

**MOTIVASI NASABAH NON MUSLIM MENJADI NASABAH di BCA
SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi dari
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :
MUHAMMAD ARIF NASIR

14423194

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020**

**MOTIVASI NASABAH NON MUSLIM MENJADI NASABAH di BCA
SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

MUHAMMAD ARIF NASIR

14423194

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2020

NOTA DINAS

Yogyakarta, 19 Juni 2020

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

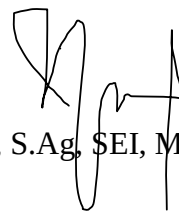
Assalamu'alaikum Wr Wb

Nama : Muhammad Arif Nasir
Nim : 14423194
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi
Nasabah Di BCA Syariah Cabang
Yogyakarta

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 5926/Dek/60/FIAI/XII/2019 tanggal 27 Desember 2019 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana. Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Arif Nasir
Nim : 14423194
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi
Nasabah Di BCA Syariah Cabang
Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 19 Juni 2020



Muhammad Arif Nasir



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. ftai@uii.ac.id
W. ftai.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	: Kamis
Tanggal	: 10 September 2020
Nama	: MUHAMMAD A. NASIR
Nomor Mahasiswa	: 14423194
Judul Skripsi	: Motivasi Nasabah Non Muslim menjadi Nasabah di BCA Syariah Cabang Yogyakarta

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI

Ketua

Junaidi Safitri, SEI, MEI

Penguji I

Rakhmawati, S.Stat, MA

Penguji II

Tulasmi, SEI, MEI

Pembimbing

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Yogyakarta, 10 September 2020



Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

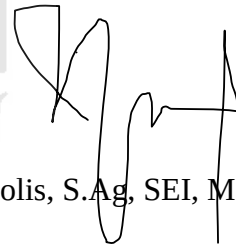
REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Muhammad Arif Nasir
Nomor Mahasiswa : 14423194
Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di
BCA Syariah Cabang Yogyakarta

Bersamaan dengan surat rekomendasi ini, menyatakan bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program studi ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 19 Juni 2020



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

Halaman Persembahan

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmatnya kepada kita semua. Terlebih nikmat iman dan Islam, juga kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta sahabat, keluarga dan semuanya yang mengikuti sunnahnya

Rasa syukur sebesar - besarnya, kupersembahkan karya sederhana saya ini untuk orang-orang yang kusayangi dalam hidupku. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan kepada kedua orang tuaku Ayahanda Hamid Utung dan Ibunda Ida IM

Yang telah memberikan dukungan yang selalu membuatku kuat dan tersadar atas kewajibanku. Atas do'a - do'a yang tak pernah Ayahanda dan Ibunda lupa setiap dalam sholat untuk menyebut namaku didalamnya. Dan juga kepada semua saudara saya. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam segala hal. Dan juga keluarga besar saya yang selalu mendukung untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

*Sahabatku dan teman-teman seperjuanganku
Para pendidik dan dosen tercinta
Almamater Universitas Islam Indonesia.*

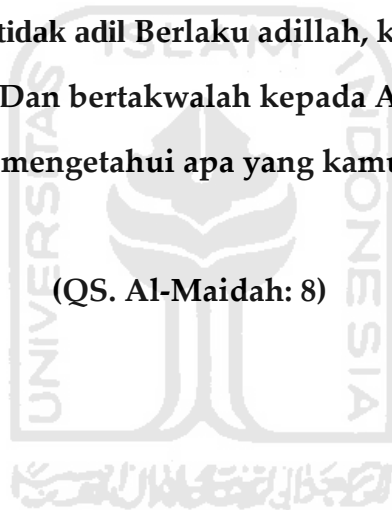
Motto

“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang – orang yang tidak memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang berlaku adil”

(QS-Mumtahah: 8)

“Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(QS. Al-Maidah: 8)



ABSTRAK
MOTIVASI NASABAH NON MUSLIM MENJADI NASABAH di BCA
SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Oleh
Muhammad Arif Nasir
(14423194)

Perkembangan perbankan syariah yang tumbuh cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan minat masyarakat mengenai ekonomi syariah semakin bertambah. Pada umumnya nasabah tertarik dengan perbankan syariah, kemudian yang ditawarkan sistem ini terhadap nasabah, untuk itu keuntungan perbankan syariah seperti mengharamkan riba dan penghapusan bunga tentunya menarik beragam macam latar belakang nasabah. Salah satunya adalah nasabah non muslim. Karena pada hakikatnya sistem syariah terbuka bagi golongan atau latar nasabah manapun. Berdasarkan perkembangan tersebut untuk itu perlu dilakukan penelitian secara mendalam dan komprehensif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh faktor persepsi, promosi, produk, bagi hasil dan lokasi terhadap minat nasabah non muslim di BCA Syariah cabang Yogyakarta, dan untuk mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di BCA syariah cabang Yogyakarta. Objek penelitian penulis adalah nasabah non muslim di BCA syariah cabang Yogyakarta. Dalam menganalisis penulis menggunakan metode wawancara. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi non muslim untuk memilih bank BCA syariah sebagai intermediasi keuangan yaitu faktor persepsi, faktor produk dan faktor pelayanan. Adapun faktor lain yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menggunakan tabungan bank BCA syariah cabang Yogyakarta adalah faktor promosi dan lokasi. Kedua faktor ini mempengaruhi nasabah non muslim untuk menggunakan tabungan bank BCA syariah cabang Yogyakarta tetapi tidak menentukan pilihinya.

Kata Kunci: Perbankan Syariah, Nasabah, Non Muslim, Persepsi, Promosi, Produk, Bagi hasil dan lokasi

ABSTRACT
THE MOTIVATION OF NON-MUSLIMS TO BECOME THE
CUSTOMERS OF BCA SYARIAH YOGYAKARTA

Muhammad Arif Nasir
(14423194)

The rapid development of Islamic banking to date indicates the growing public interest in Islamic economy. Customers are generally interested in Islamic banking since this system offers some benefits, such as prohibition of usury and elimination of interest. This can attract customers with different backgrounds, including non-Muslims, because in essence the sharia system is open to any customer groups or backgrounds. Based on this development, it is necessary to conduct an in-depth and comprehensive study. The purpose of this study was to determine the effect of perception, promotion, product, profit sharing and location factors on the interest of non-Muslim customers at the Yogyakarta branch of BCA Syariah, and to determine which factors have the most influence on the interest of non-Muslim customers to become customers at BCA Syariah branch Yogyakarta.. The objects of this research were non-Muslim customers at BCA Syariah bank in Yogyakarta, and the data was gathered through interviews for the research analysis. The results indicated that there were 3 factors which influenced non-Muslims to choose BCA Syariah as their financial intermediation, namely perception, products, and services. Other factors that affected non-Muslim customers to save money in BCA Syariah Yogyakarta were promotion and location. These two factors influenced non-Muslim customers to use the savings product of BCA Syariah Yogyakarta but such factors did not determine the customers' choice.

Keywords: Sharia Banking, Customers, Non-Muslims, Perception, Promotion, Products, Profit Sharing, Location

TRANSLITERASI ARAB-LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Th. 1987

Nomor: 0543b/U/1987

Pendahuluan

Penelitian transliterasi Arab-Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama, Badan Litbang Agama, yang pelaksanaannya dimulai tahun anggaran 1983/ 1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab-Latin memang dihayati oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab di-pergunakan untuk menuliskan kitab agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadis), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan oleh umat Islam di Indonesia yang meru-pakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab-Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab- Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H. Sawabi Ihsan MA, 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B.

Jassin, dan 5) Drs. Sudarno M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tanggal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan ke-Islaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang ada hubungannya dengan kelecturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicari-padan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin:

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan. huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ ...	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ ...	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ	- fa'ala
ذَكَرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yažhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَؤُلَ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla	قِيلَ - qīla
رَمَى - ramā	يَقُولُ - yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah 't'.

b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbu"ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	-	raudah al-atfāl
	-	raudatul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-	al-Madīnahal-
		Munawwarah
	-	al-Madīnatul-
		Munawwarah
طَلْحَة	-	talhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā	الْحَجَّ - al-hajj
نَزَّلَ - nazzala	الْبِرَّ - al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu	الْقَلَمُ - al-qalamu
السَّيِّدُ - as-sayyidu	الْبَدِيعُ - al-badī'u
الشَّمْسُ - as-syamsu	الْجَلَالُ - al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, is dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuẓūna	إِنَّ - inna
الْأَنْوَءُ - an-nau'	أُمِرْتُ - umirtu
شَيْءٌ - syai'un	أَكَلَ - akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata ter-tentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh:

وَإِنَّ لِلَّهِ لَٰهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair arrāziqīn
	Wa innallāha lahuwa khairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almizān
	Wa auf al-kaila wal mizān

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīm al-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursahā
وَاللَّهُمَّ إِنَّا نَسْتَغْفِرُكَ وَإِنَّا نَسْتَغْفِرُكَ	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti
	manistatā’a ilaihi sabīla
	Walillāhi ‘alan-nāsihijjul-
	baitimanistatā’a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّا وَلِيُّكُمْ فِي الدِّينِ وَمَا كَانَ لَكُمْ فِيهِ لَأَمْرٌ	Inna awwala baitin wudi’a linnāsi
	lallażi bibakkata mubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramadān al-lażi unzila fīh
	al-Qur’ānu
	Syahru Ramadān al-lażi unzila
	fīhil Qur’ānu
وَلَقَدْ رَآهُ بِأَفْقَائِهِ	Wa laqad ra’āhu bil-ufuq al-mubīn
	Wa laqad ra’āhu bil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbil al-‘ālamīn
	Alhamdu lillāhi rabbilil ‘ālamīn

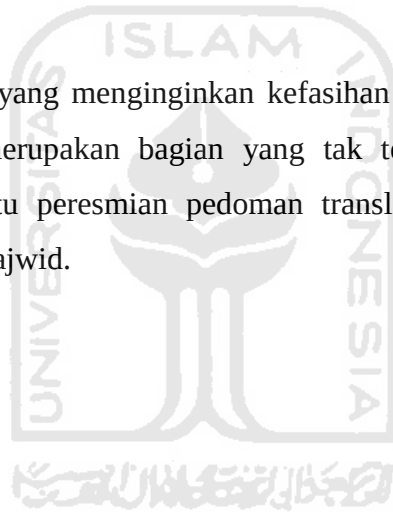
Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau har-kat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	Nasrun minallāhi wa fathun qarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعاً	Lillāhi al-amru jamī'an
	Lillāhil-amru jamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāha bikulli syai'in 'alīm

10. Tajwid

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



KATA PENGANTAR



إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِيْ نُهِ وَنَسْتُ غَفْرَهُ وَنَ عُوْذُ لِلَّهِ مِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْيْ هُدَالَهُ
فُلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضِلُّ فَلَا هَادِيْ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيْكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ
مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. اَللّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى
يَوْمِ الدِّينِ

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Mengetahui dan Maha Melihat hamba-hambanya, Maha suci Allah, Dia-lah yang menciptakan bintang-bintang di langit, dan dijadikan padanya penerang dan Bulan yang bercahaya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah SWT dan bahwa Muhammad SAW adalah hamba-Nya dan Rasul-Nya, yang diutus dengan kebenaran, sebagai pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan, mengajak pada kebenaran dengan izin-Nya, dan cahaya penerang bagi umat-Nya. Ya Allah, curahkan sholawat dan salam bagi-nya dan keluarga-Nya, yaitu doa dan keselamatan yang berlimpah.

Kemudian, sebagai sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia, Maka penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di BCA Syariah Cabang Yogyakarta”.

Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan dari penyusun. Dalam penyelesaian skripsi ini penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penyusun sepantasnya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Tamyiz Mukharrom, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Soya Sobaya, SEI., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Nur Kholis SAg SEI M.Sh.Ec selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, terima kasih atas waktu, pendapat dan kesabarannya.
6. Kedua orang tua penyusun, Ayahanda Hamid Utung dan Ibunda Ida IM yang senantiasa memberikan Do'a, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil. Beserta keluarga besar Utung Amakae
7. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan bekal ilmu kepada penyusun, semoga kemanfaatan ilmu yang diberikan dapat terus mengiringi penyusun sampai akhir hayat.
8. Staf akademik dan seluruh karyawan Fakultas Ilmu Agama Islam yang telah memudahkan segala urusan administratif baik yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini maupun selama proses perkuliahan.
9. Teman-Teman Ekonomi Islam UII angkatan 2011,2012, 2013, 2014, 2015.
10. Sahabat-sahabat tersayang yang telah bersama-sama berjuang ditanah Daerah Istimewa Yogyakarta dari tahun 2014 hingga sekarang.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Landasan Teori	16
1. Bank Syariah	16
2. Produk penghimpunan dana (<i>funding</i>)	21
3. Produk Pembiayaan Dana (<i>financing</i>)	24
4. Produk Jasa (<i>service</i>)	25
5. Pengertian Non Muslim	26
6. Minat	26
7. Perilaku Konsumen	29
C. Kerangka Teori	32
BAB III Metode penelitian	34
A. Jenis Penelitian	34

B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	34
C. Objek Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel	32
E. Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan data	36
G. Analisis Data	36
H. Operasional Variabel.....	36
I. Instrumen Penelitian	38
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 39
A. Gambaran Objek Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabe. 2.2 Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	20
Tabel 2.3 Kerangka Teori	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Klasifikasi Jumlah Informan.....	53
Tabel 4.2 Faktor Pendorong Motivasi Nasabah non Muslim di BCA Syariah Cabang Yogyakarta.....	58



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan banyak keragaman budaya, ras, suku bangsa, dan agama. Jumlah penduduk Indonesia berdasarkan sensus penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Indonesia pada 2019 diproyeksikan mencapai 266,91 juta jiwa. Menurut jenis kelamin, jumlah tersebut terdiri atas 134 juta jiwa laki-laki dan 132,89 juta jiwa perempuan. (Hezaziye, 2014)

Indonesia saat ini sedang menikmati masa bonus demografi di mana jumlah penduduk usia produktif lebih banyak dari usia tidak produktif, yakni lebih dari 68% dari total populasi dan berasal dari berbagai macam pemeluk agama dan mayoritas penduduknya beragama Islam. Sejumlah agama di Indonesia berpengaruh terhadap politik, ekonomi dan budaya yang ada. Pemerintah Indonesia secara resmi hanya mengakui enam agama yaitu: Agama Islam dengan 87,62%, Kristen 6,99%, Katholik 2,92%, Hindu 1,70%, Budha, 0,72% dan Khong Hu Chu sebanyak 0,05%. Menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang dengan pesat yaitu adanya bank-bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Hal ini menunjukan bahwa Indonesia merupakan negara sebagian besar mayoritas muslim dan Indonesia berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah, salah satu bukti perkembangannya adalah terdapat bank dengan kegiatan operasional menggunakan prinsip syariah. Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran gerakan perinsip ekonomi Islam. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah sebagai upaya kaum muslim untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan al-Quran dan as-Sunnah (Muhamad, 2002).

Perbankan syariah sendiri muncul pada tahun 1992 yaitu bank Muamalat dan diikuti oleh UU tahun No 10 tahun 1993 yang mengatur beroperasinya sistem bagi hasil pada perbankan. Perbankan syariah mulai menunjukkan dan mengembangkan jati dirinya di tengah bank konvensional yang telah ada. Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut biaya pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Sedangkan Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absahnya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi konsumtif haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami. (Antonio, 2001).

Bank syariah merupakan bank yang melaksanakan segala usaha dan aktifitasnya berdasarkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu dalam menjalankan semua kegiatan perbankan agar tidak ada yang keluar dari prinsip syariah Islam maka diperlukan suatu dewan yang bertugas untuk mengawasi jalannya praktek perbankan syariah supaya nantinya akan benar-benar dijalankan sesuai dengan koridor syariat Islam. Dewan tersebut adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berada dibawah naungan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Inilah salah satu hal yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Setelah pasca reformasi banyak hal yang terjadi pada perkembangan perbankan syariah yang telah meyakini banyak perbankan konvensional untuk mengkonversikan diri sebagai perbankan Syariah. Seperti Bank Syariah Mandiri, BCA Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, Danamon Syariah dan masih banyak Bank Syariah lainnya yang ada di Indonesia. (Yupitri & Sari, 2012).

Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada sistem bunga, perbankan syariah hadir dalam dunia modern yang mengglobal, perbankan syariah diharapkan mampu menghapuskan sistem

bunga pada bank konvensional yang berakibat terjadinya pengambilan keuntungan secara berlebihan yang dapat merugikan nasabah. menurut (Nurliana, 2007).

Pandangan nasabah untuk menentukan pilihannya dalam menentukan jasa perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan dapat membantu perbankan dalam memilih strategi terbaik untuk mempertahankan nasabah dan mencari calon nasabah. perbankan syariah memperkenalkan sistem informasi tentang bank syariah itu sendiri yang bertujuan untuk mengedukasikan masyarakat agar masyarakat lebih mengenal perbankan syariah dan tidak hanya umat muslim saja melainkan semua kalangan umat non Muslim

Faktor yang menjadi dasar pertimbangan bagi setiap nasabah untuk memilih perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan adalah sebagai berikut: tidak adanya bunga (riba) seluruh produk yang ditawarkan berprinsip syariah, operasionalnya juga lebih bersahabat dengan para pemodal kecil, sistem bagi hasil sama – sama menguntungkan dan adil sesuai kesepakatan, investasi yang halal dan berkah, diinvestasikan untuk perekonomian lemah (dhuafa) pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, dalam hal pelayanan sikap dan perilaku karyawan terhadap nasabah ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah atau investor produk yang beragam, inovatif dan menarik, lokasi yang mudah dijangkau, pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, promosi dari perbankan dapat dorongan dari ulama dan adanya konsep yang saling menguntungkan. Pada perbankan konvensional suku bunga yang tidak tetap dan menguntungkan sebelah pihak (Zulpahmi, 2010)

Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh (Junaidi, 2015) dengan judul Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah (Studi Kota Palopo). Perilaku nasabah tidak terlepas dalam sektor perbankan untuk menentukan pilihannya, apakah akan menggunakan perbankan konvensional sebagai lembaga intermediasi keuangan atau menggunakan perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan. Dalam penelitian yang ditulis oleh Junaidi bertujuan untuk menganalisis pemahaman masyarakat terhadap pandangan perbankan syariah di kota Palopo. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diutarakan sebagai kesimpulan

bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat Muslim dikota Palopo untuk memilih bank syariah adalah faktor religious dan pemahaman, sedangkan faktor pelayanan fasilitas kurang mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Perbankan syariah digunakan sebagai alternatif lembaga intermediasi keuangan dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan mampu mengerjakan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan peraturan khusus, aturan tersebut yang mengatur dan dapat menampung kepentingan umat, bukan saja umat muslim melainkan semua kalangan umat manusia tanpa mengenal agama. Upaya dalam pengambilan keputusan nasabah dalam menentukan pilihan pada perbankan syariah harus ditingkatkan dalam proses pelayanan dari bank syariah agar masyarakat nyaman karena pada dasarnya tawaran yang diberikan oleh perbankan syariah adalah tawaran berdasarkan asas kepercayaan, sehingga faktor kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor untuk menentukan keberhasilan pada suatu unit usaha. (Sukirno, 2002).

Saat ini masih banyak masyarakat non muslim masih beranggapan bahwa sistem perekonomian syariah yang ada pada saat ini hanya untuk masyarakat muslim saja, sehingga menyebabkan munculnya pandangan terhadap perbankan syariah atau sistem perekonomian syariah hanya untuk umat Islam saja.

