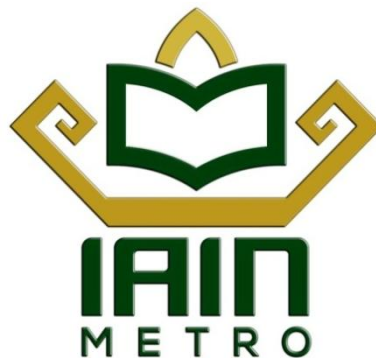


**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN  
BPRS METRO MADANI**

**Oleh:**

**RIA ANDRIYANI  
NPM. 1502100208**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2022 M**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN  
BPRS METRO MADANI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RIA ANDRIYANI  
NPM. 1502100208**

Pembimbing I : Dr. Mat Jalil, M.Hum  
Pembimbing II : Titut Sudiono, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2022 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan**  
**Saudara Ria Andriyani**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **RIA ANDRIYANI**  
NPM : 1502100208  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS  
METRO MADANI**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.  
*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

Metro, November 2022  
Pembimbing II,

**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

## HALAMAN PERSETUJUAN


Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM  
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS  
METRO MADANI**

Nama : **RIA ANDRIYANI**  
NPM : 1502100208  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

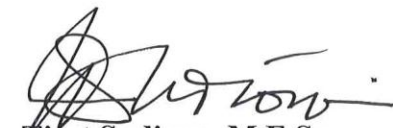
Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

Metro, November 2022  
Pembimbing II,



**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701



**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-4741/ln.28.3/D/PP.00.9/h/2022

Skripsi dengan Judul: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS METRO MADANI, disusun Oleh: RIA ANDRIYANI, NPM: 1502100208, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/08 Desember 2022.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si

Penguji II : Titut Sudiono, M.E.Sy

Sekretaris : Nur Syamsiyah, M.E

( ..... )  
( ..... )  
( ..... )  
( ..... )

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 0014

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS METRO MADANI**

**Oleh  
RIA ANDRIYANI**

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*). Oleh karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non Muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik Muslim maupun non Muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan sifat penelitiannya bersifat analisis. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini 3 (tiga) nasabah non muslim yang menggunakan jasa pembiayaan dan Staf BPRS Metro Madani yang ditetapkan secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih jasa di BPRS Metro Madani yakni karakteristik sistem yang diterapkan oleh BPRS Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba sehingga tidak memberatkan nasabah. Pelayanan yang diberikan pihak BPRS Metro Madani sangat baik dan cukup profesional sehingga nasabah merasa di layani dan direspon dengan baik khususnya ketika nasabah mengalami permasalahan. Administrasinya yang disediakan tidak berbelit-belit sehingga mempermudah nasabah khususnya non muslim dan sistem operasionalnya tidak terdapat unsur riba yang tentunya berbeda dengan bank konvensional, di BPRS Metro Madani menggunakan sistem perbankan syariah sehingga tidak menggunakan riba yang sudah jelas hukumnya haram serta fasilitasnya yang digunakan dan disediakan pihak BPRS mudah dijangkau dan diakses.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIA ANDRIYANI  
NPM : 1502100208  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 08 Desember 2022  
Yang Menyatakan,



**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208

## MOTTO

لَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقْتُلُواكُم فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُواكُم مِّن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ  
وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾ (سورة الممتحنة، ٨)

Artinya: Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil. (Q.S. Al-Mumtahanah: 8)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 439



## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada Kedua orangtuaku, Ayahanda Sugiri dan Ibunda Sauni yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Titut Sudiono, M.E.Sy, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Direktur dan segenap Karyawan di BPRS Metro Madani yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 08 Desember 2022  
Peneliti,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by several vertical lines and a curved flourish.

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Penelitian Relevan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Perbankan Syariah .....	13
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	13
2. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah .....	15
3. Produk-produk Bank Syariah .....	18
4. Sistem Oprasional Bank Syariah .....	22
B. Pembiayaan.....	25
1. Pengertian Pembiayaan .....	25
2. Tujuan Pembiayaan .....	27
3. Jenis-Jenis Pembiayaan .....	29

C. Nasabah .....	31
1. Pengertian Nasabah .....	31
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	40
B. Sumber Data .....	41
C. Teknik Pengumpulan Data .....	43
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	44
E. Teknik Analisa Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian .....	50
A.1 Hasil Penelitian .....	50
A.2 Pembahasan .....	54
B. Analisis Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa BPRS Metro Madani.	60
B.1 Hasil Penelitian .....	60
B.2 Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat muslim untuk memanfaatkan jasa bank menjadikan peluang karena umat muslim berhubungan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat dalam mobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat. Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan.<sup>1</sup>

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia tidak lepas dari peran masyarakat yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk menggunakan jasa perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam mendorong dan meningkatkan perekonomian nasional, perbankan secara umum memiliki fungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan terutama dalam hal permodalan sehingga dalam dana yang disimpan masyarakat akan lebih produktif dan bermanfaat bagi pertumbuhan ekonomi. Fungsi tersebut juga menjadi hal yang menarik bagi para investor untuk mendirikan sebuah bank dengan konsep syariah, dimana dana yang

---

<sup>1</sup>Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 55.



disimpan tidak semata-mata untuk mendatangkan keuntungan tapi juga ada nilai religiusitas di dalamnya.

Indonesia merupakan negara yang sebagian besar penduduknya beragama Islam, hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpeluang dalam konsep dan pengembangan produk syariah. Salah satu tujuan kebijakan pengembangan lembaga keuangan ini untuk memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang menyakini bahwa sistem operasi perbankan konvensional tidak sesuai prinsip syariah, kebijakan pertumbuhan bank syariah ini memiliki peluang besar di masa mendatang, sehingga diharapkan dapat bersaing dengan bank konvensional dalam memberikan pelayanan yang baik, melalui konsep-konsep dan produk-produk yang ditawarkan

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

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*). Oleh karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut

harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non Muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik Muslim maupun non Muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.<sup>2</sup>

Secara umum masyarakat baik muslim maupun non muslim yang akan memilih produk yang ditawarkan pada perbankan syariah antara lain menabung, pembiayaan dan transaksi lainnya dengan tujuan mendapatkan dan memberikan keuntungan dan kemudahan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan bahwa masyarakat sebagai calon nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagai berikut:

1. Tidak adanya bunga (*riba*).
2. Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*).
3. Pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan.

---

<sup>2</sup> Yupitri, E., & Sari, R. L. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan, (Medan : Jurnal Ekonom dan Keuangan, 2012).

4. Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah.
5. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan.
6. Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
7. Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.
8. Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain.
9. Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan.<sup>3</sup>

Perbankan Syariah harus mempunyai daya tarik agar nasabah memilih segala bentuk transaksi. Bank syariah harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan nasabah. Terdapat beberapa faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam memilih jasa Perbankan Syariah, sebagai berikut:

1. Perhatian nasabah terhadap prinsip syariah.
2. Perhatian nasabah terhadap produk-produk Islami.
3. Perhatian nasabah terhadap bagi hasil.
4. Nasabah mengetahui sistem perbankan syariah.
5. Nasabah mengetahui informasi bank syariah.
6. Nasabah mengetahui jasa layanan perbankan.

---

<sup>3</sup> Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan & Peransuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 38.

7. Faktor lain yakni reputasi bank adalah pengaruh nama dan citra bank, dan kemampuan bank memberikan kepercayaan dan keyakinan.<sup>4</sup>

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dijelaskan bahwa keberadaan bank syariah tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai menggunakannya. Nasabah tersebut tentunya mempunyai alasan tersendiri dalam keputusan memilih jasa bank syariah. Perbankan Syariah tentunya harus berani menjadi pesaing dengan perbankan konvensional hal ini dikarenakan perbankan syariah memiliki beberapa keunggulan yang ditawarkan kepada nasabah dan masyarakat agar tertarik untuk memilih menggunakan jasa di BPRS Metro Madani dibandingkan dengan jasa yang diperbankan konvensional.

Hasil wawancara yang penulis dilakukan kepada Bapak Joko Susilo dan Bapak Wahyu selaku Staf Marketing BPRS Metro Madani dapat diketahui bahwa target sasaran untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani adalah seluruh masyarakat Kota Metro dan sekitarnya yang tentunya sangat membutuhkan jasa yang ditawarkan oleh BPRS Metro Madani. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa calon karyawan yang beragama non muslim, hal ini disebabkan oleh kebutuhan dan ketertarikan jasa pada produk tabungan karena minimal membuat tabungan sebesar Rp 20.000 sehingga terjangkau oleh calon nasabah tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Andry Herawati dan Liling Listyawati, *Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim Dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya*, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume XIV | Nomor 2 Desember 2017, 205.

<sup>5</sup> Wawancara kepada Joko Susilo selaku Staf Marketing BPRS Metro Madani, pada tanggal 25 Januari 2022, pukul 13.30 WIB.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Joko Susilo dan Bapak Wahyu selaku Staf Marketing di BPRS Metro Madani dapat diketahui bahwa pihak BPRS tidak membatasi sasaran yang menjadi nasabah namun hal ini dikarenakan pihak bank selalu berinovasi untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam menggunakan produk dan jasa. Nasabah non muslim tidak merasa keberatan apabila menggunakan sistem Islam, seperti nasabah non muslim memilih produk gadai emas dan pembiayaan lainnya. Untuk memperkuat penelitian, peneliti menambah penelitian tentang nasabah non muslim yang mengajukan pembiayaan, kemudian pihak bank menyalurkan pembiayaan/piutang tersebut kepada nasabah non muslim yang memiliki potensial dan berkualitas baik dan mekanisme operasionalnya menggunakan akad bagi nasabah muslim.<sup>6</sup>

Selain itu peneliti juga mengadakan wawancara kepada nasabah non muslim bahwasannya nasabah non muslim memilih transaksi pembiayaan di BPRS Metro Madani karena nasabah mendapati brosur BPRS dengan berbagai pilihan transaksi dan sangat mengutamakan profesional dalam memberikan pelayanannya baik, tidak membedakan nasabah muslim dan non muslim, tidak mempersulit nasabah khususnya nasabah non muslim selain itu transaksi pembiayaan menggunakan prinsip syariah dan tidak menggunakan sistem riba.<sup>7</sup>

Selain itu peneliti mengadakan observasi untuk survey data nasabah di BPRS Metro Madani setiap tahun bertambah dan data tersebut tidak bisa

---

<sup>6</sup> Wawancara kepada Joko Susilo selaku Staf Marketing BPRS Metro Madani, pada tanggal 25 Januari 2022, pukul 15.20 WIB.

<sup>7</sup> Wawancara kepada Yulianus Eko Suhartono selaku Nasabah Non Muslim di BPRS Metro Madani, pada tanggal 27 Januari 2022, pukul 15.20 WIB.

dilihat dari pengamatan peneliti saja namun perbedaan nasabah non muslim dan muslim bisa dilihat dari identitas nasabah tersebut akan tetapi pihak BPRS Metro Madani tidak dapat memberikan data pribadi nasabah BPRS Metro Madani. Pihak BPRS memberikan pernyataan bahwa data nasabah muslim lebih banyak dibandingkan nasabah non muslim berkisar 98% nasabah muslim dan nasabah non muslim hanya 2%. Walaupun di BPRS terdapat nasabah yang non muslim maka akad yang digunakan untuk nasabah non muslim adalah sama halnya dengan akad nasabah muslim.<sup>8</sup>

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat dijelaskan bahwasannya di nasabah BPRS Metro Madani terdiri dari berbagai agama (muslim dan non muslim) artinya agama bukan menjadi syarat utama untuk menjadi nasabah di BPRS melainkan nasabah BPRS adalah seluruh warga Kota Metro dan sekitarnya yang tertarik untuk menggunakan produk BPRS dan menjadi nasabah BPRS. Data nasabah yang terdiri dari muslim dan non muslim setiap tahunnya bertambah hal ini dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan produk yang ditawarkan di BPRS Metro Madani. Data nasabah muslim yang ada pada BPRS Metro Madani mencapai 98% sedangkan data nasabah non muslim hanya 2%. Dalam pelaksanaannya akad yang digunakan nasabah non muslim adalah sama halnya dengan akad nasabah muslim.

