangan jumlah nominal tabungan nasabah.

Beliau menambahkan bahwa potongan biaya administrasi di BRI Syariah hampir tidak ada sehingga uang simpanan tidak berkurang jumlahnya. Hal ini sangat menguntungkan nasabah dan nasabah menjadi merasa lebih aman jika menyimpan uang di BRI Syariah.

Berbagai alasan ekonomis ternyata menjadi alasan dominan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Sebagian besar responden non muslim yang penulis temui beralasan bahwa bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah dan gratis biaya transfer ke bank lain merupakan alasan dominan mengapa mereka bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Salah satu responden non muslim yang menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah Mbak Risna. Mbak Risna adalah responden ketiga yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Ketika penulis bertemu dengan Mbak Risna, saat itu beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta dan berencana mengambil produk tabungan BRI Syariah iB. Tabungan BRI Syariah iB

merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Mbak Risna menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta gratis biaya transfer ke bank lain.

“Saat ini saya baru mau buka rekening tabungan biasa mbak. Saya memilih menjadi nasabah di BRI Syariah ini karena disini bebas biaya administrasi, saldo minimal tabungan juga rendah ditambah lagi jika kita transfer uang ke beda bank gratis” (Wawancara tanggal 4 April 2014).

Nasabah non muslim selanjutnya yang juga menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah Mbak Lili. Beliau adalah responden ketujuh yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Produk yang beliau ambil adalah Gadai BRI Syariah iB.

Mbak Lili menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena biaya administrasi di BRI Syariah ringan serta saldo awalnya juga ringan.

“Di BRI Syariah sini biaya administrasinya ringan mbak, selain itu juga saldo awalnya juga ringan jadi sangat meringankan dan menguntungkan nasabah” (Wawancara tanggal 4 April 2014).

Nasabah non muslim selanjutnya yang juga menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di

BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah Mbak Nana.

Beliau adalah responden kesembilan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan BRI Syariah iB.

Mbak Nana menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta adalah karena gratis biaya transfer ke bank lain dan bebas biaya administrasi.

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan setoran awal ringan, biaya administrasi ringan, saldo minimal rendah didukung oleh data angket penelitian faktor ekonomis yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 16. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Ekonomis

NO	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum begitu	Tidak Tahu
1	Sistem keuangan Bank Syariah sehat	57.1% (4 orang)		14.3% (1 orang)	28.6% (2 orang)
2	Setoran awal ringan	100% (7 orang)			
3	Biaya administrasi ringan	85.7% (6 orang)			14.3% (1 orang)
4	Saldo minimal rendah	85.7% (6 orang)			14.3% (1 orang)
5	Adanya peluang mendapat hadiah	28.6% (2 orang)	14.3% (1 orang)		57.1% (4 orang)
6	Sistem bagi hasil yang aman dan menguntungkan nasabah	85.7% (6 orang)			14.3% (1 orang)

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, mayoritas responden sebanyak 57.1% menyatakan bahwa sistem keuangan BRI Syariah sehat.

Selanjutnya semua responden atau 100% responden menyatakan bahwa setoran awal di BRI Syariah ringan. Setoran awal di BRI Syariah untuk produk tabungan sangat terjangkau yaitu sebesar 50.000.

Biaya administrasi dan saldo minimal menurut mayoritas responden masing-masing sebanyak 85.7% juga ringan. Untuk produk tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah) dan untuk tabungan biasa iB maka biaya administrasinya gratis. Saldo minimal untuk 2 produk tersebut juga sangat terjangkau yaitu sebesar 50.000.

Mayoritas responden sebanyak 57.1% belum mengetahui bahwa di BRI Syariah ada peluang untuk mendapatkan hadiah. Sosialisasi terkait peluang nasabah bisa mendapatkan hadiah perlu ditingkatkan lagi agar banyak nasabah yang mengetahui bahwa jika dirinya semakin aktif menggunakan jasa BRI Syariah peluang mereka untuk mendapatkan hadiah semakin besar.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek ekonomis, mayoritas responden sebanyak 85.7% menganggap bahwa sistem bagi hasil di BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah. Hal ini seperti yang disampaikan oleh IBu Dian responden non muslim kedua. Beliau menyampaikan bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman Bu Dian sebagai non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah dan menguntungkan nasabah. Bu Dian menyampaikan bahwa:

“Jika meminjam uang di BRI Syariah sini bunganya murah mbak, tidak seperti di bank konvensional. Selain itu di BRI

Syariah juga bebas biaya administrasi sehingga tidak ada potongan pada tabungan kita. Jika di bank konvensional itu tabungan saya ada potongan biaya administrasinya sehingga uang tabungan saya selalu berkurang” (Wawancara tanggal 28 Maret 2014).