Fenomena menarik ketika sebagian masyarakat Muslim yang masih memperdebatkan sistem perbankan Syariah dengan perhitungan (tanpa bunga), justru pada kalangan non muslim mulai melirik dan menikmati produk pada bank BCA Syariah, terutama pada produk tabungan Bank BCA Syariah. Orang-orang non muslim yang menggunakan produk Bank BCA Syariah harus patut dihargai karena di bank tersebut merupakan kemaslahatan dan kesejahteraan lahir batin di dunia sampai akhirat kelak, dan juga tidak mudah untuk menarik kalangan non Muslim menjadi nasabah pada bank syariah. Apa lagi nasabah yang berjiwa bisnis dan mempunyai pemahaman yang kuat pada sistem kapitalis. Melihat kenyataan tersebut, sangat menarik jika mengetahui alasan atau motivasi kalangan non muslim untuk menggunakan produk dari perbank syariah. Oleh karena itu dalam penelitian

ini, penulis memilih bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta sebagai instansi objek penelitian melalui hasil observasi sebelumnya pada bank BCA Syariah.

Penelitian sebelumnya (Syafarina, 2018) dan (Yupri dan Sari, 2012) menjelaskan adanya pengaruh positif terhadap faktor produk dan faktor pelayanan pada penelitian ini faktor produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim menabung di bank syariah secara parsial variabel promosi dan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim menabung di bank syariah. Dengan bukti bahwa tingkat signifikan promosi 0,023 dan produk 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan penelitian (Yupri dan Sari, 2012) menyimpulkan bahwa dalam keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah bank yang menjadi acuan dalam bertransaksi yaitu produk yang ditawarkan oleh bank BCA syariah. Oleh sebab itu produk yang ditawarkan bank BCA syariah tersebut memiliki korelasi yang fundamental dalam pengambilan keputusan masyarakat non muslim untuk menggunakan bank BCA syariah tersebut

Selain dari penelitian (Syafarina, 2018) dan (Yupri dan Sari, 2012), Penelitian ini juga mempunyai kesamaan dengan penelitian (Fauzan, 2016) mengungkapkan hasil penelitian variabel yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah yang dijelaskan oleh variabel bebas yaitu promosi, fasilitas pelayanan, dan lokasi (56,3 %) dan sisanya (43,7 %) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan. Dalam hal ini untuk memprediksi kinerja minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank Muamalat Indonesia yaitu faktor promosi, fasilitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap masyarakat non muslim menjadi nasabah

Dalam penelitian (Hapsari dan Syaiqi Beik, 2014) bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank Syariah di DKI Jakarta yaitu diantaranya kecenderungan nasabah non muslim terhadap bank syariah di Jakarta mendapatkan informasi terbanyak melalui teman dan internet masing-masing sebesar 23,7 % dan sisanya sebanyak 68 % dari responden non muslim bank syariah menganggap bank syariah lebih unggul dibandingkan bank konvensional. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa keunggulan bank

syariah yaitu transparansi terhadap nasabah non muslim sehingga nasabah non muslim lebih tertarik dalam menggunakan produk bank syariah.

BCA Syariah Yogyakarta telah mendapatkan izin beroperasi syariah dari BI (Bank Indonesia) pada keputusan Gubernur BI NO. 12/13KEP.Dpg/2010 tanggal 10 maret 2010. Pelaksanaan dengan kegiatan beroperasi prinsip syariah di mulai pada senin 5 april 2010. BCA Syariah resmi beroperasi sebagai bank umum syariah. Penulis ingin membuktikan dalam penggunaan jasa keuangan syariah bukan hanya dikhususkan pada umat muslim saja, akan tetapi untuk semua kalangan umat manusia. Di bank BCA Syariah sendiri memiliki beberapa nasabah non muslim. Hal tersebut menjadi kunci utama ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di BCA Syariah Cabang Yogyakarta” guna mengetahui faktor-faktor Persepsi, Promosi, Produk, Bagi hasil dan Lokasi apakah memang mempengaruhi minat pada nasabah non muslim dalam menjadi nasabah dan pengguna Bank BCA Syariah berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, juga untuk menganalisis faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap minat non muslim untuk menjadi nasabah di bank BCA Syariah cabang Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor persepsi, promosi, produk, bagi hasil dan lokasi mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BCA Syariah cabang Yogyakarta?
2. Dari persepsi, promosi, produk, bagi hasil dan lokasi. Faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap minat kalangan non muslim menjadi nasabah di BCA syariah cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis dan mengetahui faktor-faktor pendorong kalangan non Muslim menggunakan dan menjadi nasabah Bank syariah khususnya Bank BCA syariah cabang Yogyakarta.
- b. Untuk menganalisis pengaruh faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap minat non muslim untuk menjadi nasabah di bank BCA Syariah cabang Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti, dapat meningkatkan wawasan keilmuan, pengetahuan dan pemahaman bagi kalangan nonmuslim pada perbankan syariah atau lembaga ekonomi syariah serta sebagai bahan perbandingan antara perbankan syariah dan konvensional yang diperoleh selama masa perkuliahan. Serta tercapainya salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar strata satu (S-1) Sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kajian-kajian ilmu ekonomi Islam sebagai tambahan sumber referensi bagi penelitian berikutnya dalam memahami pandangan terhadap Motivasi Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wahana pengetahuan bagi para pembaca terhadap pemahaman bagi kalangan non Muslim

3. Bagi Praktisi

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta untuk meningkatkan kedekatan/intimasi kepada nasabah dan juga memperhatikan keluhan kesah, sehingga akan memajukan Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Dengan begitu diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dari nasabah untuk dapat terus menabung dan membeli produk-produk dari Bank BCA Syariah yang disediakan.

E. Sistematika Penulisan

Secara garis besar dalam sistematika pembahasan mengenai gambaran uraian tentang tahapan yang dilakukan. Adapun sistematika penulis terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa bagian, berikut ini akan disajikan sistematika pembahasannya

BAB I : Pendahuluan

Merupakan uraian yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulis. Latar belakang berisi inti dari permasalahan topic yang di angkat dan alasan pentingnya peneliti sehingga menjadi sebuah topik dalam penelitian dan mengjasilkan tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang dasar teori penelitian, telaah pustaka, dan kerangka berfikir. Telaah pustaka berisi tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan memperkuat data informasi dari penelitian dalam landasan teori.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini akan berisi tentang ruang lingkup jenis penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan juga analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan paparan data dan pembahasan dari hasil penelitian yang meliputi : Motivasi nasabah non muslim menjadi nasabah di BCA syariah cabang Yogyakarta

Dalam bab ini penulis akan menguraikan semua hasil yang ditemukan penulis yang berhubungan dengan motivasi nasabah non muslim dalam memilih BCA Syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan. Dalam bab ini adalah inti dari pembahasan yang di uraikan oleh penulis dengan uraian apa yang telah di olah sehingga mendapatkan hasil dari penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab lima ini berisi penutupan yaitu membahas kesimpulan dari penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian. Selain itu juga berisi saran pribadi dari penulis yang berhubungan dengan obyek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Sejauh pendalaman literatur yang dilakukan oleh penulis. Pada dasarnya semua peneliti akan memulai penelitian dengan mencari dasar teori yang sudah dilakukan oleh para ahli. Mempelajari apa yang sudah dilakukan oleh para ahli tersebut dilakukan untuk mempelajari lebih mendalam, mencermati, dan mengidentifikasi hal yang sudah ada, untuk mencari tahu apa yang sudah ada dan yang belum ada, dapat menggunakan hasil penelitian dalam karya-karya ilmiah, ataupun tesis. Adapun telaah pustaka dilakukan peneliti saat ini adalah menggali apa yang sudah dikemukakan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian-penelitian terdahulu yang terkait Motivasi Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di BCA Syariah cabang Yogyakarta.

Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh (Junaidi, 2015) dengan judul Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah (Studi Kota Palopo). Perilaku nasabah tidak terlepas dalam sektor perbankan untuk menentukan pilihannya, apakah akan menggunakan perbankan konvensional sebagai lembaga intermediasi keuangan atau menggunakan perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan. Dalam penelitian yang ditulis oleh Junaidi bertujuan untuk menganalisis pemahaman masyarakat terhadap pandangan perbankan syariah di kota Palopo. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diutarakan sebagai kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat Muslim di kota Palopo untuk memilih bank syariah adalah faktor religious dan pemahaman, sedangkan faktor pelayanan fasilitas kurang mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh (Syafriana, 2018) dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat non Muslim menabung di PT. Bank Syariah Mandiri. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa metode yang digunakan yakni kuisisioner dan wawancara dengan menggunakan metode teknik analisis regresi berganda dan menggunakan uji T dan uji F untuk mengetahui

keputusan nasabah non muslim yang menabung di bank Syariah Mandiri. Dalam hal ini adanya faktor fasilitas pelayanan, promosi, dan produk untuk mencapai kepuasan nasabah non muslim menabung di bank Syariah Mandiri. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan sebagai berikut: Hasil pengujian SPSS 23 yang dilakukan dapat diketahui bahwa faktor Produk (variabel X) yang paling besar dominannya terhadap variabel Y yaitu sebesar 2,039. Dan paling kecil pengaruhnya minat adalah faktor fasilitas yaitu 0,175. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel X yang paling berpengaruh signifikan terhadap variabel Y adalah Variabel Promosi dan Produk. Sedangkan variabel fasilitas kurang signifikan terhadap variabel Y. tetapi secara stimulan keseluruhan variabel Promosi, fasilitas dan produk berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim untuk menabung di bank Syariah Mandiri.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh (Hapsari & Beik, 2010) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non-Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Dki Jakarta. Hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kecenderungan non-muslim terhadap bank syariah di Jakarta mendapatkan informasi terbanyak dari teman/orang lain dan internet masing-masing sebesar 23.7%, sebanyak 68% dari responden non-muslim bank syariah menganggap bank syariah lebih unggul dibandingkan bank konvensional, alasan terbesar yang menganggap bank syariah lebih unggul, karena produk bank syariah lebih transparan sebesar 46.34%. 96% nasabah non-muslim bank syariah juga merupakan nasabah bank konvensional. Faktor yang mempengaruhi kalangan non muslim di Jakarta secara signifikan adalah faktor lokasi, keuntungan, dan religius.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh (Munajim & Anwar, 2016) dengan judul faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di bank Syariah, penelitian ini disimpulkan sebagai keadaan ekonomi tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan. Penelitian ini guna untuk mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh kepada masyarakat mengenai perbankan syariah dan keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah perbankan syariah. Penelitian ini dilakukan dengan cara survey dan menyebarkan angket kepada pihak ketiga bank Syariah cabang Cirebon. Data yang

diperoleh mengacu kepada faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di bank Syariah yakni Persepsi masyarakat mengenai pemahaman perbankan syariah yang berciri khas Islam.

Penelitian yang ditulis oleh (Yupitri dan Sari, 2012) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor promosi/pemasaran, fasilitas dan produk-produk bank Syariah Mandiri terhadap pilihan nasabah non muslim untuk menjadi nasabah Syariah Mandiri dengan menggunakan kuesioner kepada nasabah non muslim. Berdasarkan riset/penelitian yang dilakukan terkait pengaruh faktor fasilitas, promosi/pengiklanan dan produk-produk Bank Syariah Mandiri untuk pemilihan nasabah non muslim yang akan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri penulis memperoleh beberapa kesimpulan dimana Variabel yang paling berpengaruh terhadap pilihan nasabah non muslim dalam menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri adalah promosi (X2) dengan nilai sebesar 0,730 dan variabel lain diantaranya kurang berpengaruh dengan nilai yang cukup berbeda dengan variabel promosi (X2) yakni sebesar 0,529 untuk Variabel produk (X3) dan sebesar 0,469 untuk Variabel fasilitas (X1).

Penelitian yang ditulis oleh (Pradipta, Hariadi dan Ariani) dengan judul Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah: Studi Kualitatif. Penelitian/riset tersebut dilakukan guna mengetahui bagaimana perkembangan terkait nasabah non-muslim di perbankan Syariah dan terhadap perilaku dalam memilih produk simpanan mudharabah. Penelitian/riset dilakukan dengan pendekatan secara kualitatif serta metode triangulasi guna mendapatkan data primer. Metode lain yang digunakan adalah metode fenomenologi dimana metode tersebut berupa wawancara langsung secara mendalam pada nasabah non-muslim tentang simpanan di Bank Syariah. Hasil penelitian/ riset yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa faktor berdampak pada perubahan minat nasabah non-muslim ialah faktor pola pikir nasabah non-muslim itu sendiri terhadap bank Islam, pemahaman terkait larangan riba serta keuntungan yang diperoleh saat telah menjadi nasabah bank syariah berdasarkan perolehan analisis 6 responden,

sehingga produk-produk perbankan syariah diyakini mampu bersaing dengan bank konvensional

Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh (Azmi & Fauzy, 2015) Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di BNI Syariah KC. Rungkut Surabaya). Berdasarkan analisis dan pembahasan maka diperoleh simpulan bahwa alasan nasabah non muslim memilih pembiayaan *murabahah* di BNI Syariah adalah Skema pembiayaan yang sederhana, bagi non muslim proses yang mudah dan cepat merupakan daya tarik utama mereka memilih pembiayaan *murabahah*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena menginterpretasikan, menyoroti dan menjelaskan suatu fenomena unik. Dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Metode purposive sampling adalah teknik pengambialan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan menyimpulkan data.

Penelitian yang ditulis oleh (Fauzan, 2016) dengan judul Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Dengan Regresi Linier Berganda Di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang pematang siantar. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh promosi, fasilitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi masyarakat non-muslim menjadi nasabah PT. Bank Muamalat cabang Pematangsiantar. Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yaitu mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat non-muslim yang menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar dari tahun 2013 sampai 2015. Dari hasil pengolahan data yang ada diperoleh hasil output nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai $R = 0.750$ dan $R \times R = R^2$ sebesar 0.563 atau 56,3%. Artinya bahwa variabel terikat yaitu masyarakat non muslim menjadi nasabah mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu promosi, fasilitas pelayanan dan lokasi (56,3%) dan sisanya (43,7%) dijelaskan oleh variabel lainnya.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Perbedaan
1	Junaidi	Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah (Studi Kota Palopo)	Persepsi Religiusitas, bagi hasil, fasilitas pelayanan dan lokasi	Objeknya berbeda, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebar kuesioner
2	Nova Syafrina	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung di PT. Bank Syariah Mandiri	Mengharamkan riba, bagi hasil, pelayanan, produk, promosi dan lokasi	Objeknya berbeda, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebar kuesioner
3	Fithri Tyas Hapsari & Irfan Syauqi Beik	Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Nasabah Non-Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Dki Jakarta	Lokasi, Pelayanan, Keuntungan, Promosi, Stimulan religi, Produk	Penelitian ini yaitu nasabah non muslim pada bank syariah

4	Ahmad Munajim & Saeful Anwar	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah	Pelayanan, keamanan, jaminan, faktor persepsi, faktor produk dan lokasi	Perbedaanya terletak pada metode penelitian, teknik analisis dan sumber data
5	Evi Yupitri dan Raina Linda Sari	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan	Pelayanan, promosi dan produk	Perolehan data menggunakan observasi
6	Aqdhiat Pradipta, Sugeng Hariadi dan Mintarti Ariani	Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah: Studi Kualitatif	Produk, promosi, hasil, lokasi, bagi dan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena menginterpretasikan, menyoroti, dan menjelaskan suatu fenomena unik
7	Amaliah Al Azmi dan R. Moh. Qudsi Fauzy	Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah di BNI Syariah Kc. Rungkut Surabaya)	Produk, promosi, hasil lokasi dan persepsi, bagi	Objeknya berbeda, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebar kuesioner
8	Muhammad Fauzan	Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim	Persepsi, proguk bagi	dalam penelitian ini Objeknya dan tahunnya berbeda

		Menjadi Nasabah Dengan Regresi Linier Berganda di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar	hasil, mengharamkan riba, promosi dan lokasi	
--	--	--	--	--

B. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Undang-Undang Dasar RI Nomor 21 tahun 2008 mengenai Perbankan, menjelaskan bahwa bank merupakan salah satu badan usaha yang menghimpun pemasukan dana yang berasal dari masyarakat berupa simpanan, dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk lain, salah satunya berupa kredit guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan prinsipnya bank sendiri terdiri atas dua yakni bank dengan prinsip syariah dan bank dengan prinsip konvensional (Hoda & Mahsuni, 2018)

Istilah lain yang sering digunakan dalam penyebutan Bank Islam ialah Bank Syariah, yang secara akademis istilah syariah dan Islam memiliki artian yang sangat berbeda, namun memiliki pengertian yang sama jika dilihat secara teknis (Sumitro, 1996). Menurut Ensiklopedia Islam, Bank Islam ialah suatu lembaga bidang keuangan yang kegiatan umumnya memberikan kredit juga jasa pada alur lintas pembayaran dan peredaran uang dimana proses tersebut disesuaikan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank Islam merupakan bank yang pada tata cara pengelolaan dan pengoperasiannya dilandaskan pada tata cara bermuamalat secara islam, ketentuan-ketentuan Al-Qur'an serta al-Hadist. Sedangkan muamalat adalah ketentuan-ketentuan guna mengatur hubungan manusia satu dengan lainnya baik secara pribadi maupun perseorangan dengan masyarakat (Hoda & Mahsuni, 2018).

Bank Syariah ialah bank yang bekerja berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang mana tata cara pelaksanaannya berlandaskan kaidah-kaidah syariah Islam.

Unsur yang sangat perlu dihindari dan dijauhi pada muamalah Islam yakni segala bentuk pengoperasian berunsur riba atau mengandung dugaan dan tipuan. Secara umum bank syariah dimaksudkan sebagai suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya memberikan pelayanan dan pembiayaan baik kredit maupun jasa dalam lingkup pembayaran dan peredaran uang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip Islam yang menjadi acuan dalam pelaksanaan bank syariah diantaranya merupakan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist, sehingga segala bentuk transaksi dan pelaksanaan patutnya menjauhi semua unsur yang mengandung praktik bunga (*riba*), *spekulasi (maisir)*, ketidakjelasan (*gharar*) serta urusan atau persoalan yang tidak sah (*bathil*) (Sarah, 2017).

b. Prinsip- Prinsip Dasar Perbankan Syariah

Bank Syariah sebagai bank yang bekerja berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang mana tata cara pelaksanaannya berlandaskan kaidah-kaidah syariah Islam, prinsip-prinsip tersebut tentunya harus sesuai serta tidak menyimpang dari syariat Islam. Beberapa prinsip yang wajib diterapkan oleh bank syariah yakni :

- a) Bebas dari segala bentuk bunga (*riba*)
- b) Bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*maysir*).
- c) Bebas dari segala bentuk tindakan atau hal yang tidak jelas (*gharar*).
- d) Bebas dari hal-hal yang bersifat buruk dan menyebabkan kerusakan (*bathil*).
- e) Hanya mendukung dan mendanai kegiatan atau usaha yang bersifat halal (Ascarya & Yumanita, 2005).

c. Fungsi-Fungsi Bank Syariah

Fungsi perbankan menurut para ahli ialah sebagai mediasi dalam bidang keuangan atau sebagai penghubung pihak dengan dana dalam jumlah lebih (*surplus fund*) terhadap pihak yang membutuhkan atau kekurangan dana (*defisit fund*), hal tersebut dikarenakan secara umum bank mengumpulkan dana (keuangan) dari masyarakat lalu dana (keuangan) tersebut disalurkan kembali kepada yang membutuhkan. Bank sebagai mediasi keuangan juga memiliki fungsi lain

diantaranya adalah sebagai penyedia jasa layanan yakni transfer, inkaso, dan kliring.

Undang-undang nomor 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah, pasal 4 menjelaskan fungsi bank sebagai berikut:

1. Bank syariah dan UUS harus atau wajib melaksanakan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank syariah dan UUS mampu menjalankan fungsi sosialnya dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yakni menerima dana dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya, kemudian disalurkan pada organisasi pengelola zakat.
3. Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial dari wakaf uang lalu menyalurkan kepada pengelola wakaf (*naszhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
4. Pelaksanaan fungsi sosial sesuai ayat 2 dan 3 sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bank syariah dalam pelaksanaan kegiatan usahanya memiliki fungsi yang tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, dimana bank syariah juga bergerak disektor keuangan atau sektor riil, dan dapat menjalankan kegiatan usaha leasing (ijarah), anjak piutang (hawalah/Hiwalah), consumer financing (murabahah), modal ventura (musyarakah), pegadaian (rahn) yang secara konsep berkaitan langsung dengan sektor riil. Sehingga bank syariah memiliki fungsi sebagai:

1. Manager Investasi

Manager investasi merupakan salah satu fungsi bank syariah yang sangat penting dan berpengaruh, karena bank syariah merupakan manager investasi dari pemilik dana.

