

Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah di  
PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan

<sup>1</sup>Aswan Nawawi Harahap, <sup>2</sup>Atika

<sup>1,2</sup>Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara Medan

Email: [1aswannawawi3@gmail.com](mailto:1aswannawawi3@gmail.com), [2atika@uinsu.ac.id](mailto:2atika@uinsu.ac.id)

Corresponding Mail Author : [aswannawawi3@gmail.com](mailto:aswannawawi3@gmail.com)

---

**Abstract :** *Non-Muslim community services in the Marelan area are currently one of the best services provided by banks to support banking operations to be more effective and efficient. The aim is to facilitate the performance of bank service products, so as to increase customers based on the number of Bank Syariah Indonesia customers who use Junior Savings reaching around 50%. Responding to this, Bank Syariah Indonesia is trying to improve and maintain the quality of services provided to attract customers. The problem in this study is what the Bank's strategy is that is an obstacle in improving the quality of Junior Savings services. The purpose of this research is to find out the strategy of Bank Syariah Indonesia in improving service quality and to find out what are the constraints of Bank Syariah Indonesia in improving the quality of junior savings services and to find out what are the solutions for Bank Syariah Indonesia in facing obstacles to improving the quality of junior savings services. Banking. The method used in this study is a field study, this method is used to determine the extent to which the suitability between the theory used and the actual state of the object under study. In this field research using interviews and observation. And the type of research used is descriptive qualitative research as a whole. It can be concluded from this research that Bank Syariah Indonesia's strategy is to improve service quality, namely launching "Bank Syariah Indonesia's New Savings".*

**Keywords:** *Strategy, Quality, Service.*

---

## I. Pendahuluan

Fenomena perbankan syariah dalam industri jasa keuangan telah menjadi lembaga intermediasi untuk masyarakat yang berorientasi pada prinsip Islam dengan ketentuan agar terhindar dari unsur riba, maysir, bathil, dan gharar. Keberadaan bank syariah sendiri di Indonesia sudah diperkuat dari dasar hukum mengenai perbankan syariah yang termuat dalam UU No.21 tahun 2008 tentang Bank Syariah. Maka dari itu, bank syariah menjadi sebuah alternatif dari sebagian masyarakat yang menilai bahwa bunga bank diharamkan karena termasuk riba. Persaingan bisnis dalam hal simpan meminjam dana semakin beragam. Ada banyak perusahaan yang muncul, tapi tidak mampu bertahan lama. Ada pula yang mampu bertahan lama. Bagi yang tak mampu bertahan lama, jika memungkinkan antarperusahaan tersebut melakukan kompromi dengan cara merger. Di Indonesia, ada banyak perusahaan yang merger. Salah satunya menjadi Bank Syariah Indonesia, Perbedaan yang mendasar pada bank syariah yaitu

menerapkan sistem bagi hasil atau profit sharing, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga atau interest. Undang-undang nomor 10 tahun 1998 menjadi tonggak kekuatan bank syariah sebagai landasan hukumnya dalam beroperasi. Dalam Undang-undang ini dijelaskan jenis-jenis usaha yang dapat diimplementasikan oleh bank syariah.

Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang mengenalkan produknya kepada seluruh kalangan masyarakat. Dari pengangkatan judul mengenai nasabah non Muslim tentang faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat non Muslim masyarakat, tidak hanya pada masyarakat Muslim tersebut menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Maka tugas akhir ini mengangkat judul "Analisis faktor yang menyebabkan masyarakat non Muslim menjadi nasabah Bank Syariah (BSI KC Medan Marelan)".