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor ekonomis ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

## 5. Faktor Agamis

Produk-produk di BRI Syariah dikelola dengan prinsip syariah Islam, oleh karena itu berbagai produk yang ada dipastikan halal dan terhindar dari riba. Untuk mengawasi jalannya operasional bank agar terhindar dari riba dan segala transaksinya halal sesuai syariah Islam maka dewan syariah berperan besar disini.

Beberapa nasabah non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di BRI Syariah menghindari riba, namun begitu masih ada juga nasabah non muslim yang belum mengetahui apa itu riba. Faktor agamis ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Hal tersebut didukung oleh data di bawah ini.

Tabel 17. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Agamis

NO	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum begitu	Tidak Tahu
1	Bebas riba	42.9% (3 orang)			57.1% (4 orang)
2	Transaksi dan produk yang halal	100% (7 orang)			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, mayoritas responden sebanyak 57.1% belum mengetahui bahwa di BRI Syariah bebas riba. Hal ini dikarenakan pengetahuan mengenai riba di kalangan non muslim belum begitu memasyarakat. Namun begitu, sebanyak 42.9% responden non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di BRI Syariah bebas riba. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BRI Syariah, akademisi, praktisi dan semua elemen ekonomi syariah lainnya agar bisa lebih aktif lagi dalam memberikan sosialisasi pengertian perbedaan riba dan bagi hasil yang lebih aman dan menguntungkan bagi konsumen dalam praktik ekonomi syariah khususnya dalam dunia perbankan. Jika semakin banyak masyarakat yang memahami bahwa prinsip bebas riba dalam ekonomi Islam itu lebih adil, aman serta menguntungkan nasabah, maka bukan tidak mungkin kedepan perbankan syariah akan bisa berkembang lebih besar lagi menyentuh dan menebar manfaat *rahmatan lil 'alamin* ke berbagai lapisan masyarakat.

Selanjutnya semua responden atau 100% responden menyatakan bahwa transaksi dan produk di BRI Syariah halal. Semua responden non muslim sudah mengetahui bahwa transaksi dan produk di BRI Syariah halal sesuai dengan dengan prinsip ekonomi Islam. Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor agamis ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Dalam angket penelitian pada 2 item pertanyaan terakhir, jawaban dari item pertanyaan tersebut bersifat terbuka. Dua item pertanyaan terakhir berkaitan dengan alasan apa yang mendasari non muslim memilih menjadi nasabah BRI Syariah bukan bank yang lain serta alasan-alasan apa saja yang memotivasi non muslim menggunakan jasa BRI Syariah.

Tujuan dari pemberian 2 item pertanyaan terakhir ini adalah untuk menggali lebih jauh lagi apa yang melatarbelakangi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Tanggapan/jawaban responden terhadap 2 item pertanyaan terakhir pada angket penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 18. Tanggapan Responden Berkaitan dengan 2 Item Pertanyaan Terakhir Pada Angket Penelitian**

Item Pertanyaan	No Responden	Jawaban
1. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  2. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?	1  2  3  4  5  6  7  8  9	a. Marketing perumnas yang merekomendasikan b. Info dari marketing perumnas bahwa di BRI Syariah pembiayaan perumahan paling murah & bagus
		a. Rekomendasi dari BRI Konvensional agar melakukan gadai emas di BRI Syariah b. Produk menarik c. Bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah
		a. Bebas biaya administrasi b. Saldo minimal rendah c. Gratis biaya transfer ke bank lain
		a. Gratis biaya transfer ke bank lain b. Bisa memotivasi karyawan untuk menabung kecil-kecilan
		a. Tranfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat BRI Syariah, jadi otomatis menjadi nasabah BRI Syariah b. Bebas biaya administrasi
		a. Aman b. Bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah
		a. Biaya administrasi ringan b. Saldo awal ringan
		a. Gratis biaya transfer ke bank lain b. Dukungan teman-teman
		a. Gratis biaya transfer ke bank lain b. Bebas biaya administrasi

Sumber: Data primer yang diolah

Tanggapan/jawaban 9 responden terhadap 2 item pertanyaan terakhir tersebut kemudian penulis reduksi dengan mengkategorikan jawaban-jawaban yang ada berdasarkan kajian teori. Kategorisasi jawaban angket penelitian 9 responden tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 19. Kategorisasi Jawaban Responden Berdasarkan Kajian Teori