Pemasalahan yang peneliti kemukakan dalam penelitian ini berdasarkan pra survey dan wawancara bahwasannya nasabah non muslim sangat tertarik dengan produk BPRS dan sering menggunakan produk yang ditawarkan BPRS

---

<sup>8</sup> Survey BPRS Metro Madani, pada tanggal 25 Januari 2022, pukul 15.00 WIB.

Metro serta nasabah non muslim tidak keberatan pihak BPRS menggunakan akad syariah yang digunakan nasabah muslim.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim tertarik dan berminat bertransaksi di BPRS Metro Madani yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam, dibandingkan dengan bank konvensional yang pengoperasiannya bersifat umum. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti tentang Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Nasabah Non Muslim dalam Memilih Menggunakan Jasa BPRS Metro Madani.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah apakah faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani.?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang perbankan syariah.

- b. Secara teoritis bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa.

#### **D. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan merupakan pembahasan hasil-hasil penelitian yang termuat dalam buku teks, jurnal, tesis, disertasi, prosiding, laporan penelitian tindakan kelas dan kegiatan ilmiah lainnya yang mendukung penelitian yang akan dilakukan. Penelitian relevan berfungsi untuk mendukung argumentasi rekomendasi dari rencana tindakan yang dipilih.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian relevan adalah penelitian yang sebelumnya sudah pernah dibuat oleh seseorang dan sudah dianggap relevan. Penelitian relevan mempunyai keterkaitan dalam hal judul penelitian dan topik yang diteliti dengan pokok masalah penelitian yang sama dengan penelitian yang penulis lakukan. Penulis mengungkapkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti sebelumnya.

Penelitian skripsi ini peneliti menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi peneliti, adalah

1. Marliana Ayu Apriyantini dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta”. Hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor promosi, fasilitas, reputasi,

---

<sup>9</sup> Moh. Toharudin, *Penelitian Tindakan Kelas Teori dan Aplikasinya Untuk Pendidik yang Profesional*, (Klaten: Lakeisha, 2021), 45.



pelayanan, ekonomis dan agamis memengaruhi nasabah non Muslim menjadi nasabah di BRI Syariah, tetapi faktor ekonomi menjadi alasan yang paling dominan bagi nasabah non Muslim menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yakni persamaannya adalah masing-masing penelitian membahas tentang faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian yaitu untuk mencari faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa melalui beberapa aspek yakni dari sisi pengetahuan tentang bunga (*riba*), mekanisme jasa perbankan, pelayanan yang cepat dan efisien, sikap keprofesionalan karyawan terhadap nasabah, lokasi dan fasilitas perbankan dan promosi.

2. Amaliah Al-Azmi dengan judul “Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah di BNI Syariah KC. Rungkut Surabaya)”. Hasil penelitian disimpulkan bahwa alasan nasabah non muslim memilih pembiayaan murabahah di BNI syari'ah adalah (1) skema pembiayaan yang sederhana, bagi nasabah non muslim proses yang mudah dan cepat merupakan daya tarik utama mereka memilih pembiayaan murabahah. (2) Promosi pembiayaan mikro yang menyeluruh membuat nasabah nonmuslim tidak perlu jauh jauh mendatangi bank, karena marketing bank yang akan mendatangi nasabah. (3) Akad yang saling menguntungkan bagi pengusaha non muslim asalkan mereka tidak merasa dirugikan maka mereka akan mengambil pembiayaan tersebut tanpa

pikir panjang. Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yakni persamaannya adalah masing-masing penelitian membahas alasan nasabah non muslim memilih menjadi nasabah BNI Syariah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian adalah peneliti mencari informasi tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa yang dilihat dari beberapa aspek yakni dari sisi pengetahuan tentang bunga (*riba*), mekanisme jasa perbankan, pelayanan yang cepat dan efisien, sikap keprofesionalan karyawan terhadap nasabah, lokasi dan fasilitas perbankan dan promosi<sup>10</sup>

3. Ikin Ainul Yakin dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Muslim dan Non Muslim terhadap Transaksi Pembiayaan pada Perbankan Syariah”. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pengaruh minat nasabah muslim dan non muslim terhadap transaksi pembiayaan secara parsial dan simultan, dapat dijelaskan dari hasil uji t sebagai berikut: variabel minat nasabah muslim di dasari dari pertanyaan promosi 4.749, pelayanan 7.121, variabel pemahaman agama 4.691, variabel bagi hasil 3.294, dan nilai t hitung minat nasabah nonmuslim 1. (promosi 3.852), 2. (pelayanan 7.083), 3. (pemahaman agama 2.742) (bagi hasil 3.106) dengan nilai t table 1.706 hasil penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh minat nasabah muslim dan nonmuslim terhadap transaksi pembiayaan pada perbankan BRI syariah abang cilegon, variabel-variabel tersebut secara sendiri-sendiri mempengaruhi minat nasabah muslim dan

---

<sup>10</sup> Amaliah al-Azmi, “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).

nonmuslim terhadap transaksi pembiayaan pada perbankan BRI Syariah Cabang Cilegon. Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yakni persamaannya adalah masing-masing penelitian membahas tentang faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah BRI Syariah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian yaitu untuk mencari faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah melalui beberapa aspek yakni dari sisi pengetahuan tentang bunga (*riba*), mekanisme jasa perbankan, pelayanan yang cepat dan efisien, sikap keprofesionalan karyawan terhadap nasabah, lokasi dan fasilitas perbankan dan promosi, selain itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif lapangan (*field research*).<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan dapat dijelaskan dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dalam pembahasan. Persamaannya adalah masing-masing penelitian membahas tentang faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syari'ah. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi metode penelitiannya dan pembahasannya yakni penelitian ini dilakukan untuk mencari informasi tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

---

<sup>11</sup> Ikin Ainul Yakin, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Muslim dan Non Muslim terhadap Transaksi Pembiayaan pada Perbankan Syariah", TSARWAH (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam) Volume 1 No. 2 (Juli-Desember 2016).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perbankan Syariah**

##### **1. Pengertian Perbankan Syariah**

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah, selain itu juga dituntut untuk selalu berinovasi atas produk yang akan ditawarkan kepada nasabah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menggunakan prinsip bagi hasil secara adil, berbeda dengan bank konvensional yang bersandarkan pada bunga.<sup>2</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Quran dan Al-Hadits.

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h 32

<sup>2</sup>Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 7.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional produknya berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW.<sup>3</sup>

Perbankan Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan pada dasarnya melakukan tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko, sebagai konsekuensi dari proses bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan. Sebagaimana dalam firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ  
مُجْلَىٰ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu.*

*Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*<sup>4</sup>

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa ketika seseorang melakukan akad hal yang harus dilakukan adalah memenuhi akad, membuat perjanjian secara tertulis, tidak merugikan salah satu pihak. Akad perjanjian (kerjasama) dalam bagi hasil merupakan perjanjian diantara kedua belah

<sup>3</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), 8

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

pihak, yakni pemberi modal dan penerima modal yang keduanya mendapatkan keuntungannya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) bertugas sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana, di mana segala kegiatan usahanya didasarkan pada syariah Islam.

## **2. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah**

Bentuk lembaga keuangan pada garis besarnya dibedakan menjadi dua jenis. Keduanya memiliki perbedaan fungsi dan kelembagaan dan juga mempunyai pengertian masing-masing.

### **a. Lembaga Keuangan Bank**

Menurut didefinisi sebagai Lembaga Keuangan yang usahanya pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Mengenai bank-bank yang dikenal di Indonesia dapat dilihat dari ketentuan pasal 5 ayat (1) Undang-undang perbankan yang membagi bank dalam dua jenis, yaitu bank umum dan bank Perkreditan Rakyat.

- 1) Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

- 2) Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>5</sup>

Undang-undang No.7 Tahun 1992 menjelaskan bahwa bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat memberikan kredit dan menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip hasil sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah, selain itu juga diatur dalam salah satu kegiatan usaha bank perkreditan rakyat yaitu menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah, akan tetapi dalam Undang-undang tersebut masih menganut *single banking system* yang dipertegas dalam PP. No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yakni dalam undang-undang dikatakan secara tegas bahwa sektor perbankan di Indonesia terdiri dari dua macam yaitu bank konvensional dan bank berdasarkan prinsip syariah baik pada bank umum maupun bank perkreditan rakyat.

b. Lembaga Keuangan Bukan Bank

- 1) Perusahaan Asuransi, yang bergerak dalam mengurus segala kemungkinan yang menyangkut jiwa, benda dan lainnya. Asuransi adalah suatu bentuk lembaga keuangan yang berfungsi sebagai

---

<sup>5</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: kencana. 2005), 20

lembaga penjamin resiko, sekaligus sebagai lembaga penghimpun dana dan penyalur dana bagi tujuan investasi.

- 2) Dana hari Tua yaitu yang menangani dana-dana tua bersifat jangka panjang assetnya berbentuk surat utang negara. Sedangkan passifnya berjatuh tempo jangka panjang dan berbentuk kontribusi.
- 3) Perusahaan keuangan yaitu perusahaan yang bergerak dalam pembiayaan konsumen. Kekayaan berbentuk sewa beli dan berjatuh tempo jangka panjang. Sedangkan sifat passivannya adalah berbentuk proses yang berjangka menengah.
- 4) Perum Penggadaian merupakan lembaga keuangan yang lapnagn usahanya memberikan pinjaman kepada perorangan yang besarnya bergantung pada nilai barang jaminan yang diserahkan. Tujuan perum penggadaian adalah untuk mencegah perorangan/masyarakat berekonomi lemah jatuh keppada lintah darat atau kreditor liar dalam meminjam uang.
- 5) Pasar Modal/Valas (Bursa Efek) merupakan tempat jual beli surat berharga jangka panjang misalnya saham dan obligasi. Saham adalah surat penyertaan modal atau surat tanda bukti ikut memiliki perusahaan. Obligasi adalah surat utang jangka panjang.
- 6) Pasar Uang adalah tempat jual beli surat berharga jangka pendek yaitu waktunya tidak lebih dari satu tahun. Misalnya Sertifikat Bank Indonesia (SBI), surat berharga pasar uang dan *call money*.



7) Modal Ventura merupakan perusahaan modal *ventura* merupakan perusahaan yang memberikan pembiayaan kepada perusahaan-peusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi.<sup>6</sup>

Perbankan syariah mempunyai keunggulan dari segi transaksi, manajemen dan produk yang dikeluarkan, namun tidak menutup kemungkinan dapat menarik nasabah dalam menjadi nasabah pada bank syariah. Bentuk perbankan syariah terdiri dari mdua jenis yaitu sebagai lembaga keuangan bank meliputi menjadi bank umum dan bank prekreditan rakyat dan sebagai lembaga keuangan bukan bank meliputi perusahaan asuransi, dana hari tua, perusahaan keuangan, perum penggadaian, pasar modal, pasar uang dan *modal ventura*.

### **3. Produk-produk Bank Syariah**

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar yaitu produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana dan produk jasa.

a. Produk penyaluran dana (*Financing*), berbagai produk pembiayaan yang ada pada perbankan syariah pada dasarnya dibagi menjadi tiga yaitu:

1) *Return Bearing Financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang secara komersial bersifat menguntungkan, yaitu ketika pemilik modal mau menanggung resiko kerugian dan juga nasabah mau memberikan keuntungan.

---

<sup>6</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: kencana. 2005), 20

- 2) *Return Free Financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang ditujukan tidak hanya untuk mencari keuntungan akan tetapi lebih ditujukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
- 3) *Charity financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang diberikan kepada orang yang membutuhkan sehingga pembiayaan model ini sama sekali tidak ada pokok pembiayaan dan keuntungan yang diambil.

