

**SKRIPSI**

**MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK  
MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH:**

**ALPA NINGSI  
NIM: 2020203861206050**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2025**

**MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK  
MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH:**

**ALPA NINGSI**

**NIM: 2020203861206050**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2025**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Muamalat Parepare.

Nama Mahasiswa : Alpa Ningsi

NIM : 2020203861206050

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.6052/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2023

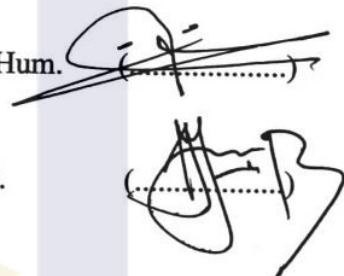
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.

NIP : 196412311 99102 2 002

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M.

NI PPPK : 19690615 202321 1 004



Mengetahui:

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Muamalah Parepare

Nama Mahasiswa : Alpa Ningsi

NIM : 2020203861206050



Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.6052/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2023

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.	(Ketua)	
I Nyoman Budiono, M.M.	(Sekertaris)	
Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.	(Anggota)	
Misdar, M.M.	(Anggota)	

Mengetahui,

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
 الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ  
 وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Berkat hidayah, taufik, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, dan tak lupa kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya baik dunia maupun akhirat. Tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Suhunda dan Ayahanda Ahmad tercinta dimana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Prof. Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. dan bapak I Nyoman Budiono, M.M selaku pembimbing I dan II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam mengembangkan dan pengelolaan media belajar di IAIN Parepare menuju ke arah lebih baik.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M selaku Ketua program studi Perbankan Syariah terimakasih atas segala pengabdianya yang telah memberikan pembinaan, motivasi serta semangat kepada mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Binis Islam.
4. Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. dan bapak Misdar,M.M. selaku penguji terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Sirajuddin, S.Pd.I., S.IPI., M.Pd. selaku Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Warda Bachtiar selaku kepala cabang dan Abu Ali Farmadi, Nurainun Najmah, Reszky Nur Azizah, Muhammad Taufik selaku pegawai Bank Muamalat KC Parepare terimakasih telah mengizinkan penulis untuk meneliti lebih dalam terkait skripsi peneliti.
7. Terima kasih kepada ke dua orang tua saya ibu suhuda dan Ahmad , yang selalu memotivasi saya untuk tetap melanjutkan pendidikan dan selalu memberikan dorongan bagi saya serta kasih sayangnya tidak terhingga kepada saya.
8. Terima kasih kepada Alm omku tercinta (Muh.Rikky) yang kuanggap sebagai bapak kandungku sendiri,om Hj.Budiamin,om Kadir dan kaka ipar saya Hj.Muh jafar serta saudara saudaraku tercinta Kak Dina, Tuti, Kiki, Nopi, Daula, ijla dan Rajwiah(Mm Adewia) yang telah support penulis dalam hal apapun dan terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya.
9. Terima kasih kepada teman Rismayana sikki, Aufiah faikah wahab, Alfiani, Arin, Ana, Ayu dan Serliyana, S.E. seperjuangan saya yang telah membantu selama ini. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.
10. Teman-teman seangkatan dan kakak-kakak serta adik-adik prodi Perbankan Syariah, teman-teman KKN angkatan 34 Posko 75 Desa Mampu Kecamatan

Anggeraja dan teman dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 02 Desember 2024

30 Jumadil Awal 1446 H

Penulis,

  
Alpa Ningsi

NIM :2020203861206050

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alpa Ningsi  
NIM : 2020203861206050  
Tempat/ Tanggal Lahir : Uj. Lero, 17 Desember 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Muamalah Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau keseluruhan, maka skripsi dan gelar saya yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 02 Desember 2024

30 Jumadil Awal 1446 H

Penyusun,



Alpa Ningsi

NIM :2020203861206050



## ABSTRAK

Alpa Ningsi, *Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Muamalah Parepare* (dibimbing oleh Hj. St. Nurhayati dan I Nyoman Budiono).

Perkembangan lembaga keuangan syariah yang semakin moderen dan berkembang sebagai lembaga intermediasi dalam melakukan kegiatan perekonomian untuk mencakup berbagai kalangan nasabah tidak terpaku kepada nasabah muslim melainkan juga mencakup kalangan Non-Muslim untuk menggunakan jasa di Bank Muamalat. Sistem ekonomi syariah yang signifikan dengan sifat finansial masyarakat akan membuat pengguna jasanya tertarik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui 1) Produk dan layanan apa saja yang diminati oleh nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare 2) faktor-faktor apa saja yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan serta pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Produk dan layanan yang diminati oleh Nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare adalah Deposito iB Hijrah dan Tabungan IB Hijrah. Sedangkan layanan yang diminati nasabah Non Muslim seperti Mobile Banking, ATM, Qris dan bebas biaya administrasi. 2) faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare adalah Keunggulan Produk, Harga yang murah, Tempat yang strategis, Promosi yang menarik, pelayanan Bank, Proses mudah dan cepat, dan fasilitas yang memadai.