Item Pertanyaan	No Responden	Jawaban	Kategori Faktor	Berdasarkan Kajian Teori
1. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  2. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?	1	Marketing perumnas yang merekomendasikan	Promosi	Henry Assael dan Kotler
		Info dari marketing perumnas bahwa di BRI Syariah pembiayaan perumahan paling murah & bagus	Promosi, Ekonomis, Reputasi pelayanan	Henry Assael, Kotler dan Rifadul Mahmudah
	2	Rekomendasi dari BRI Konvensional agar melakukan gadai emas di BRI Syariah	Promosi	Henry Assael dan Kotler
		Produk menarik	Fasilitas	Henry Assael
	3	Bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah "bunga" pinjaman (pembiayaan) lebih murah	Ekonomis	Kotler
		Bebas biaya administrasi	Ekonomis	Kotler
		Saldo minimal rendah	Ekonomis	Kotler
	4	Gratis biaya transfer ke bank lain	Ekonomis	Kotler
		Bisa memotivasi karyawan untuk menabung kecil-kecilan	Lain-lain	
	5	Transfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat BRI Syariah, jadi otomatis menjadi nasabah BRI Syariah	Ekonomis	Kotler
		Bebas biaya administrasi	Ekonomis	Kotler
	6	Aman	Ekonomis	Kotler
		Bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah "bunga" pinjaman (pembiayaan) lebih murah	Ekonomis	Kotler
	7	Biaya administrasi ringan	Ekonomis	Kotler
		Saldo awal ringan	Ekonomis	Kotler
	8	Gratis biaya transfer ke bank lain	Ekonomis	Kotler
		Dukungan teman-teman	Lain-lain	
	9	Gratis biaya transfer ke bank lain	Ekonomis	Kotler
		Bebas biaya administrasi	Ekonomis	Kotler

Sumber: Data primer yang diolah

Setelah melakukan kategorisasi jawaban responden, penulis mendapatkan temuan bahwa ternyata jawaban 9 responden tersebut ada yang sesuai dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, dan ekonomis menjadi faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah. Pada penelitian penulis kali ini ternyata keempat faktor tersebut juga berlaku di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Tanggapan/jawaban responden terhadap 2 item pertanyaan terakhir yang termasuk dalam faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, dan ekonomis pada angket penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 20. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Promosi, Fasilitas, Reputasi Pelayanan dan Ekonomis

No	Item Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?	a. Marketing perumnas yang merekomendasikan b. Info dari marketing perumnas bahwa di BRI Syariah pembiayaan perumahan paling murah & bagus c. Rekomendasi dari BRI Konvensional agar melakukan gadai emas di BRI Syariah d. Produk menarik e. Bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah f. Bebas biaya administrasi g. Saldo minimal rendah h. Gratis biaya transfer ke bank lain i. Transfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat BRI Syariah, jadi otomatis menjadi nasabah BRI Syariah j. Aman k. Saldo awal ringan
2.	Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?	

Sumber: Data primer yang diolah

## 6. Faktor Lain-lain

Jawaban responden terhadap dua item pertanyaan terakhir tersebut jika diluar dari faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis, maka penulis kelompokkan dalam faktor lain-lain.

Tanggapan/jawaban responden terhadap 2 item pertanyaan terakhir diluar dari faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis pada angket penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 21. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Lain-lain

No	Item Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?	a. Dukungan teman-teman b. Agar bisa memotivasi karyawan untuk gemar menabung
2.	Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?	

Sumber: Data primer yang diolah

## C. Pokok-pokok Temuan

### 1. Faktor Promosi

Berdasarkan pembahasan dan analisis faktor promosi, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor promosi mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Dalam hal ini khususnya responden pertama (Mas Bagas).

Faktor promosi yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta sesuai dengan hasil penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa aspek/faktor promosi mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

## **2. Faktor Fasilitas**

Berdasarkan pembahasan dan analisis faktor fasilitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor fasilitas mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Dalam hal ini khususnya responden pertama (Mas Bagas) dan responden kedua (Bu Dian).

Faktor fasilitas yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta sesuai dengan hasil penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa aspek/faktor fasilitas mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

## **3. Faktor Reputasi Pelayanan**

Berdasarkan pembahasan dan analisis faktor reputasi pelayanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor reputasi pelayanan mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Dalam hal ini khususnya responden pertama (Mas Bagas).

Faktor reputasi pelayanan yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta sesuai dengan hasil penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa aspek/faktor reputasi pelayanan mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

#### **4. Faktor Ekonomis**

Berdasarkan pembahasan dan analisis faktor ekonomis, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor ekonomis mempengaruhi semua responden non muslim yang berjumlah 9 orang untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.

