

## Analisis Minat Nasabah Untuk Melakukan Pembiayaan Pada Bank BSI KC Kualasimpang (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Kualasimpang)

Dwi Restu Tanjung<sup>1</sup>, Ahmad Perdana Indra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: [dwirestutanjung2078@gmail.com](mailto:dwirestutanjung2078@gmail.com)<sup>1</sup>, [perdanaindra76@gmail.com](mailto:perdanaindra76@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract** Banks that carry out their business activities based on sharia principles, or principles of Islamic law, are called sharia banks. As time goes by, Islamic banks are starting to have more Muslim customers. Bank BSI Kc Kualasimpang, for example, has active Muslim customers. Muslims are known to have great interest in Islamic sharia banking. BSI Bank Kc. Kualasimpang operates based on sharia principles and does not provide payment services. Because the data was obtained from direct observations at BSI Kc Kualasimpang, this is a type of field research. This study uses a qualitative methodology. Primary and secondary data were used in this research. Primary data consists of a description of the factors that influence non-Muslim customers. Secondary data consists of books related to the research topic. The author found two components: internal and external factors. The research results show that of the internal and external factors studied, the dominant external factors influencing non-Muslim customers' interest in BSI Kc Kualasimpang are promotion, service, location and social level. Work and motivation are internal factors. The more promotions and services offered by banks to non-Muslim customers, the more likely they will join an Islamic bank.

**Keywords:** Islamic Sharia Bank, Internal and External Factors, Customer Interest, Muslims

**Abstrak** Bank yang menjalankan kegiatan usaha mereka berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam, disebut bank syariah. Dengan perkembangan zaman, bank syariah mulai memiliki pelanggan muslim yang lebih banyak. Bank BSI Kc Kualasimpang, misalnya, memiliki pelanggan muslim aktif. Muslim dikenal memiliki kepentingan besar dalam bank syariah Islam. Bank BSI Kc. Kualasimpang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan tidak menyediakan layanan pembayaran. Karena data diperoleh dari pengamatan langsung di BSI Kc Kualasimpang, ini merupakan jenis penelitian lapangan. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer terdiri dari gambaran faktor-faktor yang memengaruhi pelanggan non-muslim. Data sekunder terdiri dari buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian. Penulis menemukan dua komponen: faktor internal dan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari faktor internal dan eksternal yang diteliti, faktor eksternal yang dominan mempengaruhi minat nasabah non-muslim terhadap BSI Kc Kualasimpang adalah promosi, pelayanan, lokasi, dan tingkat sosial. Pekerjaan dan motivasi adalah faktor internal. Semakin banyak promosi dan layanan yang ditawarkan oleh bank kepada pelanggan non-muslim, semakin besar kemungkinan mereka akan bergabung dengan bank syariah.

**Kata Kunci :** Bank Syariah Islam, Faktor Internal dan Eksternal, Minat Nasabah, Muslim

### PENDAHULUAN

Menurut Nurhipnudin (2015:157) mengatakan bahwa perkembangan dunia bisnis dalam berbagai jenis industri, tampaknya akan pernah hilang karena perubahan zaman<sup>1</sup>. Itu juga berlaku untuk kemajuan industri perbankan yang tetap konsisten tingkat perkembangannya dibandingkan dengan sektor ekonomi bisnis lain. Dengan menyesuaikan zaman dan adanya kebutuhan, serta kontribusi dari masyarakat umum, institusi perbankan saat ini saat ini banyak mengalami transformasi.

<sup>1</sup> Lip Nurhipnudin, "Analisis Faktor- faktor yang mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa muslim pada Bank syariah (Studi kasus Pada Mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta)", Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,2015)

Bank Syariah Indonesia berdiri pada 1 Februari 2021. Bank ini merupakan merger dari tiga bank syariah yang cukup besar di Indonesia. BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Izin yang diberikan kepada Bank Syariah Indonesia berlaku pada 27 Januari 2021. Izin tersebut dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Nomor SR-3/PB.1/2021. Pemberian izin kepada Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah untuk melebur ke dalam BRI Syariah. Kemudian, namanya berganti menjadi Bank Syariah Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah yang cepat tidak hanya disebabkan oleh peraturan pemerintah. meskipun didukung oleh layanan dan kualitas perbankan syariah yang berkembang pesat. Pelayanan, kualitas, dan keanekaragaman produk, seminimal mungkin mengurangi risiko yang memberikan keuntungan bagi pelanggan selain kompetensi pengelola perbankan Syariah yang saat ini semakin baik. membuat perbankan syariah dapat secara bertahap bersaing dengan perbankan umum dengan profesionalisme (Apriyantini, 2014: 134).<sup>2</sup>