**Kata Kunci:** Bank Muamalat, Motivasi, Non Muslim.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>TRANSLITERASI DAN SINGKATAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	5
B. Tinjauan Teori .....	8
1. Teori Motivasi.....	8
2. Teori Menabung.....	13
3. Teori Nasabah Non-Muslim .....	18
4. Teori Pelayanan .....	25

5. Bank Syariah.....	26
C. Kerangka Konseptual .....	29
D. Kerang Pikir.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Fokus Penelitian .....	33
D. Jenis dan Sumber Data .....	33
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Produk dan layanan yang diminati oleh nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare. ....	39
2. Faktor - Faktor yang Memotivasi Nasabah Non Muslim Menabung di Bank Muamalat Parepare.....	46
B. Pembahasan Penelitian .....	61
1. Produk dan layanan yang diminati oleh nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare .....	61
2. Faktor-Faktor yang memotivasi nasabah non muslim menabung di Bank Muamalat Parepare.....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Daftar Tabel Informan	39
4.1	Data Faktor Keunggulan Produk Bank Muamalat KC Parepare	47
4.2	Data Faktor Harga ( <i>Price</i> ) lebih terjangkau Bank Muamalat KC Parepare	49
4.3	Data Lokasi yang strategis Bank Muamalat KC Parepare	51
4.4	Data Promosi ( <i>Promotion</i> ) yang menarik Bank Muamalat KC Parepare	53
4.5	Data Faktor Pelayanan Bank Muamalat KC Parepare	55
4.6	Data Proses mudah dan cepat Bank Muamalat KC Parepare	58
4.7	Data faktor faktor fasilitas yg memadai di Bank Muamalat KC Parepare	59

**DAFTAR GAMBAR**

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	31



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing	78
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian	79
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Penelitian	80
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian	81
Lampiran 5	Format Instrumen Penelitian	82
Lampiran 6	Surat Keterangan Wawancara	86
Lampiran 7	Dokumentasi	95
Lampiran 8	Biodata Penulis	100

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

#### 1. Konsonan

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

Daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin adalah sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama	Simbol	Nama
ا	<i>Alif</i>	tidak Dilambangkan	tidak Dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha

د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Sad</i>	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Dad</i>	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ta</i>	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Za</i>	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Apostrofterbalik
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El



م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ham</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah dan yá'</i>	A	a dan i
اَوْ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *ḥaula*

### 3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ اِى	<i>fathah dan alif dan yá'</i>	Ā	a dan garis di atas
اِى	<i>Kasrah dan yá'</i>	Î	i dan garis di atas
اَوْ	<i>Dammah dan wau</i>	Û	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramās*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. Tā' Marbutah

Transliterasi untuk tā' marbutah ada dua, yaitu:

1. *tā' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].
2. *tāmarbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tāmarbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tāmarbūtah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (*Tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu'ima*

عَضُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), (maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (î).

عَلِيٍّ : *'Ali* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٍّ : *'Arabi* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al- bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan translaiterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi

hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْغُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

### 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata Al-Qur'an (dari *Qur'an*), *Sunnah*, *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian kosa kata Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

### 9. *Lafz al-jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullah*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun ta' marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

*Al-Gazali*

*Al-Munqiz min al-Dalal*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: <i>subhānahū wa ta'āla</i>
saw.	: <i>shallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	: <i>'alaihi al-sallām</i>
H	: Hijrah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
l.	: Lahir tahun (untuk tahun yang masih hidup saja)
w.	: Wafat tahun
QS ..../:.....: 4	: QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	: Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحه
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referens perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis. Terjemahan (oleh).
- Terj. : Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama pengarangnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Lahirnya perbankan Syariah di Indonesia dengan mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat urgent bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah.<sup>1</sup> Awal sebelum mengalami revolusi literatur kehidupan, kegiatan manusia dalam bermualah masih bisa dijangkau dan dipantau oleh hukum-hukum yang telah diatur oleh para ulama fiqh pada masa itu, menjunjung tinggi hukum Allah daripada hukum yang manapun juga adalah kewajiban mutlak bagi tiap-tiap orang yang mengaku bertuhan kepada Allah SWT.<sup>2</sup> Menghadapi masyarakat modern, bukan berarti harus membelakangi masyarakat yang senantiasa mendekatkan diri kepada Allah, melainkan tetap bersama-sama menyelesaikan segala problematik yang dihadapi. Inilah yang kelak disebut tasawuf modern.<sup>3</sup>

Dengan hadirnya Bank Syariah di Indonesia hingga saat ini telah direspon positif oleh Bank Indonesia dalam perkembangannya. Hal ini ditandai dengan dibukanya Biro Perbankan Syariah di Indonesia. Volume usaha perbankan syariah akan terus meningkat, didukung perluasan jaringan kantor dan produk bank syariah

---

<sup>1</sup>Kharida Br Bangun, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak' (Skripsi Mahasiswa : Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2020), h.1.

<sup>2</sup> St. Nurhayati, *Muhammadiyah: Konsep Wajah Islam Indonesia* (Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2019), h.119.

<sup>3</sup>St. Nurhayati, *Problema Manusia Modern: Solusi Tasawuf Menurut Sayyyed Hossein Nasr* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2022), h.10.

yang makin lengkap pula seperti halnya bank umum lainnya. Bank-bank konvensional ramai-ramai membuka unit syariah, bahkan ada bank yang semula beroperasi secara konvensional, kini hijrah menuju bank umum yang sepenuhnya menerapkan konsep syariah. Sehingga hal ini menandai telah diberlakukannya sistem perbankan ganda (*Dual Banking System*) dalam sistem perbankan di Indonesia. Upaya pengembangan Bank Syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa.<sup>4</sup>

Bank Syariah dalam menjalankan kegiatannya tidak terbatas hanya orang beragama muslim saja tetapi terbuka juga bagi nasabah Non Muslim dengan kata lain Bank syariah bisa memberikan produk pembiayaan atau pun jasa kepada nasabah Non Muslim.<sup>5</sup> Pandangan nasabah untuk menentukan pilihannya dalam menentukan jasa perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan dapat membantu perbankan dalam memilih strategi terbaik untuk mempertahankan nasabah dan mencari calon nasabah. perbankan syariah memperkenalkan sistem informasi tentang bank syariah itu sendiri yang bertujuan untuk mengsejahterakan masyarakat agar masyarakat lebih mengenal perbankan syariah dan tidak hanya umat muslim saja melainkan semua kalangan umat Non Muslim.<sup>6</sup> Fenomena menarik ketika sebagian masyarakat Muslim yang masih memperdebatkan sistem perbankan Syariah dengan perhitungan (tanpa

---

<sup>4</sup>Surya Sukti dan Muhammad Aliansyah, 'Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah', *Jurnal EL-Mashlahah*, 7.2 (2017), h. 87.