Faktor ekonomis yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta sesuai dengan hasil penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa aspek/faktor ekonomis mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

#### **5. Faktor Agamis**

Berdasarkan pembahasan dan analisis faktor agamis, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor agamis mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Semua responden non muslim dalam menjawab angket penelitian menyatakan bahwa transaksi dan produk di BRI Syariah halal.

Faktor agamis yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta sesuai dengan hasil

penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa aspek/faktor agamis mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

Dari berbagai pembahasan kelima faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah di atas yang terdiri dari faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis, dapat disimpulkan bahwa kelima faktor tersebut yang merupakan hasil pada penelitian terdahulu ternyata juga berlaku di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

Hal ini berarti faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis yang merupakan hasil pada penelitian terdahulu ternyata juga menjadi faktor alasan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.

## **6. Faktor Lain-lain**

Menurut hasil penelitian penulis, ternyata ditemukan faktor lain penyebab non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta diluar dari faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis. Faktor lain-lain yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta tersebut adalah:

- a. Dukungan teman-teman
- b. Agar bisa memotivasi karyawan untuk gemar menabung

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari BAB IV yang berisi berbagai pembahasan kelima faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di bank syariah diatas yang terdiri dari faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis, dapat disimpulkan bahwa kelima faktor tersebut yang merupakan hasil pada penelitian terdahulu ternyata juga berlaku di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.
2. Faktor atau aspek ekonomi menjadi alasan dominan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Mayoritas responden non muslim beralasan bahwa mereka memilih menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta karena alasan faktor ekonomis. Beberapa alasan faktor ekonomis tersebut diantaranya adalah bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah dan gratis biaya transfer ke bank lain menjadi alasan mayoritas mengapa para non muslim memilih menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta.
3. Menurut hasil penelitian penulis, ternyata ditemukan faktor lain penyebab non muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta diluar dari faktor promosi, fasilitas, reputasi

pelayanan, ekonomis, dan agamis. Faktor lain-lain yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta tersebut adalah:

- a. Dukungan teman-teman
- b. Agar bisa memotivasi karyawan untuk gemar menabung

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pada bagian ini penulis memberikan saran kepada BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta terkait faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah yang terdiri dari lima faktor hasil penelitian terdahulu yang juga relevan dengan hasil penelitian penulis. Kelima faktor tersebut adalah faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis.

### 1. Aspek Promosi

- a. Informasi terkait BRI Syariah masih perlu ditingkatkan lagi aktivasinya ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah, karena sebanyak 37.5% responden menganggap bahwa informasi terkait BRI Syariah belum diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah. Aktivasi keterjangkauan promosi ke semua lapisan masyarakat lebih ditingkatkan lagi.

- b. Kegiatan promosi BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta masih perlu ditingkatkan lagi kreativitasnya agar bisa lebih menarik konsumen.

## **2. Aspek Fasilitas**

Lebih meningkatkan sosialisasi berbagai fasilitas teknologi yang memudahkan nasabah seperti teknologi *sms banking*, *callBRI*S dan *internet banking*, karena ternyata masih ada nasabah yang belum mengetahui bahwa BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta memiliki fasilitas teknologi tersebut.

## **3. Aspek Pelayanan**

- a. Pada aspek pelayanan, sebanyak 100% responden yang berarti seluruh responden sepakat bahwa reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus di mata nasabah. Prestasi ini perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kedepan BRI Syariah bisa lebih mempunyai tempat di hati masyarakat ditengah persaingan dunia perbankan yang semakin pesat.
- b. Selanjutnya mayoritas responden juga sepakat bahwa satpam, *custumer services*, serta *teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Hal ini kembali menjadi prestasi tersendiri bagi BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta bahwa kualitas pelayanan dari satpam, *custumer services* serta

*teller* telah memuaskan nasabah dan mendapat apresiasi sangat positif dari nasabah. Prestasi ini tentunya perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan nasabah terhadap BRI Syariah semakin meningkat sehingga loyalitas nasabah terhadap BRI Syariah juga bisa semakin baik.