Dalam penyaluran dana kepada nasabah, secara garis besar produk perbankan Islam dapat dibagi tiga menjadi:

- 1) Skim pembiayaan murabahah merupakan skim yang muncul karena bank tidak memiliki barang yang diinginkan oleh pembeli sehingga bank harus melakukan transaksi pembelian atas barang yang diinginkan kepada pihak lain yang disebut supplier. Hal-hal yang terkait murabahah dapat dilaksanakan sebagai berikut:
  - a) Pihak yang berakad
    - (1) Cakap Hukum
    - (2) Sukarela (*ridha*), tidak dalam keadaan dipaksa/terpaksa/dibawah tekanan.
  - b) Objek yang diperjualbelikan
    - (1) Tidak termasuk yang diharamkan/dilarang
    - (2) Bermanfaat
    - (3) Penyerahannya secara diperjualbelikan dapat dilakukan
    - (4) Merupakan hak milik penuh pihak yang berakad.
    - (5) Sesuai spesifikasinya yang diterima pembeli dan diserahkan kepada penjual

c) Akad/Sighat

- (1) Harus jelas dan disebutkan secara spesifik dengan siapa berakad
- (2) Antara ijab dan qabul (serah terima) harus selaras baik dalam spesifikasinya barang maupun harga yang disepakati.
- (3) Tidak mengandung klausul yang bersifat menggantungkan keabsahan transaksi pada hal/kejadian yang akan datang.
- (4) Tidak membatasi waktu.

2) Skim Pembiayaan *Ba'i Al-Istishna*. Secara etimologi berarti minta dibuatkan. Secara terminologi berarti suatu kontrak jual beli antara pembeli (*mustasni*) dan penjual (*shani*) dimana pembeli memesan barang (*mashnu*) dengan kriteria yang jelas dan harganya dapat diserahkan secara bertahap.

3) Skim pembiayaan *Ba'i As-Salam* adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada.

b. Produk penghimpunan dana (*Funding*), produk penghimpunan dana di bank syariah dapat berupa giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional bank syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah wadiah dan mudharabah.

1) *Wadiah*, dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lainnya, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Hal-hal yang terkait dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Barang yang disimpan /dititipkan (wadiah)

- b) Pemilik barang/uang, yang bertindak sebagai pihak yang menitipkan.
  - c) Pihak yang menyimpan atau memberikan jasa.
  - d) Ijab qabul (*sighat*)
- 2) *Mudharabah*, adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak pertama yang menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungannya adalah kesepakatan yang tertuang dalam kontrak sedangkan kerugiannya adalah apa bila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. *Mudharabah* dibagi menjadi dua yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayadah*.
- 3) *Wakalah*, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank umum mewakili dirinya melalui pekerjaan jasa tertentu. *Wakalah* dalam prakteknya dilakukan apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa .
- c. Produk Jasa. bank syariah melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. jasa perbankan antara lain:
- 1) *Shafr* (jual beli valuta asing)
  - 2) *Ijarah* (sewa).<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tunjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), 40

Berdasarkan penjelasan bank syariah merupakan bank yang berasaskan transaksi sesuai dengan ketentuan Islam, yang pada dasarnya untuk kemaslahatan anggotanya dalam berbagai produknya dan tidak membebankan anggotanya. Jenis-jenis layanan perbankan syariah merupakan lembaga yang menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana yang bisa dipilih dan dilakukan oleh anggota perbankan itu sendiri.

Perbankan syariah termasuk salah satu dari Lembaga Keuangan Syariah yang berkembang di kalangan masyarakat menengah ke bawah bahkan pada golongan masyarakat menengah ke atas. Layanan/jasa perbankan syariah sering digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha (modal kerja), di mana perbankan syariah berperan sebagai mitra usaha dengan pembagian bagi-hasil.

#### **4. Sistem Oprasional Bank Syariah**

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Terdapat perbedaan antara perbankan syariah dan konvensional. Bank syariah dibentuk sebagai pengganti sistem perbankan berbasis riba.<sup>8</sup>

Fatwa DSN-MUI tentang bunga (*Interest dan Fa'idah*) sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 11

### **Pertama : pengertian bunga (*interest*) dan riba**

- a. Bunga (*Interest dan Fa'idah*) adalah tambahan yang dikenakan dalam transaksi pinjaman uang (*al-qardh*) yang diperhitungkan dari pokok pinjaman tanpa mempertimbangkan pemanfaatan /hasil pokok tersebut, berdasarkan tempo waktu, diperhitungkan secara pasti dimuka, dan pada umumnya berdasarkan persentase.
- b. Riba adalah tambahan (*ziyadah*) tanpa imbalan yang terjadi karena penangguhan dalam pembayaran yang diperjanjikan sebelumnya dan inilah yang disebut riba *nasi'ah*.

### **Kedua : Hukum Bunga (*Interest*)**

- a. Praktek pembungaan uang saat ini telah memenuhi kriteria riba yang terjadi pada zaman Rasulullah SAW, yakni riba nasi'ah. Dengan demikian, praktek pembungaan uang termasuk salah satu bentuk riba, dan riba haram hukumnya.
- b. Praktek pembungaan tersebut hukumnya adalah haram, baik dilakukan oleh Bank, Asuransi, Pasar Modal, Pegadaian, Koperasi, dan Lembaga Keuangan lainnya maupun dilakukan oleh individu.<sup>9</sup>

Oleh sebab Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabahnya tersebut. Jenis layanan bank syariah dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

---

<sup>9</sup> <https://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/32.-Bunga-InterestFaidah.pdf>, di akses pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 05.16 WIB.

a. Sistem Jual Beli

1) *Bai Bitsaman Ajil*

2) *Murobahah*

3) *Ba'i As-Salam*

4) *Jual beli Istisna*

5) *Ijaroh.*

b. Sistem Bagi Hasil

*Musyarakah dan Mudharabah*

c. Sistem Jasa

1) *Qord*

2) *Al-Wakalah*

3) *Al-Hawalah*

4) *Rahn*

5) *Kafalah.*<sup>10</sup>

Pendapat lain mengatakan bahwa prinsip dasar bank syariah adalah:

- a. Islam menempatkan fungsi uang sebagai alat tukar bukan komoditas.
- b. Riba dalam segala bentuk dilarang.
- c. Tidak memperkenankan berbagai bentuk kegiatan yang mengandung unsur spekulasi dan perjudian termasuk di dalamnya aktivitas ekonomi yang diyakini akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat.

---

<sup>10</sup>Kuntowijoyo, *Seputar Perkembangan Sejarah Umat Dalam Muslim Tanpa masjid*, (Bandung: Mizan, 2001), 168.

- d. Harta harus berputar (diniagakan) sehingga tidak boleh hanya berpusat pada segelintir orang dan Allah sangat tidak menyukai orang yang menimbun harta sehingga tidak produktif.
- e. Bekerja dan mencari nafkah adalah ibadah dan wajib dilakukan sehingga tidak seorangpun tanpa bekerja.
- f. Berbagai bidang kehidupan termasuk dalam kegiatan ekonomi.
- g. Adanya kewajiban untuk melakukan pencatatan atas setiap transaksi.
- h. Zakat sebagai instrumen untuk pemenuhan kewajiban penyisihan harta hak orang lain yang memenuhi syarat untuk menerima.<sup>11</sup>

Bank syariah merupakan bank yang berasaskan transaksi sesuai dengan ketentuan Islam yang pada dasarnya untuk kemaslahatan anggotanya dalam berbagai produknya dan tidak membebankan anggotanya. Jenis-jenis layanan perbankan syariah merupakan lembaga yang menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana yang bisa dipilih dan dilakukan oleh anggota perbankan itu sendiri.

## **B. Pembiayaan**

### **1. Pengertian Pembiayaan**

Pembiayaan atau *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain untuk mendukung investasi yang direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun kelompok. Pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Pembiayaan berarti sebagai kepercayaan, berarti lembaga pembiayaan

---

<sup>11</sup> Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-dasar*, 91.



selaku *shahibul maal* menaruh kepercayaan kepada nasabah (*mudharib*) untuk melaksanakan amanah yang diberikan.<sup>12</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan utang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>13</sup>

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan.<sup>14</sup>

Pembiayaan merupakan dukungan pendanaan untuk kebutuhan atau pengadaan barang/aset/jasa tertentu yang mekanisme umumnya melibatkan tiga pihak yaitu pihak pemberi pendanaan, pihak penyedia barang/ aset/ jasa tertentu, dan pihak yang memanfaatkan barang/aset/jasa tertentu. Pembiayaan merupakan pendanaan atau penyediaan uang atau tagihan yang diberikan dari bank syariah kepada nasabah untuk mendukung investasi yang direncanakan.

Untuk mengevaluasi risiko pembiayaan, maka seorang manajer pembiayaan perlu mempertimbangan 5C dari pembiayaan yaitu:

- a. *Character*, menyangkut kejujuran pelanggan.

---

<sup>12</sup> Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 3.

<sup>13</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta:Teras, 2014), 1

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Pengantar Ekonomi Syariah Teori Dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 353

- b. *Capacity*, yaitu kemampuan untuk membayar.
- c. *Capital*, dilihat dari kondisi keuangannya.
- d. *Collateral*, yaitu jaminan pembiayaan.
- e. *Conditions*, yaitu dampak ekonomi secara umum dan pengaruhnya terhadap kemampuan pelanggan untuk memenuhi janjinya.<sup>15</sup>

Pembiayaan syariah berarti lembaga pembiayaan selaku *shahibul maal* menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

## 2. Tujuan Pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro dijelaskan bahwa pembiayaan bertujuan antara lain:

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan.
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya.

---

<sup>15</sup>Sumardi Ismail, *Aspek Keuangan (Analisis Laporan Keuangan Masa Lalu dan Proyeksi)*, (Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia, 2005), 175

- d. Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka secara usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
- e. Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.<sup>16</sup>

Adapun secara mikro , pembiayaan bertujuan untuk:

- a. Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi yaitu menghasilkan laba usaha.
- b. Upaya meminimalkan resiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan resiko yang mungkin timbul.
- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan mixing antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal.
- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya mekanisme pembiayaan dapat menyeimbangkan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang berkekurangan (*minus*) dana.<sup>17</sup>

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dijelaskan bahwa tujuan pembiayaan untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana baik dana investasi ataupun dalam bentuk pembiayaan. Membantu pemerintah yaitu semakin banyak pembiayaan yang disalurkan bank maka semakin

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ja2.karta: Radja GrafindoPersada, 2002, 4

<sup>17</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: YKPN, 2005), 18

banyak peningkatan pembangunan diberbagai sektor. Selain itu, mendapatkan hasil timbal balik berupa bagi hasil, pendapatan sewa, maupun margin keuntungan. Menambah laba bagi perusahaan bank sehingga dapat memberikan efek pada profitabilitas bank tersebut

### 3. Jenis-Jenis Pembiayaan

Bank Syariah memiliki beberapa pembiayaan yang akan ditawarkan kepada masyarakat. Pembiayaan tersebut banyak jenisnya dan memiliki kegunaan masing-masing.

Jenis-jenis pembiayaan di lihat dari penggunaannya sebagai berikut:

- a. Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk kebutuhan modal kerja bagi kelancaran kegiatan usaha, anatara lain untuk pembelian bahan baku, bahan penolong dan biaya produksi serta upah tenaga kerja, biaya distribusi dan sebagainya.
- b. Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan jangka menengah dan panjang untuk melakukan investasi seperti pembelian barang mewah, mesin dan peralatan dan pembangunan pabrik atau sawah, cicilan emas dan lainnya.
- c. Pembiayaan multi guna, yakni pembiayaan jangka pendek dan menengah bagi perorangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan seperti biaya pendidikan, biaya pernikahan, pembelian aneka peralatan rumah tangga dan sebagainya.<sup>18</sup>

Pembiayaan di bank syariah terbagi menjadi beberapa jenis berdasarkan bentuk akadnya. Artinya, apapun tujuannya (konsumtif-

---

<sup>18</sup> Yusak Laksmna, *Tanya Jawab Cara Mudah Mendapatkan Pembiayaan di Bank Syariah*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), 39

produktif-perdagangan), berapa lama jangka waktu (pendek-menengah-panjang) ataupun untuk apa penggunaannya (modal kerja-investasi-multi guna) maka berbagai jenis pembiayaan tersebut di bank syariah akan dilihat dari dasar transaksinya.