<sup>5</sup>Cecep Maskanul Hakim, *Belajar Mudah Ekonomi Islam* (Tangerang selatan Banten: Shuhuf Media Insani, 2011), h.58.

<sup>6</sup>Diana, . 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan' (Skripsi Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2017), h.7.

bunga), justru pada kalangan non muslim mulai melirik dan menikmati produk pada Bank Muamalat, terutama pada produk tabungan Bank Muamalat.

Berdasarkan beberapa fenomena yang terjadi seperti yang dipaparkan di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti motivasi nasabah non muslim dalam menggunakan produk tabungan syariah yang menggunakan prinsip dasarnya menggunakan syariat Islam di banding dengan Bank konvensional yang pengoperasiannya bersifat umum. Data yang akan menjadi fokus penelitian penulis berupa aspek produk dengan judul penelitian yaitu “Motivasi Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Produk dan layanan apa saja yang diminati oleh nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare?
2. Faktor-faktor apa yang memotivasi nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumus masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Produk dan layanan apa saja yang diminati oleh nasabah non muslim menabung di bank muamalat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi pengembangan ilmu secara teoritis maupun bagi kepentingan praktis, diantaranya sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti, dapat meningkatkan wawasan keilmuan, pengetahuan dan pemahaman bagi kalangan non muslim pada perbankan syariah atau lembaga ekonomi syariah serta sebagai bahan perbandingan antara perbankan syariah dan konvensional yang diperoleh selama masa perkuliahan. Serta tercapainya salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar strata satu (S-1).

##### **2. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kajian-kajian ilmu ekonomi Islam sebagai tambahan sumber referensi bagi penelitian berikutnya dalam memahami pandangan terhadap Motivasi nasabah non Muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat parepare. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wahana pengetahuan bagi para pembaca terhadap pemahaman bagi kalangan non Muslim.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Hasil penelitian yang peneliti telusuri, maka hasil penelusuran tersebut penulis mendapatkan sumber referensi membahas tentang keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karena penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya.

- Penelitian Ani Syarofah pada tahun dengan judul *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan nasabah Non Muslim (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)*. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan nasabah Non Muslim. Metode penelitian yang di gunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif dikenal dengan tata cara pengumpulan data yang lazim, yaitu melalui studi pustaka atau studi lapangan. Berdasarkan hasil penelitian ini adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Non-Muslim di Bank Syariah Mandiri KCP Prubalingga.<sup>7</sup>

Persamaan penelitian Ani Syarofah dengan penelitian ini adalah sama-sama Membahas tentang nasabah Non Muslim, sedangkan perbedaanya Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Sayriah sedangkan peneltiian ini motivasi masyarakat non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah.

- Penelitian Kharida Br Bangun pada tahun 2020 dengan judul *Alasan Non-Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syayiah di Bank Sumut Syariah KC Hamparan*

---

<sup>7</sup>Nova Syafrina dan Sudarmin Manik, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2020), h.70.

*Perak*. Untuk itu Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KC Hamparan Perak. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara kepada Nasabah Non Muslim, dengan sampel nasabah non muslim di Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KC Hamparan Perak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam pengolahan data dapat diketahui Bank syariah mempunyai citra yang bagus di masyarakat hal itu juga dirasakan Non Muslim mereka mengatakan bank syariah sangat lah bagus baik pelayanan dan kemudahan yang berikan, jadi tidak hayal terdapat beberapa Non Muslim memilih bank syariah tempat dia menabung dan lain-lainnya.<sup>8</sup>

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Kharida Br Bangun dengan penelitian ini sama-sama membahas nasabah Non-Muslim. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitian dan fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada motivasi nasabah Non-Muslim dalam menggunakan produk-produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepere. Sedangkan, penelitian terdahulu berfokus pada alasan nasabah menggunakan produk tabungan di Bank Sumut Syariah.

- Penelitian Nur Rifai pada tahun 2022 dengan judul *Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surakarta*. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surakarta. Metode penelitian yang di

---

<sup>8</sup>Kharida Br Bangun, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak' (Skripsi Mahasiswa : Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2020).

gunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat di tarik kesimpulan bahwa persepsi sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah Surakarta.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nur Rifai dengan penelitian ini sama-sama membahas nasabah Non-Muslim. Adapun perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitian dan fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada motivasi nasabah Non-Muslim dalam motivasi menggunakan produk-produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare. Sedangkan, peneliti terdahulu berfokus pada minat nasabah menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Surakarta.

- Penelitian Marlina Ayu Apriyantini pada tahun 2021 dengan judul *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil tempat di BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta dengan subyek penelitian customer services, sekretaris BRI Syariah, teller, marketing BRI Syariah dan 9 nasabah non muslim. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan cara membercek dan triangulasi. Teknik analisis data menggunakan model Interaktif Miles dan Huberman, berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian Faktor tersebut adalah dukungan teman-

---

<sup>9</sup>Nur Rifai, 'Persepsi Masyarakat Non Muslim Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Surakarta' (Skripsi Mahasiswa: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2021).

teman dan agar bisa memotivasi karyawan nasabah Non Muslim untuk gemar menabung di BRI Syariah menjadi alasan Non Muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Marlina Ayu Apriyantini terletak pada sama-sama fokus pada nasabah non-Muslim yang memilih untuk menabung atau menjadi nasabah di bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menggali faktor-faktor motivasi yang mendorong nasabah non-Muslim untuk menggunakan jasa perbankan syariah meskipun bank tersebut identik dengan sistem perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KC Parepare. Sedangkan penelitian terdahulu melakukan.