## II. Landasan Teori

Konsep teoritis kajian bank syariah pertama kali pada tahun 1940-an, dimana menerapkan gagasan perbankan yang kegiatan operasionalnya berdasarkan bagi hasil. Konsep teoritis kajian bank syariah ini dilakukan oleh para pemikir Islam seperti Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948) dan Mahmud Ahmad (1952) (El-Galfyand Khayar2012). Selanjutnya pembahasan yang lebih terperinci dan lengkap mengenai gagasan perbankan syariah ditulis oleh dua ulama besar Pakistan yaitu Abul A'la Al-Maududi (1961) dan Muhammad Hamidullah (1944-1962). Penelitian ini sangat penting dilakukan untuk konsistensi bank yang sesuai dengan syariah berdasarkan Al-Quran dan Hadits. Sehingga dapat ditemukan hal yang mesti selalu dijaga dalam kegiatan bank syariah.

### Keunggulan Bank Syariah

#### 1. Perbankan etis dan tanggung jawab

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip hukum Islam, yang melarang investasi dalam bisnis yang berbahaya bagi masyarakat atau lingkungan. Artinya, bank syariah hanya berinvestasi dalam usaha yang etis dan bertanggung jawab secara sosial, yang dapat membantu mempromosikan pembangunan berkelanjutan.

#### 2. Tanpa Bunga

Perbankan syariah tidak membebankan atau membayar bunga, yang dianggap tidak adil menurut hukum Islam. Sebaliknya, bank syariah menggunakan pengaturan bagi hasil, yang dapat memberikan pengembalian yang lebih adil baik kepada bank maupun nasabahnya.

#### 3. Pembagian Risiko

Dalam perbankan syariah, keuntungan dan kerugian dibagi antara bank dan nasabahnya, yang berarti bahwa nasabah tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian apa pun. Hal ini dapat memberikan sistem perbankan yang lebih transparan dan adil.

#### 4. Inklusi Keuangan

Perbankan syariah menyediakan produk dan layanan keuangan yang dapat diakses oleh Muslim dan non-Muslim, yang mempromosikan inklusi keuangan dan membantu mengurangi kemiskinan.

### Kelemahan Bank Syariah

#### 1. Penawaran Produk Terbatas

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip dan peraturan ketat yang dapat membatasi jenis produk dan layanan yang dapat ditawarkannya. Misalnya, perbankan syariah mungkin tidak menawarkan pinjaman atau hipotek konvensional, yang dapat merugikan sebagian nasabah.

#### 2. Jangkauan Global yang Terbatas

Perbankan syariah terutama terkonsentrasi di negara-negara mayoritas Muslim, yang berarti mungkin tidak tersedia secara luas di belahan dunia lain. Ini bisa menjadi kerugian bagi mereka yang bepergian atau melakukan bisnis internasional.

#### 3. Biaya Lebih Tinggi

Karena bank syariah tidak membebankan bunga, mereka mungkin membebankan biaya yang lebih tinggi untuk layanan mereka untuk menutupi biaya operasional mereka. Ini bisa menjadi kerugian bagi pelanggan yang mencari opsi perbankan berbiaya rendah.

#### 4. Kurangnya Jaminan Simpanan

Beberapa bank syariah tidak menawarkan jaminan simpanan, yang berarti bahwa nasabah mungkin tidak terlindungi jika terjadi kegagalan bank.

### Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam perkembangan Bank Syariah Indonesia. Dalam jasa perbankan syariah sebuah kepuasan tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) bagi nasabah yang datang. Fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah (Yupitri & Sari, 2012).

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan nasabah dengan penampilan produk yang sebaik baiknya sehingga diperoleh kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat bertahan dan menjadi nasabah tetap di bank syariah. Salah satu cara memperoleh kualitas jasa yang paling terkenal dan menjadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi SERVQUAL (Marlina & Rosdiana, 2020).

Adapun lima dimensi tersebut yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), seperti gedung, ruang tunggu nasabah, perlengkapan kantor, dekorasi ruangan, dan busana pegawai.
2. Kesanggupan (*Reliability*), seperti sanggup memberi pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah respon bank dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat, dan dapat memberi informasi yang jelas kepada nasabah.

### III. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan, metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesesuaian antarteori yang digunakan dengan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam studi lapangan ini

menggunakan wawancara dan observasi. Dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif.