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, bank syariah didefinisikan sebagai bank yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip-prinsip syariah, atau hukum Islam. Prinsip-prinsip dasar syariah Islam yang dimaksud mencakup nilai-nilai keadilan dan harmonisasi ("adl wa tawazun"), kemalasan, universalisme (alamiah), dan bebas dari gharar, maysir, riba, barang haram, dan barang zalim, sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Majelis Ulama Nasional.

Peran Bank dan lembaga keuangan lainnya sangat penting untuk membantu para pelaku usaha mikro yang kesulitan dalam pengadaan modal. Diharapkan para pengusaha kecil bisa terbantu oleh pinjaman modal dari lembaga-lembaga keuangan yang menyediakan kredit khusus untuk mengatasi keterbatasan modal mereka.

Berkembangnya perbankan syariah didukung oleh kualitas, pelayanan, dan dasar yang adil, didukung oleh dasar menguntungkan karena bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, namun menggunakan metode untuk mencapai hasil. Dalam sistem untuk hasil, yang dibagi menjadi keuntungan yang diterima peminjam, sehingga tidak akan mengganggu untuk peminjam karena jika sedikit keberuntungan, dan hasilnya juga kecil.

Pada dasarnya, bank syariah adalah organisasi yang menyediakan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syaria'ah Islam. Organisasi perbankan Syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang telah ditentukan sebelumnya, karena prinsip Syariah dalam

---

<sup>2</sup> arlina Ayu Apriyantini, "Faktor yang mempengaruhi muslim Menjadi Nasabah Bari Syariah Yos Sudarso Yogyakarta", Skripsi (Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014)

sebuah lembaga perbankan di BSI hal ini merupakan sesuatu hal yang sangat cukup fundamental, dan memiliki eksistensi tersendiri sesuai dengan prinsip Syariah Islam.

Data nasabah PT. BSI KC KUALASIMPANG dari tahun 2019-2023, sebagai berikut :

| Tahun | Jumlah Nasabah Muslim | Jumlah Nasabah Non-Muslim |
|-------|-----------------------|---------------------------|
| 2019  | 308                   | 10                        |
| 2020  | 338                   | 13                        |
| 2021  | 303                   | 11                        |
| 2022  | 356                   | 14                        |
| 2023  | 320                   | 15                        |

Dari tabel di atas memiliki jelas jumlah nasabah dari tahun 2019-2023 yang memiliki berbagai jenis tingkatan, baik itu tingkatan keatas ataupun tingkatan kebawah.

Saat bank syariah semakin berkembang, mereka tidak hanya memiliki klien muslim tetapi juga masyarakat umum. bukan muslim yang mulai membantu untuk mendaftar sebagai pelanggan bank syariah, seperti PT. Selain itu, BSI KC KUALASIMPANG memiliki klien muslim yang aktif. Bank Syariah Indonesia Kc Kualasimpang adalah yang melakukan bisnis berdasarkan prinsip syariah yang diterapkan dalam operasinya tidak menyediakan layanan untuk lalu lintas pembayaran. Selama operasi Harian perbankan PT. Bank Syariah Indonesia KC KUALASIMPANG menggunakan system operasional perbankan yang memberikan penekanan khusus pada prinsip syariah dalam sistem PT. Funder BSI KC KUALASIMPANG menempatkan uang Anda di bank tetapi tidak dengan motif menerima bunga, tetapi dalam konteks mendapatkan manfaat dari hasil. Pada klien kemudian dikirim ke mereka yang memerlukan dalam format modal bisnis, bersama dengan kesepakatan keuntungan yang telah diputuskan. Jumlah klien yang aktif di PT. BSI KC KUALASIMPANG 2023, 350 klien aktif 15 pelanggan aktif non-muslim. Sehubungan dengan beberapa hal yang disebutkan di atas, dapat menarik klien dari semua orang-orang yang beragama Islam dan non-muslim, maka fokus studi ini adalah mengevaluasi minat pelanggan muslim untuk bergabung menjadi nasabah PT. BSI KC KUALASIMPANG. Kondisi tersebut menarik karena minat klien muslim yang memilih untuk menjadi klien di bank berbasis syariah. Sejauh yang diketahui berdasarkan label sebelumnya, yaitu syariah. Dengan kata lain, sistem yang dioperasikan dan digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, berdasarkan konteksnya. Dalam hal ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian bernama "Analisis Minat Nasabah Muslim untuk Melakukan Investasi di PT BSI KC KUALASIMPANG".