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Teori Motivasi**

#### **a. Pengertian Motivasi**

Dalam organisasi motivasi mempunyai peranan penting, karena ia menyangkut langsung pada unsur manusia dalam organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Unsur manusia dalam organisasi terdiri dari dua kelompok orang yaitu orang yang memimpin (manajemen) dan orang yang dipimpin (pegawai/pekerja). Masalah motivasi dalam organisasi menjadi tanggung jawab manajemen untuk mencipta, mengatur dan melaksanakannya. Oleh karena itu sesuai dengan sifat motivasi yaitu bahwa ia adalah rangsangan bagi motif perbuatan orang, maka manajemen harus menciptakan

---

<sup>10</sup>Ayu Apriyantini, *'Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta'* (Skripsi Mahasiswa: Universitas Negeri Yogyakarta , 2021)



motivasi yang mampu menumbuhkan motif orang-orang sehingga mau berbuat sesuai dengan kehendak organisasi.<sup>11</sup>

Dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motivasi (daya dorong) dan sikap, yang mendorong seseorang tersebut melakukan serangkaian perbuatan yang disebut kegiatan. Untuk mengurangi kekacauan penafsiran ada baiknya terlebih dahulu pengertian motif motivasi dan motivasi kerja. Motif merupakan ikhwal “mengapanya” perilaku. Motif timbul dan mempertahankan aktivitas serta menentukan arah umum perilaku seseorang. Menurut esensinya, motif atau kebutuhan, ialah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak.<sup>12</sup>

Selanjutnya kedua istilah motif dan kebutuhan untuk pengertian yang sama. Dalam kaitan ini, istilah kebutuhan tidak dihubungkan dengan urgensi atau tatanan hasrat untuk mendapatkan sesuatu. Secara sederhana hal itu berarti sesuatu di dalam diri seseorang yang mendorong orang untuk melakukan aktivitas. Menurut arti katanya, motivasi atau motivation berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan yang dapat memberikan rangsangan atau dorongan serta semangat kerja kepada pegawai sehingga dapat merubah perilaku pribadi orang tersebut dan

<sup>11</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.137.

<sup>12</sup>Paul Hersey, *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012), h.16.

digunakan sebagai tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja agar dapat bekerja sesuai yang diinginkan instansi.

Adapun Teori-teori motivasi meski terdapat banyak pembahasan mengenai masalah motivasi. Akan tetapi penulis hanya mengemukakan tiga pendapat yang dianggap paling menonjol sebagai berikut:

#### 1) Teori A.H Maslow

Tindakan atau tingkah laku suatu organisme pada suatu saat tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhannya yang paling mendesak (his strongest need). Oleh karena itu bagi setiap pemimpin, nampaknya perlu mempunyai suatu pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan yang sangat penting bagi manusia pada umumnya. Sebuah rangka dasar yang menarik yang mencoba menjelaskan kekuatan daripada kebutuhan-kebutuhan, adalah apa yang dikemukakan oleh A.H Maslow. Ia menciptakan kebutuhan pokok yang membantu para pemimpin mengerti dan memahami faktor yang memotivasi bawahan. Ia menyatakan ada sesuatu hirarki kebutuhan setiap orang memberi prioritas kepada sesuatu kebutuhan sampai kepada sesuatu itu dapat dipenuhi. Jika sesuatu kebutuhan sudah terpenuhi, maka yang kedua akan memegang peranan, demikian seterusnya, menurut urutannya.<sup>13</sup>

#### 2) Teori Douglas Mc. Gregor

Profesor Douglas Mc. Gregor dari Massachussets Institute of Technology, mengadakan suatu pembahasan mengenai faktor motivasi yang efektif. Ia menyatakan bahwa ada dua pendekatan atau filsafat manajemen yang mungkin diterapkan dalam perusahaan. Masing-masing pendekatan ini mendasarkan diri pada

---

<sup>13</sup>Muhammad Hadi Kabar Muttawalli, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Di Makassar' (Skripsi Mahasiswa: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018), h.1.

serangkaian asumsi mengenai sifat manusia yang dinamainya Teori X dan Teori Y. Douglas Mc. Gregor, menginginkan agar para manager menerapkan Teori Y dalam perusahaan. Bila para manager menerapkan Teori Y dalam perusahaan, maka orang-orang dalam organisasi akan didorong untuk berkembang dan orang-orang di dalam organisasi dapat pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan imajinasi mereka untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain yang harus dikerjakan oleh para manager adalah menerapkan prinsip integrasi, yaitu mengatur segala sesuatunya sedemikian rupa sehingga manajer dengan bawahannya dapat bekerjasama untuk kepentingan perusahaan.<sup>14</sup>

### 3) Teori Federich Hezeberg

Di antara teori-teori yang berhubungan langsung dengan kepuasan kerja, adalah teori yang dikemukakan oleh Federich Hezeberg. Bersama dengan beberapa orang temannya, Hezeberg mengadakan suatu penelitian di kota Pistburg dan sekitarnya, berdasarkan hasil penelitian mana dikembangkan gagasan bahwa ada suatu rangkaian kondisi yang mempengaruhi seseorang dalam pekerjaannya. Rangkaian kondisi pertama disebut faktor motivator, sedangkan kondisi kedua diberi nama faktor hygiene. Adanya kedua faktor tersebut menyebabkan ada orang yang menyebutkan gagasan Hezeberg dengan nama “konsep faktor motivator/hygiene dari Hezeberg”, ada pula yang memberi nama “teori dua faktor daripada kepuasan kerja”.<sup>15</sup>

<sup>14</sup>Ariani dan Pradipta, Hariadi, Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah’: Studi Kualitatif. Fakultas Bisnis Dan Ekonomi (Surabaya: Universitas Surabaya, 2010), h.87.

<sup>15</sup>Yupitri Sari, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan’, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1.1 (2012), h. 55–89.