2. Investor

Bank syariah dapat Menginvestasikan dana yang dimiliki maupun dana nasabah yang di percayakan padanya sesuai dengan prinsip syariah.

3. Penyediaan Jasa Keuangan dan Lalulintas Pembayaran

Bank syariah melakukan kegiatan jasa perbankan seperti lazimnya perbankan pada umumnya, sejauh tidak menyimpang dari unsur syariah.

4. Pelaksanaan Kegiatan Sosial

Bank syariah wajib menunaikan dan mengelola zakat, infak, shadaqah serta dana sosial lainnya

d. Perbedaan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional

Bank syariah dan bank konvensional memiliki perbedaan arti dan juga perbedaan yang mendasar dari segi konsep.

Bank syariah memberlakukan satu kesatuan perjanjian, dimana perjanjian tersebut dilakukan oleh bank terhadap nasabah penabung juga antara bank terhadap nasabah peminjam. Nasabah sebagai pihak penabung menyimpan dananya pada bank syariah dengan memperoleh beberapa nisbah bagi hasil. Dana tersebut lalu dipergunakan ketika pembiayaan pada pihak nasabah pembiayaan, dimana bank akan memperoleh jumlah yang berbeda dari nisbah bagi hasil oleh proses tersebut. Bagi hasil yang diperoleh nasabah sendiri tergantung pada bagi hasil yang diberikan oleh nasabah pembiayaan kepada bank syariah (Sarah, 2017).

Sementara bank konvensional berlaku Dua (2) perjanjian, masing-masing diantaranya ialah perjanjian Pertama berisikan perjanjian pihak bank terhadap nasabah penabung juga yang kedua adalah pihak bank terhadap nasabah peminjam. Bank memperoleh laba dengan memungut selisih jenjang bunga yang diajukan terhadap nasabah peminjam.

Berdasarkan prinsip, maka secara operasional terdapat perbedaan yang substantif antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Di bawah ini merupakan tabel perbandingan antara perbankan syariah dan konvensional

Tabel 2.2
Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Perbandingan	Bank Syariah	Bank konvensional
Akad dan Aspek Legalitas	Hukum Islam dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	Badan Arbitrase Syariah Indonesia (BASYARNAS)	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)
Struktur Organisasi	Adanya Dewan Syariah Nasional (DSN)& Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada Dewan pengawas atau sejenisnya
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip Operasional	Bagi Hasil, jual beli, sewa	Perangkat Bunga
Tujuan	Profit & falah	Profit oriented
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debit & kreditor

(sumber: Wirdianingsih, 2005)

e. Produk Bank Syariah

Produk bank syariah merupakan produk yang ditawarkan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip ekonomi syariah. Adapun produk yang ditawarkan menurut (Apriyanti, 2009) dalam jurnalnya yaitu kegiatan usaha penghimpunan dana dari masyarakat (*funding*), penyaluran dana kepada masyarakat (*financing*), dan melakukan berbagai macam jasa (*service*) sesuai dengan prinsip syariah. Setiap produk dan jasa yang dikeluarkan oleh bank syariah harus sesuai dengan POJK No. 24/POJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas bank syariah, SEOJK No. 36/SEOJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas BUS dan UUS, serta SEOJK No. 37/SEOJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas BPRS.

Bank syariah menjalankan operasional kegiatan usahanya dengan melakukan penghimpunan dana (produk giro syariah, tabungan syariah, deposito syariah), penyaluran dana (pembiayaan investasi syariah, pembiayaan modal kerja syariah)

dan melakukan jasa perbankan syariah sesuai dengan kegiatan usaha perbankan syariah.

2. Penghimpunan dana (*funding*)

Penghimpunan dana adalah kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito/ surat berharga lainnya. Simpanan merupakan dana yang dipercayakan oleh anggota, calon anggota atau koperasi lain dalam bentuk simpanan dan simpanan berjangka. Berikut adalah produk penghimpunan dana :

a) Giro syariah

Giro menurut Undang-Undang Pokok Perbankan (No. 14 tahun 1967) adalah Simpanan pihak ketiga pada bank, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lain atau dengan cara pemindah bukuan (Rahardja, 1990)

Pengertian simpanan giro atau yang lebih populer disebut rekening giro menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan”. Sedangkan pengertian simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau yang dapat disamakan dengan itu” (Kasmir, 2014)

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa simpanan adalah sejumlah uang yang dititipkan di bank. Jenis simpanan yang ada di bank selain giro adalah tabungan dan deposito. Pengertian simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

b) Tabungan Syariah

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan

cek, bilyet giro dan atau alat lainnya jika hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM pada pasal 1 ayat 21 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 terkait perbankan syariah disebutkan bahwa Tabungan merupakan simpanan yang berlandaskan pada akad wadi'ah/investasi berupa dana juga berlandaskan pada akad mudharabah dan akad lainnya tentunya tetap mengacu pada prinsip syariah dan proses pengambilannya sesuai kriteria dan keterangan yang telah disetujui (Anshori, 2009).

c) Deposito Syariah

Deposito menurut Undang-undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 ialah penanaman modal/dana berlandaskan pada akad mudharabah serta akad lainnya yang sejalan atau tidak menyimpang dari prinsip syariah. Waktu tertentu merupakan waktu khusus dilakukannya deposito yang berlandaskan akad nasabah penanam modal/dana tabungan serta bank syariah/Unit Usaha Syariah (UUS).

Deposito ialah bentuk penyimpanan nasabah dengan jumlah tertentu, jenjang waktu tertentu, dimana nilai bagi hasil yang diperoleh lebih tinggi dari tabungan. Deposito oleh Bank konvensional menerima jaminan pembiayaan kembali terhadap pokok serta hasil (bunga) sesuai persetujuan sebelumnya. Deposito dalam perbankan syariah digantikan oleh simpanan yang didapatkan yang merupakan bagian dari laba/rugi. Bank syariah lalu menyatakannya sebagai rekening investasi oleh bank syariah sebagai sumber dana pokok untuk kegiatan pembiayaan (*financing*) (Arifin, 2009).

Prinsip operasional pada bank syariah telah di terapkan secara luas dalam penghimpunan dana pada masyarakat adalah prinsip mudharabah dan wadi'ah

a. Prinsip Wadi'ah

Secara bahasa, kata wadi'ah berarti menempatkan sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya untuk dipelihara. Wadi'ah juga

berarti titipan murni dari satu pihak ke pihak lain (Antonio,1999). Berdasarkan Fatwa DSN tentang tabungan wadi'ah, giro wadi'ah, dan tabungan, wadi'ah sifatnya adalah titipan yang bisa diambil kapan saja oleh penitip tanpa ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian bonus yang bersifat suka rela. Dalam menjalankan praktek wadiah, dana nasabah yang dititipkan di bank syariah mendapat jaminan aman, dan perbankan syari'ah wajib menanggung segala resiko yang terjadi pada dana nasabah. Selanjutnya bukan hanya menjamin, namun lebih jauh lagi, perbankan syari'ah memberi keuntungan yang kemudian disebut dengan 'bagi hasil'.(Mardani, 2012) adapun landasan hukum ini adalah :

Q.S An-Nisa : 58

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

Yang artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apa bila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan yang adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat”.

Adapun sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya:

“Serahkanlah amanah orang yang mempercayai engkau, dan jangan kamu mengkhianati orang yang mengkhianati engkau.” (Hadis Riwayat Abu Daud, Tirmizi dan al-Hakim)

b. Prinsip Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana penyimpan dana bersifat selaku penginvestasi dana (*shahibul mal*) dan pihak bank selaku pelaksana (*mudharib*). Bank lalu menjalankan pengaliran pembiayaan terhadap nasabah peminjam yang memerlukan dengan memakai dana hasil perolehan tersebut berupa murabahah, ijarah, mudharabah, musyarakah dan sebagainya.

Perolehan hasil usaha tersebut kemudian dibagi hasilkan pada nasabah penanam modal berlandaskan nisbah sesuai persetujuan awal. Apabila penggunaan mudharabah dilakukan bank kedua kalinya, maka bank tersebut wajib bertanggung jawab secara menyeluruh bila terdapat kerugian.

Hasil dari usaha ini selanjutnya akan dibagi hasilkan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang telah disepakati diawal akad. Apabila bank menggunakan mudharabah yang kedua kalinya, maka bank akan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi jika mengalami kerugian.

3. Penyaluran Dana (*financing*)

Penyaluran dana sendiri adalah pendanaan dengan sistem bagi hasil atau *syirkah*. Praktik *syirkah* ini terkemas dalam dua jenis pembiayaan, yaitu pembiayaan mudharabah dan pembiayaan musyarakah. Jenis pembiayaan lainnya adalah terkemas dalam pembiayaan berakad/sistem jual beli, yaitu pembiayaan *murabahah*, *bai' as-salam*, dan *bai' al-istisna*.

a) Pembiayaan mudharabah

Pembiayaan ini merupakan bentuk pembiayaan bagi hasil ketika bank sebagai pemilik dana/modal, biasa disebut *shahibul maal/rabbul maal*, menyediakan modal (100%) kepada pengusaha sebagai pengelola, biasa disebut *mudharib*, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi di antara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad (yang besarnya juga dipengaruhi oleh kekuatan pasar).

b) Pembiayaan musyarakah

Pembiayaan ini merupakan bentuk pembiayaan bagi hasil ketika bank sebagai pemilik dana/modal turut serta, sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha pihak lain. Pembiayaan tambahan diberikan kepada mitra usaha (individu atau kelompok) yang telah Gambaran Umum Perbankan Syariah memiliki sebagian pembiayaan untuk investasi. Mitra usaha pemilik modal berhak ikut serta dalam manajemen perusahaan, tetapi itu tidak merupakan keharusan.

Adapun beberapa produk pembiayaan kepada nasabah yakni:

- Pembiayaan berlandaskan prinsip bagi hasil dalam bentuk kerja sama usaha dengan menggunakan beberapa akad *mudharabah*, *musyarakah* dan *muzara'ah*
- Pembiayaan berlandaskan prinsip jual beli dengan menggunakan akad *murabahah*, *bai' as-salam*, dan *bai' al-istisna* yang berlandaskan pembiayaan dengan prinsip jual beli terdapat dalam (Q.S Al-Baqarah:275)

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

yang artinya Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba

- Pembiayaan dengan prinsip sewa, dengan menggunakan akad *ijarah* untuk membiayai aset produktif. Pemilik dana kemudian membeli barang dimaksud menyewakannya kepada yang membutuhkan aset tersebut.

4. Jasa (service)

Pola konsumsi dan pola simpanan yang diajarkan oleh Islam memungkinkan umat Islam mempunyai kelebihan pendapatan yang harus diproduktifkan dalam bentuk investasi bank syariah

menjalankan fungsi sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*), bank syariah juga dapat menjalankan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan. Jasa yang ditawarkan adalah *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing) Jual beli mata uang yang tidak sejenis, mata uang hanya emas dan perak, uang emas disebut dinar dan uang perak disebut dirham. Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama.

5. **Pengertian Non Muslim**

Secara Fiqih Islam Klasik, pada zaman Khulafah Rasyidin kemudian zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah, *zimmi* disebut sebagai kaum non muslim yang hidup didalam pemerintahan Islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat namun diwajibkan untuk membayar pajak. Kalangan non muslim pada saat itu diberi penawaran yakni memeluk Islam atau tetap memilih dalam agamanya dan rela untuk hidup diatur pemerintahan politik Islam yang menaklukkanya. *Kafir Dzimmi* yaitu panggilan untuk kalangan non muslim yang hidup pada masa zaman Khulafah Rasyidin yang dilindungi akan memilih agamanya dan taat pada pemerintahan Islam.

Kalangan non muslim yang hidup dan tinggal di negara Islam memperoleh hak-haknya yang ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah hak yang diberikan kepada kalangan non muslim adalah suatu ketetapan yang tidak dapat ditarik kembali.

6. **Minat**

a. **Pengertian Minat**

Minat merupakan suatu keinginan terkait perasaan memerlukan dan membutuhkan manusia, terbentuk dari budaya serta sikap seseorang

(Philip Kotler, 2011). Minat ialah suatu keadaan dimana terdapat kecenderungan dalam menyampaikan/menaruh perhatian untuk seseorang serta berlaku kepada seseorang juga kegiatan atau suasana yang menyebabkan objek minat tersebut diliputi perasaan senang dan pemusatan perhatian suatu obyek sehingga akan memunculkan dorongan (Shaleh & Wahab, 2004).

Minat juga merupakan sebuah aspek kejiwaan yang mewarnai sikap dalam perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik terhadap sesuatu..

b. Macam-Macam Minat

1. Dilihat dari asalnya, minat terdiri dari minat primitif dan minat kultural. Minat primitif ialah suatu keinginan yang berasal dari kebutuhan biologis jaringan-jaringan tubuh, seperti memerlukan makanan dan minat cultural ialah minat yang berasal dari kegiatan pembelajaran.
2. Dilihat dari arahnya, minat terdiri dari minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik ialah minat yang secara langsung berkaitan dengan kegiatan itu sendiri dan lebih mendasar. Minat ekstrinsik ialah minat yang berkaitan erat pada tujuan akhir aktivitas tersebut.
3. Dilihat dari cara pengungkapannya minat terdiri dari 4 yakni *expressed interest*, *manifest interest*, *tested interest*, dan *inventoried interest* (Shaleh & Wahab, 2004).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menurut (Shaleh & Wahab, 2004) diantaranya adalah:

Menurut Zulpahmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut :Tidak adanya bunga (riba), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (lemah), Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan

sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit belit, Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman, Promosi dari bank sesuai dengan apa yang diharapkan, Adanya dorongan dari pihak lain, Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan. Minat yang timbul dalam diri seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri (faktor intrinsik) maupun faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri (faktor ekstrinsik). Minat tidak muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu melainkan minat dapat timbul melalui proses dengan adanya interaksi dan perhatian oleh lingkungan sehingga minat tersebut dapat berkembang. Berikut merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi adanya minat:

1. Faktor Dorongan

Faktor dorongan merupakan sesuatu yang berasal dari dalam berupa keinginan atau kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani ataupun rohani, seperti keinginan untuk makan. Dorongan terkait keinginan makan tersebut akan memotivasi aktifitas mencari makan dan membangkitkan minat.

2. Faktor Motif Sosial

Faktor Motif sosial yakni faktor terkait lingkungan sosial yang membangkitkan suatu aktivitas misalnya kehadiran orang lain dalam beraktivitas atau kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan dan lingkungan dimana mereka berada.

3. Faktor Dorongan emosional

Faktor Dorongan emosional ialah ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.

Berdasarkan penjabaran di atas faktor yang dapat menimbulkan minat ada tiga yaitu dorongan dari diri individu, dorongan sosial dan motif dan dorongan

emosional. Timbulnya minat pada diri individu berasal dari individu, selanjutnya individu mengadakan interaksi dengan lingkungannya yang menimbulkan dorongan sosial dan dorongan emosional.

7. Perilaku Konsumen dan Faktor yang Mempengaruhi Minat non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BCA Syariah

Menurut (Sopiah & Sangadji, 2013) Perilaku Konsumen didefinisikan sebagai aktivitas individu yang langsung berkaitan dengan semua aktivitas manusia. Keterkaitannya dalam perilaku konsumen ialah secara langsung terlibat dalam proses berinvestasi yang dilakukan oleh konsumen. Perilaku konsumen ialah sikap atau keputusan yang diambil dalam memilih produk yang merupakan hasil dari pilihan stimuli yang diolah dalam diri konsumen yang juga tidak bisa dijauhkan dari unsur keimanan. Peran iman merupakan suatu hal yang sangat penting dimana peran keimanan mampu menuntun cara pandang dunia yang kerap kali mempengaruhi perilaku manusia yakni gaya hidup, selera, sumber daya, ekologi, dan sikap terhadap sesama. Keimanan sangat mempengaruhi dalam hal sifat, kuantitas, serta kualitas konsumsi dalam bentuk kepuasan material ataupun spiritual. Perilaku konsumen adalah bentuk perkembangan psikologi oleh konsumen pada penelitian juga adalah perluasan perolehan keputusan konsumen dalam bidang perilaku ekonomi serta psikologi ekonomi. Dunia perbankan menyebut konsumen sebagai nasabah yang berinteraksi di bank untuk mendapatkan pelayanan informasi di setiap kantor perbankan. (Setiadi, 2005)

Berdasarkan yang telah penulis paparkan diatas mengenai perilaku konsumen penulis, membagi perilaku tersebut dalam beberapa bagian:

- a. Disiplin ilmu yang mempelajari sikap perilaku baik individu maupun kelompok yang digunakan nasabah untuk menyeleksi proses menggunakan produk pelayanan dan memuaskan keinginan kebutuhan nasabah.
- b. Tindakan yang dilakukan nasabah untuk mencapai kebutuhan dalam penggunaan konsumsi barang dan jasa maupun proses kebutuhan lainnya.

- c. Perilaku yang dilakukan konsumen dimulai dengan merasakan kebutuhan dan keinginan untuk mendapatkan produk yang diinginkan dan berakhir dengan tindakan guna memperoleh kepuasan ataupun tidak.

Dari definisi diatas dapat diungkapkan terkait, tujuan dalam mempelajari serta menganalisa perilaku konsumen guna mengimplementasikan bentuk konsep pemasaran sebagai rencana dalam mempengaruhi calon konsumen mengkonsumsi atau memakai produk. (Sopiah & Sangadji, 2013)

Sedangkan faktor yang mempengaruhi minat kalangan non muslim menjadi nasabah di bank syariah, menurut penulis berdasarkan penelitian skripsi ini dengan judul “Motivasi Yang Mempengaruhi Kalangan Non Muslim Menggunakan Bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta” ditinjau dari persepsi, promosi, produk, bagi hasil dan lokasi.

a) Persepsi

Kotler & Keller (2009:180), menyatakan persepsi adalah proses di mana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap diri kita. Persepsi di definisikan sebagai proses menggabungkan dan mengatasi pencaindra.