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Minat

Minat menurut etimologi adalah usaha yang memiliki kemauan untuk mempelajari dan mencari sesuatu, dan secara Terminologi minat adalah keinginan, kesukaaan dan kemampuan terhadap suatu hal. Minat juga dapat diartikan sebagai satu kecenderungan agar dapat memberikan perhatian dan bertindak secara terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang akan menjadi objek dari minat yang disertai dengan perasaan senang, secara garis besar minat memiliki 2 pengertian yang pertama usaha dan kemauan untuk mempelajari dan dapat melakukan pencarian, kedua adalah dorongan pribadi seseorang dalam mencapai usaha tertentu. Minat memiliki unsur yang terkandung, yaitu :

- a. Kognnisis (menenal)
- b. Emosi (perasaan)
- c. Konasi (kehendak)

Menurut KBBI (2008:196) Minat adalah suatu keinginan yang akan menjadi kuat, kecenderungan hati yan akan tinggi terhadap sesuatu hal yang akan dicapai.<sup>3</sup>

Suatu minat akan dapat diekspresikan melalui suatu pernyataan yang akan menunjukkan hal suatu yang menyukai dan dapat pula memanifestasikan melalui partisipan dalam suatu aktivitas. Minat terhadap subyek tertentu cenderung untuk memberikan perhaian yang lebih besar dari subjek tertentu. Minat tidak dapat dibawa sejak lahir, melainkan diperoleh ketika waktu sudah berlangsung. Minat terhadap sesuatu dipelajari dan mempengaruhi penerimaan minat yang baru. Jadi minat adalah sesuatu hasil belajar dan dapat menyokong belajar selanjutnya. Walaupun minat tersebut adalah hal yang hakiki untuk dapat mempelajari hal tersebut, asumsi umum menyatakan bahwa minat akan membantu seseorang mempelajarinya (Slameto,2010:180).<sup>4</sup>

Minat lebih dikenal dengan keputusan dalam pemakaian ataupun pembelian jasa/produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang akan mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian ataupun keputusan yang diperoleh dari kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki (Assauri, 2011:141).<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 196

<sup>4</sup> *Slameto, Op. Cit.* h. 180

<sup>5</sup> *Sofyan Assauri "Teori Praktik Perbankan"*, h.85

## 2. Pengertian Nasabah

Pengertian nasabah menurut KBBI adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) dan bisa menjadi arti bagi orang yang akan menjadi tanggungan asuransi perbandingan pertalian.

Nasabah menurut Rozali (2011: 01) adalah seseorang yang akan menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit dan pembiayaan prinsip Syariah.<sup>6</sup>

Menurut PBI No. 7/6/PBI/2005 pengertian nasabah yang ada pihak menggunakan jasa bank termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan<sup>7</sup>.

## 3. Pengertian Minat Nasabah

Dalam dunia perbankan yang dimana konsumen atau pelanggan adalah nasabah. Menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 5 ayat 1, setiap pihak yang akan melakukan kegiatan usaha Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS) Wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS) dari BSI Kc Kualasimpang.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minat menabung nasabah adalah keinginan yang akan datang dari diri nasabah untuk menggunakan produk/jasa bank atau melakukan penyimpanan atas uang mereka di bank dengan tujuan tertentu (Mustikawati: 2013)<sup>8</sup>