Secara umum ada tiga jenis dasar transaksi pembiayaan di bank syariah sebagai berikut:

- a. *Murabahah*, yakni pembiayaan jual-beli dimana penyerahan barang dilakukan di awal akad. Bank menetapkan harga jual barang yaitu harga pokok perolehan barang ditambah sejumlah margin keuntungan bank. Harga jual yang telah disepakati di awal akad tidak boleh berubah selama jangka waktu pembiayaan.
- b. *Salam*, yakni pembiayaan jual-beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Pembayaran barang dilakukan didepan oleh bank namun penyerahan barang nasabah dilakukan secara tangguh karena memerlukan waktu untuk proses pengadaannya. Lazimnya setelah barang tersebut diserahkan kepada bank maka bank akan menjualnya kepada pembeli yang telah memesan sebelumnya. Praktik ini disebut salam paralel karena melibatkan pemesan dan bank serta bank dan pelaksana yang bertanggung jawab atas realisasi pesanan tersebut.
- c. *Istisna*, yakni pembiayaan jual-beli yang polanya sama dengan pembiayaan salam namun berbeda dalam pola pembayarannya.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid*, 42

Pembiayaan syariah berarti lembaga pembiayaan selaku *shahibul maal* menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

## C. Nasabah

### 1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>20</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa nasabah merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank.<sup>21</sup> Menurut kamus manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjamam pada suatu bank.<sup>22</sup>

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut: Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.<sup>23</sup> Nasabah *funding* adalah adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam

---

<sup>20</sup> M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta.2010), 189

<sup>21</sup> Sigit Winarno, dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka Grafika, 2003), 49.

<sup>22</sup> B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), 183

<sup>23</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, 4

bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposit, serta nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.<sup>24</sup>

Beberapa penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (*korporasi*) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Nasabah pada bank mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya.

Berdasarkan terminologi fiqih Islam Klasik, non muslim di sebut zimmi, yang diartikan sebagai kaum yang hidup dalam pemerintah islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat, namun diwajibkan membayar pajak. Pada zaman penaklukan wilayah oleh politik islam, yang berlangsung secara besar-besaran sejak zaman Khulafah Rasyidin, kemudian dimapankan pada zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah sesudahnya. Non muslim pada saat ini diberi alternatif yakni memeluk islam atau tetap dalam agamanya dan rela hidup dan diatur oleh pemerintah politik Islam yang menaklukkannya. Mereka yang memilih tetap pada agamanya dan taat bersama pada pemerintah islam

---

<sup>24</sup> Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta:Ekonosia, 2002), 24.

yang berkuasa dan melindungi keamanan hidupnya itulah yang kemudian disebut dengan Khafir Dzimmi yaitu orang-orang yang dilindungi.<sup>25</sup>

Pengertian non muslim adalah seseorang yang mempunyai keyakinan diluar agama Islam.<sup>26</sup> Keberadaan bank syariah tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai menggunakannya. Kedua nasabah tersebut tentunya mempunyai alasan-alasan tersendiri dalam keputusan memilih jasa Bank Syariah. Apabila seorang non muslim menjadi nasabah bank syariah itu diperbolehkan. Hal ini dikarenakan bahwa di dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tidak melarang adanya masyarakat non muslim yang ingin menjadi nasabah dari bank syariah.<sup>27</sup>

Awal didirikan perbankan Islam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah muslim karena umat Islam wajib memenuhi kebutuhan sesuai prinsip-prinsip syariah. Namun nasabah non muslim tertarik memilih perbankan syariah sehingga jumlah nasabah non muslim yang terlibat di perbankan Islam meningkat. Kontribusi non muslim terhadap pengembangan perbankan Islam sangat luar biasa karena beberapa bank melaporkan bahwa lebih dari setengah produk keuangan Islam adalah pelanggan non muslim.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Siti Sarah, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Jatinegara”, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017).

<sup>26</sup> Sri Wahyuni, sebagaimana yang dikutip oleh Poeradarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012), 19

<sup>27</sup> Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

<sup>28</sup> Soegeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalits Nasabah Bank Syariah, (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan dan Loyalitas)*, (Jakarta: Deepublish Publisher, 2019), 57



Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dijelaskan bahwa nasabah bank syariah tidak hanya diminati oleh masyarakat yang muslim saja akan tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai tertarik pada bank syariah, hal ini ditunjukkan banyaknya bank syariah yang sudah memiliki nasabah non muslim. Pada prinsipnya keberadaan bank syariah bukan hanya untuk masyarakat beragama Islam saja, namun untuk siapa saja yang ingin menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keagamaan atau persepsi yang didasari oleh alasan keagamaan hanya merupakan salah satu faktor saja yang mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan, selain itu terdapat aspek-aspek non ekonomis yang diduga juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap dunia perbankan.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah**

Secara umum masyarakat muslim maupun non muslim yang akan memilih produk yang ditawarkan pada perbankan syariah antara lain tabungan, pembiayaan dan transaksi lainnya yang bertujuan mendapatkan, memberikan keuntungan dan kemudahan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan bahwa masyarakat sebagai calon nasabah memperhatikan kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagai berikut:

- a. Tidak adanya bunga (*riba*).
- b. Seluruh produk sesuai syariah, yakni sistem bagi hasil yang adil, investasi pekerjaan yang halal, berkah dan meningkatkan ekonomi *dhuafa*.
- c. Pelayanan cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan.
- d. Sikap dan perilaku karyawan ramah dan sopan serta menjamin keamanan dana nasabah.
- e. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, proses bagi hasil yang menguntungkan.
- f. Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan.
- g. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- h. Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.
- i. Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain.
- j. Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan.<sup>29</sup>

Kualitas perbankan menjadi hal pokok agar nasabah dapat memilih bank syariah dalam berbagai transaksi yang dipilih oleh nasabah. Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan

---

<sup>29</sup> Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan & Peransuransian Syariah di Indonesia*. (Jakarta: Prenada Media, 2004), 38.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.<sup>30</sup>

Perbankan syariah harus mempunyai daya tarik agar nasabah memilih segala bentuk transaksi pada bank tersebut. Bank syariah harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen. Terdapat beberapa faktor yang menentukan keputusan nasabah muslim maupun non muslim dalam memilih jasa perbankan syariah. Faktor-faktor yang terkait dengan religius stimuli yang meliputi:

- a. Perhatian nasabah terhadap prinsip syariah.
- b. Perhatian nasabah terhadap produk-produk Islami.
- c. Perhatian nasabah terhadap bagi hasil.
- d. Nasabah mengetahui sistem perbankan syariah.
- e. Nasabah mengetahui informasi bank syariah.
- f. Nasabah mengetahui jasa layanan perbankan.
- g. Faktor lain yakni reputasi bank adalah pengaruh nama dan citra bank, dan kemampuan bank memberikan kepercayaan dan keyakinan.<sup>31</sup>

Keberadaan bank syariah tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai menggunakannya. Kedua nasabah tersebut tentunya mempunyai alasan tersendiri dalam keputusan memilih jasa bank syariah. Dalam proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor faktor eksternal dan internal. Faktor pemasaran

---

<sup>30</sup> Martono, *Bank dan Lembaga*, 49.

<sup>31</sup> Andry Herawati dan Liling Listyawati, *Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim Dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya*, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume XIV | Nomor 2 Desember 2017, 205.

merupakan faktor eksternal, sedangkan faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor pelayanan, persepsi, dan motivasi.

Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dapat dilihat dari segi faktor eksternal dan faktor internal, yakni faktor eksternal terdiri dari faktor budaya, sosial, dan faktor pemasaran. Sedangkan faktor internal yaitu faktor pribadi dan psikologi. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor eksternal

- 1) Budaya, Faktor budaya dapat mempengaruhi paling luas dan paling dalam bahkan melebihi perilaku konsumen secara pribadi dan pengambilan keputusan. Para pemasar harus mengerti bagaimana kultur individu dan nilai-nilai yang terkandung didalamnya, sebaik sub-kultur individual dan kelas sosial yang mempengaruhi pembelian mereka.
- 2) Sosial, Faktor sosial juga mempengaruhi perilaku pembeli kelompok referensi seseorang keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dan merek dengan kuat.
- 3) Pemasaran, meliputi produk, harga dan promosi.

b. Faktor internal

- 1) Faktor Pribadi, meliputi
  - a) Usia, Perjalanan usia tidak dapat dihindarkan. Dengan berjalannya usia maka terjadi pula perubahan pola konsumsi untuk masing-masing usia.

- b) Pekerjaan, Pekerjaan juga dapat mempengaruhi seseorang individu dalam perilaku konsumsinya.
  - c) Situasi ekonomi, dalam perilaku pembelian, sedikit banyak juga dipengaruhi oleh situasi ekonomi, dengan berubahnya situasi ekonomi maka biasanya akan merubah perilaku konsumen dalam melakukan pembelian.
  - d) Kepribadian dan konsep diri, Kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan tetap teradap lingkungannya.
- 2) Faktor psikologis, adalah salah satu faktor yang cukup dominan dalam menentukan proses keputusan pembelian, sebab pola konsumsi seseorang juga dipengaruhi oleh daur hidup keluarga dan kepribadiannya. Faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan kepribadian.<sup>32</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat peneliti jelaskan bahwa nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan. Seseorang menjadi nasabah bank pada dasarnya didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan dan meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang

---

<sup>32</sup> Darmanto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 141

umumnya karena didorong oleh motif untuk berjaga-jaga, bertransaksi dan mencari keuntungan (investasi).

Faktor-faktor yang menentukan nasabah muslim maupun non muslim dalam memilih jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dengan diketahuinya faktor-faktor tersebut, maka diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengambil kebijakan dan strategi pemasaran yang akan mendekatkan pihak manajemen bank syariah pada nasabahnya baik muslim maupun non muslim serta dapat menciptakan *image* yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada nasabah serta membangun loyalitas nasabah selain itu reputasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah juga sangat mempengaruhi minat dan daya tarik tersendiri agar nasabah memilih dan menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh pihak BPRS.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>1</sup>

Penelitian ini termasuk *field research* atau penelitian lapangan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu dengan apa adanya. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu

---

<sup>1</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), h. 19

set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>2</sup>

Penelitian yang peneliti lakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengungkapkan gejala-gejala yang nampak dari mencari fakta tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.<sup>3</sup> Sumber datanya dapat diperoleh berdasarkan dari dua sumber yaitu:

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

Sumber data primer adalah data yang bersumber dari keterangan-keterangan seseorang yang berhubungan dengan suatu penelitian atau data yang diperoleh peneliti dari sumber aslinya.<sup>4</sup> Peneliti menjadikan sumber data pada penelitian ini 3 (tiga) nasabah non muslim yang menggunakan jasa pembiayaan dan Staf BPRS Metro Madani yang ditetapkan secara *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus tentang nasabah non muslim yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

---

<sup>2</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 54

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 172.

<sup>4</sup> *Ibid*



Peneliti melakukan wawancara kepada dua orang Pihak BPRS Metro Madani yakni Bapak Joko Susilo dan Bapak Wahyu selaku Staf Marketing. Selain itu peneliti melakukan wawancara kepada tiga orang nasabah non muslim yakni Bapak Hendra, Anjar dan Arif Rahmadi.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>5</sup> Adapun sumber sekunder yang berasal dari sumber literatur mengenai SOP perekrutan calon nasabah dan bauran pemasaran serta sumber data yang diperoleh dari sumber lain atau referensi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih menggunakan jasa BPRS, sebagai berikut:

- a. Ismail *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- b. Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- c. Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- d. Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar perbankan*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2013
- e. M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2005.

---

<sup>5</sup>*Ibid*

- f. Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Tazkia Institute, 2001.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti untuk memperoleh data yang objektif dan valid, berkaitan dengan analisis faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa BPRS Metro Madani, maka digunakan beberapa metode ilmiah sebagai landasan untuk mencari pemecahan terhadap permasalahan tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).<sup>6</sup>

Jenis wawancara dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.
- b. Wawancara tidak terstruktur yaitu dalam wawancara serupa ini tidak dipersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya dan boleh menanyakan apa saja yang dianggapnya perlu dalam situasi wawancara itu, Pertanyaan

---

<sup>6</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, 193

tidak diajukan dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaannya pun tak selalu sama.<sup>7</sup>

Peneliti melakukan wawancara kepada Joko Susilo dan Bapak Wahyu selaku Staf Marketing di BPRS Metro Madani dan Bapak Hendra, Anjar dan Arif Rahmadi selaku Nasabah Non Muslim di BPRS Metro Madani. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa beberapa pertanyaan lengkap dan terperinci yang nantinya akan ditanyakan kepada narasumber sehingga hasilnya akan digunakan dan dianalisa dalam menyelesaikan penelitian ini tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah berupa barang-barang tertulis, seperti buku harian, majalah, dokumen, notulen rapat dan lain-lain.<sup>8</sup> Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui berbagai catatan, yang digunakan untuk memperoleh data-data tentang sejarah berdirinya, visi, misi, struktur organisasi, keadaan karyawan, data nasabah dan produk Bank Syariah Metro Madani.