#### **4. Aspek Ekonomis**

- a. Mayoritas responden non muslim beralasan mengapa memilih menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta karena alasan faktor ekonomis. Bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah, gratis biaya transfer ke bank lain menjadi alasan mayoritas mengapa para non muslim memilih menjadi nasabah BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi BRI Syariah karena telah berhasil mengatur operasional bank sedemikian rupa sehingga berbagai biaya administrasi tidak memberatkan konsumen dan ringannya biaya administrasi bisa memotivasi non muslim untuk bisa menjadi nasabah di BRI Syariah Yos Sudarso Yogyakarta. Prestasi BRI Syariah yang berhasil mengatur operasional bank sedemikian rupa sehingga berbagai biaya administrasi tidak memberatkan konsumen dan ringannya biaya administrasi perlu terus dijaga dan ditingkatkan lagi.

b. Mayoritas responden sebanyak 57.1% belum mengetahui bahwa di BRI Syariah ada peluang untuk mendapatkan hadiah. Sosialisasi terkait peluang nasabah bisa mendapatkan hadiah perlu ditingkatkan lagi agar banyak nasabah yang mengetahui bahwa jika dirinya semakin aktif menggunakan jasa BRI Syariah peluang mereka untuk mendapatkan hadiah semakin besar.

## 5. Aspek Agamis

Berdasarkan deskripsi data tabel pada faktor agamis, mayoritas responden sebanyak 57.1% belum mengetahui bahwa di BRI Syariah bebas riba. Hal ini dikarenakan pengetahuan mengenai riba di kalangan non muslim belum begitu memasyarakat. Namun begitu, sebanyak 42.9% responden non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di BRI Syariah bebas riba. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BRI Syariah, akademisi, praktisi dan semua elemen ekonomi syariah lainnya agar bisa lebih aktif lagi dalam memberikan sosialisasi pengertian perbedaan riba dan bagi hasil yang lebih aman dan menguntungkan bagi konsumen dalam praktik ekonomi syariah khususnya dalam dunia perbankan. Jika semakin banyak masyarakat yang memahami bahwa prinsip bebas riba dalam ekonomi Islam itu lebih adil, aman serta menguntungkan nasabah, maka bukan tidak mungkin kedepan perbankan syariah akan bisa berkembang lebih besar

lagi menyentuh dan menebar manfaat *rahmatan lil 'alamin* ke berbagai lapisan masyarakat.

Saran yang selanjutnya penulis sampaikan kepada para akademisi, praktisi, pemerintah dan semua elemen ekonomi syariah lainnya agar bisa lebih aktif lagi dalam memberikan sosialisasi ataupun pencerdasan terkait ekonomi syariah khususnya terkait pengertian perbedaan riba dan bagi hasil yang lebih aman dan menguntungkan bagi konsumen dalam praktik ekonomi syariah (khususnya dalam dunia perbankan). Jika semakin banyak masyarakat yang memahami bahwa prinsip bebas riba dalam ekonomi Islam itu lebih adil, aman serta menguntungkan nasabah, maka bukan tidak mungkin kedepan perbankan syariah akan bisa berkembang lebih besar lagi menyentuh dan menebar manfaat *rahmatan lil 'alamin* ke berbagai lapisan masyarakat, sehingga perbankan syariah juga bisa lebih mempunyai peran yang besar dalam memposisikan perekonomian Indonesia di dunia Internasional. Pondasi perekonomian syariah yang sudah terbukti tahan krisis merupakan jawaban dari berbagai akar persoalan perekonomian dunia dimana ekonomi dunia yang beraktivitas dominan di sektor non riil telah menimbulkan berbagai penyakit kemanusiaan seperti krisis ekonomi, pengangguran, kemiskinan dst.

Saat ekonomi syariah lebih adil dan aman berpijak di sektor riil, maka permasalahan-permasalahan diatas seperti krisis ekonomi, pengangguran, kemiskinan yang telah memakan banyak korban

kemanusiaan perlahan niscaya bisa diatasi. Oleh sebab itu sebuah gerakan besar pencerdasan terkait ekonomi syariah khususnya di Indonesia perlu lebih digencarkan lagi lewat berbagai dimensi kehidupan masyarakat (pendidikan, ekonomi, sosial, budaya dst). Jangan sampai Indonesia yang menjadi negara mayoritas muslim justru kalah gencar dengan Inggris negara yang mayoritas non muslim dalam mempelajari ekonomi syariah. Inggris negara yang mayoritas non muslim tahu bahwa potensi ekonomi syariah kedepan sangat bagus dan menguntungkan, sehingga mereka giat belajar ekonomi syariah agar kelak bisa menjadi aktor-aktor perekonomian. Hal ini menjadi renungan besar bagi Indonesia yang merupakan negara mayoritas muslim terbanyak di dunia agar jangan sampai jumlah muslim yang banyak ini kedepan hanya akan menjadi penonton yang menempatkan Indonesia bukan sebagai aktor percaturan perekonomian global.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. *Al Quran Dan Terjemahnya Special For Women*. Bandung: Syaamil Al Quran.
- Adiwarman A. Karim. (2008). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Andi Prastowo. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Edy Suandi Hamid. (2012). *Dinamika Ekonomi Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Engel, J.F, Blackwell, R.D & Miniard, P.W. (1994). *Perilaku Konsumen*. (Alih bahasa: Drs. F.X. Budiyanto). Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Evi Yupitri dan Raina Linda Sari. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan (Vol. 1 No.1 Desember)* Hlm. 58.
- Hamid Patilima. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniati. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Dan Non Muslim Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Yogyakarta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah). *Tesis*. PPs-UGM.
- M. Nur Rianto Al-Arif. (2011). *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*. Solo: Era Adicitra Intermedia.