## 4. Pengertian Pembiayaan

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain, pembiayaan secara umum adalah penyediaan uang atau tagihan yang serupa. yang membiayai pengembalian uang atau tagihan setelah selama periode waktu tertentu, dengan kompensasi atau sebagai akibat dari hasil (Kasmir, 2012:92).<sup>9</sup>

menurut M. Nur Rianto Al-Arif (2018:120), Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun di luar perusahaan, serta lembaga.<sup>10</sup> Dengan kata

---

<sup>6</sup> Asep Rozali, Prinsip Mengenal Nasabah (*Know your customer principle*) dalam Praktik perbankan, Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 24 No.01 Februari 2011, Hlm 304

<sup>7</sup> Lihat Penjelasan dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Penerapan Prinsip Nasabah

<sup>8</sup> Astuti, Tri, dan Rr. Indah Mustikawati. 2013 " Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat suku bunga". Volume 2 Nomor 1

<sup>9</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm, 223.

<sup>10</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 42

lain, pembiayaan adalah dana yang diberikan kepada dikeluarkan untuk membantu investasi yang direncanakan.

Menurut Veithzal (2018: 23) istilah pembiayaan pada intinya berarti I Believe, I Trust, “saya percaya” atau “saya menaruh kepercayaan”. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (trust), berarti lembaga pembiayaan selaku shahibul mal menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan.<sup>11</sup> Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas, dan saling menguntungkan kedua belah pihak.

Oleh karena itu, berdasarkan beberapa definisi di atas, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu atas dasar kepercayaan antara sesama untuk mendukung kegiatan investasi yang telah direncanakan. Pihak yang dibiayai diharuskan untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan atau sebagai ganti hasilnya.

## **5. Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih

---

<sup>11</sup> Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 23

luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena data yang dihasilkan berdasarkan pengamatan secara langsung di BSI Kc Kualasimpang, dalam hal ini, objek penelitian adalah nasabah aktif yang Muslim BSI Kc Kualasimpang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena menginterpretasikan, menyoroti, dan menjelaskan suatu fenomena unik, diukur oleh penelitian dengan pendekatan kuantitatif, karena berkaitan dengan memahami pengalaman orang-orang terkait dengan fenomena yang terjadi. Data atau informasi diperoleh dari internal maupun eksternal bank syariah. Perolehan data menggunakan penelitian lapangan seperti, observasi, wawancara, dan penelitian kepustakaan.

Pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja terhadap aktivitas individu atau observasi tambahan yang diselidiki. Jenis-jenis observasi tersebut termasuk observasi sistematis, observasi tidak sistematis terstruktur, partisipasi peserta, dan observasi dari individu yang tidak hadir. Dalam studi ini ini sesuai dengan subjek penelitian, oleh karena itu, Peneliti memilih untuk melakukan observasi. partisipan. Melihat partisipan berarti suatu metode pengamatan di mana peneliti menggunakan ikut serta dalam aktivitas yang dilakukan oleh subjek penyelidikan.

Wawancara atau interview adalah “suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi”. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sistem pengumpulan data, jadi dalam mengumpulkan data yaitu menggunakan pendekatan wawancara.

Populasi pada penelitian ini berupa seluruh nasabah muslim yang menjadi nasabah BSI Kc Kualasimpang. Penentuan jenis populasi ini didasarkan atas alasan bahwa yang akan di uji, nasabah muslim yang menjadi nasabah di BSI Kc Kualasimpang tersebut.

Data primer dan data sekunder adalah sumber data penelitian ini. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang memberikan gambaran tentang kompone apa

pun yang mempengaruhi Muslim menjadi pelanggan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, yang menghasilkan data ini adalah dari 350 pelanggan muslim yang aktif menjadi 30 pelanggan aktif saja. Daftar sumber data sekunder mencakup ada insiden, data sekunder yang digunakan dalam studi ini, yaitu buku-buku yang menjelaskan masalah yang diambil oleh peneliti.