## **D. Teknik Penjamin Keabsahan Data**

Kebenaran (Keabsahan) data sebuah penelitian dapat dilihat dari derajat kepercayaan, keteralih, kebergantungan dan kepastian. Untuk menguji setiap data penelitian yang dilakukan memenuhi kriteria kebenaran (keabsahan)

---

<sup>7</sup>. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 119

<sup>8</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, 149

sebagaimana di atas, berikut diuraikan beberapa teknik yang dapat digunakan untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data.<sup>9</sup>

Kriteria drajat kepercayaan (*credibility*), pemeriksaan keabsahan data penelitian dapat menggunakan:

1. Teknik perpanjangan keikutsertaan.
2. Ketekunan pengamatan.
3. Triangulasi.
4. Pengecekan sejawat.
5. Kecukupan refrensi.
6. Kajian kasus negatif.
7. Pengecekan anggota.<sup>10</sup>

Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data peelitian dengan cara membandingkan antara sumber, teori, maupun metode/teknik penelitian. Teknik pemeriksaan keabsahan data ini kepada triangulasi sumber, triangulasi metode/teknik dan triangulasi teori.<sup>11</sup> Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah triangulasi sumber.

1. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:
  - a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

---

<sup>9</sup> Ibrahim, *Metodologi, Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 121

<sup>10</sup> *Ibid*, 121.

<sup>11</sup> *Ibid*, 124.

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan keadaan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Data yang diperoleh kemudian dicek kembali dengan sumber data lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya.

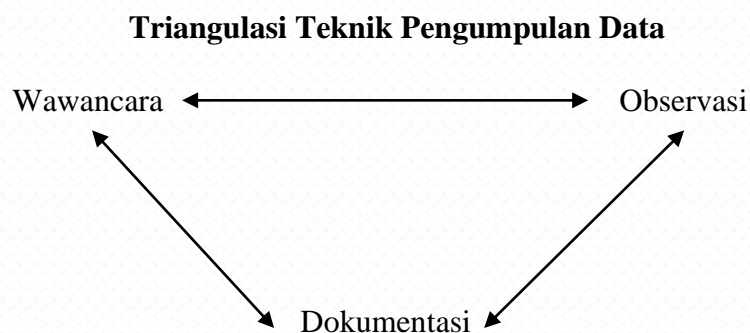
2. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek kembali dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka Peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu

Pada Triangulasi waktu, waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjamin keabsahan data teknik triangulasi sumber data yaitu peneliti melakukan berbagai metode dan sumber untuk memperoleh data setelah penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber, kemudian penulis melakukan pengumpulan data dengan berbagai teknik yaitu melalui wawancara, kemudian dibuktikan observasi ke lapangan secara langsung, dan agar hasil peneliti lebih akurat serta dipercaya maka di gunakan teknik dokumentasi.

#### 4. Triangulasi Data

Kalibrasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Teknik pengumpulan data dengan gambar sebagai berikut:



**Gambar 1**

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud triangulasi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data dengan narasumber menggunakan teknik wawancara kepada *marketing financing* dan nasabah non muslim di BPRS Metro Madani untuk memastikan data yang diperoleh sudah benar dan valid adanya.

Teknik triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang berbeda. Data dari kedua sumber tersebut nantinya akan di deskripsikan dan dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang lebih spesifik dari kedua sumber tersebut. Setelah data dianalisis dan menghasilkan suatu kesimpulan maka selanjutnya dilakukan kesepakatan melalui *member check* kepada kedua narasumber tersebut.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Teknik analisa data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.<sup>12</sup> Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhirnya penelitian. Analisis kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasiakan kepada orang lain.

Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif. Berfikir induktif merupakan suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta

---

<sup>12</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, 103.

yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik analisis data secara induktif, yaitu berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan persoalan yang bersifat umum. Berfikir induktif adalah cara berfikir di mana ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual.<sup>11</sup> Peneliti dapat dipahami bahwa berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Setelah peneliti melakukan wawancara kepada narasumber dan melakukan dokumentasi terhadap *customer service* dan nasabah non muslim di BPRS Metro Madani, maka hal yang harus peneliti lakukan adalah menganalisa data yang didapat dengan menggunakan cara berfikir induktif, yaitu peneliti mencari informasi dan menyaring informasi tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa BPRS Metro Madani.

---

<sup>11</sup>. Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Cet. 2, (Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010), h. 193.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian

##### A.1 Hasil Penelitian

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (PT. BPRS Metro Madani) adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, baik dalam kegiatan menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito serta kegiatan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan *Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah, dan Rahn*. Dasar Hukum UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 dan terakhir UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah.<sup>1</sup>

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 september 2005, didirikan berdasarkan akta anggaran dasar notaris Hermazulia di Bandar Lampung No 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nomor C-16872 HT.01.01 TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 28 september 2005.<sup>2</sup>

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi dengan tersalurnya dana awal sebesar Rp. 750.000.000,- untuk memenuhi kebutuhan pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha dan investasinya (pembangunan perumahan) di Kota Metro dan sekitarnya. PT. BPRS Metro Madani merupakan BPR pertama di Kota Metro yang kegiatan

---

<sup>1</sup> Dokumentasi BPRS Metro Madani Tahun 2021.

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

operasionalnya berlandaskan prinsip syari'ah. Pendirian PT. BPRS Metro Madani diprakarsai oleh 9 orang pemegang saham dan 7 karyawan.<sup>3</sup>

Pada tahun 2013 PT. BPRS Metro Madani terdiri dari 14 orang pemegang saham antara lain 2 orang Dewan Pengawas Syariah yaitu Bapak Hadi Rahmat dan Bapak Ahmad Sugiono, 2 orang Dewan Komisaris yang di jabat oleh Bapak Marzuki Noor dan Ibu Ratna Kartika Sari sebagai Direktur Utama dan Bapak Suhartono Niti Prawiro, sebagai Direktur Pelaksana Harian, serta dibantu oleh 67 orang staff karyawan/karyawati.<sup>4</sup>

PT BPRS Metro Madani beralamatkan di Jl. Diponegoro No. 5, Metro Pusat, Kota Metro-Lampung dan memiliki 1 (satu) kantor Kas Metro, 1 (satu) Layanan Kas dan 4 (empat) kantor cabang, yaitu :

1. Kantor Kas Metro beralamatkan di Jl. Ki. Hajar Dewantara-Kampus Kota Metro mulai beroperasi pada tanggal 01 Oktober 2011.
2. Layanan Kas beralamatkan di RSUD Muhammadiyah Metro Mulyo Jati 16 C Jl. Soekarno Hatta No. 42 mulai beroperasi pada tanggal 27 Maret 2011.
3. Kantor Cabang Unit II beralamatkan di Jl. Lintas Timur Unit II Banjar Agung Tulang Bawang Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 14 Januari 2008.<sup>5</sup>
4. Kantor Cabang Kalirejo beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo-Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 01 November 2009.

---

<sup>3</sup> Dokumentasi BPRS Metro Madani tahun 2021.

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> *Ibid.*

5. Kantor Cabang Tulang Bawang Barat beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman Kel. Daya Murni Kec. Tumijajar Tulang Bawang Barat Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 23 Juli 2012.
6. Kantor Cabang Jati Mulyo beralamatkan di Jl. Senopati No.99 Kec. Jati Agung Lam-Sel Propinsi Lampung mulai beroperasi pada tanggal 30 September 2013.<sup>6</sup>

Visi dan misi diciptakan untuk memudahkan tenaga kerja untuk memahami dengan jelas apa yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Oleh karena itu visi dan misi dari sebuah perusahaan sangat berpengaruh untuk meningkatkan motivasi dan semangat karyawan dalam bekerja dan mewujudkan tujuan atau visi dari perusahaan.

Oleh karena itu Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani sebagai berikut:

1. Visi adalah mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat, dan membawa kemaslahatan umat.
2. Misi, Adapun misi yang dibawa oleh PT. BPRS Metro Madani yaitu:
  - a. Menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah Islam, yang sehat, dan terpercaya.
  - b. Memberikan layanan terbaik dan professional kepada nasabah, *share holder*, dan karyawan.<sup>7</sup>

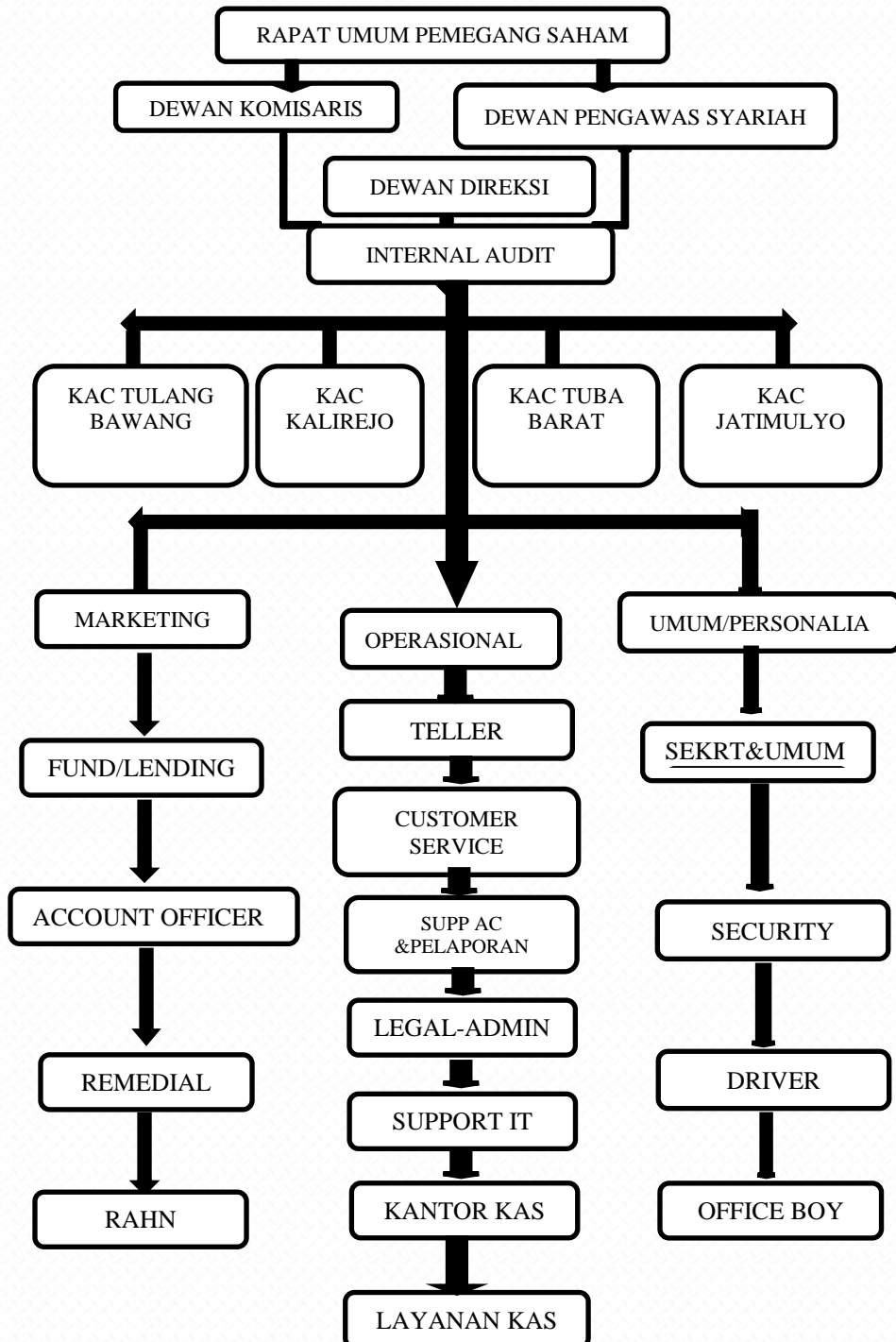
Pada perusahaan tentunya harus memiliki struktur Organisasi hal ini dikarenakan untuk memperjelas kedudukan serta koordinasi, memperjelas dalam jalur hubungan, memperjelas tanggung jawab dan sebagai