Persepsi ialah hal yang sangat mendasar dalam memandang suatu gambaran reputasi perusahaan atau lembaga, citra perusahaan di bentuk dari aspek komunikasi penawaran yang efektif serta strategi. Kualitas citra tergantung pada reputasi yang diberikan dari lingkungan dan lingkungan makro.

b) Promosi

Promosi ialah tujuan pemasaran yang berfokus pada pengkomunikasian program-program pemasaran secara persuasif pada target audience (pelanggan-calon pelanggan) guna mendorong terbentuknya transaksi pertukaran antara perusahaan dan audience. (Hasan A, 2008)

Produk yang sudah direncanakan sangat disayangkan apabila tidak dikenali oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi dengan tujuan menarik konsumen untuk membelinya. Fungsi dari Promosi ialah menyampaikan variabel baur pemasaran (*marketing mix*) yang memiliki peran penting yang kemudian dilakukan oleh perusahaan pada saat memasarkan produk. Aktivitas promosi diawali oleh perencanaan, implementasi serta pengendalian guna menjangkau target pelanggan calon pelanggan (*audience*). Bagian utama dari aktivitas promosi ialah pemasaran dan berbagai usaha untuk menyebarkan informasi, mempengaruhi, memberi tahu pasar tertarget untuk dapat menerima, membeli, serta loyal pada produk yang telah ditawarkan perusahaan terkait.

c) Produk

Dalam dunia marketing produk adalah barang atau jasa yang dapat di perjual belikan, Produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, property, organisasi, dan gagasan. Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2007)

Sedangkan menurut Wiliam. J Stanton yang diterjemahkan oleh Juliadi (2003) memberikan definisi produk sebagai berikut, “produk adalah sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata di dalamnya suatu tercangkup oleh warna, harga, kemasan, plastic, pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginannya.

d) Bagi hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem atas pembagian hasil keuntungan sesuai dengan kesepakatan antara (*mudharib*) pengelola dana dan (*sahibul maal*) penyimpan dana dalam prinsip ekonomi syariah. Haramnya bunga pada ekonomi syariah memberi dampak berupa peniadaan bunga secara mutlak, selaku penawaran baru pada luar sistem bunga condong tidak menggambarkan keadilan (*injustice atau dzalim*) dan memberikan diskriminasi pada pengelompokan resiko kerugian maupun keuntungan bagi para pelaku ekonomi. *Fiqh mu'amalah* syariah dibentuk berdasarkan larangan riba, larangan gharar, tuntutan bisnis halal, resiko bisnis tanggungan bersama, serta transaksi ekonomi berlandaskan pada pertimbangan yang memenuhi unsur keadilan. *Profit and loss sharing* ialah keadaan untung atau rugi yang kemungkinan muncul oleh aktivitas ekonomi/bisnis menjadi tanggungan bersama. (Yahya & Agunggunanto, 2011)

e) Lokasi

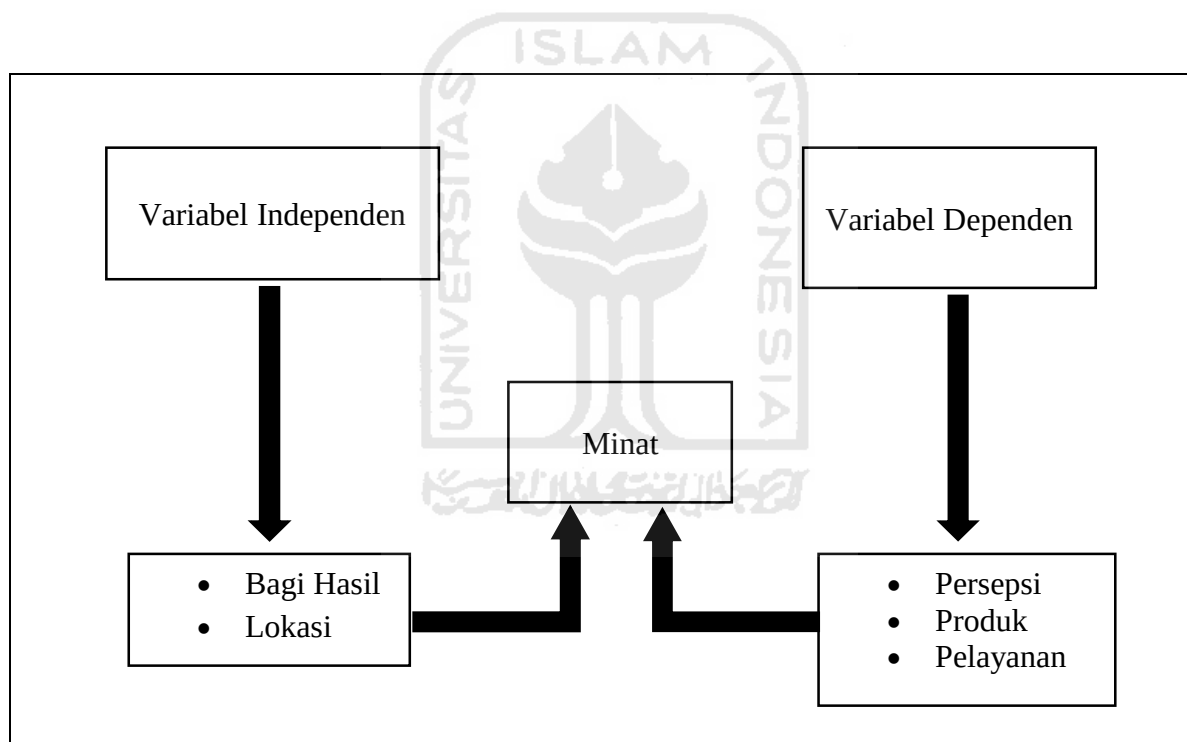
Lokasi yang dimaksud adalah lokasi kantor pusat bank, cabang utama bank, cabang pembantu bank, kantor kas, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta gedung dan ruang kantor. Menurut M. Nur Rianto (2010) dalam bisnis jasa bank, penentuan lokasi dimana bank akan beroperasi merupakan salah satu faktor yang penting. Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh cukup signifikan dalam aktivitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank akan dapat diraih.

C. Kerangka Teori

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank Syariah sering dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep

yang lebih sempit dari bank Syariah, Bank Syariah, selain menghindari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial. (Aricarya & Yumanita, 2005)

Masyarakat yang berperan aktif dalam membantu perkembangan Bank BCA Syariah. Beberapa alasan seperti faktor Persepsi, Produk, promosi, Bagihasil dan lokasi menjadi salah satu faktor pendorong minat nasabah menggunakan BCA Syariah.



Sumber data primer (2020)

Gambar 2.3 Kerangka Teori

BAB III

Metode penelitian

A. Jenis Penelitian

Penelitian korelasional Sukardi, (2008) Mengatakan bahwa suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian yang dilakukan oleh penyusun ialah penelitian lapangan (*field search*) yang mana data untuk penelitian diperoleh dari aktivitas penelitian lapangan yang dilakukan. Objek dari penelitian ialah para nasabah non muslim di Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu penelitian yang memberikan gambaran suatu gejala di Bank BCA Syariah. Penelitian ini menggambarkan tentang Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di BCA Syariah Cabang Yogyakarta dan kemudian diformulasikan dan dianalisis menggunakan teori-teori yang relevan.

B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Adapun lokasi penelitian akan dilakukan di Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta 7, Jl. P. Mangkubumi No.5, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan oleh penulis pada bulan Oktober 2019.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang penting dalam sebuah penelitian karena menjadi unsur masalah utama dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu objek penelitian yang akan penulis teliti adalah Motivasi non Muslim Menjadi Nasabah di BCA Syariah Cabang Yogyakarta.

D. Populasi dan Sampel

Dalam menentukan metode penentuan sampel dibutuhkan teknik-teknik penentuan sampel dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik random sampling dikarenakan semua anggota memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Paul, 2005, hal.225). Dalam penentuan sampel ada dua;

1. Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian penelitian (Zuriah, 2006). Menurut (Sugiyono, 2007) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditempatkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi yang digunakan Dalam penelitian ini adalah pada nasabah bank BCA syariah Cabang Yogyakarta

2. Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2009) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menarik sifat karakteristik populasi, suatu sampel harus benar-benar dapat mewakili populasinya.

Adapun cara pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini mengambil sejumlah kasus secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, pengambilan sampel pada teknik ini akan berhenti jika sudah ditemukan informasi yang menyeluruh atas permasalahan yang diteliti. Berdasarkan teknik *sampling* ini, penyusun menemukan informasi yang cukup dan jenuh pada sampel sebanyak 5 orang nasabah non muslim yang datang ke BCA syariah cabang Yogyakarta.

E. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diperoleh langsung dari lapangan. Data primer pada penelitian ini berasal dari wawancara langsung terhadap nasabah bank BCA syariah cabang Yogyakarta

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono pada bukunya Teknik Pengumpulan Data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2014).

Wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya (Moleong, 2007).

Selain wawancara mendalam (*In-Depth Interview*), penyusun mengumpulkan data menggunakan kuisioner tertutup berisi pertanyaan tentang pembukaan rekening asuransi dan informan memilih dengan sendirinya. Dengan demikian, penelitian ini melakukan bentuk uji validasi melalui teknik triangulasi. Informasi mengenai faktor pembukaan rekening asuransi didapatkan melalui wawancara dan kuisioner tertutup. Dari kedua teknik tersebut, dapat dilihat konsistensi jawaban informan

G. Analisis Data

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan analisis data secara kualitatif deskriptif yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi faktual yang diperoleh dari bank BCA syariah Cabang Yogyakarta yang berhubungan dengan implementasi pengaruh minat non muslim menggunakan bank BCA syariah dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta fenomena yang diteliti (Nazir M. , 2003).

H. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini diambil dari beberapa variabel pada penelitian terdahulu. Variabel pada penelitian ini, yaitu faktor produk, faktor persepsi, faktor lokasi, faktor promosi, dan faktor bagi hasil. Operasional

variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 3.1

Tabel 3.1 Operasional variabel

No	Variabel	Definisi Konseptual	Operasional variabel	Sumber
1	Produk	Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.	Bank BCA syariah secara umum menawarkan produk syariah berupa Pendanaan, Pembiayaan, Jasa dan <i>Electronic Channel</i> . Adapun produk-produk yang operasional di bank BCA syariah yang saya teliti hanya berupa produk pendanaan tabungan atau tahapan iB. sasarannya adalah satu orang nasabah non muslim.	1. (Philip, 1997) 2. Hasil wawancara
2	Persepsi	Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.	Dari definisi konseptual bank BCA syariah cabang Yogyakarta telah mengembangkan persepsi ke masyarakat khususnya nasabah non muslim. Dalam penelitian saya dari seluruh nasabah non muslim yang terakomodir	1. (Philip, 1993) 2. hasil wawancara

			pengaruh persepsi bank terkait berjumlah tiga orang nasabah. Hanya saja masih bersifat preferentif.	
3	Lokasi	Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan untuk melayani konsumen dan menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan sektor ekonominya.	Operasional objek penelitian berlokasi di kantor bank BCA syariah cabang Yogyakarta di Jl. P. Mngkubumi no 5 DIY. Dari hasil penelitian saya belum ada upaya pelebaran segmentasi dari lokasi tetap. Tahapanya masih memakai media sosial dan penyebaran brosur	1.(Kasmir, 2006) 2. hasil wawancara
4	Promosi	Promosi adalah pengenalan produk oleh produsen sebagai informasi atau menarik perhatian konsumen untuk memilih barang/jasa yang ditawarkan.	Opeasional yang berkaitan dengan promosi pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta menjadi prioritas utama perusahaan. Dari hasil penelitian, saya menemukan peranan promosi perusahaan tersebut berjalan secara efektif hingga sampai ke nasabah non muslim. Itu	1. (Philipp, 1997) 2. Hasil wawancara

			merupakan pencapaian yang fleksibel.	
5	Bagi hasil	Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pelik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.	Operasional bagi hasil di bank BCA syariah cabang Yogyakarta berjalan tanpa adanya nasabah non muslim, dari hasil penelitian saya alasan utama nasabah non muslim kurang tertarik indikasi bagi hasil dikarenakan rata rata pemahaman nasabah non muslim masih awam, ditambah lagi resiko-resiko yang belum dipahami.	1.(Qardha wi, 2001) 2. Hasil wawancara

I. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. (Arikunto, 2014)

Dalam penelitian ini penyusun memilih 3 instrumen penelitian, diantaranya:

1. Kuisisioner Tertutup

Kuesioner tertutup merupakan daftar pertanyaan yang memberikan kesempatan kepada responden untuk memilih jawaban mengenal pertanyaan yang diberikan

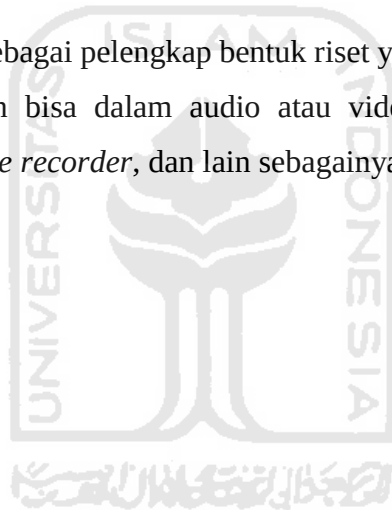
penyusun secara tertutup. Kuisisioner tertutup ini membatasi pilihan bagi responden sendiri.

2. Buku Catatan

Fungsi penggunaan buku ini ialah untuk mendapatkan hasil penelitian yang ada di luar perkiraan. Dengan teknik ini data-data yang dibutuhkan dan tidak ada dalam kuesioner atau wawancara bisa dimasukkan sebagai pelengkap. Oleh karena itulah setiap jenis penelitian kualitaitaif atau kuantitaitaif memerlukan teknik ini.

3. Alat Rekam

Alat ini dipergunakan sebagai pelengkap bentuk riset yang ada di lapangan. Alat perekam atau dokumen bisa dalam audio atau video, seperti menggunakan handphone, kamera, *tape recorder*, dan lain sebagainya.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Data Perusahaan

- a. Nama Perusahaan : PT. BCA Syariah
- b. Website : www.bcasyariah.co.id
- c. Berdiri : 5 April 2010
- d. Jenis Usaha : Bank Umum
- e. Alamat Perusahaan : Jalan P. Mangkubumi No 5-7 Yogyakarta 55271
- f. Telephone : (0274) 2920550, 2920552
- g. Fax-Emile : (0274) 2920549

2. Sejarah Berdirinya Bank BCA Syariah

Perkembangan perbankan syariah yang tumbuh cukup pesat pada tahun-tahun terakhir mengungkapkan bahwa minat masyarakat ekonomi syariah semakin meningkat. Untuk dapat memenuhi segala keperluan akan layanan syariah berdasarkan fakta Akuisisi No. 72 tanggal 12 Juni 2009 dibuat dihadapan Notaris Dr. Irawan Soerdjo, S.H., Msi, PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) mengakuisisi PT. Bank Utama Internasional Bank (Bank UIB) yang nantinya menjadi PT. Bank BCA Syariah.

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan di Luar Rapat Perseroan Terbatas PT Bank UIB No. 49 yang dibuat dihadapan Notaris Pudji Rezeki Irawati, S.H., tanggal 16 Desember 2009, mengenai perubahan aktivitas usaha serta perubahan nama dari PT Bank UIB menjadi PT Bank BCA Syariah. Akta perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusannya No. AHI- 01929. AH.01.02 tanggal 14 Januari 2010. Pada tanggal yang sama telah

dilakukan penjualan 1 lembar saham ke BCA Finance, sehingga kepemilikan saham sebesar 99,9997% dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk, dan 0,0003% dimiliki oleh PT BCA Finance.

Perubahan kegiatan usaha Bank dari bank konvensional menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Keputusan Gubernur BI No. 12/13/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 2 Maret 2010. Dengan memperoleh izin tersebut, pada tanggal 5 April 2010, BCA Syariah resmi beroperasi sebagai bank umum syariah. (BCA Syariah, 2019)

3. Profil Bank BCA Syariah

BCA Syariah berdiri dan mulai melaksanakan aktivitas usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah ketika memperoleh izin operasi syariah dari Bank Indonesia berdasarkan Keputusan Gubernur BI No. 12/13/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 2 Maret 2010 lalu resmi beroperasi sebagai bank syariah pada hari Senin tanggal 5 April 2010. (BCA Syariah, 2019)

Komposisi kepemilikan saham PT. Bank BCA Syariah adalah sebagai berikut:

- a. PT Bank Central Asia Tbk : 99.9999%
- b. PT BCA Finance : 0,0001%

BCA Syariah mencanangkan untuk menjadi pelopor dalam industri perbankan syariah Indonesia sebagai bank yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran, penghimpuna dana dan pembiayaan bagi nasabah perseorangan, mikro, kecil dan menengah. Masyarakat yang menginginkan produk dan jasa perbankan yang berkualitas serta ditunjang oleh kemudahan akses dan kecepatan transaksi merupakan target dari BCA Syariah.

Komitmen penuh BCA selaku perusahaan induk dan pemegang saham mayoritas terwujud dari berbagai layanan yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah

BCA Syariah pada jaringan cabang BCA yaitu setoran (pengiriman uang) hingga tarik tunai dan debit di seluruh ATM dan mesin EDC (Electronic Data Capture) milik BCA, semua tanpa dikenakan biaya. Selanjutnya, untuk mendapatkan informasi maupun menyampaikan pengaduan dan keluhan, masyarakat dan nasabah khususnya dapat menghubungi HALO BCA di 1500888.

BCA Syariah hingga saat ini memiliki 49 jaringan cabang yang terdiri dari 9 Kantor Cabang (KC), 3 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 3 Kantor Cabang Pembantu Mikro Bina Usaha Rakyat (BUR), 8 Kantor Fungsional (KF) dan 26 Unit Layanan Syariah (ULS) yang tersebar di wilayah DKI Jakarta, Tangerang, Bogor, Depok, Bekasi, Surabaya, Semarang, Bandung, Solo dan Yogyakarta (data per-Agustus 2016).

4. Visi dan Misi BCA Syariah

a. Visi

Menjadi Bank Syariah andalan dan pilihan masyarakat.

b. Misi

- 1) Mengembangkan SDM dan infrastruktur yang handal sebagai penyedia jasa keuangan syariah dalam rangka memahami kebutuhan dan memberikan layanan yang lebih baik bagi nasabah.
- 2) Membangun institusi keuangan syariah yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran, penghimpunan dana dan pembiayaan bagi nasabah bisnis serta perorangan.

5. Produk-Produk di BCA Syariah

Bank BCA Syariah menawarkan 4 produk kepada masyarakat yang ingin menggunakan tabungan bank BCA syariah produk tersebut yaitu Pendanaan, Pembiayaan, Jasa dan *Electronic Channel*.

a. Pendanaan

Pendanaan secara umum adalah memperoleh dana yang di perlukan untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana. Dana ini dapat diperoleh dari beberapa sumber yakni:

- 1) Dana yang bersumber dari bank itu sendiri
 - 2) Dana yang berasal dari masyarakat luas
 - 3) Dana yang berasal dari lembaga lai2nya
- Pendanaan meliputi beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan iB

Tahapan iB ialah tahapan rekening tabungan sebagai penyedia berbagai manfaat yang memudahkan dalam transaksi perbankan berdasarkan prinsip *Wadiah* (titipan) atau *Mudharabah* (bagi hasil).

Manfaat Tahapan iB

- a. Mendapat buku Tahapan iB sebagai bukti tabungan sekaligus sebagai catatan transaksi rekening
- b. Mendapat kartu ATM BCA Syariah yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi di lebih dari 6.700 ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia, dan ribuan ATM berlogo Prima, berbelanja di puluhan ribu merchant bertanda Debit BCA di Indonesia
- c. Tersedia fasilitas Automatic Transfer
- d. Tersedia layanan pemotongan zakat

2. Tahapan Rencana iB

Tahapan Rencana iB merupakan tabungan investasi berdasarkan prinsip mudharabah untuk membantu perencanaan keuangan nasabah.

Manfaat Tahapan Rencana iB

- a. Sebagai suatu alternatif investasi bagi nasabah untuk jangka pendek serta menengah
- b. Mendapat kepastian terkait pencapaian dana untuk perencanaan keuangan nasabah
- c. Mendapat manfaat ganda yakni bagi hasil yang lebih kompetitif serta proteksi asuransi jiwa
- d. Selaku sarana bagi nasabah berdisiplin dalam menabung

3. Giro iB

Giro iB merupakan layanan perbankan BCA Syariah dalam membantu kelancaran dan perkembangan usaha atau Bisnis dengan Giro iB yang multiguna dan ekstra manfaat berdasarkan prinsip *Wadiah* (titipan).

Manfaat Giro iB yakni:

- a. Menerima rekening koran yang dikirim ke alamat sesuai permintaan Anda
- b. Dapat melakukan pengajuan terkait fasilitas kartu ATM BC Syariah juga dengan fungsi lain yakni sebagai kartu debit (khusus Giro iB perorangan) bagi yang memiliki rekening Giro iB
- c. Menyediakan fasilitas transfer otomatis
- d. Menyediakan fasilitas pemotongan zakat

4. Deposito iB

Deposito iB ialah sebuah cara yang paling baik dalam berinvestasi untuk memperoleh bagi hasil yang kompetitif. Manfaat deposito iB didasarkan pada prinsip Mudharabah (bagi hasil).