- Nurul Huda dkk. (2009). *Ekonomi Makro Islam Pendekatan Teoritis*. Jakarta: Kencana.
- Rizky Amalia Fajri. (2012). Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Di SMP Negeri 3 Pekuncen, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah Tahun 2011. *Skripsi*. Pendidikan Ekonomi FE UNY.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukron. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Semarang. *Skripsi*. Fakultas Syariah IAIN Walisongo.
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Veithzal Rivai dkk. (2011). *Islamic Transaction Law in Business dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wisnu Arya Wardhana. (2009). *Melacak Teori Einstein dalam Al Qur'an Penjelasan Ilmiah tentang Teori Einstein dalam Al Qur'an*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diakses pada tanggal 20 Juni 2014 pada pukul 14:00 WIB.

# **LAMPIRAN**

- 1. Rekap jawaban angket responden**
- 2. Surat ijin penelitian**
- 3. Dokumentasi**

## LAMPIRAN 1

## REKAP JAWABAN ANGKET RESPONDEN

## PENGANTAR ANGKET

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr/i Nasabah

BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta

di Tempat

Dengan Hormat;

Perlu saya beritahukan bahwa saya adalah mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun karya ilmiah (Skripsi) dengan judul "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA".

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

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

Peneliti

Marlina Ayu Apriyantini

NIM.08404241035

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Bagas (bukan nama sebenarnya), 33 tahun

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Katholik

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : PNS

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?  
Jawab: selama ini saya lihat tidak terlalu aktif
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?  
Jawab: info masih secara umum (tdk spesifik ke kelas)
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?  
Jawab: masih standard seperti bank lainnya
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?  
Jawab: belum tahu (nasabah baru)
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memudahkan dan memudahkan nasabah?  
Jawab: belum tahu
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

- Jawab: Belum strategis dan belum terjangkau. San agar dpt terintegrasi dg BRI lainnya, baik itu simpedes, britama
7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: setahu saya masih standard
  8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: info dari marketing perumnas bagus
  9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya, mereka cukup friendly dan menguasai hal<sup>2</sup> yg berkaitan dg BRI
  10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya, mereka cukup profesional
  11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Belum tahu/belum pernah berhadapan dg beliau
  12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Belum tahu
  13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Belum tahu
  14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Iya, standard
  15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: Belum tahu (baru membuat rekening)
  16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: Belum tahu
  17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: Belum tahu
  18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: Belum tahu
  19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
Jawab: Belum tahu
  20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: apa kategori halalnya? Saya rasa semua bank yang terdaftar halal
  21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: informasi dari marketing perumnas yang merekomendasikan
- 
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
.....  
.....

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Bu Dian (bukan nama sebenarnya), 47 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Wanita

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Kristen

Pendidikan Terakhir : D2

Pekerjaan : Wiraswasta

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?

Jawab: YA

2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?

Jawab: TIDAK TAHU

3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?

Jawab: YA

4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?

Jawab: YA

5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?

Jawab: YA

6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

Jawab: YA

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
.....
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
.....
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
.....
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
.....
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
.....
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
.....
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem keuangan BRI Syariah sehat?  
.....
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
.....
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
.....
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
.....
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
.....
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
.....
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
.....
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
.....
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
.....
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
.....

Nb: Bu Dian dalam mengisi angket tidak diisi semua karena beliau sedikit terburu-buru dan penulis lebih banyak menggali faktor yang mempengaruhi Bu Dian menjadi nasabah BRI Syariah lewat wawancara sebelum beliau meninggalkan kantor BRI Syariah

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Risna (bukan nama sebenarnya), 22 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Kristen

Pendidikan Terakhir : SMK

Pekerjaan : Karyawan Swasta

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?  
Jawab: Iya,
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?  
Jawab: Sudah
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?  
Jawab: Sangat Menarik
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?  
Jawab: belum bervariasi,
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?  
Jawab: Iya
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?  
Jawab: Iya

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: Belum canggih
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: Iya
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Iya
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Iya
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Iya
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: Iya
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: Iya
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: Iya
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: Iya
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
-
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: Iya
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: bebas admin
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
Jawab: mudah, tanpa biaya admin, dan charg transfer ke ATM Prima

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Pak Toyo (bukan nama sebenarnya), 58 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Pria

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Wiraswasta

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?  
Jawab: Ya
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?  
Jawab: Tidak tahu
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?  
Jawab: Kurang
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?  
Jawab: Ya
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?  
Jawab: Ya
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

Jawab: Masih kurang banyak cabang

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?