---

<sup>6</sup> Dokumentasi, PT. BPRS Metro Madani Tahun 2020

<sup>7</sup>*Ibid.*

pengendalian serta pengawasan. Maka struktur organisasi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani sebagai berikut:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BPRS Metro Madani<sup>8</sup>**

<sup>8</sup> Dokumentasi, PT. BPRS Metro Madani, 20 Juni 2020

Produk jasa perbankan yakni layanan perbankan dimana bank syariah menerima ombalan atas jasa perbankan diluar fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Produk yang diciptakan perbankan syariah bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional untuk meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Maka Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani mempunyai produk untuk membantu meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat, produk tersebut antara lain:

1. Jual beli : *Murabahah, Salam dan Istishna*
2. Syirkah dengan bagi hasil : *Mudharabah dan Musyarahah*
3. Sewa menyewa : *Ijarah, Ijarah Muntahiyah Bittamlik*
4. Pinjam meminjam : *Qordh/Qardhul Hasan*
5. Jasa Pelayanan : *Ijarah Multijasa dan Talangan Haji*
6. Gadai Emas Syariah : *Rahn*
7. Pembiayaan untuk UMKM dan guru.<sup>9</sup>

## **A. 2 Pembahasan**

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau disebut dengan kata lain riba. Fungsi bank syariah sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan

---

<sup>9</sup> *Dokumentasi*, PT. BPRS Metro Madani, 20 Juni 2021

dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.

Produk BPRS Metro Madani terdiri dari tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko sebagai konsekuensi dari proses bisnis yang dilakukan.

Persaingan yang tinggi pada dunia perbankan, maka BPRS Metro Madani terus meningkatkan pelayanan, produk, selalu berinovatif dalam meningkatkan transaksi sehingga omset dan jumlah nasabah setiap tahunnya. Nasabah di BPRS Metro Madani tidak hanya nasabah muslim saja melainkan nasabah non muslim. Berbagai upaya yang dilakukan BPRS Metro Madani salah satunya dengan banyaknya produk-produk yang dikeluarkan oleh BPRS Metro Madani dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah disamping itu nilai suatu produk perbankan akan dapat dirasakan oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut jika dibanding dengan produk pada bank lain. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang adil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat. Suatu sikap yang wajar ketika seorang nasabah menentukan atau memilih bank mana yang dipilih yang pastinya memberikan efek positif terhadap nasabah yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan juga secara bersamaan.

Peneliti mengadakan wawancara kepada Bapak Joko dan Bapak Wahyu selaku Marketing BPRS Metro Madani sebagai berikut:

BPRS Metro Madani menyediakan pembiayaan yakni pendanaan atau penyediaan uang atau tagihan yang diberikan dari bank syariah kepada nasabah untuk mendukung investasi yang direncanakan. Pihak BPRS pernah menangani pembiayaan kepada nasabah non muslim dengan menggunakan akad nasabah muslim. Sejauh ini pihak dalam menangani nasabah non muslim tidak ada masalah apapun.

Sesuai visi dan misi BPRS Metro madani adalah menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai dengan Syariah Islam salah satunya adalah tidak menggunakan sistem bunga atau riba. Seluruh produk yang ada di BPRS Metro Madani menggunakan sistem bagi hasil yang diperuntukan untuk kemaslahatan umat. Memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional kepada nasabah dan tidak membedakan nasabah muslim dan nasabah non muslim. Selain keprofesionalan maka seluruh karyawan harus bersikap ramah dan sopan serta menjamin keamanan dana nasabah.

Pihak BPRS Metro Madani terus berinovasi dalam mengembangkan produk sehingga BPRS memiliki produk yang beragam sesuai kebutuhan nasabah dan lokasi yang mudah dijangkau dan strategis. Pihak BPRS Metro Madani belum menggunakan fasilitas ATM. Pihak BPRS Metro Madani sering melakukan sosialisasi dan kerjasama melalui diberbagai kalangan baik di Instansi pemerintahan, pendidikan, daerah dan

lain-lain dan sebagai penunjang sosialisasi pada tokoh masyarakat dan ulama dan majelis talim lainnya.<sup>10</sup>

Produk yang disediakan di BPRS Metro Madani adalah *Murabahah, Salam dan Istishna, Mudharabah* dan *Musyarahah, Ijarah, Ijarah Muntahiyah Bittamlik, Qordh/Qardhul Hasan, Ijarah Multijasa, Talangan Haji, Rahn* dan Pembiayaan untuk UMKM dan guru. Produk yang sering dipilih nasabah non muslim adalah tabungan dan pembiayaan, hal ini dikarenakan angsuran pembiayaan tidak memberatkan nasabah dan tidak menggunakan sistem riba, selain itu sikap marketing yang profesional, komunikatif dan ramah sehingga nasabah merasa terlayani dengan baik. Hal yang melatarbelakangi nasabah non muslim adalah pelayanannya yang baik, produk dan transaksinya tidak menggunakan sistem riba, fasilitas mudah di akses, administrasi yang tidak berbelit-belit sehingga mempermudah urusan nasabah.<sup>11</sup>

Pembiayaan dapat dikatakan sebagai kegiatan penyediaan dana untuk investasi atau kerjasama permodalan antara BPRS dengan nasabah yang mewajibkan penerima pembiayaan untuk melunasi pokok pembiayaan yang diterima dengan beberapa tempo yang dipilih oleh nasabah. Nasabah BPRS tidak hanya nasabah muslim melainkan nasabah non muslim namun pada akad transaksinya menggunakan akad syariat Islam dan nasabah non muslim tersebut tidak keberatan dengan

---

<sup>10</sup> Joko Selaku Marketing BPRS Metro Madani, pada Tanggal 01 Agustus 2022, Pukul 09.00 WIB

<sup>11</sup> Joko Selaku Marketing BPRS Metro Madani, pada Tanggal 01 Agustus 2022, Pukul 11.06 WIB



menggunakan akad tersebut. Nasabah non muslim tersebut memilih pembiayaan dalam transaksinya hal ini dikarenakan tidak menggunakan sistem riba dan karyawannya ramah.

Berbagai produk yang ditawarkan pihak BPRS Metro Madani yang sangat diminati oleh nasabah non muslim adalah pembiayaan. Produk yang ada di BPRS Metro Madani adalah jual beli meliputi *Murabahah, Salam* dan *Istishna, Syirkah* dengan bagi hasil meliputi *Mudharabah* dan *Musyarahah*, sewa menyewa meliputi *Ijarah* dan *Ijarah Muntahiyah Bittamlik*, pinjam meminjam meliputi *Qordh/Qardhul Hasan*, jasa Pelayanan meliputi *Ijarah Multijasa*, Talangan Haji, *Rahn* dan pembiayaan untuk UMKM dan guru sertifikasi dan non sertifikasi.

BPRS Metro Madani merupakan lembaga perbankan yang berkontribusi membangun ekonomi masyarakat dengan prinsip Syariah. hal ini sejalan dengan visi dan misi BPRS Metro madani adalah menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai dengan Syariah Islam salah satunya adalah tidak menggunakan sistem bunga atau riba karena hal ini tidak diperkenankan dalam ajaran Islan dan tentunya sangat memberatkan kedua belah pihak. Seluruh produk yang ada di BPRS Metro Madani menggunakan sistem bagi hasil yang diperuntukan untuk kemaslahan umat. BPRS sangat mengutamakan pelayanan kepada nasabah sehingga karyawan BPRS harus profesional, ramah dan memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional kepada nasabah dan tidak membedakan nasabah muslim dan nasabah non muslim.

Pihak BPRS Metro Madani terus berinovasi dalam mengembangkan produk sehingga BPRS memiliki produk yang beragam sesuai kebutuhan nasabah dan lokasi yang mudah dijangkau dan strategis. Pihak BPRS Metro Madani belum menggunakan fasilitas ATM. Pihak BPRS Metro Madani setiap bulannya melakukan sosialisasi dan kerjasama melalui diberbagai kalangan baik di Instansi pemerintahan, pendidikan, daerah dan lain-lain dan sebagai penunjang sosialisasi pada tokoh masyarakat dan ulama dan majelis ta'lim lainnya.<sup>12</sup>

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat dipahami bahwa perkembangan, kualitas dan kesuksesan perbankan yaitu BPRS Metro Madani ditentukan oleh banyaknya produk yang ditawarkan BPRS kepada masyarakat sehingga masyarakat memilih menjadi nasabah BPRS Metro Madani.

Sasaran BPRS Metro Madani untuk mendapatkan nasabah tentunya tidak hanya nasabah yang beragama Islam saja melainkan nasabah non muslim pihak BPRS sangat menerima dengan baik. Namun untuk akad perjanjian dan sistem/prosedurnya tetap menggunakan syariat Islam sesuai prinsip BPRS Metro Madani. Namun mayoritas nasabah non muslim tidak keberatan menggunakan akad syariat Islam.

Dengan kefleksibelan BPRS Metro Madani dalam mencari nasabah sehingga dapat meningkatkan nasabah yang menggunakan jasa di BPRS maka hal tersebut sangat menentukan keberhasilan BPRS Metro Madani

---

<sup>12</sup> Wahyu Selaku Marketing BPRS Metro Madani pada Tanggal 01 Agustus 2022, Pukul 13.50 WIB.

menjadi perbankan yang unggul dan berkualitas maka kepentingan, kebutuhan nasabah harus diutamakan dalam melakukan berbagai transaksi.

## **B. Analisis Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa BPRS Metro Madani**

### **B.1 Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa BPRS Metro Madani maka peneliti melakukan wawancara kepada nasabah non muslim yakni bapak Hendra, Anjar dan Arif Rahmayadi sebagai berikut:

Masyarakat merupakan peran yang sangat penting untuk meningkatkan dan mengembangkan BPRS Metro Madani menjadi perbankan yang unggul dan berkembang. Oleh karena itu pihak BPRS Metro Madani harus mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani khususnya nasabah non muslim, pihak BPRS Metro Madani harus mampu meningkatkan jumlah nasabah yakni dengan cara mengadakan administrasi tidak berbelit-belit (memudahkan), penawaran produk yang sangat menarik dan disesuaikan keinginan serta kebutuhan nasabah, pelayanan yang sangat baik, cepat, efektif dan efisien, menggunakan prinsip syariah yang tidak menggunakan sistem riba.

Produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan nasabah dan pelayanan yang baik dan mendahulukan kepentingan nasabah tanpa merugikan nasabah itu sendiri, fasilitas yang sangat mendukung bagi para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan antara lain mempunyai gedung yang

bagus, nyaman, bersih dan tempat yang memungkinkan (mudah dijangkau) sehingga dapat melakukan berbagai transaksi. Selain itu pihak BPRS Metro Madani sudah melakukan promosi atau iklan yang menarik (*via web*) di media elektronik maupun media cetak lainnya dan bersosialisasi dengan masyarakat sehingga nasabah mengetahui keberadaan, sistem operasional, berbagai ragam produk yang ada di BPRS Metro Madani sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga nasabah menjadi tertarik untuk menggunakannya.

Kelebihan atau keuntungan sistem operasional adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap beberapa produk yang digunakan dan dibutuhkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa terbantu terhadap produk yang nasabah pilih dan pembayaran yang nominalnya tidak memberatkan nasabah. Keunggulan BPRS Metro Madani dengan perbankan syraih lainnya adalah terletak pada beragamnya produk yang disediakan di BPRS Metro Madani sehingga nasabah dapat memilih sesuai dengan kebutuhannya kemampuannya. Kekurangannya terletak pada tidak adanya fasilitas ATM sehingga mengulitkan nasabah untuk bertransaksi.