## b. Jenis-Jenis Motivasi

Setiap kegiatan selalu dilandasi oleh suatu motivasi. Dimana motivasi dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu:<sup>16</sup>

- 1) Motivasi Positif (Insentif Negatif), manager memotivasi bawahan dengan memberikan reward kepada karyawan yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini, semangat kerja akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
- 2) Motivasi Negatif (Insentif Negatif), manager memotivasi karyawan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik. Dengan motivasi negatif ini, semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam praktiknya kedua jenis motivasi diatas sering digunakan manager dalam suatu perusahaan. Dimana penggunaan harus tepat dan seimbang, agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Yang menjadi masalah ialah kapan motivasi positif atau motivasi negatif dapat efektif merangsang gairah kerja karyawan. Motivasi positif untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif efektif untuk jangka pendek. Akan tetapi, manager harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

## c. Prinsip-Prinsip Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, yaitu:<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, 2019), h.129.

<sup>17</sup>Muhammad Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2018), h. 56-57.

- 1) Prinsip Partisipasi Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
- 2) Prinsip Komunikasi Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- 3) Prinsip Mengakui Andil Bawahan Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- 4) Prinsip Pendelegasian Wewenang Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

Prinsip Memberi Perhatian Pemimpin yang memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

## **2. Teori Menabung**

Menabung dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai menyimpan uang (di celengan, pos, bank, dan sebagainya).<sup>18</sup> Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang Muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang

---

<sup>18</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 1407.

sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>19</sup> Menabung adalah menyimpan sebagian uang untuk digunakan di masa yang akan datang, Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tak diinginkan.<sup>20</sup>

Menabung merupakan cara yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Sejak kanak-kanak seseorang sudah dianjurkan untuk berhidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah. Namun faktor resiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti resiko kehilangan atau kerusakan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung dari rumah beralih ke lembaga keuangan seperti bank. Menabung di bank bukan saja menghindarkan dari resiko kehilangan atau kerusakan, akan tetapi juga memperoleh penghasilan dari bunga.<sup>21</sup> Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa menabung adalah menyimpan uang yang dilakukan dengan melalui berbagai cara, bisa dengan celengan, pos, maupun bank.

Dalam kegiatan menabung di bank pemilik rekening tabungan atau masyarakat dapat menikmati banyak manfaat yang akan dirasakan saat awal menabung dan di masa yang akan datang.

---

<sup>19</sup>Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2007), h.152.

<sup>20</sup>An Ras Try Astuti, dan Wildah Syawaliyah Kasman 'Persepsi Guru Pondok Pesantren Di Kabupaten Sidenreng Rappang Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah', *El - I q t i s h o D : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 5.1 (2021), h.73.

<sup>21</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Jakarta: Raja Grafindo, 2012), h.92.

#### a. Manfaat Menabung

Menabung bisa dilakukan oleh siapa saja, dari mulai anak – anak, remaja, dewasa, maupun tua. Aktivitas menabung sudah dikenal sejak dulu. Bahkan anak – anak selalu diajarkan untuk menabung ketika masih berada di taman kanak kanak (TK). Hal tersebut dapat menjadi tanda bahwa menabung merupakan salah satu budaya di Indonesia. Menabung adalah menyisihkan sebagian uang yang kita miliki menabung dapat dilakukan di rumah sekolah, kantor pos dan bank”. Minat (interest) digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut”.<sup>22</sup>

Kegiatan menabung memang sering dirasakan sulit untuk dilakukan oleh sebagian orang, padahal jika kita mengetahui manfaat menabung ini, tidak ada alasan untuk tidak melakukannya, seperti berikut ini :

##### 1) Belajar hidup hemat

Kegiatan menabung yang dilakukan secara rutin setelah gaji misalnya, akan membuat seseorang menyisakan pendapatannya sehingga menghindari jajan-jajan yang kurang berguna. Uang tersebut sudah dialokasikan untuk menabung.

##### 2) Ketersediaan uang disaat mendesak

Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi masa depan, salah satunya ketika jatuh sakit. Saat sakit tentu saja kita membutuhkan pengobatan, uang tabungan ini bisa dipergunakan untuk mengantisipasi keadaan mendadak yang bisa saja datang tiba-tiba.

---

<sup>22</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2011), h.89-99.

### 3) Mencegah berhutang

Keadaan yang mendesak seperti sakit yang membutuhkan perawatan namun, tidak memiliki ketersediaan dana mau tidak mau jalan berhutanglah yang ditempuh. Berhutang kepada bank contohnya, akan berbunga dan malah akan memperberat saat pembayaran. Dengan menabung kita tidak perlu mengalami hal tersebut.

### 4) Investasi

Salah satu syarat dalam melakukan investasi adalah dengan menabung, tidak mungkin anda dapat memikirkan investasi tanpa menabung dari awal.

#### b. Landasan Hukum Menabung

##### 1) Dalil Al-Qur'an

Allah Swt, berfirman Dalam Q.S. Al-Isra'/17:27 bahwa:

اِنَّ الْمُبَدِّرِيْنَ كَانُوْا اِخْوَانَ الشَّيْطٰنِيْنَ ط وَكَانَ الشَّيْطٰنُ لِرَبِّهِ كَفُوْرًا

Terjemahnya:

”Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya”<sup>23</sup> (Q.S. Al-Isra':27)

Berdasarkan ayat 27 Surat Al-Isra ini Allah menegaskan bahwa berfoya-foya serta menghambur-hamburkan harta itu adalah pemborosan yang merupakan bagian dari perbuatan setan. Dengan demikian, sudah jelas bahwa tindakan semacam ini sangat dilarang oleh Allah Swt. Sebaliknya, Allah mengajarkan kita agar bisa hidup hemat, sederhana, dan peduli kepada orang lain dengan cara suka berderma. Dengan

<sup>23</sup>Departemen agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, QS. Al Isra' (17) ayat 22.



tindakan mulia seperti ini, harta yang kita miliki akan menjadi lebih bermakna bagi diri kita sendiri dan bermanfaat bagi orang lain di sekitar kita.<sup>24</sup>

Ayat ini menguatkan bahwa boros merupakan suatu perbuatan yang sangat dilarang bagi umat muslim dengan menyamakan para pemboros tersebut sebagai saudara setan. Mengikuti bisikan setan saja dilarang, apalagi menjadi saudara (sekutu) setan.