Jawab: cukup

8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?

Jawab: baik

9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?

Jawab: cukup

10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?

Jawab: Ya

11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?

Jawab: Ya

12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?

Jawab: Ya

13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim keuangan BRI Syariah sehat?

Jawab: tidak tahu

14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?

Jawab: Ya

15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?

Jawab: Ya

16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?

Jawab: Ya

17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?

Jawab: mungkin

18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?

Jawab: Ya

19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?

Jawab: Tidak tahu

20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?

Jawab: halal

21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?

Jawab: Bebas biaya termasuk transfer ke bank lain

22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?

Jawab: Bisa memotivasi karyawan saya untuk menabung kecil-kecilan

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Bapak Rio (bukan nama sebenarnya), 37 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Pria

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir : S2

Pekerjaan : Dokter

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?  
Jawab: Belum terlalu aktif
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?  
Jawab: Belum
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?  
Jawab: Masih perlu peningkatan lebih lanjut
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?  
Jawab: Sudah cukup bervariasi
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?  
Jawab: Sudah cukup memuaskan
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?  
Jawab: Strategis

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: Belum
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: Baik
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Sudah cukup ramah
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Baik
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Sudah cekatan & sopan
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Aman & nyaman
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Belum begitu
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Iya nyaman
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: ringan
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: iya
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: iya ada peluang
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: iya
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
.....
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: halal
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: Karena aman
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
Jawab: Peminjaman modal usaha dg bunga rendah

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Mbak Lili (bukan nama sebenarnya)

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal lahir : -

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir :S1

Pekerjaan : Pegawai

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?

Jawab: Tidak

2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?

Jawab: Belum

3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?

Jawab: Belum

4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?

Jawab: Sudah

5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?

Jawab: Belum

6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

Jawab: Iya

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: Sudah
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: Sudah
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Sudah
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Sudah
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Sudah
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Sudah
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Ya
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Ya
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: Ya
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: Ya
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: Mungkin
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: Ya
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
Jawab: Ya
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: Ya
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: Biaya administrasinya ringan
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
Jawab: saldo awal ringan, biaya ringan

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Bima (bukan nama sebenarnya), 29 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir : S2

Pekerjaan : Swasta

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?

Jawab: Iya

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?

Jawab: Sudah

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?

Jawab: Kurang menarik

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?

Jawab: Tidak

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?

Jawab: Kurang memuaskan, layanan online sering error

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

Jawab: Iya

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: Kurang canggih
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: Sudah bagus
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Iya
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Iya
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Iya
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Ringan
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: Ringan
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: Rendah
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: Ada
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: Aman dan menguntungkan
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
Jawab: Iya
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: Halal
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: Karena fasilitas bebas biaya untuk transaksi antar bank
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
Jawab: Dukungan teman-teman

## KUESIONER

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA**

#### **A. IDENTITAS PRIBADI**

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

Nama : Nana (bukan nama sebenarnya), 26 thn

Alamat : Yogyakarta

CP/ Telp. :

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal lahir :

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Wiraswasta

#### **B. PERTANYAAN**

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?

Jawab: Ya, melalui sales marketing & stand<sup>2</sup> promo di mall

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait BRI Syariah sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?

Jawab: Sudah

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan BRI Syariah menarik dan kreatif?

Jawab: Lumayan, karena ada disc u/ rumah makan tertentu

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk BRI Syariah bervariasi?

Jawab: Ya

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memudahkan nasabah?

Jawab: Ya, sangat

- Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi BRI Syariah strategis dan mudah dijangkau?