Analisis data adalah proses menyusun data yang diperoleh dari wawancara secara sistematis dengan cara menggabungkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit tertentu, melakukan sintesa, membentuk pola, pilih mana yang akan dan mana yang penting diselidiki, dan mencapai kesimpulan sehingga mudah dipahami sendiri serta individu lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Jumlah informan dari wawacara adalah 30 informan, yang merupakan klien muslim aktif. Tabel 1 menggambarkan hasil penelitian dan pendapat nasabah yang mempengaruhi minat nasabah muslim untuk melakukan pembiayaan di BSI Kc Kualasimpang. Deskripsi Karakteristik Responden digunakan dalam penelitian ini; salah satu tujuan dari deskripsi karakteristik responden adalah untuk menentukan seberapa banyak responden yang dominan dalam menggunakan layanan bank syariah. Jika klien adalah responden yang dimaksud, yang beragama Islam.

Dengan demikian pengelompokan dari setiap deskripsi sampel mampu diketahui dengan baik. Karakteristik sampel akan terjawab dengan baik dan benar apabila dalam sebuah penelitian di dapatkan informasi yang lebih akurat. Penelitian ini dilaksanakan BSI Kc Kualasimpang.

**Tabel 4.1**

#### **Alasan nasabah melakukan minat nasabah ke BSI Kc Kualasimpang**

| <b>informan</b> | <b>Teori Keputusan</b> | <b>Keterangan</b>   |
|-----------------|------------------------|---|
| 1               | Promosi                | Menurut informan ini, promosi yang baik dan benar merupakan alasan membuat ketertarikan untuk melukan pembiayaan di bank BSI Kc Kuala simpang |
| 2               | Pelayanan              | Para pegawai atraupun karyawan di PT.BPRS memiliki pelayanan dan rasa menghargai yang tinggi sehingga membuat nasabah menjadi nyaman          |
| 3               | Lokasi                 | Sikap ramah yang dimiliki para pegawai, merupakan faktornya.  |



|    |           |  |
|----|-----------|--|
| 4  | Motivasi  | Lokasi yang dekat dengan rumah dan mudah dijangkau   |
| 5  | Promosi   | Karena adanya masukkan dan dorongan dari kawan sekitar yang memperkenalkan bank  |
| 6  | Pelayanan | Lokasi yang strategis  |
| 7  | Lokasi    | Promosi yang dilakukan melalui browsur, dan penjelasan dari pihak bank.  |
| 8  | Motivasi  | mulai dari pegawai sampai atasan mereka saling menghargai dan ramah.   |
| 9  | Promosi   | Tentang sikap para karyawan terhadap nasabah   |
| 10 | Pelayanan | Pastinya pelayanan yang diberikan para pegawai, membuat nasabah puas.  |
| 11 | Lokasi    | Lokasi yang strategis, dan ditepi jalan mudah untuk dijangkau.   |
| 12 | motivasi  | Dalam mendapatkan motivasi ini dikarenakan iklan-iklan yang menjanjikan untuk menjadi nasabah bank BSI Kc Kualasimpang |
| 13 | Promosi   | Melalui promosi yang dilakukan pihak   |
| 14 | Pelayanan | Pelayanan yang diberikan, dan menjawab semua pertanyaan nasabah dengan ramah dan sopan.                                |
| 15 | Lokasi    | Walaupun lokasinya sedikit jauh, namun tetap bisa dijangkau  |
| 16 | Motivasi  | Dorongan dari kawan sekitar lingkungan kerja, yang merupakan nasabah di bank tersebut.                                 |
| 17 | Promosi   | Promosi yang dilakukan dengan jelas, dan menarik perhatian.  |
| 18 | Pelayanan | Dalam segi pelayanan tidak ada diskriminasi antara nasabah satu maupun nasabah lainnya.                                |
| 19 | Lokasi    | Lokasi cukup strategis dari rumah  |
| 20 | Moivasi   | Motivasi untuk menjadi nasabah bank BSI adalah benefit-benefit yang ditawarkan.  |
| 21 | Promosi   | Promosi dalam bank BSI ini sangat cukup, sehingga dapat menarik minat calon nasabah lainnya seperti saya.              |
| 22 | Pelayanan | Pelayanan para teller bank bsi sangat ramah sehingga enak untuk ditanyakan apa saja mengenai bank BSI                  |
| 23 | Lokasi    | Cukup 6 menit dari rumah sehingga cukup mudah mengurusnya  |
| 24 | Motivasi  | Ingin menjadi nasabah setia BSI  |

|    |           |   |
|----|-----------|---|
| 25 | Promosi   | Promosi yang dilakukan dengan jelas, dan menarik perhatian.             |
| 26 | Pelayanan | Pelayanannya sangat juara dari bank lainnya.                            |
| 27 | Lokasi    | Sangat mudah dijangkau  |
| 28 | Motivasi  | Ingin mendapatkan benefit yang ada di BSI                               |
| 29 | Promosi   | Promosi untuk BSI Kc Kualasimpang tidak kalah menarik dari bank lainnya |
| 30 | Pelayanan | Tidak usah diragukan Kembali.   |