## 2) Hadis

Dalam Hadits juga dijelaskan pentingnya menabung yaitu:

«رَهْمًا فَلْيُنْفِقْ دَرَاهِمَ ثَلَاثَةَ لَأَحَدِكُمْ كَانَ إِذَا صَلَّى اللَّهُ رَسُولُ قَالَ: قَالَ سَعْدٌ عَنْ»  
«دَرَاهِمًا وَلْيَحْفَظْ».

Artinya:

"Dari Sa'd, dia berkata: Rasulullah ﷺ bersabda: 'Jika salah seorang di antara kalian memiliki tiga dirham, maka belanjakanlah satu dirham dan simpanlah satu dirham.'<sup>25</sup>

Berdasarkan hadits diatas dijelaskan bahwa keseimbangan Antara Menabung dan Berinfak: Hadis ini mengajarkan pentingnya menyimpan sebagian dari harta yang dimiliki, sementara juga mendorong untuk berinfak. Ini menciptakan keseimbangan dalam pengelolaan keuangan. Nilai Beramal: Berinfak merupakan tindakan yang dianjurkan dalam Islam untuk membantu orang lain. Ini menunjukkan bahwa harta bukan hanya untuk kepentingan diri sendiri tetapi juga untuk kepentingan masyarakat. Pentingnya Perencanaan Keuangan: Menyimpan satu dirham

<sup>24</sup> Bintang Fauzan Izzaturrahim, 'Implikasi Pendidikan Q.S.Al-Isra Ayat 26-27 Tentang Larangan Tabdzir Terhadap Upaya Menghindari Perilaku Mubazir', *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6.1 (2020), h.23.

<sup>25</sup> Imam muslim bin Hajjaj, shahih muslim, (Jakarta: Pustaka Pustaka Al-kautsar 2002)

menunjukkan pentingnya pengelolaan keuangan yang baik. Mengelola harta dengan bijaksana dan tidak berlebihan adalah kunci untuk mencapai kesejahteraan.

### 3) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSM MUI)

Fatwa Dewan Syariah Nasional No;02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan:

- a) Bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dan dalam penyimpanan kekayaan, pada masa kini, memerlukan jasa perbankan; dan salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan, yaitu simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b) Bahwa kegiatan tabungan tidak semuanya dapat dibenarkan oleh hukum Islam (syaria'ah);
- c) Bahwa oleh karena itu, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang bentuk-bentuk mu'amalah syariah untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tabungan pada bank syari'ah.

### 3. Teori Nasabah Non-Muslim

#### a. Pengertian Nasabah Non-Muslim

Menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah adalah orang atau badan yang memiliki rekening simpan-pinjam pada bank. Nasabah Non-Muslim adalah seseorang yang mempunyai keyakinan di luar agama Islam.<sup>26</sup>

Jadi dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pandangan nasabah non muslim adalah merupakan pandangan seseorang yang mempunyai perbedaan keyakinan yang memilih untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

---

<sup>26</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h.8712.

b. Jenis-Jenis Agama Non-Muslim yang Ada di Indonesia

Beberapa jenis agama non-muslim yang ada di Indonesia:<sup>27</sup>

Tabel 2.1 Jenis Agama Non-Muslim di Indonesia.

Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Khonghucu
Agama Kristen merupakan agama yang muncul pertama kali sekitar 2000 tahun yang lalu.	Agama Katolik merupakan agama yang pertama kali muncul di kepulauan Maluku dengan adanya kedatangan bangsa Portugis ke Indonesia dengan misi untuk mencari rempah-rempah.	Agama Hindu datang pertama kali ke Indonesia melalui jaringan perdagangan yang terbentang dari Cina hingga India diperkirakan terjadi pada sekitar awal abad ke empat.	Kedatangan Agama Buddha di Indonesia terjadi pada abad ke lima Masehi, hal tersebut diperkirakan dengan melihat dari peninggalan prasasti-prasasti yang ditemukan.	Ajaran Konfusius atau Konfusianisme yang kemudian berubah menjadi Khonghucu seperti yang kita ketahui sekarang pertama kali muncul di Indonesia terjadi pada abad ke 17, dimana salah satu buktinya terdapat bangunan tua di Pontianak yang digunakan sebagai tempat pemujaan bagi para penganut ajaran tersebut.

Sumber: Website Wikipedia

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non-Muslim

Faktor yang mempengaruhi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare dengan menggunakan teori *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran):

*Marketing mix* ( bauran pemasaran) adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang

<sup>27</sup>Kementrian Agama, 'Laporan Tahunan Kehidupan Keagamaan Di Indonesia', *Kementrian Agama*, 2024 <<http://www.kemenag.go.id>> [accessed 10 June 2024].

diinginkan di pasar sasaran.<sup>28</sup> *Marketing mix* merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen lain. Elemen-elemen yang ada dalam *marketing mix* yaitu adalah:<sup>29</sup>

#### 1) Produk

Produk secara umum di artikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya apapun wujudnya, selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakana sebagai produk. Philip kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Untuk dunia perbankan, nasabah tidak akan datang dengan sendirinya tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian, sehingga berminat untuk membeli produk bank. Untuk menarik minat nasabah, bank harus memiliki produk unggulan yang tidak dimiliki bank bank lain. Bank harus memiliki strategi untuk mengembangkan produk diantaranya sebagai berikut :

- a) Penentuan logo dan motto Logo merupakan ciri khas suatu bank, sedangkan motto merupakan serangkain kata-kata yang berisikan visi dan misi bank dalam melayani masyarakat. Baik logo maupun motto harus dirancang dengan benar, seperti harus memiliki arti, menarik perhatian, mudah diingat dan menciptakan merek.
- b) Menciptakan merek Untuk semua produk-produk yang dikeluarkan bank harus memiliki merek tertentu. Merek digunakan sebagai sesuatu untuk mengenal barang

<sup>28</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2018), h. 89.