#### **IV. Hasil Dan Pembahasan**

##### **Faktor penyebab masyarakat dari kalangan non Muslim tertarik bergabung dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Medan Marelan**

###### **1. Faktor Promosi**

Marketing Bank Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan aktif melakukan promosi dalam bentuk silaturahmi kepada pihak-pihak yang mempunyai usaha seperti usaha warung makan, pemilik usaha burung, lapak-lapak pasar, dan lapas masih banyak lagi.

###### **2. Faktor Pelayanan**

Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan khusus nya nasabah tabungan karena apabila nasabah ingin menabung tidak perlu mendatangi bank tersebut akan tetapi karyawan bank tersebut yang mendatangi nasabahnya yang biasa disebut pickup servis.

###### **3. Faktor *Brand Image***

Beberapa nasabah non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan menghindari riba, namun begitu masih ada juga nasabah non muslim yang belum mengetahui apa itu riba, bagi mereka sangat menguntungkan. Faktor citra brand yang baik ternyata memepengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan.

##### **Faktor penyebab minat masyarakat non muslim memindahkan rekening dari bank konvensional ke bank syariah indonesia**

Faktor penyebab bank syariah lebih diminati dibandingkan bank konvensional karena beberapa hal yaitu tujuan pendirian yang jelas, pelaksanaan yang menggunakan prinsip baik baik. Sistem operasional tanpa bunga, hubungan kedekatan dengan nasabah yang baik, sistem pengelolaan dana yang jujur dan jelas, dan diawasi oleh beberapa dewan sesuai yang sesuai dengan syariah sebagai tolak ukur peminat dari nasabah non muslim pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan dibandingkan dengan bank konvensional yang diantaranya:

1. Tujuan Pendirian
2. Prinsip Pelaksanaan
3. Sistem Operasional
4. Pengawas Kegiatan
5. Proses Pengelolaan Dana

#### **V. Kesimpulan Dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berikut ini adalah kesimpulan dalam penulisan berdasarkan analisis secara teoritis maupun kesimpulan berdasarkan hasil dilapangan maka penulis mengambil kesimpulan antara lain :

1. Faktor penyebab masyarakat dari kalangan non Muslim menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan adalah promosi, brand

Image dan pelayanan serta Hubungan baik yang terjalin sangat mempengaruhi ketertarikan berbagai kalangan masyarakat termasuk kalangan non Muslim.

2. Faktor penyebab bank syariah lebih diminati dibandingkan bank konvensional karena beberapa hal yaitu tujuan pendirian yang jelas, pelaksanaan yang menggunakan prinsip yang baik, sistem operasional tanpa bunga, hubungan kedekatan dengan nasabah yang baik, sistem pengelolaan dana yang jujur dan jelas, dan diawasi oleh beberapa dewan yang sesuai dengan prinsip syariah sebagai tolak ukur peminat dari nasabah non Muslim pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan dibandingkan dengan bank konvensional

### **Saran**

Pada kesimpulan di atas maka terdapat saran untuk pihak-pihak tersebut agar tidak menurunkan kinerjanya serta bisa meningkatkan faktor-faktor tersebut agar semakin efektif dalam pengembangan bank syariah di Indonesia. Kepada masyarakat agar lebih mengutamakan penggunaan prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari.

### **VI. Daftar Pustaka**

- Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah. *Prosiding Pesat*, 5.
- Adhipratama, A. A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Andespa, R. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1), 43-57.
- Alam, A. P., & Lubis, J. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Medan. *Islamic Circle*, 2(1), 16-27.
- Farid, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah di Kota Medan. *Ekonomi dan Keuangan*, 1(11).
- Herawati, A., & Listyawati, L. (2017). Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya. *FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DAN NON MUSLIM MEMILIH JASA BANK SYARIAH DI SURABAYA*, 14(2), 205-221.
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).
- Marlina, L. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Tasikmalaya. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 33-40.
- Mutawalli, M. H. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).