Tabel di atas menunjukkan alasan nasabah muslim memilih untuk meminjam di PT. BSI Kc Kualasimpang Prima. Sumber: data ini diperoleh dari wawancara dengan nasabah sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada faktor internal dan eksternal yang diteliti, dan faktor eksternal yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah muslim terhadap Bank BSI Kc Kualasimpang adalah promosi, layanan, dan lokasi. Semakin banyak promosi dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah, semakin banyak klien muslim yang akan bergabung.

## **B. Pembahasan**

### **a. Faktor Internal**

Namun Berdasarkan teori diatas perilaku seorang nasabah yang ingin diteliti dalam penelitian ini yaitu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: Faktor Internal, 1). Pekerjaan, Sebuah pekerjaan merupakan gambaran dari pencerminan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, serta tanggung jawab nyata dari setiap anggota karyawan terhadap pekerjaannya (Rivai, 2004: 106). Pekerjaan adalah suatu hubungan yang melibatkan dua pihak antara perusahaan dengan pekerja / karyawan. Pekerjaan mengarah pada pentingnya suatu aktifitas, waktu, dan tenaga yang dihabiskan, serta imbalan yang diperoleh. Pekerjaan merupakan salah satu sector penting dalam berbagai jenis perekonomian. 2). Motivasi, Menurut Bereslon dan Steiner, motivasi diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia untuk memberikan energy, dorongan kegiatan atau gerakan dan mengarah menyalurkan perilaku kearah memenuhi kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan (Sastrohadwiryo, 2003: 267). Motivasi adalah hasrat atau dorongan yang timbul pada diri seseorang dengan sadar maupun tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu

### **b. Faktor Eksternal**

Menurut Muhammad (2005:42), Selanjutnya faktor Eksternal, yaitu: 1). Tingkat sosial, dimana faktor sosial salah satu faktor yang dinamik yang memiliki pengaruh sangat signifikan dalam perubahan selera pasar dan kebutuhan masyarakat. Faktor sosial yang mempengaruhi

ekstensi sebuah bank sangat luas mencakup; kepercayaan, nilai dan sikap sampai pada gerakan keagamaan, faktor selera di era globalisasi seperti saat ini mempengaruhi dunia perbankan. Antara beberapa tingkat sosial inilah maka ditandai dengan beberapa ciri. Lokasi, lokasi merupakan sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau tempat melayani konsumen. Konsumen atau nasabah pasti menginginkan lokasi bank yang strategis dan mudah dijangkau (kasmir, 2014: 340). Pengaruh lokasi terhadap minat muslim menjadi nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lokasi usaha adalah tempat dan perusahaan melakukan kerja. Desain teori usaha secara sederhana berbunyi “tempatkanlah pada titik geografis yang paling banyak memberikan kesempatan perusahaan di dalam usaha untuk mencapai tujuannya” pendapat lain mengatakan bahwa lokasi usaha adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktivitasnya. Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan (kasmir, 2005: 163). Lokasi diduga berpengaruh positif pada minat muslim menjadi nasabah Bank BSI Kc Kualasimpang.