<sup>29</sup> Abd Arif Mukhlis, 'Manajemen Bisnis Rasulullah', *AL IQTISHOD: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8.1 (2020), h 46–52.

atau jasa yang ditawarkan. Yang harus diperhatikan dalam menciptakan suatu merek adalah mudah di ingat, terkesan hebat dan modern, memiliki arti, menarik perhatian. Bagi penjual merek dapat menambah ukuran prestice untuk dibedakan dari komoditas biasa lainnya.<sup>30</sup>

- c) Menciptakan kemasan kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dala dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada para nasabah disamping juga sebagai pembungkus untuk beberapa jenis jasanya seperti buku tabungan, cek, bilyet giro atau kartu kredit.
- d) Keputusan label Label merupakan sesuatu yang dilengketkan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan. Di dalam label menjelaskan siapa yang membuat, dimana di buat, cara menggunakannya dan informasi lainnya.

## 2) Harga

Harga Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa perbankan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan. Penentuan harga oleh suatu bank dimaksudkan untuk berbagai tujuan yang hendak dicapai diantaranya sebagai berikut:

- a) Untuk bertahan hidup Bank menentukan harga semurah mungkin agar produk atau jasa bank dapat laku dipasaran.
- b) Untuk memaksimalkan laba. Tujuan harga dimaksudkan untuk meningkatkan tingkat keuntungan.

---

<sup>30</sup>William J. Stanto, *Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1984), h. .270.

- c) Untuk memperbesar market share. Tujuan harga ini adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan sekaligus diharapkan para nasabah akan beralih dari produk bank lain ke produk bank kita.
- d) Mutu produk. Tujuan ini adalah untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan harga jualnya pun tinggi.
- e) Karena pesaing. Dalam hal ini bertujuan agar harga yang kita tetapkan tidak melebihi atau kurang dari harga pesaing.

### 3) Tempat

Penentuan lokasi bagi industry perbankan lebih ditekankan kepada lokasi cabang. Lokasi yang tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk berhubungan dengan bank. Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu bank sebagai berikut:<sup>31</sup>

- a) Dekat dengan kawasan industry atau pabrik
- b) Dekat dengan lokasi perkantoran
- c) Dekat dengan lokasi pasar
- d) Dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat
- e) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disekitar lokasi

### 4) Promosi

Promosi adalah aktivitas pemasaran yang berusaha mengkomunikasikan, menginformasikan, mempengaruhi atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan . Kegiatan Promosi bertujuan memperkenalkan produk baru, dan sebagai

---

<sup>31</sup> Eko Wardianto, 'Implementasi Marketing Mix Dalam Bank Syariah', *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9.1 (2021), h.96–97.

salah satu usaha mempertahankan selera konsumen .<sup>32</sup> Promosi adalah cara langsung atau tidak langsung untuk mempengaruhi konsumen agar lebih suka membeli suatu merek barang tertentu.<sup>33</sup>

Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Ada empat macam sarana promosi yang dapat digunakan dalam mempromosikan baik produk maupun jasanya yaitu:

- a) Periklanan (*advertising*).
- b) Promosi penjualan (*sales promotion*). Promosi penjualan adalah suatu penunjang kekuatan promosi yang membantu dan melengkapi usaha utama dari bagian penjualan atau iklan.
- c) Penjualan pribadi. Adalah interaksi individu, antara lain pertemuan tatap muka dengan maksud untuk menciptakan, memperbaiki, mengawasi, atau mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain
- d) Humas Humas menduduki tempat yang unik dalam sejarah perbankan. Seorang karyawan humas bekerja sepenuhnya yang berorientasi pada nasabah. Humas juga berfungsi sebagai manajemen yang memberikan penilaian tentang sikap masyarakat, identitas suatu kebijaksanaan secara individu atau organisasi.
- 5) Orang

People adalah orang yang memiliki andil dalam memberikan atau menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama melakukan

---

<sup>32</sup>Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin dan Akramunnas, Bauran Pemasaran Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan. LAA MAISYIR: Jurnal Ekonomi Islam, 7(1): 57-73.

<sup>33</sup>O.P.Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Bank* (Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 1988), h.111.

pembelian barang.<sup>34</sup> Pelaku bisnis yang menginginkan kepercayaan konsumen perlu memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan yang baik dan sesuai target produk yang diinginkan masyarakat dengan begitu konsumen memiliki landasan yang kuat dalam memilih produk yang ditawarkan. Dengan begitu etika pemasaran perlu diperhatikan oleh setiap pelaku bisnis, sebab pemasaran yang baik akan memberikan kekuatan besar terhadap kinerja perusahaan atau bisnis kedepannya.<sup>35</sup> Menurut Ratih menyatakan people adalah: “semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa ataupun produk sehingga dapat mempengaruhi pembelian”. Elemen-elemen dari people adalah pegawai perusahaan, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

#### 6) Proses

Proses disini adalah mencakup bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (order) hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan. Beberapa perusahaan tertentu biasanya memiliki cara yang unik atau khusus dalam melayani konsumennya. Yang dimaksud proses dalam pemasaran yaitu keseluruhan sistem yang berlangsung dalam penyelenggaraan dan menentukan mutu kelancaran penyelenggaraan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaanya.

#### 7) Bukti Fisik

“fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian”. Hal ini akan semakin

---

<sup>34</sup>O.P.Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Bank* (Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 1988), h.123.