Manfaat deposito iB yakni:

- a. Nasabah memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan terkait jangka waktu deposito yakni 1, 3, 6 dan 12 bulan
- b. Nasabah dapat memindahkan bagi hasil deposito iB ke rekening Giro iB/Tahapan iB
- c. Tersedia pilihan perpanjangan Deposito iB secara :
 - ARO (Automatic Roll Over) yakni perpanjangan nominal deposito secara otomatis
 - ARO+ yakni perpanjangan nominal deposito plus
 - Non ARO : bila tidak ada permintaan dari deposan maka deposito yang sudah jatuh tempo tidak akan diperpanjang secara otomatis
- d. Bagi hasil yang kompetitif sehingga dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan
- e. Tersedia layanan pemotongan zakat

5. Simpanan Pelajar (SimPel) iB

Simpanan Pelajar (SimPel) iB ialah tabungan untuk siswa dengan persyaratan yang cukup mudah dan sederhana, adapula fitur menarik lainnya dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan dalam mendorong budaya menabung pada usia dini.

Manfaat Simpanan Pelajar (SimPel) iB yakni:

- a. Bagi Siswa
 1. Pendidikan terkait keuangan untuk siswa
 2. Meningkatkan budaya gemar menabung
 3. Belajar pengelolaan uang sejak usia dini
- b. Bagi Orang Tua
 1. Memberikan wawasan tentang produk keuangan
 2. Membiasakan sikap mandiri pada anak dalam mengelola keuangan

3. Orang tua menjadi mudah dalam mengawasi keuangan anak
- c. Bagi Sekolah
 1. Sarana edukasi praktis keuangan dan perbankan bagi siswa dan guru
 2. Meningkatkan budaya menabung disekolah
 3. Menjadi sarana sistem pembayaran serta pengelolaan keuangan yang efektif serta efisien di lingkungan sekolah

b. Pembiayaan

Pembiayaan adalah memberikan bantuan dana untuk pelaku usaha atau UMKM dengan berlandaskan prinsip syariah. Kegiatan bank yang mana setelah menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito adalah menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Pembiayaan terdiri dari :

1. Pembiayaan Modal Kerja iB

Pembiayaan Modal Kerja BCA Syariah iB Merupakan penyediaan dana jangka pendek atau menengah berdasarkan prinsip syariah untuk membantu usaha nasabah dalam memenuhi kebutuhan modal kerja seperti penyediaan barang dagangan, bahan baku dan kebutuhan modal kerja lainnya.

Keunggulan Pembiayaan modal kerja iB

- a. Tersedia jenis akad sesuai dengan kebutuhan nasabah
 - b. Pembiayaan dapat bersifat revolving dan non revolving
 - c. Pembayaran kembali dapat dilakukan secara angsuran bulanan atau non angsuran
- ### **2. Pembiayaan Investasi iB**

Merupakan pembiayaan investasi yang bertujuan untuk rehabilitasi, modernisasi, serta ekspansi dari usaha-usaha produktif seperti pembelian

tanah, serta tanah dan bangunan (termasuk pembelian properti) dan kendaraan untuk usaha.

Keunggulan pembiayaan investasi iB yakni:

- a. Tersedia jenis akad sesuai dengan kebutuhan nasabah
- b. Penarikannya dapat dilakukan sekaligus atau bertahap
- c. Pelunasan dapat dilakukan dengan cara diangsur

Dari pembiayaan ini terdapat berbagai jenis akad yaitu :

- a. *Murabahah* dimana BCA Syariah membiayai pembelian barang-barang kebutuhan investasi yang diperlukan oleh Nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan *margin* keuntungan bank yang disepakati.
- b. *Musyarakah Mutanaqisah* (MMQ) dimana BCA Syariah membiayai sebagian kebutuhan investasi yang akan disewakan Nasabah dengan menggunakan metode bagi untung dan rugi (*gross profit and loss sharing*) berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.
- c. *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik* (IMBT) dimana BCA Syariah membiayai pemilikan barang-barang modal kebutuhan investasi yang diperlukan oleh Nasabah dengan prinsip sewa dan diakhiri dengan pengalihan barang tersebut kepada Nasabah.

3. Pembiayaan UMKM Bina Usaha Rakyat (BUR)

Pembiayaan UMKM Bina Usaha Rakyat (BUR) merupakan pembiayaan investasi dan/atau modal kerja berdasarkan prinsip syariah dengan akad jual beli (*murabahah*) untuk membantu pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dalam pengembangan usaha.

Keunggulan Pembiayaan UMKM Bina Usaha Rakyat (BUR)

1. Pembiayaan hingga Rp 2 miliar
2. Gratis biaya provisi

3. Biaya administrasi pembiayaan tetap untuk setiap jenis produk pembiayaan

- Jaminan pembiayaan fleksibel, dapat berupa:

1. Tanah adat
2. Sertifikat
3. Hak pakai/sewa kios pasar
4. Bilyet Deposito BCA Syariah

4. KPR iB

Pembiayaan KPR iB adalah pembiayaan berdasarkan prinsip Murabahah dimana BCA Syariah membiayai pembelian rumah atau apartemen yang diperlukan oleh Nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan bank yang disepakati.

Manfaat KPR iB

1. Membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan rumah tinggal atau apartemen
2. Pengembalian pembiayaan secara angsuran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama jangka waktu pembiayaan
3. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan dimana jangka waktu maksimal adalah 20 tahun atau 2 tahun sebelum jatuh tempo HGB
4. Kemudahan dalam pembayaran angsuran karena adanya fasilitas *autodebet* dari Tahapan iB

5. KKB iB

Pembiayaan KKB adalah pembiayaan berdasarkan prinsip Murabahah dimana Bank BCA Syariah membiayai pembelian kendaraan bermotor yang diperlukan oleh Nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan bank yang disepakati.

Manfaat KKB iB

1. Membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan kendaraan bermotor baru maupun bekas
2. Pengembalian pembiayaan secara angsuran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama jangka waktu pembiayaan
3. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan dimana jangka waktu maksimal adalah 5 tahun

6. Emas iB

Emas BCA Syariah iB (EMAS iB) adalah produk pembiayaan kepada Nasabah untuk kepemilikan Logam Mulia (Emas) dengan akad jual beli (*murabahah*)

7. Pembiayaan Umroh iB

Pembiayaan Umrah iB BCA Syariah adalah salah satu fasilitas pembiayaan multijasa dengan akad sewa menyewa (Ijarah) untuk membantu nasabah mewujudkan niat melaksanakan ibadah umrah.

Manfaat Pembiayaan Umrah iB

1. Umrah tanpa menunggu lama
2. Proses cepat dan fleksibel
3. Tersedia berbagai fasilitas dan kemudahan

8. Pembiayaan Anjak Piutang BCA Syariah iB

Pembiayaan Anjak Piutang BCA Syariah iB adalah layanan pengalihan penyelesaian piutang atau tagihan jangka pendek yang diberikan BCA Syariah disertai dengan pemberian fasilitas pembiayaan sesuai Prinsip Syariah

Manfaat Pembiayaan Anjak Piutang BCA Syariah iB

1. Mendapatkan layanan Perbankan berdasarkan Prinsip Syariah
2. Meningkatkan Value Chain dari hubungan bisnis antara Klien (pihak yang menggunakan jasa Bank) dengan Pelanggan (mitra usahanya)
3. Mempermudah Klien mendapatkan pembayaran yang lebih cepat dengan menggunakan fasilitas pembiayaan

4. Membantu Pelanggan untuk meningkatkan volume perdagangan melalui perpanjangan masa penyelesaian kewajiban antara Pelanggan dan Klien.

c. Jasa

Jasa merupakan kegiatan perbankan dengan tujuan pemberian jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana

1. Bank Garansi

Bank Garansi adalah garansi yang diterbitkan secara tertulis oleh Bank dalam bentuk warkat yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima garansi apabila pihak yang dijamin cedera janji (*wanprestasi*).

Keunggulan :

- a. Fasilitas yang diberikan dapat bersifat *revolving* atau *non revolving*
- b. Cara pembayaran dapat diangsur atau tidak diangsur (*non angsuran*)

2. Kiriman Uang (*Retail* dan *RTGS*)

ialah jasa yang diberikan BCA Syariah guna mewakili nasabah pada proses pemindahan dana ke rekening yang dituju melalui dukungan sistem kliring Nasional (SKN) serta BI-RTGS.

Manfaat:

- a. Nasabah tidak harus membawa serta uang tunainya
- b. Dana dapat langsung diterima oleh penerima pada bank tujuan secara cepat

3. Kliring (*Lokal* dan *Intercity Clearing*)

Merupakan jasa yang diberikan BCA Syariah untuk mewakili nasabah dalam pertukaran warkat elektronik antarbank

Manfaat:

- a. Praktis dan cepat
- b. Prosedur mudah
- c. Aman

4. Inkaso

Ialah salah satu jasa yang disediakan oleh BCA Syariah guna mewakili nasabah dalam meminta warkat kepada bank yang bersangkutan

Manfaat:

- a. Memperoleh transaksi inkaso dari warkat bank yang bukan peserta *intercity clearing*.
- b. Tahapan-tahapan yang mudah
- c. Aktivitas penagihan cenderung lebih praktis, cepat, tepat serta akurat.

5. Safe Deposit Box (SDB)

Merupakan jasa BCA Syariah menyewakan tempat penyimpanan barang dengan ukuran tertentu kepada nasabah dengan sistem keamanan terjamin

Manfaat:

- a. Ditunjang dengan sistem keamanan yang begitu canggih
- b. Dijauhkan dari resiko kehilangan/pencurian juga kebakaran
- c. Privasi terkait barang terjamin

6. Pembayaran Gaji

Adalah salah satu jasa BCA Syariah untuk mewakili nasabah atas pembayaran gaji pada karyawannya

7. Referensi Bank

Ialah salah satu jasa BCA Syariah guna memenuhi keperluan nasabah atas surat referensi

Manfaat:

- a. Surat referensi oleh bank diperoleh nasabah melalui prosedur yang mudah
- b. Dapat digunakan untuk keperluan pendidikan luar negeri, mengikuti tender, pembuatan visa dan lainnya.

d. ***Electronic Channel***

Salah satu teknologi informasi yang digunakan bank pada saat ini adalah *Elektronik Channel* yaitu seperti: ATM (*Automatic Teller Machine*), *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*. Dunia perbankan saat ini sudah memanfaatkan internet sebagai salah satu sarana dalam menawarkan berbagai layanan jasa dan produk, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan mudah selama 24 jam. Dengan kemudahan akses tersebut maka nasabah akan memiliki jangkauan layanan yang lebih luas terutama dalam menjalani suatu bisnis.

1. Jaringan ATM dan Debit BCA

Manfaatkan luasnya jaringan ATM dan EDC BCA yang modern untuk kemudahan transaksi keuangan. Dengan didukung oleh lebih dari 6.000 ATM BCA dan 31.000 merchant yang terhubung secara *real time online*, transaksi menjadi mudah dan leluasa karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja.

2. Jaringan ATM Prima

Keikutsertaan BCA Syariah dalam Jaringan Prima membuktikan komitmen BCA Syariah dalam memberikan layanan yang optimal kepada nasabah. Bertransaksi menjadi lebih mudah dan fleksibel karena didukung dengan lebih dari 13.000 ATM berlogo Prima yang terhubung melalui jaringan ATM PRIMA. Pemegang kartu ATM BCA Syariah kini dapat melakukan transaksi TARIK TUNAI, CEK SALDO dan TRANSFER ANTAR BANK di ATM-ATM yang berlogo PRIMA. Tidak hanya itu, melalui mesin ATM berlogo Prima, Nasabah BCA Syariah juga dapat melakukan transfer ke Bank Lain yang tergabung dalam Jaringan ATM Bersama dan ALTO.

3. BCA Syariah Mobile

BCA Syariah mobile ialah salah satu fasilitas perbankan elektronik dari BCA Syariah agar memudahkan nasabah perorangan serta Badan Usaha (non individu) dalam melaksanakan transaksi finansial serta transaksi non finansial. Keuntungan BCA Syariah Mobile antara lain yakni:

- a. Aktivitas transaksi dapat dilaksanakan dimana pun dan tidak harus mendatangi kantor cabang atau ATM
- b. Aktivitas transaksi mampu dijalankan kapan pun dan tidak terhalang pada jam layanan kantor Bank.
- c. Satu fasilitas sangat cukup untuk mengakses seluruh rekening anda (kecuali rekening dengan status *join account*)

B. Hasil Penelitian

1. Karakter Demografi Informan

Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta berdiri dan menerapkan sistem syariah pada tahun 2010 sampai sekarang, mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Kenaikan nasabah tersebut menandakan bahwa telah tercapainya kepercayaan masyarakat kepada bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Untuk membangun kepercayaan diri kepada masyarakat adalah hal yang tidak mudah, karena kepercayaan terbangun dari pelayanan yang di tawarkan oleh Bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Semakin baik pelayanan maka semakin bertambah pula tingkat kepercayaan nasabah namun sebaliknya apabila pelayanan yang di tawarkan tidak sesuai dengan harapan maka nilai kepercayaan itu pun akan menurun. Hal ini akan berdampak pada nasabah yang ingin membuka tabungan di Bank BCA syariah cabang Yogyakarta.

Selain dengan kepercayaan, nasabah bank BCA syariah mempunyai alasan tersendiri mengapa mereka memilih untuk menggunakan jasa tabungan di bank BCA syariah. Alasannya tentu berbeda pada setiap orang. Alasan tersebut tentu tidak lahir secara begitu saja melainkan ada faktor faktor pendorong baik itu berasal dari dalam maupun luar. Faktor dari dalam yaitu faktor individu seperti kebutuhan jangka panjang, sedangkan faktor pendorong dari luar tentunya berasal dari orang lain dan juga citra perusahaan.

Penelitian dilakukan Pada tanggal 12 November – 24 Desember peneliti telah melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa nasabah bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Tujuannya untuk mengukur faktor yang mempengaruhi

nasabah dalam pembukaan tabungan BCA syariah di Yogyakarta. Ada pun nasabah BCA syariah Yogyakarta yang peneliti jadikan sampel sebagai narasumber yaitu sebanyak 5 orang nasabah dikarenakan dalam melakukan penelitian, peneliti sulit menemukan beberapa nasabah non muslim lainnya karena masih kurang konsistennya terhadap bank BCA Syariah. Seiring semakin majunya revolusi industri sehingga nasabah dipermudahkan dengan beberapa pelayanan jasa perbankan secara online. Salah satu teknologi informasi yang digunakan bank pada saat ini adalah *Elektronik Channel* yaitu seperti: *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*. Dunia perbankan saat ini sudah memanfaatkan internet sebagai salah satu sarana dalam menawarkan berbagai layanan jasa dan produk sehingga aktifitas transaksi berlangsung lebih simpel serta leluasa karena dapat diakses tanpa melihat waktu dan tempat.

Dalam hal ini dapat diklasifikasi informan sebagai berikut.

Tabel 4.1 Klasifikasi Jumlah Informan

Klasifikasi	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin <ul style="list-style-type: none"> Lak- Laki Perempuan 	5 orang -	100% 0%
Usia <ul style="list-style-type: none"> 38 - 45 46 – 55 > 55 	3 1 1	60% 20% 20%
Agama <ul style="list-style-type: none"> Kristen Protestan Katolik 	3 2	60 40
Jumlah	5	100%

Sumber data primer (2020)

Dilihat dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah yang dijadikan sampel oleh peneliti sebagai informan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan faktor pendorong nasabah membuka tabungan di bank BCA syariah Yogyakarta sebanyak 5 orang nasabah non muslim. Dimana presentase untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 100% dengan jumlah sebanyak 5 orang.

Selanjutnya klasifikasi berdasarkan usia, didominasi oleh kategori usia 38-45 tahun sebesar 60% dengan jumlah sebanyak 3 orang. Sedangkan untuk kategori umur diatas 55 tahun hanya 2 orang dengan persentasi sebesar 40%. Kemudian berdasarkan pendidikan, dapat dilihat bahwa untuk pendidikan terakhir paling rendah informan berpendidikan Diploma (D-III) berjumlah 2 orang dengan presentase sebesar 40%. berpendidikan Sarjana (S-1) berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 40% dan berpendidikan sarjana S-2 berjumlah 1 orang dengan presentse sebesar 20%

2. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Setelah mengetahui klasifikasi informan untuk penelitian ini, selanjutnya Peneliti akan mendeskripsikan hasil Penelitian yang bersumber dari wawancara langsung nasabah bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Adapun untuk menjawab pertanyaan terkait faktor yaang mempengaruhi minat nasabah dalam wawancara peneliti mengajukan pertanyaan yaitu apa alasan utama informan memilih Bank BCA Syariah

Kemudian jawaban atas pertanyaan tersebut sangat beragam. Ada sebagian nasabah membuka rekening dikarenakan faktor produk yang ditawarkan oleh bank BCA syariah cabang Yogyakarta, ada karena faktor lokasi yang berdekatan dengan domisili nasabah yang bersangkutan, atau sebagian lagi karena faktor promosi atau faktor lainnya. Untuk itu peneliti mengklasifikasikan faktor-faktor yang menjadi penyebab minat membuka tabungan pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta berdasarkan pilihan faktor pendorong terbesar, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Faktor Pendorong Motivasi Nasabah Non Mulsim di Bank BCA Syariah

No	Faktor-Faktor Pendorong	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Persepsi (Larangan Riba)	3	60%
2	Promosi	0	%
3	Produk	1	20%
4	Pelayanan	1	20%
5	Lokasi	0	%
Jumlah			100%

Sumber: data primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 Tingkatan Pendorong Motivasi Nasabah Non Mulsim di Bank BCA Syariah, diketahui bahwa berdasarkan 5 (Lima) variabel terdapat 3 variabel yang mempengaruhi nasabah untuk membuka tabungan di Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Adapun presentase nasabah Bank BCA Syariah cabang Yogyakarta yang sangat berpengaruh pada keputusan non muslim menjadi nasabah BCA syariah Cabang Yogyakarta adalah faktor persepsi dengan presentase sebesar 60 % dan variabel lain yang mempengaruhi minat non muslim untuk menjadi nasabah bank BCA syariah adalah Produk dan Kemudahan transaksi dengan presentase yang sama sebesar 20% dari lima narasumber.

Setelah melakukan wawancara, faktor yang mempengaruhi minat non muslim menjadi nasabah Bank BCA syariah cabang Yogyakarta mengacu pada tiga faktor yang telah disebutkan sebelumnya yaitu faktor persepsi, faktor produk, dan faktor kemudahan transaksi. Namun, menurut Peneliti masih terdapat faktor-faktor pendukung lainnya yang memberikan pertimbangan kepada Nasabah untuk menarik minat nonmuslim membuka rekening di bank BCA syariah cabang

Yogyakarta. Ada pun faktor pendukung lainnya yaitu berkaitan dengan lokasi dan promosi. Maka selanjutnya peneliti akan membahas lebih mendalam terkait dengan minat non muslim menjadi nasabah BCA syariah, yaitu sebagai berikut:

a. **Variabel Persepsi yang Mempengaruhi Minat non Muslim**

Kotler & Keller (2009:180), menyatakan persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap diri kita. Persepsi didefinisikan sebagai proses menggabungkan dan mengatasi pencaindra.

Persepsi ialah perihal yang sangat utama dalam memandang suatu citra reputasi perusahaan atau lembaga, citra perusahaan dibentuk dari komunikatif pemasaran yang ampuh dan strategi. Adapun kualitas citra bergantung kepada reputasi pemberian lingkungan mikro dan lingkungan makro.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait dengan tingkat keminatan non muslim menjadi nasabah, faktor utama yang paling mempengaruhi adalah faktor persepsi dan juga ikut mempengaruhi diantaranya faktor produk dan kemudahan transaksi di bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Penelitian ini memberikan arti bahwa faktor yang paling mempengaruhi adalah faktor persepsi hal ini sesuai dengan teori Kollter & Keller.