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Medan, menawarkan produk-produk berikut a. Penghimpunan Dana terdiri dari : Tabungan, Simpanan Zakiyah, Deposito Prima. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Tabungan

Tabungan terdiri dari beberapa jenis, yaitu :

- a. Tabungan gema, tabungan untuk masyarakat umum yang memiliki kelebihan dan keuntungan seperti : mendapat bagi hasil yang halal, murni, keamanan yang dijamin oleh pemerintah serta menguntungkan dengan mendapatkan nisbah sebesar 20 % untuk bank, Tabungan Gema setiap saat dapat ditarik tanpa dikenakan biaya administrasi.
- b. Tabungan Thalib merupakan tabungan pelajar khusus menampung simpanan Mahasiswa sampai dengan pelajar sekolah dasar, tabungan ini disamping mendapat bagi hasil yang menarik, juga mendapat peluang menerima beasiswa dan hadiah-hadiah yang menarik lagi bagi Mahasiswa dan Pelajar yang memiliki prestasi yang baik serta yang kurang mampu, disamping itu tabungan Tholib juga dijamin oleh pemerintah
- c. Tabungan Wahyu, Tabungan Wahyu merupakan tabungan Qur'an , tabungan ini khusus memfasilitasi simpanan masyarakat yang ingin berqurban seCara mudah dan terencana, tabungan, tabungan wahyu disamping mendapat bagi hasil yang menarik, juga memberikan pilihan kepada nasabah terhadap teknis berqurban antara lain : Nasabah bisa membeli hewan qurban sendiri atau nasabah menyerahkan pembelian hewan qurban kepada pihak bank atau nasabah menyerahkan pelaksanaan qurban sepenuhnya kepada pihak bank dan

pihak bertanggung jawab mendistribusikan dagaing kepada yang berhak, disamping itu Tabungan Wahyu juga dijamin oleh pemerintah.

- d. Tabungan Jabal Rahmah Tabungan Jabal Rahmah merupakan tabungan bagi masyarakat yang berniat ingin menunaikan ibadah haji dengan aman dan terencana. Tabungan Jabal Rahmah disamping mendapatkan bagi hasil yang menarik dari pihak bank, disamping itu Tabungan Jabal Rahmah juga dijamin oleh pemerintah.

Penyaluran dana pada bank BSI Kc Kualasimpang disebut dengan pembiayaan maka prinsipnya bank memberikan pembiayaan atau pinjaman kepada nasabah melalui syarat atau ketentuan kebijaksanaan bank yang berlaku. Sektor pembiayaan ini dalam bentuk modal usaha perdagangan, industry menengah dan kebawah, jasa pertanian dan perkebunan serta pembiayaan yang bersifat konsumtif. Jenis pembiayaan melampirkan produktif dan non produktif diberikan sesuai dengan batas maksimal pemberian pembiayaan (legal lending limit) setiap debitur tidak lebih dari modal setor bank. Pembiayaan terbagi atas :

1. Pembiayaan Modal Kerja (Mudharabah) adalah suatu perjanjian pembiayaan antara bank dengan pengusaha. Dimana pihak bank menyediakan pembiayaan modal usaha atau proyek yang dikelola oleh pihak pengusaha atas perjanjian bagi hasil.
2. Pembiayaan Musyarakah adalah suatu perjanjian pembiayaan antar bank dengan pengusaha, dimana baik pihak bank maupun bidang pengusaha secara bersamaan membiayai suatu usaha atau proyek yang dikelola secara bersama pula atas dasar bagi hasil sesuai dengan penyertaan.
3. Pembiayaan Bai Baithaman Aj'il adalah suatu perjanjian yang disepakati antar bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan dana untuk pembelian barang atau asset yang dibutuhkan nasabah untuk mendukung suatu usaha proyek.
4. Pembiayaan Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati. Murabahah dapat Pembiayaan Qordul Hasan adalah perjanjian pembiayaan antara bank dengan nasabah yang dianggap layak menerima yang di prioritaskan bagi pengusaha kecil yang potensial akan tetapi tidak mempunyai modal apapun, selain kemampuan berusaha serta perorangan lainnya yang berada dalam keadaan terdesak, dimana penerimaan kredit hanya diwajibkan mengambil pokok pinjaman pada waktu jatuh tempo dan hanya membebani nasabah atas biaya administrasi.

Sehingga dalam penentuan lokasi suatu bank harus dilakukan dengan dan dipikirkan dengan baik, karena lokasi dapat menentukan perkembangan suatu bank. Lokasi usaha adalah tempat dan perusahaan melakukan kerja. Desain teori usaha secara sederhana berbunyi "tempatkanlah pada titik geografis yang paling banyak memberikan kesempatan perusahaan di

dalam usaha untuk mencapai tujuannya” pendapat lain mengatakan bahwa lokasi usaha adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktivitasnya (Siddiqi, 2010: 109).