Awal mula ketertarikan untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani adalah ketika menggunakan jasa tabungan dan gadai yang ditawarkan oleh BPRS Metro Madani yaitu penggadaian perhiasan dan saya mulai untuk menjadi nasabah tetap dengan menggunakan produk tabungan pendidikan.

Sistem operasional yang ada di BPRS Metro Madani sangat bagus. Transaksi berbagai produk sangat menguntungkan bagi nasabah khususnya dalam transaksi gadai dan pembiayaan yang tidak memberatkan nasabah menggunakan sistem angsur maupun pelunasan secara tempo serta apabila nasabah melakukan wanprestasi maka pihak BPRS terlebih dahulu menyelesaikan secara kekeluargaan. Keuntungan yang nasabah dapat adalah rasa kepuasan atas produk, jasa sesuai keinginan nasabah dan pelayanan yang cepat serta menggunakan prinsip syariah sehingga tidak ada riba dalam perhitungannya. Selama saya menjadi nasabah tidak ada karyawan BPRS Metro Madani yang memberikan pelayanan kurang nyaman. Karyawan BPRS Metro Madani memberikan pelayanan jasa sangat baik, nyaman dan ramah serta tidak mengulur-ngulur waktu dalam menyelesaikan urusan.<sup>13</sup>

Kebutuhan dan animo masyarakat menjadi salah satu tolak ukur perkembangan BPRS Metro Madani. Minat dan antusias nasabah non muslim terhadap BPRS Metro Madani terlihat pada nasabah tersebut memilih produk yakni pembiayaan. Produk yang ada di BPRS Metro Madani adalah produk yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya produk tersebut dan memutuskan untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani khususnya nasabah non muslim.

---

<sup>13</sup> Hendra Selaku nasabah non muslim BPRS Metro Madani pada Tanggal 02 Agustus 2022, Pukul 09.30 WIB

BPRS Metro Madani menggunakan prinsip Syariah sehingga tidak menggunakan sistem bunga atau riba karena hal ini tidak diperkenankan dalam ajaran Islam. Karyawan BPRS sangat ramah, mengutamakan kepentingan nasabah, tidak berbelit-belit, cepat dan akurat serta tidak membedakan nasabah muslim dan nasabah non muslim. BPRS memiliki produk yang beragam sesuai kebutuhan nasabah dan lokasi yang mudah dijangkau dan strategis.

Kelebihan sistem operasional di BPRS Metro Madani adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan penawaran produk dan jasa yang dibutuhkan nasabah dan sistem administrasi yang tidak berbelit-belit. Karyawan di BPRS Metro Madani tidak membedakan perlakuan antara nasabah satu dengan yang lainnya. Karyawan selalu menunjukkan sikap dan perilaku keprofesionalan terhadap nasabah. Serta terletak pada banyaknya pilihan produk yang ditawarkan BPRS Metro Madani kepada masyarakat sehingga calon nasabah atau masyarakat dapat memilih sesuai dengan kebutuhannya kemampuannya.

Namun terdapat kekurangan pada BPRS Metro Madani bahwasannya fasilitas ATM belum ada sehingga nasabah tidak leluasa menggunakan produk tersebut khususnya simpanan atau tabungan.

Ketertarikan nasabah terhadap BPRS Metro Madani terhadap produk yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, memberikan pelayanan yang baik dan tidak memberatkan nasabah, menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat antara

lain mempunyai gedung yang bersih, rapi, gedung yang mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat dan mempunyai karyawan yang sangat profesional dalam menghadapi persaingan dalam dunia perbankan serta kelebihanannya adalah sistem oprasional yang digunakan, pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan pada BPRS Metro Madani, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dan administrasi yang tidak membebankan dan menyulitkan nasabah serta tidak menggunakan sistem riba dalam transaksinya atau didalam produknya.<sup>14</sup>

Hal yang sangat melatarbelakangi masyarakat menjadi nasabah adalah ketertarikan nasabah terhadap BPRS Metro Madani terhadap produk yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, memberikan pelayanan yang baik dan tidak memberatkan nasabah, menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat antara lain mempunyai gedung yang bersih, rapi, gedung yang mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat dan mempunyai karyawan yang sangat profesional dalam menghadapi persaingan dalam dunia perbankan serta kelebihanannya adalah sistem oprasional yang digunakan, pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan pada BPRS Metro Madani, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dan administrasi yang tidak membebankan dan menyulitkan nasabah serta

---

<sup>14</sup> Arif Rahmadi Wahyu Selaku Nasabah Non Muslim BPRS Metro Madani pada Tanggal 02 Agustus 2022, Pukul 13.50 WIB

tidak menggunakan sistem riba dalam transaksinya atau didalam produknya.

Faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim kesesuaian dan kebutuhan produk yang dipilih, pelayanan yang diberikan sangat baik dan maksimal, administrasinya sangat mudah dan tidak menggunakan sistem riba dalam berbagai transaksinya. Transaksi BPRS Metro Madani berlandaskan syariat Islam dalam menjalankan aktivitas perbankannya, membuat reputasi bank menjadi baik dan bisa melengkapinya dengan pelayanan dan juga fitur yang memuaskan. Faktor tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah khususnya nasabah non muslim dalam memilih jasa BPRS Metro Madani

BPRS Metro Madani adalah salah satu perbankan syariah yang ada di Kota Metro dan sedang berkembang pada masyarakat khususnya layanan atau jasa perbankan syariah sering digunakan oleh masyarakat berbagai kalangan yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha (modal kerja), dimana perbankan syariah berperan sebagai mitra usaha dengan pembagian bagi-hasil yang sangat menguntungkan nasabah. BPRS Metro Madani memiliki keunggulan, yaitu kemudahan dan fleksibilitas dalam mengajukan pembiayaan, penggadaan dan penghimpunan dana. Maka pendapat nasabah non muslim mengenai BPRS Metro Madani tentunya sangat bagus.

Saya tertarik untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani hal ini dikarenakan kantor dekat dengan kediaman saya dan terjangkau dan



administrasi tidak ribet sehingga memudahkan nasabah dalam memilih produk yang dipilih nasabah. Pelayanan yang ada di BPRS Metro Madani cukup baik, Setiap karyawan memberikan sapaan yang baik, ramah dan profesional dalam menangani permasalahan. Nasabah merasa tertarik terhadap berbagai produk yang ada di tawarkan dan pelayanan jasa yang diberikan BPRS Metro Madani sangat baik dan profesional.

Sistem operasional yang ada di BPRS Metro Madani sangat cepat dan bagus. Transaksi tidak mengandung riba sehingga nasabah tidak terjerat dalam kejahatan didunia riba. Transaksi yang dipilih nasabah adalah pembiayaan, berbagai produk sangat menguntungkan bagi nasabah khususnya dalam transaksi pembiayaan, sistem ini menggunakan sistem kekeluargaan sehingga nasabah merasa dekat dan selalu menjalin komunikasi dengan baik terhadap pihak BPRS Metro Madani. Keuntungan menjadi nasabah BPRS Metro Madani adalah rasa puas atas produk yang dipilih, jenis jasa sesuai keinginan nasabah dan pelayanan yang cepat serta menggunakan prinsip syariah sehingga tidak ada riba dalam perhitungannya. Selama saya menjadi nasabah BPRS Metro Madani tidak ada karyawan yang memperlakukan nasabah tidak baik, pihak BPRS Metro Madani (karyawan) memberikan pelayanan yang sangat baik, fasilitas yang baik dan tidak berbelit-belit, kinerja karyawan sangat

profesional dan menggunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin agar nasabah dapat menyelesaikan urusannya dengan baik dan cepat.<sup>15</sup>

Ketertarikan nasabah khususnya non muslim terhadap produk BPRS Metro Madani bahwasannya produk yang ada di BPRS Metro Madani sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan yang diberikan sangat baik dan tidak mempersulit memberatkan nasabah, Administrasi tidak berbelit, fasilitasnya sesuai dengan kebutuhan nasabah dan respon karyawan yang baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah.

Pendapat nasabah mengenai BPRS Metro Madani sangat baik dan bagus hal ini dikarenakan BPRS Metro Madani adalah salah satu perbankan syariah yang ada di kota Metro yang bergerak pada bidang layanan atau jasa perbankan syariah sesuai dengan syariat agama Islam. Walaupun saya non muslim saya tetap tertarik dalam memilih jasa dan transaksi di BPRS Metro Madani, hal ini dikarenakan pelayanannya cepat dan menggunakan prinsip syariah. Keunggulan BPRS Metro Madani adalah memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengajukan berbagai tabungan, pembiayaan, penggadaian dan produk lainnya. Saya menjadi nasabah BPRS Metro Madani dari tahun 2019 sampai sekarang. Kesadaran saya dalam memilih jenis tabungan di BPRS Metro Madani adalah salah satu bentuk investasi dan terhindar dari riba. Jenis produk-produk yang beragam juga turut mempengaruhi keputusan nasabah untuk

---

<sup>15</sup> Anjar Selaku nasabah BPRS Metro Madani pada Tanggal 02 Agustus 2022, Pukul 11.00 WIB

bertransaksi dan memilih produk yaitu produk tabungan yang berlandaskan syariat Islam dalam menjalankan berbagai transaksinya. Pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani kepada nasabah sangat bagus, cepat, efektif dan efisien.

Sistem operasional di BPRS Metro Madani sangat baik, cepat dan terhindar dari riba. Selain itu faktor lokasi yang mudah dijangkau adalah alasan saya untuk memutuskan menjadi nasabah pada BPRS Metro Madani selain itu produk-produk yang ada ditawarkan sangat meringankan nasabah dalam pembayarannya dan pelayanan jasa yang diberikan karyawan sangat profesional, ramah dan proses cepat sehingga banyak nasabah tertarik untuk bertransaksi.

Masyarakat kota Metro sudah tidak asing lagi dengan BPRS Metro Madani. hal ini dikarenakan selalu memunculkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dimedia cetak maupun elektronik Bank Syariah Metro Madani selalu memberikan promo yang setiap tahunnya. Keuntungan yang nasabah rasakan adalah tidak terbebani transaksi yang dipilih, pelayanan sangat memuaskan, dalam menangani masalah nasabah karyawan sangat tepat dan cepat dalam menyelesaikannya dan tidak ada riba. Nasabah tidak pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan di BPRS Metro Madani.<sup>16</sup>

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada narasumber maka dapat dipahami bahwa BPRS Metro Madani adalah salah satu

---

<sup>16</sup> Arif Rahmayadi Selaku nasabah BPRS Metro Madani pada Tanggal 02 Agustus 2022, Pukul 13.40 WIB

perbankan syariah yang mempunyai beberapa produk, pembiayaan dan tabungan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat berbagai kalangan di wilayah kota Metro dan sekitarnya.

Karakteristik sistem BPRS Metro Madani yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang adil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat, administrasi tidak berbelit-belit (memudahkan), penawaran produk yang menarik dan sesuai keinginan atau kebutuhan nasabah, pelayanan yang sangat baik, cepat, efektif dan efisien, menggunakan prinsip syariah yang tidak menggunakan sistem riba. Transaksi BPRS Metro Madani berlandaskan syariat Islam dalam menjalankan aktivitas perbankannya, membuat reputasi bank menjadi baik dan bisa melengkapinya dengan pelayanan dan juga fitur yang memuaskan. Faktor tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah khususnya nasabah non muslim dalam memilih jasa BPRS Metro Madani.

## **B.2 Pembahasan**

Nasabah Bank Syariah Metro Madani adalah orang yang menempatkan dananya pada perbankan syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank tersebut. Beberapa nasabah non muslim memilih produk penghimpunan dana atau tabungan, pembiayaan dan gadai karena produk tersebut benar-benar sesuai kebutuhan nasabah, tidak menggunakan sistem riba dan administrasinya tidak berbelit-belit atau mempermudah nasabah yang non muslim yang dasarnya tidak tahu

tentang proses syariah yang diperuntukan oleh nasabah muslim namun nasabah non muslim tidak keberatan akan diberlakukan sistem tersebut malah sangat dibantu dengan sistem tersebut.