Berdasarkan responden non muslim, yang menerangkan bahwa terdapat tiga alasan utama orang dari informan yang memilih persepsi sebagai alasan utama untuk menjadi nasabah bank BCA syariah cabang Yogyakarta

1. Bapak Setiawan

Bapak Setiawan menyampaikan alasan dalam persepsi (larangan riba) sebagai hal utama penunjang minat adapun alasan pak setriawan sebagai berikut:

Menurut saya Bank BCA syariah merupakan salah satu bank syariah yang ada di Indonesia dari beberapa macam bank syariah lainnya. Bank BCA syaraih yang

beroperasi sebagai prinsip Islam, mengharamkan bunga dan larangan riba, hal ini membuat saya tertarik karena tidak menyusahkan nasabah dalam pengambilan keputusan dalam memilih bank sebagai intermediasi keuangan. Hal utama saya memilih bank BCA syariah karena tingkat kepercayaan karena saya meyakini pelerangan terhadap pengambilan terhadap harta berlebihan itu dilarang, dan jika tidak ada kepercayaan mana mungkin saya mau menabung di BCA syariah.

2. Bapak Hery

Bapak Hery menyampaikan alasan dalam persepsi (larangan riba) sebagai hal utama,

“Saya memutuskan pilihan untuk memilih Bank BCA syariah karena mempunyai prinsip kejujuran dan keterbukaan (transaparansi) bukti kejujuran dan keterbukaan tersebut dapat dilihat dari laporan keuangan yang saya miliki. Perjanjianya sudah sejak dari awal akad hingga sampai akhir laporan keuangan tidak memiliki unsur penipuan dan kesalah pahaman akad”

Kita bisa melihat bahwa bapak Heri mendasarkan kepercayaannya kepada kejujuran dan keterbukaan terhadap pengelolaan uang yang dititipkannya tersebut, dan asas kejujuran dan kemudahan tersebut juga terkandung dalam konsep pencegahan riba.

3. Bapak Handoyo

Bapak Handoyo menyampaikan alasan dalam persepsi (larangan riba) sebagai hal utama dalam pengembalian keputusan terhadap minat untuk memilih bank BCA syariah

Menurut saya “prinsip keseimbangan ekonomi syariah sebagai alternatif keuangan tidak serta merta hanya untuk umat Islam saja yang berhak menggunakan kepemilikan oleh umat Islam melainkan bersifat universal. Yang bersiat mutlak hanya kepunyaan Tuhan yang maha esa. Yang saya ketahui tentang perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil dan mengharamkan riba serta tidak adanya bunga, hal ini membuat saya berfikir untuk menggunakan BCA syariah cabang

Yogyakarta, produk dan pelayanan di bank BCA syariah juga tidak kalah bagus dengan bank konvensional, kalau ditanya seberapa paham tentang bank syariah dikit-dikit paham lah kutip bapak Handoyo”.

Dengan demikian bahwa perikau nasabah non muslim dalam memilih bank BCA syariah cabang Yogyakarta sebagai sarana intermediasi keuangannya tak terlepas dari pemahaman-nya terhadap perbankan syariah sehingga menjadi alasan nasabah non muslim memilih bank syariah.

Dari pemaparan ketiga informan tersebut dapat kita pahami bahwa pandangannya terhadap bank syariah ternyata selaras dengan teks-teks ajaran Islam seperti berikut:

a) Al-Qur'an surat Ali 'Imran ayat 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٣٠

Yang artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*”.

b) Al-Qur'an surat Ar-Rum ayat 39

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبٍّ لَّيْرَبُوهَا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوهَا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ٣٩

Yang artinya: “*Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)*”.

c) Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Yang artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

d) Qur'an surat An-Nisa' ayat 161

وَأَخْذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْباطِلِ وَأَعْتَدْنَا
لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ١٦١

Yang artinya: “dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah ilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.

e) Qur'an surat An-Nisa' ayat 7

لِّلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا تَرَكَ الْوَالِدَانِ وَالْأَقْرَبُونَ وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا تَرَكَ الْوَالِدَانِ وَالْأَقْرَبُونَ مِمَّا قَلَّ مِنْهُ أَوْ
كَثُرَ نَصِيبًا مَّفْرُوضًا

Yang artinya “Bagi orang laki-laki ada hak bagian dari harta peninggalan ibu-bapa dan kerabatnya, dan bagi orang wanita ada hak bagian (pula) dari harta peninggalan ibu-bapa dan kerabatnya, baik sedikit atau banyak menurut bahagian yang telah ditetapkan.

f) Qur'an surat An-Nisa' ayat 8

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةُ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Yang artinya “Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.

g) Qur'an surat An-Nisa' ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (٩)

yang artinya “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.

Dari pernyataan 3 orang informan diatas, maka kualitas pemahaman yang di terapkan dan ditawarkan oleh BCA syariah cabang Yogyakarta menjadi faktor utama yang mendorong minat Nasabah untuk menggunakan perbankan syariah. Adapun Persepsi pemahaman mengenai perbankan syariah yang menjadi unggulan nasabah

b. Variabel Produk yang Mempengaruhi Minat Non Muslim

Dalam dunia marketing produk adalah barang atau jasa yang dapat di perjual belikan, Produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, property, organisasi, dan gagasan. Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2007)

Sedangkan menurut Wiliam. J Stanton yang diterjemahkan oleh Juliadi (2003) memberikan definisi produk sebagai berikut, “produk adalah sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata di dalamnya suatu tercangkup oleh warna, harga, kemasan, plastic, pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginannya.

Produk-produk yang ditawarkan tentunya harus mempunyai kualitas, keunggulan, dan ciri khas tersendiri. Tujuannya tentu saja untuk menarik minat konsumen baik muslim maupun non muslim untuk memilih bank BCA syariah dibandingkan dengan yang lain. Apabila produk yang ditawarkan sudah memiliki ciri khas sendiri dan berbeda dari produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan lain, maka kemungkinan besar nasabah akan menjatuhkan pilihan ke BCA syariah cabang Yogyakarta.

Berdasarkan pada penjelasan sebelumnya terkait dengan faktor pendorong minat nasabah bahwa faktor produk menjadi minat Nasabah untuk menggunakan tabungan BCA syariah Yogyakarta sebagai alat transaksi keuangan.

1. Bapak Hermanto

Bapak Hermanto menjelaskan bahwa “saya tertarik menggunakan BCA Syariah karena produk yang ada cukup menarik dan produk yang di tawarkan tidak kalah dengan bank konvensional. Menurut nasabah produk yang menarik minat dalam bertransaksi di bank Bca syariah yaitu tabungan berencana syariah karena produknya aman, layanannya bagus dan menguntungkan juga tidak dikenakan biaya pajak yang bermacam macam”.

Bank BCA syariah sebenarnya sudah menawarkan beragam produk perbankan. Produk- produk bank BCA syariah mencakup *wadi'ah* (simpanan), pembiayaan dengan bagi hasil (*al-musarakah dan al-mudharabah*) dan (jasa) yang di tawarkan oleh bank. Berdasarkan pernyataan yang dipaparkan oleh informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor produk berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan layanan tabungan berencana syariah di bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Dalam hal ini produk yang menjadi unggulan nasabah yaitu tabungan berencana syariah memberikan kemudahan transaksi terhadap nasabah yang notabnya non muslim. Sehingga sudah seharusnya produk ini merupakan nilai utama yang harus dipertahankan dan dikembangkan di bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Hal ini di karenakan bank BCA syariah tidak akan bertahan tanpa adanya minat nasabah dalam memilih produk yang di hasilkan, dengan demikian pihak bank BCA syariah cabang Yogyakarta untuk mengembangkan kualitas produk tabungan berencana syariah dengan berdasarkan ketentuan syariah agar dapat memberikan tingkat kepuasan nasabah dalam memilih produk.

Berikut tahapan Rencana iB ialah tabungan investasi berlandaskan prinsip *mudharabah* guna membantu perencanaan keuangan nasabah.

Manfaat

1. Menjadi salah satu alternatif investasi bagi Nasabah untuk jangka pendek dan menengah
2. Memperoleh kepastian pencapaian dana untuk perencanaan keuangan Nasabah
3. Nasabah memperoleh manfaat ganda yaitu bagi hasil yang lebih kompetitif sekaligus manfaat proteksi asuransi jiwa
4. Sebagai sarana bagi Nasabah untuk berdisiplin dalam menabung

Persyaratan

1. Memiliki Tahapan iB atau Giro iB sebagai rekening induk
2. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening
3. Identitas diri yang masih berlaku
4. Usia Nasabah 17 s/d 55 tahun pada saat pembukaan rekening
5. Usia Nasabah maksimal 65 tahun pada saat jatuh tempo rekening
6. Mengisi formulir *Simplified Issue Offering*

c. Variabel Pelayanan yang Mempengaruhi Minat Nasabah non Muslim

Pelayanan menurut Kotler (2001) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan tidak kepemilikan apapun, di mana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berikut komponen proses pelayanan pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta adalah

1. Sumber Masukan

Sumber masukan dari suatu system antrian dapat terdiri atas populasi orang, barang, komponen, atau kertas kerja yang datang pada system untuk dilayani

2. Pola Kedatangan

Pola kedatangan adalah cara dengan Pola kedatangan adalah cara dengan mana individu-individu dari populasi memasuki system. Individu-individu mungkin datang dengan tingkat kedatangan dengan konstan atau random. Distribusi probabilitas poisson adalah pola kedatangan secara random. Hal ini terjadi karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variabel-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

3. Disiplin Antrian

Disiplin antrian merupakan pedoman keputusan yang digunakan untuk menyeleksi individu-individu yang memasuki antrian untuk dilayani lebih dulu. Disiplin antrian yang paling umum adalah pedoman first come, first served (FCFS). Disiplin antrian yang lain adalah shortest operating service time (SOT), last come first served (LCFS), longest operating time (LOT) dan service in random order (SIRO).

4. Kepanjangan Antrian

Bila kapasitas antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani secara nyata, berarti system antrian menjadi faktor berarti system antrian menjadi faktor yang dapat dilayani secara nyata berarti system mempunyai kepanjangan antrian yang terbatas.

5. Tingkat Pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani individu-individu dalam suatu system disebut waktu pelayanan. Waktu pelayanan mungkin konstan atau acak (random). Waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial tetapi bila distribusinya acak akan mengikuti distribusi poisson.

Berkaitan dengan faktor pelayanan, seorang informan telah mengakui bahwa hal yang mempengaruhinya minat untuk membuka tabungan di bank BCA syariah Yogyakarta adalah faktor Pelayanan.

1. Bapak Budi

Hal yang paling menarik ditemukan pada saat wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu jawaban salah seorang informan yang bernama Bapak Budi “Menyampaikan alasan yang mempengaruhi dirinya lebih memilih menggunakan bank BCA syariah sebagai sarana transaksi keuangan dikarenakan proses transaksinya yang tidak begitu susah atau dapat diartikan mudah. Hal ini merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam perbankan karena nasabah tidak perlu menunggu lama, seperti antrian panjang pada umumnya”. Tutar salah satu informan.

Sesuai dengan paparan yang diberikan oleh informan di atas, dapat dilihat bahwa faktor pendorong minat informan untuk memilih bank BCA syariah cabang Yogyakarta berasal dari dalam diri yakni berkaitan dengan faktor kemudahan pelayanan transaksi karena perbankan syariah masih dalam masa pertumbuhan di Indonesia dan pemahaman masyarakat yang menganggap bank syariah adalah bank milik orang Islam sehingga kebanyakan dari masyarakat masih menganggap bank syariah dan konvensional sistemnya sama saja sehingga masih banyak masyarakat yang memilih bank konvensional. Hal ini yang menarik informan tersebut untuk menggunakan bank syariah juga karena kurangnya minat masyarakat terhadap perbankan syariah sehingga pelayanannya lebih cepat dan tidak menunggu lama. Apabila semakin banyak nasabah yang merasa puas atas kemudahan transaksi yang diberikan oleh bank BCA syariah cabang Yogyakarta, maka kepercayaan Nasabah

akan semakin bertambah. Sehingga dimungkinkan Nasabah tersebut akan mensosialisasikan kepada keluarga, teman, rekan kerja, ataupun orang lain untuk membuka tabungan pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta

Kasus Bapak budi berbeda dengan informan lainnya secara menyeluruh mencari informasi tentang bank BCA syariah cabang Yogyakarta melalui pribadi sendiri. Memang pertama kenal bank BCA Syariah dari beberapa orang dalam kelompok kehidupan social. Tetapi dalam hal pemahaman bapak budi mencoba menyelusuri dengan sendirinya, hal menarik dari faktor minat kemudahan transaksi dalam proses pelayanan terhadap nasabah

d. Variabel Promosi

Faktor promosi merupakan faktor yang mempengaruhi nasabah tetapi tidak menentukan pilihan utama dalam pembukaan tabungan pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Ini dibuktikan dari hasil tabel diatas yang menjelaskan tidak adanya nasabah yang memilih faktor promosi pada minat bank BCA syariah Walaupun demikian, menurut Peneliti promosi tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor lain yang telah dibahas sebelumnya. Bahkan bisa dibilang bahwa promosi merupakan faktor pendorong minat yang penting untuk mendukung faktor-faktor yang lain, terutama terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Hal ini dikarenakan sebuah produk dapat dikenal dan dikembangkan apabila promosi yang dilakukan sesuai dan tepat pada sasaran. Begitu pula sebaliknya, apabila promosi tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka produk tersebut tentunya tidak akan dilirik oleh nasabah.

Promosi ialah salah satu fungsi pemasaran yang berfokus pada komunikasi program-program pemasaran secara persuasive pada target pelanggan dan calon pelanggan guna meningkatkan adanya proses transaksi pertukaran antara perusahaan dan audience. (Hasan A, 2008)

Produk yang sudah direncanakan sayang apabila tidak dikenali oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi dengan tujuan menarik konsumen untuk

membelinya. Fungsi dari Promosi yakni menyampaikan variabel terkait baur perusahaan (*marketing mix*) yang sangat penting untuk dijalankan perusahaan dalam aktifitas pemasaran produk. Oleh karena itu, promosi juga termasuk sebagai media yang paling ampuh dalam menarik serta mempertahankan nasabahnya.

Dalam prakteknya bank BCA syariah cabang Yogyakarta memiliki sekurangnya 3 (tiga) macam media promosi pada aktifitas mempromosikan produk-produk yang ditawarkan, yaitu:

- 1) Periklanan, merupakan promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam bentuk spanduk, brosur, bilboar, Koran, majalah, radio, atau televisi.
- 2) Publisitas, ialah proses promosi yang dilaksanakan guna meningkatkan citra perusahaan dihadapan para nasabah atau calon nasabah melalui aktifitas sponsorship terhadap suatu kegiatan amal, sosial dan olahraga.
- 3) Penjualan pribadi (*personal selling*), ialah proses promosi yang dijalankan oleh pribadi-pribadi karyawan perusahaan terkait guna melayani melalui yang memberikan pengaruh secara langsung maupun tidak pada nasabah.

Promosi sebuah produk yang ditawarkan, tidak lepas dari peran seorang agen di perusahaan tersebut. Agen merupakan orang yang mempromosikan sebuah produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada masyarakat.

3. Variabel yang Tidak Mempengaruhi Minat Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah

Reputasi bank syariah sangat baik dimata masyarakat non muslim. Bagi nasabah sebuah reputasi masih dianggap sangat penting dalam membuat keputusan menjadi nasabah di bank syariah, karena apabila sebuah bank memiliki reputasi atau citra yang buruk maka nasabah tidak tertarik untuk berkontribusi dengan bank tersebut namun menurut peneliti yang melakukan penelitian pada

bank BCA Syariah cabang Yogyakarta menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang tidak mempengaruhi nasabah non muslim untuk mengambil keputusan.

a. Variabel Bagi Hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem atas pembagian hasil keuntungan sesuai dengan kesepakatan antara (*mudharib*) pengelola dana dan (*sahibul maal*) penyimpan dana dalam prinsip ekonomi syariah. Haramnya bunga dalam ekonomi syariah membawa dampak penghapusan bunga secara mutlak, sebagai tawaran baru di luar sistem bunga yang cenderung tidak mencerminkan keadilan (*injustice atau dzalim*) karena memberikan diskriminasi terhadap pembagian resiko kerugian maupun keuntungan bagi para pelaku ekonomi. *Fiqh mu'amalah* syariah dibangun atas dasar larangan riba, larangan gharar, tuntunan bisnis halal, resiko bisnis ditanggung bersama, dan transaksi ekonomi yang berlandaskan pada pertimbangan memenuhi rasa keadilan. *Profit and loss sharing* berarti keuntungan dan atau kerugian yang mungkin timbul dari kegiatan ekonomi/bisnis ditanggung bersama-sama. (Yahya & Agunggunanto, 2011)

Dari beberapa narasumber yang di wawancara oleh peneliti mengatakan bahwa bagi hasil memang menguntungkan bagi tiap nasabah tapi hal ini tidak memutuskan pilihanya untuk memilih bank BCA syariah sebagai sarana transaksi keuangan, melainkan minat nasabah dalam memilih bank BCA syariah karena pemahaman mengenai perbankan.

b. Variabel Lokasi

Faktor lokasi merupakan salah satu faktor yang tidak menentukan minat nasabah untuk memilih bank BCA Syariah cabang Yogyakarta. Dimana dari jumlah keseluruhan informan, tidak satupun informan memilih lokasi sebagai faktor pendorong utama mereka untuk memilih bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Akan tetapi, Peneliti menganalisis dari semua jawaban yang diberikan oleh informan dan menarik kesimpulan bahwa lokasi dari bank BCA syariah cabang Yogyakarta juga menjadi faktor lain yang turut serta mendorong keinginan nasabah untuk membuka rekening disana.

Lokasi adalah sebuah keputusan yang sangat diperhitungkan oleh perusahaan, karena lokasi yang strategis bukan hanya berada dipusat keramaian. Lokasi strategis selain dipusat keramaian tetapi juga bisa menunjang kelancaran produk yang akan kita tawarkan kepada masyarakat. Lokasi ini diharapkan dapat memenuhi harapan pengusaha untuk menarik konsumen dalam mendapatkan keuntungan dan sebaliknya apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan lokasi akan menghambat kinerja bisnis. Maka, pemilihan lokasi bisnis yang dekat dengan target pasar serta ketersediaan infrastruktur yang memadai merupakan sebuah strategi yang dapat memudahkan konsumen untuk mendapatkan produk yang diinginkannya.

Sebagai seorang calon nasabah baru, tentunya kita akan memilih lokasi perusahaan yang strategis. Strategis disini artinya adalah lokasi yang terletak dipusat kota dan mudah ditemui. Berkaitan dengan itu, jika dilihat lokasi dari bank BCA syariah cabang Yogyakarta dapat dikatakan sangat strategis. Dimana bank BCA syariah cabang Yogyakarta terletak tengah-tengah kota Yogyakarta yaitu di Jalan P. Mangkubumi No.5, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta. Dengan letak lokasi perusahaan yang strategis, tentunya akan memberikan kemudahan bagi nasabah-nasabah jika ingin berkunjung kesana. Apalagi bagi calon nasabah baru, pasti kebanyakan dari mereka akan memperhatikan letak lokasi perusahaan terlebih dahulu. Mereka akan memilih perusahaan yang berlokasi ditengah kota, karena memang pada kenyataannya kita tidak mau direpotkan untuk mencari-cari perusahaan yang lokasinya sulit untuk ditemukan.

Seperti pernyataan salah satu informan, yaitu bapak Setiawan, menyatakan bahwa:

“Saya pribadi tidak berpengaruh. Karena saya lebih ke kualitas. Mungkin pandangan nasabah lain sangat mempengaruhi, karena kalau lembaga berlokasi dipusat kota otomatis pasti bakalan ramai. Alangkah baiknya bank BCA syariah cabang Yogyakarta membuka unit pembantu di tiap tempat agar masyarakat lebih mengenal Bank BCA syariah”

Dari pernyataan bapak Setiawan bisa dipahami lokasi bank BCA Syariah cabang Yogyakarta sudah strategis tetapi tidak berpengaruh terhadap keputusannya dalam pembukaan rekening asuransi Syariah. Bapak Setiawan sangat setuju dengan lokasi bank BCA syariah dipusat kota dan memudahkannya dalam mengembangkan sayapnya sendiri. Jadi, secara tidak sadar sebenarnya Pak Setiawan mempertimbangkan lokasi karena memang kenyataanya bank BCA syariah cabang Yogyakarta terletak dipusat kota. Dan hal itu tentu memberikan kemudahan baginya.

C. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor persepsi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah bank BCA syariah cabang Yogyakarta. Penelitian yang ditulis oleh (Junaidi, 2015) dengan judul Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah (Studi Kota Palopo). Sektor perbankan tidak terlepas dari perilaku nasabah dalam menentukan pilihannya, apakah akan menggunakan jasa perbankan syariah atau jasa perbankan konvensional. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat dan nasabah terhadap bank syariah di Kota Palopo. Teknik pengumpulan data didapat melalui kuesioner. Hasil analisis deskripsi yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor penentu masyarakat Muslim untuk memilih bank syariah adalah religiusitas dan pemahaman. Selain faktor persepsi pemahaman, faktor produk juga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih perbankan syariah. Hal ini memiliki persamaan dari peneliti sebelumnya (Syafriana, 2018) dan (Yupri dan Sari, 2012) adanya pengaruh positif terhadap faktor produk dan faktor pelayanan pada penelitian ini faktor produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim menabung di bank syariah secara parsial variabel promosi dan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim menabung di bank syariah. Dengan bukti bahwa tingkat signifikan promosi 0,023 dan produk 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan penelitian (Yupri dan Sari, 2012) menyimpulkan bahwa dalam keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah bank yang menjadi acuan dalam bertransaksi yaitu produk yang ditawarkan oleh bank BCA syariah. Oleh

sebab itu produk yang ditawarkan bank BCA syariah tersebut memiliki korelasi yang fundamental dalam pengambilan keputusan masyarakat non muslim untuk menggunakan bank BCA syariah tersebut

Selain dari penelitian sebelumnya (Syafarina, 2018) dan (Yupri dan Sari, 2012), Penelitian ini juga mempunyai kesamaan dengan penelitian (Fauzan, 2016) mengungkapkan hasil penelitian variabel yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah yang dijelaskan oleh variabel bebas yaitu promosi, fasilitas pelayanan, dan lokasi (56,3 %) dan sisanya (43,7 %) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan. Dalam hal ini untuk memprediksi kinerja minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank Muamalat Indonesia yaitu faktor promosi, fasilitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap masyarakat non muslim menjadi nasabah

Dalam penelitian (Hapsari dan Syaiqi Beik, 2014) bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank Syariah di DKI Jakarta yaitu diantaranya kecenderungan nasabah non muslim terhadap bank syariah di Jakarta mendapatkan informasi terbanyak melalui teman dan internet masing-masing sebesar 23,7 % dan sisanya sebanyak 68 % dari responden non muslim bank syariah menganggap bank syariah lebih unggul dibandingkan bank konvensional. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa keunggulan bank syariah yaitu transparansi terhadap nasabah non muslim sehingga nasabah non muslim lebih tertarik dalam menggunakan produk bank syariah.

Selain itu terdapat penelitian oleh (Amaliah, 2015) mengungkapkan penelitiannya alasan nasabah non muslim dalam memilih produk di bank syariah yaitu produk pembiayaan bahwa skema, promosi dan akad menjadi dasar fundamental nasabah non muslim dalam menggunakan produk pembiayaan karena memiliki keunggulan yang memudahkan masyarakat non muslim bertransaksi.

Penelitian yang diungkapkan oleh (Ahmad dan Saeful, 2016) bahwa faktor pengetahuan masyarakat mengenai ciri khas Islami yang dimiliki Bank Syariah, pengetahuan masyarakat tentang kehandalan sistem di Bank Syariah. Faktor

tersebut yang menjadi acuan masyarakat non muslim dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman/pengetahuan masyarakat lebih cenderung kepada faktor ke-Islaman terdapat yang ada di Bank Syariah.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Pradipta, Hariadi, dan Ariani, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat non muslim menjadi nasabah pada Bank Syariah adalah pola pikir terhadap bank syariah. Dalam hal ini pengetahuan nasabah non muslim terkait larangan riba dan keuntungan yang didapat jika menjadi nasabah bank syariah merupakan keunggulan dalam menarik minat masyarakat non muslim sehingga memilih bank syariah menjadi tempat bertransaksi dan produk-produk yang ada di Bank Syariah dapat bersaing dengan bank konvensional.

Dari hasil penelitian yang telah berkembang, dapat dikorelasikan dengan persamaan penelitian ini sehingga bisa mengambil beberapa data yang sudah saya kembangkan melalui tabel 4.2 halaman 58. Dari hasil tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa persentase nasabah yang mengambil faktor persepsi larangan riba lebih mendominasi sekitar 60%. Sedangkan realita pengambilan produk mencapai 20% dengan satu produk yang berorientasi kepada produk tabungan rencana syariah oleh nasabah.

Responden yang menggunakan produk tabungan berencana syariah bernama bapak Hermanto menjelaskan bahwa produk tabungan berencana syariah jauh dari yang namanya bunga atau riba. Karena tidak dikenakan biaya operasional lain yang bersifat sepihak. Berdasarkan pernyataan responden tersebut bahwa dalam bertransaksi yang menggunakan akad syariah memiliki prinsip-prinsip yaitu: kejujuran, keadilan, kemashlahatan, dan kesejahteraan (*fallah*) sehingga prinsip tersebut terealisasi sesuai tuntunan syariat dalam bertransaksi oleh operasional Bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta, melalui pendekatan tanggapan oleh pihak nasabah. maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam bertransaksi pihak bank BCA syariah telah menjelaskan prosedural awal akad yang

diinformasikan melalui portofolio bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta dengan tranparansi dalam margin yang ditetapkan bank BCA syariah..

Besarnya persentase tingkatan faktor pendorong motivasi terhadap nasabah non muslim di bank BCA syariah melalui faktor pendorong persepsi nasabah yakni terkait larangan riba. Yang pada awalnya persepsi riba dari nasabah non muslim masih dibangun stigma privat agama Islam. Sehingga melalui pendekatan perusahaan pada aspek sosialisasi kesadaran dan berhasil mengumpulkan jumlah yang banyak oleh nasabah non muslim untuk memahami persepsi larangan riba yang lebih kompleks. Dan oleh karena itu bisa dibuktikan bahwa persepsi itu meningkat sebesar 60% dengan jumlah nasabah non muslim 3 orang. Sehingga upaya dilakukan adalah melalui pendekatan promosi yang masih bermasalah dan perlu di dorong lebih jauh. Karena promosi berdampak kepada pengambilan keputusan nasabah non muslim untuk terlibat aktif bersama bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta.

Dari ketiga nasabah yang sudah memahami persepsi larangan riba menjelaskan bahwa kenyataan kehadiran bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta untuk mengadakan promosi maupun marketing tidak dapat disalurkan dengan baik. Saya sendiri mengambil spekulasi bahwa permasalahan tersebut dikarenakan masih minim pengetahuan mengenai perbankan syariah secara aplikatif.

Sedangkan pelayanan tersendiri mencapai 20% dengan jumlah 1 orang. Dan sesuai dengan hasil wawancara terhadap nasabah non muslim bernama bapak Budi menjelaskan bahwa faktor utama dari pelayanan bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta yakni kemudahan transaksi dan memberikan ruang yang bebas bagi jalannya transaksi tersebut. Seperti contoh tidak monoton dalam permasalahan kebosanan nasabah melalui antrian yang panjang. Sehingga bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta memberikan fasilitas pendukung yang modern serta bisa diakses dimanapun.

Permasalahan tambahan yang terjadi dalam tingkatan faktor pendorong motivasi terhadap nasabah non muslim di bank BCA syariah Cabang Yogyakarta

ialah lokasi keberadaan bank tersebut. Lokasi bank tersebut berada tepat di jantung perkotaan, tetapi alhasil tidak mampu menarik minat dan preferentif nasabah non muslim. Menurut spekulasi saya bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta tidak mempunyai bangunan fisik yang kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik perhatian banyak orang, dan saya maklumi keberadaan bank tersebut masih terintegrasi dengan bank BCA konvensional Cabang Yogyakarta.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penyusun uraikan di atas, maka penyusun menyimpulkan bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di BCA Syariah cabang Yogyakarta. Faktor terbesar yang mempengaruhi nasabah ialah faktor persepsi dimana hal tersebut didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan dilapangan dengan jumlah informan 5 Orang yang menjelaskan bahwa faktor persepsi atau pemahaman merupakan hal utama yang menjadi faktor pendorong informan tersebut menjadi nasabah di BCA syariah cabang Yogyakarta dengan presentase sebesar 60% sedangkan untuk faktor Produk dengan presentase sebesar 20% dengan produk unggulan yang ditawarkan yaitu tabungan berencana syariah dengan berbagai kemudahannya, adapula faktor pendukung seperti faktor pelayanan dengan presentase sebesar 20% dimana faktor ini berkaitan dengan kemudahan pelayanan transaksi dengan komponen penting proses pelayanan pada bank BCA syariah cabang Yogyakarta yakni meliputi Sumber Masukan, Pola Kedatangan, Disiplin Antrian, Kepanjangan Antrian, Tingkat Pelayanan.

Faktor lain yang juga menjadi pendukung yang namun kurang berpengaruh terhadap non muslim untuk menjadi nasabah di BCA Syariah cabang Yogyakarta adalah faktor promosi, faktor lokasi, dan faktor bagi hasil. Ketiga faktor ini tidak teruji keabsahan data karena tidak konsistennya informan dalam memberikan data wawancara dengan kuisioner tertutup

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka Penyusun ingin memberikan beberapa saran untuk bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk-produk yang ditawarkan kepada Nasabah, serta gencar dalam memberikan pemahaman terhadap pola pikir masyarakat tentang perbankan syariah karena pemahaman menjadi faktor pendorong terbesar sehingga masyarakat berkeinginan untuk membuka tabungan instansi tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan oleh bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta harus lebih baik dan tetap harus mempertahankan layanan yang berbudaya Islam, karena dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa nyaman dan diperhatikan. Selanjutnya akan terciptalah kepercayaan Nasabah untuk memilih bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta sebagai lembaga intermediasi keuangan dan menjaga hal-hal penting yang menyangkut kehidupan nasabah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Azmi. (2015). *Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah* (Studi Kasus Nasabah Di BNI Syariah KC. Rungkut Surabaya) JESTT Vol. 2 No. 1 Januari 2015
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Andespa, R. (2017). *Pengaruh Budaya dan Keluarga Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah*. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1): 35-49.
- Antonio. Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arbi, Syarif. 2002. *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*. Jakarta : Djambatan.
- Arif, A., Nur, R., & Euis, A. (2010). *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- At-tariqi, Abdullah Abdul Husein. 2004. *Ekonomi Islam Prinsip, Dasar dan Tujuan*, Yogyakarta: Magistra Insania Press.
- Ascarya, & Yumanita, D. (2005). *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat pendidikan dan studi kebanksentralan (PPSK).
- BCA Syariah. (2020,). Retrieved from <http://www.bcasyariah.co.id>
- Cholid Narbuko, A. A. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fauzan.(2016). *Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Dengan Regresi Linier Berganda di pt. Bank Muamalat*

- Indonesia Cabang Pematangsiantar*. Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika. ISSN 2527-5771. Volume 1, Nomor 1, Juli 2016
- Hoda, R. S., & Mahsuni, A. W. (2018). *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah* . E-JRA Vil.07 No. 10 Agustus , 4.
- Hasan, A. (2008). Marketing. Yogyakarta: Media Pressindo
- Hapsari & Beik. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Non-Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di DKI Jakarta* Jurnal Al-Muzara'ah, Vol. 2, No. 1 75(ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363)
- Junaidi.(2015). *Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah (STUDI KOTA PALOPO)* Jurnal Fokus Bisnis, Volume 14, No 02, bulan Desember 2015
- Kurniati.(2012). *Analisis Persepsi Dan Preferensi Nasabah Muslim Dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah Di Provinsi Diy (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Yogyakarta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah)* Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume Ii, No.2 Desember 2012
- Munajim dan Anwar *Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah* Jurnal Ilmiah Indonesia – ISSN : 2541-0849 e-ISSN : 2548-1398 Vol. 1, no 2 Oktober 2016
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhammad. (2002). Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta: AMYKPN
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A. P. (2015). *Pengaruh Religiusitas dan Efikasi Diri Terhadap Perlaku Menabung di Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga
- Nurliana, (2007). *Analisis Faktor Yng Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati)* UIN Syarif Hidayatullah 2007
- Paul C.Cozyby (2009), *Methods In Behavior Research*, Yogyakarta, Pustaka pelajar
- Philip, K. (1997). *Marketing Mix* . Upper Saddle river: Prentice Hall International

- Pradipta, Hariadi, dan Ariani *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah: Studi Kualitatif*. Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Surabaya, Jl. Raya Kalirungkut Surabaya 60293 pISSN 2089-3590 | eISSN 2303-2472. Vol 7, No.3, Th, 2017
- Saladin, D. (1994). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Mandiri Maju
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R& D*. bandung: alfabeta.
- Shaleh, A. R., & Wahab, M. A. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Kencana.
- Setiadi, N. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Sarah, S. (2017, April). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah*. 30-31.
- Syafrina dan Manik. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung di Pt. Bank Syariah Mandiri*. JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam) - Volume 3, Nomor 1, Januari - Juni 2018
- Setiadi, N. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media
- Tika, P. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wirdianingsih, (2005) *Bank dan Asuransi islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Yakin.(2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Muslim Dan Non Muslim Terhadap Transaksi Pembiayaan Pada Perbankan Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Volume 1 No. 2 (Juli-Desember) 2016.
- Yahya, M., & Agunggunanto, E. Y. (2011). *Teori Bagi Hasil (Profit And Loss Sharing) dan Perbankan Syariah Dalam Ekonomi Syariah*. Dinamika Ekonomi Pembangunan
- Yupitri dan 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 2012. (ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363)

Zuriah Nurul (2006), *Metodologi Penelitian Sosial dan pendidikan*, Jakarta:Sinar
Grafika Offset



LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Wawancara

Lampiran I

DAFTAR WAWANCARA

Kepada Yth. Responden

Salam Sejahtera

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, sedang mengadakan penelitian dengan kepentingan skripsi untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana (Strata satu / S-1) dengan judul skripsi “Motivasi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di BCA Syariah Cabang Yogyakarta”. Maka dalam rangka mengumpulkan data saya mohon Bapak/Ibu atau Saudara bersedia untuk meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan wawancara ini. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiannya.

Terimakasih

Penyusun

Muhammad Arif Nasir

(14423194)

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria ☐ Wanita ☐
3. Alamat :
.....
4. Usia :
5. Tempat & Tanggal Lahir :
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA
4. Diploma 5. Sarjana 6. Lainnya
7. Status Pernikahan : ☐ Kawin ☐ Belum Kawin ☐ Cerai
8. Pekerjaan : 1. PNS 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta
4. Pelajar / Mahasiswa 5. Ibu Rumah Tangga 6. Lainnya

Hasil Wawancara 1

- Nama : Setiawan
- Waktu Wawancara : 18-19 menit
- Lokasi : Bank BCA Syariah Cabang Yogyakarta
- Hari/tanggal : Senin / 09 Desember 2019

1. Apa yang anda ketahui tentang perbankan syariah?

Jawaban: Bank yang tidak mengenal namanya bunga, denda, dan larangan riba

2. Dari mana anda mengetahui perbankan BCA Syariah?

Jawaban: Dari perkembangan media sosial serta promosi yang di berikan perbankan

3. Apa yang membedakan perbankan BCA syariah dan perbankan konvensional menurut anda?

Jawaban: Menurut saya yang membedakan perbankan syariah dan konvensional saya rasa pada sistem bagi hasil yang lebih tinggi dengan bank

nasional dan akad pada tiap perbankan, selebihnya sama aja dalam hal pelayanan

4. Hal Apa yang paling disukai pada bank BCA syariah menurut anda?

Jawaban : Karena perkembangan bank syariah saat ini masih belum luas jika dibandingkan dengan bank nasional yang ada, dan produk yang ditawarkan tidak kalah dengan produk bank nasional bahkan melebihi seperti halnya dalam pelayanan dan produk yang ditawarkan lebih cepat dan simpel. Sedangkan bank konvensional buruk dalam hal pelayanan dan produk yang ditawarkan hanya menguntungkan sebelah pihak yaitu lembaga itu sendiri

5. Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah perbankan syariah?

Jawaban : Iya, tentu saja bisa karena bank syariah bersifat umum bukan untuk golongan tertentu saja mungkin dari segi pemahaman setiap manusia berbeda untuk penilaian terhadap sesuatu

6. Apakah anda setuju dengan adanya bank BCA Syariah?

Jawaban : Iya saya sangat setuju karena bank BCA Syariah sangat membantu perekonomian Indonesia

7. Yang terlintas di pikiran anda untuk siapa bank syariah didirikan?

Jawaban : Jadi menurut saya bank syariah sebenarnya bersifat umum dan nasabahnya tidak harus orang muslim saja, siapa saja bisa menjadi nasabah perbankan syariah baik muslim ataupun umat lainnya

8. Apakah anda mengetahui sejauh ini bahwa non muslim menggunakan jasa bank syariah?

Jawaban : Iya. Kembali ke awal tadi, tujuan bank syariah di buat itu tidak hanya untuk golongan tertentu, saya yakin non muslim banyak juga yang menggunakan selain saya. Entah mungkin di bank BCA syariah atau bahkan di bank Syariah lainnya

9. Apakah ada perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional?

Jawaban : Ada, saya rasa mulai dari pelayanan sama produknya yang di tawarkan

10. Apakah non muslim merasa terancam dengan adanya bank syariah di indonesia?

Jawaban : Saya merasa tidak terganggu karena pada umumnya bank syariah juga merupakan bank umum

11. Apakah lokasi bank bca syariah menarik perhatian orang untuk menjadi nasabahnya?

Jawaban : Iya menarik, tapi kalau bisa bank BCA syariah perbanyak unit perbakaan

12. Apa saran yang di berikan kepada bank bca syariah

Jawaban : Saran saya memperbanyak promosi melalui poster, memanfaatkan media sosial untuk menarik nasabah

13. Apa yang menjadi kekurangannya bank syariah pada promosinya?

Jawaban : Kurang masif dalam hal promosi, tidak semasif seperti bank BCA umumnya

14. Sebaiknya bank syariah melakukan promosi melalui apa?

Jawaban : Media sosial, stiker dan lain sebagainya

15. Produk apa yang anda punya pada bank Bca syariah?

Jawaban : Tabungan berencana

16. Kiranya apa yang harus di perbahurui pada bank Bca syariah?

Jawaban : Hal yang harus di perbahurui oleh bank BCA syariah adalah Mesin ATM khusus bank BCA asyariah sendiri , memiliki bangunan sendiri selama ini kan masih gabung sama bank BCA konvensional

17. Menurut anda apa yang perlu bank syariah lakukan untuk mendapatkan perhatian non muslim?

Jawaban : Bank syariah harus melakukan Promosi dan sosialisasi pada setiap masyarakat karena pemahaman masyarakat pada umumnya bank syariah maupun konvensional sama saja

18. Apa yang membuat anda termotivasi menjadi nasabah Bank BCA syariah

Jawaban : Kepercayaan, dan tidak adanya bunga yang membuat saya ingin merasa ingin tau

19. Apakah anda pernah merekomendasikan keluarga, sahabat, untuk menggunakan bank BCA Syariah?

Jawaban : Kalau untuk merekomendasikan kepada teman teman saya sudah pernah saya sarankan untuk menggunakan bank BCA syariah tetapi lagi lagi kepercayaan yang mereka dapatkan selama menjadi nasabah bank lainya susah unt di hentikan karena sudah terlajur percaya. Sebelumnya juga pernah membahas tentang perbankan Syariah secara umum pada anak saya tapi saya tidak bisa mengambil keputusan pada anak saya untuk menabung dimana dan bank apa yang harus di tuju.