Menurut kasmir (2012: 239), Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu lokasi adalah sebagai berikut: 1) Jenis usaha yang dijalankan 2) Dekat dengan pasar 3) Dekat dengan bahan baku 4) Dekat dengan tenaga kerja 5) Tersedia sarana dan prasarana (transportasi, listrik, dan air) 6) Dekat pemerintahan 7) Dekat dengan lembaga keuangan 8) Dekat dengan kawasan industri 9) Kemudahan untuk ekspansi 10) Adat istiadat/budaya/sikap masyarakat 11) Hukum yang berlaku.

Kasmir menyebutkan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah dengan pertimbangan sebagai berikut: 1) Dekat dengan kawasan industri atau pabrik 2) Dekat dengan perkantoran 3) Dekat dengan pasar 4) Dekat dengan perumahan atau masyarakat 5) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.

Pelayanan, Definisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang (Sedyana, 1995: 212)

promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk itu (Laksana, 2008: 133)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Faktor-faktor yang memengaruhi pelanggan muslim Bank BSI Kc Kualasimpang terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal termasuk pekerjaan dan motivasi, sedangkan faktor eksternal termasuk promosi, pelayanan, lokasi, dan tingkat sosial. Dalam penelitian ini, faktor eksternal yang paling dominan adalah promosi, pelayanan, lokasi, dan tingkat sosial.

### **2. Saran**

- Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan artikel ini, penulis mengharapkan kritik yang membangun untuk menjadikan artikel ini lebih baik lagi kedepannya.

- Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian selanjutnya yang membuat judul sekitar dari penelitian saya, penelitian ini bisa dijadikan referensi dan tolak ukur. Dan juga penelitian bisa menjadi penambahan wawasan sekitar dengan materi peneliti yang sudah dijabarkan diatas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al – arif. 2012. Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung, Alfabeta. H.189.
- Alguad, L. M., dan Lewis, M. K.,2003. Perbankan Syariah PraktikProspek. Jakarta: PT. serambi Ilmu Semesta.
- Abdul Amrin, 2007. Strategi Pemasaran Asuransi Syariah (Jakarta: PT. Grasindo), h. 62
- Dimas Pratomo, 2015. “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat
- Fajar Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran (Yogyakarta; Graha Ilmu), h.133
- Jalil, A., & Hamzah, S. A. (2020). PENGARUH BAGI HASIL DAN KEBUTUHAN MODAL TERHADAP MINAT UMKM MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DI KOTA PALU. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(2), 178-198
- Kotler. 1997. Manajemen Pemasaran, jilid kedua. Jakarta. PT. Prehalindo. H. 162.
- Kasmir. 2014. Analisis Laporan Keuangan, Ke – 7. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. H. 353
- Lip Nurhipnudin, (2015)“Analisis Faktorfaktor yang mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non muslim pada Bank syariah (Studi kasus Pada Mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta)”, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Syari“ah dan hokum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,)
- Marlina Ayu Apriyantini, (2014)“Faktor yang mempengaruhi Non muslim Menjadi Nasabah Bari Syariah Yos Sudarso Yogyakarta”, Skripsi (Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,).
- Muhammad. 2005. Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta, UPP AMPYKPN. H. 42.Non Muslim Terhadap Bank Syariah” (Studi padmasyarakat muslim di Kecamatan Lengkapura Bandar Lampung) Skripsi (Lampung Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung
- Philip Kotler. 2010. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: Prenhallindo.
- Priansa Donni. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung. Alfabeta. H. 164.
- Rivai. 2004. Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced scoreced. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama. H. 106. S
- ujanto Agus, 2009. Psikologi Umum. Jakarta. PT. Bumi Aksara, H. 92.
- Shaleh & Wahab. 2004. Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam. Jakarta: Prenada Media.
- Sastrohadiwiryo. 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta, Bumi Aksara. H. 267.

Sedyana. 1995. Perilaku Konsumen, Bandung : Presko.

Zulpahmi. 2010. Faktor – faktor yang dipertimbangkan mahasiswa dalam pemilihan karir akuntan, jurnal penelitian Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Prof. Hamka di Jakarta