Model perilaku konsumen digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa di BPRS Metro Madani. Faktor internal terdiri dari kebudayaan, demografi, kelas dan status sosial, sub kultural, keluarga, kelompok referensi, dan pemasaran. Sedangkan untuk faktor internalnya itu sendiri terdiri atas persepsi, belajar, memori, motivasi, kepribadian, emosi, dan sikap. Berdasarkan penyesuaian dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini faktor eksternal yang digunakan adalah produk, reputasi dan pelayanan sementara faktor internal terdiri atas pengetahuan dan religiusitas.

Keputusan nasabah non muslim dalam memilih jasa di BPRS Metro Madani dalam melakukan berbagai transaksi dipengaruhi oleh faktor karakteristik bank syariah, pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank syariah, pengetahuan serta obyek fisik BPRS Metro Madani tersebut, faktor pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam memilih berbagai transaksi yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri, fasilitas yang diberikan sudah memadai dan mudah dijangkau (diakses) oleh masyarakat serta promosi yang dilakukan oleh BPRS Metro Madani agar masyarakat

mengetahui kualitas, perkembangan dan produk yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagai berikut

- a. BPRS Metro Madani menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai dengan Syariah Islam sehingga sistem oprasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*).
- b. Seluruh produk sesuai syariah, yakni sistem bagi hasil yang adil, investasi pekerjaan yang halal, berkah dan meningkatkan ekonomi *dhuafa*. Hal ini dikarenakan BPRS Metro Madani selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat.
- c. Pelayanan cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan. BPRS Metro Madani melakukan berbagai peningkatan sumber daya insani, pelayanan, peningkatan oprasional dan pengembangan IT.
- d. Sikap dan perilaku karyawan ramah dan sopan serta menjamin keamanan dana nasabah.
- e. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, proses bagi hasil yang menguntungkan.
- f. Belum menggunakan fasilitas ATM dan namun beberapa produk sudah menggunakan sistem online.
- g. Lokasi BPRS Metro Madani sangat strategis terletak di pinggir Jalan Raya A.H Nasution No. 74 Yosorejo Kecamatan Metro Timur Kota

Metro dan dapat ditelusuri menggunakan Aplikasi Google Map, selain itu bangunan yang kokoh dan indah dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.

- h. BPRS selalu mempromosikan lewat media online, brosur. Selain itu pihak BPRS setiap bulannya selalu mengadakan sosialisasi diberbagai instansi, majelis ta'lim, masyarakat dan tokoh agama wilayah Metro dan sekitarnya sehingga masyarakat sudah tidak asing dengan BPRS Metro Madani.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data kepustakaan maupun hasil penelitian di lapangan yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam memilih jasa di BPRS Metro Madani yakni karakteristik sistem yang diterapkan oleh BPRS Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba sehingga tidak memberatkan nasabah. Pelayanan yang diberikan pihak BPRS Metro Madani sangat baik dan cukup profesional sehingga nasabah merasa di layani dan direspon dengan baik khususnya ketika nasabah mengalami permasalahan. Administrasinya yang disediakan tidak berbelit-belit sehingga mempermudah nasabah khususnya non muslim dan sistem oprasionalnya tidak terdapat unsur riba yang tentunya berbeda dengan bank konvensional, di BPRS Metro Madani menggunakan sistem perbankan syariah sehingga tidak menggunakan riba yang sudah jelas hukumnya haram serta fasilitasnya yang digunakan dan disediakan pihak BPRS mudah dijangkau dan diakses.

#### **B. Saran**

1. BPRS Metro Madani diharapkan sudah mampu menggunakan sistem online.
2. BPRS Metro Madani harus sudah menyediakan pelayanan yang prima untuk menunjang layanan secara cepat yang dibutuhkan oleh nasabah seperti ATM dan *system e-banking*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Teras, 2014.
- Cannon, Perreault, Mc Carty, *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan & Peransuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- , *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- , *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- , Philip and Garry Amstrong, *Principles of Marketing*, New Jersey: Pearson Education Limited, 2012.
- M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, Bogor: Qiara Media, 2016.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2005.

- Malayu S.P Hisabuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar perbankan*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2013.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Tazkia Institute, 2001.
- Nasution, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Rusdin, *Pasar Modal*, Bandung : Alfabeta, 2005.
- Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Solo: Sendang Ilmu, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Titik Wijayanti, *Marketing Plan Dalam Bisnis*, Jakarta: Gramedia, 2014.
- Tony Sitinjak dkk, *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Costomer Value*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Nomor : B-2418/In.28.1/J/TL.00/06/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Mat Jalil (Pembimbing 1)  
Titut Sudiono (Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **RIA ANDRIYANI**  
NPM : 1502100208  
Semester : 14 (Empat Belas)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS METRO MADANI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 30 Juni 2022

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**

NIP 19920829 201903 1 007

## **OUTLINE**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA DI BPRS METRO MADANI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINAL PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Perbankan Syariah
  - 1. Pengertian Perbankan Syariah
  - 2. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah
  - 3. Produk Bank Syariah
  - 4. Sistem Operasional Bank Syariah

## B. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan
2. Tujuan Pembiayaan
3. Jenis-jenis Pembiayaan
4. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah
5. Strategi Kepuasan Nasabah

## C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim menjadi nasabah

## **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Keabsahan Data
- E. Teknik Analisa Data

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
  - A.1. Hasil Penelitian
  - A.2. Pembahasan
- B. Analisis faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa BPRS Metro Madani.
  - B.1 Hasil Penelitian
  - B.2. Pembahasan

## **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Juli 2022

Penulis



**Ria Andriyani**

NPM. 1502100208

Mengetahui

Pembimbing I



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 196208121998031001

Pembimbing II



**Titut Sudiono, M.E.Sy**

NIDN. 2124047701

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA DI BPRS METRO MADANI**

#### **A. Wawancara Kepada *Customer Service* BPRS Metro Madani.**

1. Produk apa saja yang ada ditawarkan pihak BPRS Metro Madani kepada masyarakat?
2. Apakah BPRS Metro Madani menggunakan sistem bunga (*riba*) dalam penggunaan transaksi?
3. Apakah seluruh produk menggunakan sistem bagi hasil?
4. Perlukah BPRS Metro Madani memberikan pelayanan cepat dan efisien?
5. Bagaimana promosi atau daya tarik BPRS Metro Madani terhadap masyarakat agar memilih produk yang sesuai kebutuhan dan menarik perhatian?
6. Bagaimana fasilitas BPRS Metro Madani?
7. Apakah BPRS Metro Madani mempunyai ATM dan cabang mudah ditemukan?
8. Bagaimana promosi BPRS Metro Madani kepada masyarakat?

#### **B. Wawancara Kepada Nasabah Non Muslim BPRS Metro Madani.**

1. Bagaimana minat masyarakat terhadap BPRS Metro Madani?
2. Hal apa saja yang melatar belakangi masyarakat memilih menjadi nasabah khususnya nasabah non muslim di BPRS Metro Madani?
3. Apa kelebihan operasional yang ada di BPRS Metro Madani?
4. Apakah karyawan BPRS Metro Madani membedakan perlakuan, pelayanan dan akad antara nasabah muslim dan non muslim?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelayanan dan produk yang ada di BPRS Metro Madani ?
6. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana mengenai tentang sistem operasional di BPRS Metro Madani?
7. Mengapa Bapak/Ibu memilih BPRS Metro Madani dalam berbagai transaksi?



8. Keuntungan apa yang Bapak/Ibu peroleh ketika menjadi nasabah BPRS Metro Madani?
9. Pernahkah Bapak/Ibu mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan ketika menjadi nasabah BPRS Metro Madani?
10. Apa saja yang dilakukan pihak BPRS Metro Madani dalam mempromosikan produk?

Metro, Juli 2022  
Mahasiswa Ybs.



**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208

Mengetahui,

Pembimbing I



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Pembimbing II



**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2809/In.28/D.1/TL.00/07/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BPRS METRO MADANI  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2810/In.28/D.1/TL.01/07/2022,  
tanggal 28 Juli 2022 atas nama saudara:

Nama : **RIA ANDRIYANI**  
NPM : 1502100208  
Semester : 15 (Lima Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS METRO MADANI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS METRO MADANI".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 28 Juli 2022  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001

## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-2810/In.28/D.1/TL.01/07/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **RIA ANDRIYANI**  
NPM : 1502100208  
Semester : 15 (Lima Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS METRO MADANI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NASABAH NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN BPRS METRO MADANI".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 28 Juli 2022

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



Metro, 14 Rabi'ul Akhir 1444 H  
09 November 2022 M

Nomor : 686/02/Dir-MM/XI/2022  
Lamp. :-

Kepada Yth,  
**Institut Agama Islam Negri**  
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo  
Kota Metro

**Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Research**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : 2809/In.28.5/D.1/TL.00/07/2022 tanggal 28 Juli 2022 perihal "Izin Research" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan BPRS Metro Madani" pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Pra-Survey/Research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Ria Andriyani	P	1502100208	S 1 Perbankan Syariah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan Research, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai Research, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

PT. BPR Syariah Metro Madani  
Kantor Pusat Metro

**Kamino**  
Direktur Utama



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1313/In.28/S/U.1/OT.01/10/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RIA ANDRIYANI  
NPM : 1502100208  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1502100208

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 08 November 2022  
Kepala Perpustakaan

*[Handwritten Signature]*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ria Andriyani  
NPM : 1502100208  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Faktor-Faktor Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan BPRS Metro Madani** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 28 November 2022  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ria Andriyani**  
NPM : 1502100208

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : XII / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 20 Jul' 2022		- Ayo Ajak dosen outc'me dipereskan ke pembimbing Patah	

Dosen Pembimbing II

**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

Mahasiswa Ybs.

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ria Andriyani**  
NPM : 1502100208

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : XII / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 3 Agsts 2022		Perbaikan BAB I - Hasil penelitian - Pembahasan	

Dosen Pembimbing II

**Tizut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

Mahasiswa Ybs.

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208






**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ria Andriyani**  
NPM : 1502100208

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : XII / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa, 23-Ag 2022		- Sinkronisasi ADAS Bak II	

Dosen Pembimbing II



**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

Mahasiswa Ybs.



**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Ria Andriyani  
NPM : 1502100208

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS  
Semester/TA : XV/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Konvis. 01 September 2022	- Pembahasan bab IV : Tantangan Hukum Perbankan dan KPR dalam BPRS Metro	

Dosen Pembimbing

**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

Mahasiswa

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Ria Andriyani**  
**NPM : 1502100208**

**Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS**  
**Semester/TA : XV/2022**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	26, Juli 2022	<del>Aq. Apa itu online</del> Aq. Bab IV dan V Dilanjutkan ke pembimbing satu	

Dosen Pembimbing

**Titut Sudiono, M.E.Sy**  
NIDN. 2124047701

Mahasiswa

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Ria Andriyani**

**Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS**

**NPM : 1502100208**

**Semester/TA : XV/2022**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Ace outline dan Ape	

Dosen Pembimbing

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa

**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Ria Andriyani**  
**NPM : 1502100208**


**Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS**  
**Semester/TA : XV/2022**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<i>Serta kan dari bab I hingga bab terakhir</i>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

  
**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

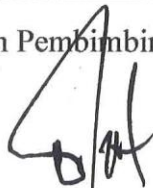
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ria Andriyani**  
NPM : 1502100208

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : XV / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Aec untuk di munculkan kem	

Dosen Pembimbing I



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs.



**Ria Andriyani**  
NPM. 1502100208

## FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Bapak Joko Susilo  
Marketing BPRS Metro Madani**



**Foto 2. Wawancara dengan Bapak Wahyu Bahrul  
Marketing BPRS Metro Madani**



**Foto 3. Wawancara dengan Bapak Arif  
Nasabah BPRS Metro Madani**



**Foto 4. Wawancara dengan Bapak Anjar  
Nasabah BPRS Metro Madani**





**Foto 5. Wawancara dengan Bapak Hendra  
Nasabah BPRS Metro Madani**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ria Andriyani dilahirkan di Catur Swako Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur, pada tanggal 12 Februari 1997, merupakan anak tunggal dari pasangan suami istri Bapak Sugiri dengan Ibu Sauni.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di MI Miftahul Huda Lehan, Lampung Timur, selesai pada tahun 2009. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di MTS Miftahul Huda Lehan, selesai pada tahun 2012. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMK 2 Ganesa Sekampung, Lampung Timur selesai pada tahun 2015. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016.