20. Apakah bagi hasil yang dilakukan oleh bank BCA Syariah tidak mengandung unsur riba dan lebih transparan

Jawaban : Iya selama menjadi nasabah bank bca syariah saya rasa bagi hasilnya lebih menguntungkan dan terasparan

21. Apakah bagi hasil yang ditawarkan oleh bank BCA Syariah menjadi salah satu pertimbangan?

Jawaban : Kalau masalah bagihasil sih disini memang tergolong besar. Tetapi saya tidak begitu melihat besar atau kecilnya bagihasil

22. Apakah anda menggunakan jasa perbankan syariah karena keinginan sendiri

Jawaban : Iya keinginan saya sendiri

23. Mohon bapak/ibu berikan angka pada item di bawah ini. Berikan centang jika item tersebut merupakan alasan utama bapak/ibu memilih asuransi Syariah.

☒ Persepsi	☐ Produk	☐ Lokasi
☐ Promosi	☐ Bagi Hasil	☐ Lainnya

- Nama : Herry

- Waktu Wawancara : 12 – 13 menit
- Lokasi : Bank BCA syariah
- Hari/tanggal : Kamis / 12 Desember 2019

1. Apa yang anda ketahui tentang perbankan syariah?

Jawaban : Bank yang berprinsip islam dan mengharamkan riba

2. Yang terlintas di pikiran anda untuk siapa bank syariah didirikan?

Jawaban : pertama kali terlintas dalam pikiran saya adalah memang bank syariah hanya untuk orang islam saja, tapi setelah mencari informasi dari beberapa berita yang ada yang meyakini saya bank syariah sebenarnya bersifat umum dan nasabahnya tidak harus orang muslim saja, saipa saja bisa jadi nasabah baik muslim atau tidak

3. Dari mana anda mengetahui perbankan BCA Syariah?

Jawaban : Dari perkembangan media sosial serta percakapan antara teman

4. Apa yang membedakan perbankan BCA syariah dan perbankan konvensional menurut anda?

Jawaban : Menurut saya yang membedakan adalah bank syariah yang beroperasi sebagai prinsip agama Islam sedangkan bank konvensional adalah bank kultur

5. Hal Apa yang paling disukai pada bank BCA syariah menurut anda?

Jawaban : Karena nasabahnya masih sedikit jadi pelayanannya lebih cepat dan simpel. Sedangkan bank konvensional dalam hal pelayanan dan produk yang ditawarkan hanya menguntungkan sebelah pihak yaitu lembaga itu sendiri

6. Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah perbankan syariah?

Jawaban : Iya, tentu saja bisa. Hal ini paling berpengaruh terhadap masyarakat karena bank syariah bersifat umum bukan untuk golongan tertentu saja, kebanyakan dari masyarakat belum membuka diri terhadap perbankan syariah yang ada

7. Apakah anda setuju dengan adanya bank BCA Syariah?

Jawaban : Iya saya sangat setuju dengan kehadiran bank BCA syariah karena membantu perekonomian indonesia

8. Bagaimana menurut anda tentang bank BCA Syariah di Yogyakarta?

Jawaban : Untuk perkembangan bank BCA syariah di yogyakarta sendiri belum cukup di kenal oleh kalangan masyarakat sekitar karena *mindset* dari kebanyakan masyarakat masih menganggap bank syariah dan konvensional sama saja atau sama-sama menghimpun dana.

9. Apakah anda mengetahui sejauh ini bahwa non muslim menggunakan jasa bank syariah?

Jawaban : Iya mungkin ada sebagian non muslim juga yang menggunakan bank syariah selain saya. Mungkin di bank Syariah lainnya yang ada di Yogyakarta

10. Apakah ada perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional?

Jawaban : Ada, saya rasa mulai dari pelayanan sama produknya yang di berikan kepada nasabah sebihnya mungkin sama saja

11. Apakah non muslim merasa terancam dengan adanya bank syariah di indonesia?

Jawaban : Saya merasa tidak terganggu karena pada umumnya bank syariah juga merupakan bank umum

12. Apakah lokasi bank BCA syariah menarik perhatian orang untuk menjadi nasabahnya?

Jawaban : Iya menarik, tapi kalau bisa bank BCA Syariah perbanyak unit perbakan

13. Apa saran yang di berikan kepada bank BCA Syariah

Jawaban : Saran saya memperbanyak promosi melalui poster, memanfaatkan media sosial untuk menarik nasabah

14. Apa yang menjadi kekurangannya bank syariah pada promosinya?

Jaaban : Kurang masif dalam hal promosi, tidak semasif seperti bannk BCA umumnya

15. Sebaiknya bank syariah melakukan promosi melalui apa?

Jawaban : Sebagai mana perkemabangan zaman pihak perbankan alangkah lebih baik melakukan promosi melalui media sosial online karena sangat di permudah

16. Produk apa yang anda punya pada bank BCA Syariah?

Jawaban : Tabungan

17. Kiranya apa yang harus di perbahrui pada bank Bca syariah?

Jawaban : Hal yang harus di perbahurui oleh bank bca syariah Mesin ATM, bisa punya bangunan sendiri

18. Menurut anda apa yang perlu bank syariah lakukan untuk mendapatkan perhatian non muslim?

Jawaban : Bank syariah harus melakukan Promosi dan sosialisasi pada setiap masyarakat karena pemahaman masyarakat pada umumnya bank syariah maupun konvensional sama saja

19. Apa yang membuat anda termotivasi menjadi nasabah Bank BCA syariah

Jawaban : Setiap nasabah pasti memiliki rasa kepercayaan yang lebih terhadap satu instansi perbankan yang mereka menggunakan untuk menabung, maka dari itu saya percaya terhadap perbankan syariah yang mengharamkan riba sehingga mebuat saya memutuskan untuk menabung di bank BCA Syariah

20. Apakah bagi hasil yang dilakukan oleh bank BCA Syariah tidak mengandung unsur riba dan lebuah transparan

Jawaban : Iya selama menjadi nasabah bank syariah saya rasa bagi hasilnya lebih menguntungkan dan terasparan

21. Apakah anda menggunakan jasa perbankan syariah karena keinginan sendiri

Jawaban : Iya keinginan saya sendiri

22. Mohon bapak/ibu berikan angka pada item di bawah ini. Berikan centang jika item tersebut merupakan alasan utama bapak/ibu memilih asuransi Syariah.

☒ Persepsi	☐ Produk	☐ Lokasi
☐ Promosi	☐ Bagi Hasil	☐ Lainnya

- Nama : Budi
- Waktu Wawancara : 12-13 menit
- Lokasi : BCA Syariah Cabang Yogyakarta
- Hari/tanggal : Senin / 21 Novemer 2019

1. Apa yang anda ketahui tentang perbankan syariah?

Jawaban : Pertama kali yang terlintas pada pikiran saya jauh sebelum mengenal lebih dekat Bank khusus orang islam

2. Dari mana anda mengetahui perbankan BCA Syariah?

Jawaban : Dari perkembangan media sosial dan teman

3. Apa yang membedakan perbankan BCA syariah dan perbankan konvensional menurut anda?

Jawaban : Menurut saya yang membedakan perbankan syariah dan konvensional saya rasa pada sistem bagi hasil yang lebih tinggi dengan bank nasional dan akad selebihnya sama aja dalam hal pelayanan

4. Hal Apa yang paling disukai pada bank BCA syariah menurut anda?

Jawab : Masih belum tau

5. Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah perbankan syariah?

Jawaban : Iya, tentu saja bisa karena bank syariah bersifat umum bukan untuk golongan tertentu saja

6. Apakah anda setuju dengan adanya bank BCA Syariah?

Jawaban : Iya saya sangat setuju

7. Yang terlintas di pikiran anda untuk siapa bank syariah didirikan?

Jawaban : Jadi menurut saya bank syariah sebenarnya bersifat umum dan nasabahnya tidak harus orang muslim saja, siapa saja bisa jadi nasabah baik muslim atau tidak

8. Bagaimana menurut anda tentang bank BCA Syariah di Yogyakarta?

Jaaban : Untuk perkembangan bank BCA syariah di yogyakarta sendiri

9. Apakah anda mengetahui sejauh ini bahwa non muslim menggunakan jasa bank syariah?

Jawaban : Iya. Kembali ke awal tadi, tujuan bank syariah di buat itu tidak hanya untuk golongan tertentu, saya yakin non muslim banyak juga yang menggunakan selain saya. Mungkin di bank Syariah lainnya

10. Apakah ada perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional?

Jawaban : Ada, saya rasa mulai dari pelayanan sama produknya

11. Apakah non muslim merasa terancam dengan adanya bank syariah di indonesia?

Jawaban : Saya merasa tidak terganggu karena pada umumnya bank syariah juga merupakan bank umum

12. Apakah lokasi bank bca syariah menarik perhatian orang untuk menjadi nasabahnya?

Jawaban : Iya menarik, tapi kalau bisa bank BCA syariah perbanyak unit perbakan

13. Apa saran yang di berikan kepada bank BCA syariah

Jawaba : Aaran saya memperbanyak promosi melalui poster, memanfaatkan media sosial untuk menarik nasabah

14. Apa yang menjadi kekurangannya bank syariah pada promosinya?

Jawaban : Kurang masif dalam hal promosi, tidak semasif seperti bannk BCA umumnya

15. Sebaiknya bank syariah melakukan promosi melalui apa?

Jawaban : Media sosial onlien

16. Produk apa yang anda punya pada bank Bca syariah?

Jawaban : Produk yang saya miliki adalah tabungan

17. Kiranya apa yang harus di perbahruikan pada bank Bca syariah?

Jawaban : Hal yang harus di perbahruikan oleh bank bca syariah Mesin ATM, bisa punya bangunan sendiri

18. Menurut anda apa yang perlu bank syariah lakukan untuk mendapatkan perhatian non muslim?

Jawaban : Bank syariah harus melakukan Promosi dan sosialisasi pada setiap masyarakat karena pemahaman masyarakat pada umumnya bank syariah maupun konvensional sama saja

19. Apa yang membuat anda termotivasi menjadi nasabah Bank BCA syariah

Jawaban : Pendorong motivasi adalah saya adalah rasa ingin tau yang lebih terhadap produk - produk bank BCA Syariah

20. Apakah bagi hasil yang dilakukan oleh bank BCA Syariah tidak mengandung unsur riba dan lebih transparan

Jawaban : Iya, bank syariah lebih menguntungkan dan terasparan terhadap nasabahnya

21. Apakah anda menggunakan jasa perbankan syariah karena keinginan sendiri?

Jawaban : Iya saya menggunakan bank BCASyariah dengan keinginan sendiri

22. Mohon bapak/ibu berikan angka pada item di bawah ini. Berikan centang jika item tersebut merupakan alasan utama bapak/ibu memilih asuransi Syariah.

☐ Persepsi	☐ Produk	☐ Lokasi
☐ Promosi	☐ Bagi Hasil	☒ Lainnya

*keterangan

- Lokasi (strategis dan mudah terjangkau)
- Produk (BCA Syariah)
- Persepsi (Pemahaman)
- Bagi hasil (Keuntungan)
- Promosi (keunggulan)

- Nama : Handoyo
- Waktu Wawancara : 11-12 menit
- Lokasi : Bank BCA syariah
- Hari/tanggal : Rabu 27 November 2019

1. Apa yang anda ketahui tentang perbankan syariah?

Jawaban : Bank yang beroperasi sesuai prinsip agama islam

2. Dari mana anda mengetahui perbankan BCA Syariah?

Jawaban : Dari perkembangan media sosial serta promosi

3. Apa yang membedakan perbankan BCA syariah dan perbankan konvensional menurut anda?

Jawaban : Sejauh ini saya rasa tidak ada perbedaan karena saya hanya menabung.

4. Hal Apa yang paling disukai pada bank BCA syariah menurut anda?

Jawaban : Pelayanan yang lebih cepat dan simpel, produk yang di tawarkan sesuai dengan keinginan saya

5. Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah perbankan syariah?

Jawaban : Iya, tentu saja bisa karena bank syariah bersifat umum bukan untuk golongan tertentu saja

6. Apakah anda setuju dengan adanya bank BCA Syariah?

Jawaban : Iya saya sangat setuju

7. Yang terlintas di pikiran anda untuk siapa bank syariah didirikan?

Jawaban : Jadi menurut saya bank syariah sebenarnya bersifat umum dan nasabahnya tidak harus orang muslim saja, siapa saja bisa jadi nasabah baik muslim atau tidak

8. Bagaimana menurut anda tentang bank BCA Syariah di Yogyakarta?

Jawaban : Untuk perkembangan bank BCA syariah di yogyakarta sendiri masih belu dikenal sama masyarakat sekitar

9. Apakah anda mengetahui sejauh ini bahwa non muslim menggunakan jasa bank syariah?

Jawaban : Iya. selain saya,ada beberapa juga yang menabung di BCA syariah, saya yakin umat non muslim lainnya juga banyak yang menabung di bank syariah pada umumnya

10. Apakah ada perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional?

Jawaban : Saya rasa sama saja dalam hal pelayanan

11. Apakah non muslim merasa terancam dengan adanya bank syariah di indonesia?

Jawaban : Saya merasa tidak terganggu karena pada umumnya bank syariah juga merupakan bank umum

12. Apakah lokasi bank bca syariah menarik perhatian orang untuk menjadi nasabahnya?

Jawaban : Iya menarik, tapi kalau bisa bank BCA syariah perbanyak unit perbakan

13. Apa saran yang di berikan kepada bank bca syariah?

Jawaban : Saran saya memperbanyak promosi melalui poster, memanfaatkan media sosial untuk menarik nasabah

14. Apa yang menjadi kekurangannya bank syariah pada promosinya?

Jawaban : Kurang masif dalam hal promosi, tidak semasif seperti bank BCA umumnya

15. Sebaiknya bank syariah melakukan promosi melalui apa?

Jawaban : Media sosial onlien

16. Produk apa yang anda punya pada bank Bca syariah?

Jawaban : Tabungan

17. Kiranya apa yang harus di perbahruikan pada bank Bca syariah?

Jawaban : Hal yang harus di perbahurui oleh bank BCA Syariah Mesin ATM, bisa punya bangunan sendiri

18. Menurut anda apa yang perlu bank syariah lakukan untuk mendapatkan perhatian non muslim?

Jawaban : Bank syariah harus melakukan Promosi dan sosialisasi pada setiap masyarakat karena pemahaman masyarakat pada umumnya bank syariah maupun konvensional sama saja

19. Apa yang membuat anda termotivasi menjadi nasabah Bank BCA syariah

Jawaban : Yang paling utama adalah, sistem yang mengharamkan riba, dan tidak adanya bunga, karena biasanya di perbankan konvensional masih menerapkan bung yang dapat merugikan salah satu pihak

20. Apakah bagi hasil yang dilakukan oleh bank BCA Syariah lebih menguntungkan dan lebih transparan

Jawaban : Iya. lebih menguntungkan dan terasparan

21. Apakah anda menggunakan jasa perbankan syariah karena keinginan sendiri

Jawaban : Iya keinginan saya sendiri

22. Mohon bapak/ibu berikan angka pada item di bawah ini. Berikan centang jika item tersebut merupakan alasan utama bapak/ibu memilih asuransi Syariah.

☒ Persepsi	☐ Produk	☐ Lokasi
☐ Promosi	☐ Bagi Hasil	☐ Lainnya

*keterangan

- Lokasi (strategis dan mudah terjangkau)
- Produk (BCA Syariah)
- Persepsi (Pemahaman)
- Bagi hasil (Keuntungan)
- Promosi (keunggulan)

- Nama : Hermanto
- Waktu Wawancara : 18- 19 menit
- Lokasi : Bank BCA Syariah
- Hari/tanggal : 20 Desember 2019

1. Apa yang anda ketahui tentang perbankan syariah?

Jawaban : Bank yang didirikan dan beroperasi sesuai prinsip agama islam

2. Dari mana anda mengetahui perbankan BCA Syariah?

Jawaban : Dari perkembangan media sosial dan dari teman

3. Apa yang membedakan perbankan BCA syariah dan perbankan konvensional menurut anda?

Jawaban : Menurut saya yang membedakan perbankan syariah yang mengharamkan riba dan tidak adanya bunga sedangkan konvensional menggunakan bunga

4. Hal Apa yang paling disukai pada bank BCA syariah menurut anda?

Jawaban : Karena minat nasabah pada bank BCA syariah ini masih sepi jadi pelayanannya lebih cepat dan simpel. Sedangkan bank konvensional buruk dalam hal pelayanan dan produk yang ditawarkan hanya menguntungkan sebelah pihak yaitu lembaga itu sendiri

5. Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah perbankan syariah?

Jawaban : Iya, tentu saja bisa karena bank syariah juga bank umum bukan untuk orang islam saja

6. Apakah anda setuju dengan adanya bank BCA Syariah?

Jawaban : Iya saya sangat setuju

7. Yang terlintas di pikiran anda untuk siapa bank syariah didirikan?

Jawaban : Bank orang islam

8. Bagaimana menurut anda tentang bank BCA Syariah di Yogyakarta?

Jawaban : Untuk perkembangan bank BCA syariah di Yogyakarta sendiri masih masif karena bank yang terdiri dalam satu bangunan bank BCA konvensional jadi kebanyakan masyarakat sendiri belum tau adanya bank BCA syariah

9. Apakah anda mengetahui sejauh ini bahwa non muslim menggunakan jasa bank syariah?

Jawaban : Iya, di BCA syariah sendiri ada beberapa orang yang saya tau dan Mungkin di bank Syariah lainya juga banyak nasabah non muslim.

10. Apakah ada perbedaan antara menjadi nasabah bank syariah dan konvensional?

Jawaban : Ada, saya rasa mulai dari pelayanan sama produknya

11. Apakah non muslim merasa terancam dengan adanya bank syariah di Indonesia?

Jawaban : Saya merasa tidak terganggu secara pribadi karena pada umumnya bank syariah juga merupakan bank umum

12. Apakah lokasi bank bca syariah menarik perhatian orang untuk menjadi nasabahnya?

Jawaban : Iya menarik, tapi kalau bisa bank BCA syariah perbanyak unit perbakan

13. Apa saran yang di berikan kepada bank bca syariah

Jawaban : Saran saya memperbanyak promosi melalui poster, memanfaatkan media sosial untuk menarik minat nasabah

14. Apa yang menjadi kekurangannya bank syariah pada promosinya?

Jawaban : Kurang masif dalam hal promosi, tidak semasif seperti bank BCA umumnya

15. Sebaiknya bank syariah melakukan promosi melalui apa?

Jawaban : Media sosial

16. Produk apa yang anda punya pada bank Bca syariah?

Jawaban : Tabungan

17. Kiranya apa yang harus di perbaharui pada bank Bca syariah?

Jawaban : Hal yang harus di perbaharui oleh bank bca syariah Mesin ATM, bisa punya bangunan sendiri

18. Menurut anda apa yang perlu bank syariah lakukan untuk mendapatkan perhatian non muslim?

Jawaban : Bank syariah harus melakukan Promosi dan sosialisasi pada setiap masyarakat karena pemahaman masyarakat pada umumnya bank syariah maupun konvensional sama saja

19. Apa yang membuat anda termotivasi menjadi nasabah Bank BCA syariah

Jawaban : Pertama-tama yang membuat saya termotivasi untuk menggunakan BCA Syariah adalah penghapusan bunga dan melarang riba demi kesejahteraan masyarakat hal ini meyakini saya untuk menggunakan BCA syariah.

20. Apakah bagi hasil yang dilakukan oleh bank BCA Syariah tidak mengandung unsur riba dan lebih transparan

Jawaban : Iya lebih menguntungkan dan teraspara

21. Apakah anda menggunakan jasa perbankan syariah karena keinginan sendiri

Jawaban : Iya keinginan saya sendiri

22. Mohon bapak/ibu berikan angka pada item di bawah ini. Berikan centang jika item tersebut merupakan alasan utama bapak/ibu memilih asuransi Syariah.

☐	Persepsi	☒	Produk	☐	Lokasi
☐	Promosi	☐	Bagi Hasil	☐	Lainya

*keterangan

- f. Lokasi (strategis dan mudah terjangkau)
- g. Produk (BCA Syariah)
- h. Persepsi (Pemahaman)
- i. Bagi hasil (Keuntungan)
- j. Promosi (keunggulan)