Jawab: Ya, lumayan

7. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan BRI Syariah canggih?  
Jawab: Ya
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik BRI Syariah bagus?  
Jawab: Ya
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Ya, sangat
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Custumer Service* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Ya, sangat
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i *Teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?  
Jawab: Ya, sangat
12. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan BRI Syariah aman dan nyaman?  
Jawab: Ya
13. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim keuangan BRI Syariah sehat?  
Jawab: Ya
14. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal BRI Syariah ringan?  
Jawab: Ya
15. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi BRI Syariah ringan?  
Jawab: Tidak ada
16. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal BRI Syariah rendah?  
Jawab: Ya
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di BRI Syariah ada peluang mendapat hadiah?  
Jawab: Tidak
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistim bagi hasil BRI Syariah aman dan menguntungkan nasabah?  
Jawab: Ya
19. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i BRI Syariah bebas riba?  
Jawab: Ya
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan produk BRI Syariah halal?  
Jawab: Ya
21. Mengapa Bapak/Ibu/Sdr/i memilih BRI Syariah bukan bank yang lain?  
Jawab: ATMnya bisa u/ transaksi di hampir semua mesin ATM tanpa biaya
22. Alasan-alasan apa saja yang memotivasi Bapak/Ibu/Sdr/i menggunakan jasa BRI Syariah?  
Jawab: -tanpa administrasi  
-ATM bisa u/ transaksi di mesin ATM bank lain tanpa biaya

# **LAMPIRAN 2**

# **SURAT IJIN PENELITIAN**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Karangmalang Yogyakarta, 0274 586168 Psw 387 (Jurusan Pendidikan Ekonomi)

No. : 130/UN.34.18/LT/2014

22 Januari 2014

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth  
Walikota Yogyakarta Cq. Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta  
Jl. Kenari No.86, Kompleks Balai Kota  
Yogyakarta

Kami bermaksud memohonkan izin mahasiswa:

Nama/NIM : Marlina Ayu Apriyantini / 08404241035  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Keperluan : Mencari data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi  
Judul : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH  
BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA.

Demikian atas perhatian, kerjasama dan izin yang diberikan kami ucapan terima kasih.



Dr. Sugiharsono, M.Si.  
NIP 195503281983031002

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241,515865,515866,562682

Fax (0274) 555241

EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id



SURAT IZIN

NOMOR : 070/0202  
0431/34

- Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Ekonomi - UNY  
Nomor : 130/UN34.18/LT/2014 Tanggal : 22/01/2014
- Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah  
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : MARLINA AYU A. NO MHS / NIM : 08404241035  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UNY  
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Maimun Sholeh, M.Si.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BRI SYARIAH CABANG YOS SUDARSO YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 22/01/2014 Sampai 22/04/2014  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan :  
1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhi  
ketentuan -ketentuan tersebut diatas  
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan  
Pemegang Izin

*Ariest*  
MARLINA AYU A.

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta(sebagai laporan)  
2. Pimp. BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta  
3. Dekan Fak. Ekonomi - UNY  
4. Ybs.

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
pada Tanggal : 22-1-2014



# **LAMPIRAN 3**

# **DOKUMENTASI**

## DOKUMENTASI



Kantor BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta

tampak dari depan

Kantor BRI Syariah

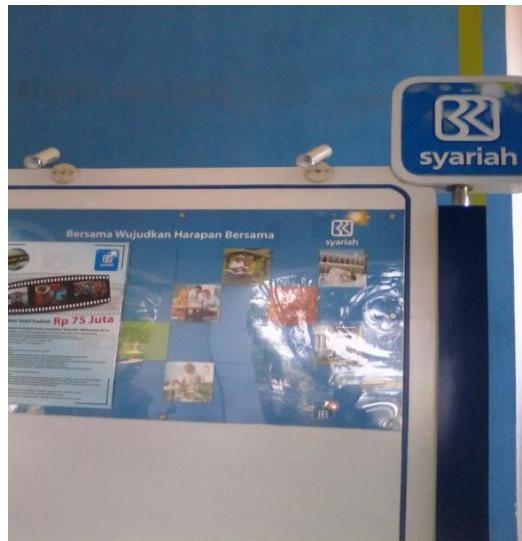
Yos Sudarso Yogyakarta

tampak dari depan



Teras kantor BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta



Papan pengumuman

BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta



**Kantor BRI Syariah**

**Yos Sudarso Yogyakarta**

**tampak dari samping**

**Kantor BRI Syariah**

**Yos Sudarso Yogyakarta**

**tampak dari samping**



**Banner iklan salah satu produk**

**BRI Syariah (Tabungan Faedah)**



**Televisi berukuran sedang**

**menggantung di langit-langit**

**kantor BRI Syariah**



Suasana di dalam kantor BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta

Suasana di dalam kantor BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta



Suasana di dalam kantor BRI Syariah

Yos Sudarso Yogyakarta

Teller melayani nasabah dengan ramah



Penulis saat wawancara dengan nasabah



Penulis saat wawancara dengan nasabah



Penulis saat wawancara dengan nasabah



Penulis saat wawancara dengan nasabah



**Nasabah non muslim**

**sedang menjawab angket**

**penelitian**

**Nasabah non muslim**

**sedang menjawab angket**

**penelitian**