<sup>35</sup> Muhammad Satar, Siradjuddin dan Musmulyadi ‘Sistem Kegiatan Pemasaran Dalam Perspektif Etika Ekonomi Islam’, *Jurnal Mirai Management*, 7.2 (2022), h.198.



memperkuat keberadaan dari jasa tersebut. Karena dengan adanya fasilitas pendukung secara fisik, maka jasa tersebut akan dipahami oleh pelanggan. Para pemasar dalam menciptakan layanan berkualitas perlu memperhatikan elemen layanan fisik sebagai berikut : “Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

#### **4. Teori Pelayanan**

##### **a. Pengertian Pelayanan**

Pada dasarnya sebuah pelayanan merupakan suatu hal yang diberikan kepada nasabah dalam hal melayani, yang bersifat membuat nasabah tersebut tidak akan merasa kecewa. Kegiatan yang dilakukan petugas bank dengan komunikasi dan berinteraksi dengan cara langsung maupun tidak langsung secara baik pada saat dengan nasabah merupakan juga definisi pelayanan.<sup>36</sup> Islam mengajarkan kita jika memberikan pelayanan yang berupa jasa maupun barang hendaknya harus dapat memberikan dengan yang baik dan berkualitas. Jangan sesekali memberikan pelayanan yang tidak baik, buruk dan membuat orang tersebut merasa kecewa.

Dari penjelasan atas tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting terlebih lagi jika memberikan pelayanan yang berkualitas, sebab pelayanan bukan hanya sekedar melayani ataupun mengantarkan saja. Melayani artinya mudah mengerti, memahami dan dapat merasakan, sehingga kepuasan nasabah terhadap

---

<sup>36</sup>Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, ed. by Linda Karya (Jakarta, 2006), h.108.

produk maupun jasa yang diberikan tidak akan kecewa serta diragukan lagi dalam bertransaksi.

#### b. Kualitas Pelayanan Jasa Bank Syariah

Pengukuran dalam hal kualitas pelayanan tidak bisa hanya dinilai dari pihak yang melakukan pelayanan saja, tapi juga harus dilakukan oleh pihak nasabah yang menjadi orang yang dilayani. Sebab nasabahlah yang bisa merasakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan nasabah akan menilai dengan suatu kesesuaian terhadap hal-hal yang nasabah inginkan atau harapkan.

##### 1) Kualitas layanan internal

Faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan internal sebagai berikut:

- a) Pola manajemen yang baik.
- b) Adanya fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.
- c) Tersedianya pengembangan insani.
- d) Budaya dan hubungan kerja yang baik.
- e) Pola yang baik.

##### 2) Kualitas layanan eksternal

Kualitas layanan ini tertuju kepada nasabah yang dapat dinamakan eksternal, kualitas layanan ini ditimbulkan oleh factor-faktor antara lain:

- a) Terkait penyediaan jasa yang berkualitas.
- b) Terkait penyediaan produk yang berkualitas<sup>37</sup>

## 5. Bank Syariah

### a. Pengertian Bank Syariah

---

<sup>37</sup>Ibid., 220-221.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah adalah usaha yang menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dalam Al-Qur'an dan Hadits.<sup>38</sup>

Pengertian bank syariah secara umum adalah salah satu jenis bank yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariat agama islam, jadi dalam pelaksanaannya bank syariah mengikuti tata cara muamalah agama islam. Sebagai negara dengan penduduk mayoritas agama islam, bank syariah berkembang sangat pesat. Di berbagai tempat banyak kita jumpai kantor pelayanan bank syariah.<sup>39</sup> Bank syariah merupakan Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga (riba), Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip Syariah dengan tata cara operasionalnya mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Hadist, atau dengan kata lain Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip Islam, bank yang mengikuti ketentuan Syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.<sup>40</sup>

#### b. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Meskipun banyak yang mempersepsikan bahwa bank syariah dan bank konvensional hampir memiliki sistem operasional yang sama, akan tetapi secara

<sup>38</sup> Anggela Septiani, Heri Sunandar, And Nurnasrina, 'Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Tujuan, Latar belakang, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Riset Ekonomi*, Vol.2 No.4 (2023), h.538.

<sup>39</sup> Astriah And Muhammad Kamal Zubair, 'Analisis Penerapan Jaminan Pada Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Di Perbankan Syariah', *Analisis Penerapan Jaminan*, Banco, Vol (2021), h.107.

<sup>40</sup> Sri Wahyuni, Andi Bahri, dkk 'Efektivitas Sosialisasi Bank Muamalat KCP Parepare Terhadap Peningkatan Minat Menabung Masyarakat', *Jurnal Mirai Management*, 8.3 (2023), h.251.

prinsip antara bank syariah secara prinsip memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Bank syariah mengadopsi ajaran agama Islam sebagai landasan fundamental dalam menjalankan peran-perannya. Agama Islam mengajarkan tiga pilar pokok<sup>41</sup>, yaitu :

1) Akidah, Yaitu mengajarkan keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah SWT.

Berbagai aktivitas umat Islam hanya untuk mendapatkan ke ridhaan Allah SWT.

2) Syariah, Yaitu mengajarkan seorang muslim, baik dalam bidang ibadah (*habluminallah*) maupun dalam bidang muamallah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya. Adapun muamalah meliputi berbagai bidang kehidupan, antara lain yang menyangkut bidang ekonomi atau harta dan perniagaan disebut muamalah maliyah.

3) Akhlak, landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariat dan akidah yang menjadi pedoman hidupnya sehingga memiliki *akhlakul karimah* sebagaimana hadis nabi yang menyatakan , “ Tidaklah Aku diutus, kecuali untuk menjadikan *akhlakul karimah*

#### c. Fungsi Bank Syariah

Rachmadi Usman menyatakan fungsi bank syariah adalah: <sup>42</sup>

- 1) Mobilisasi tabungan masyarakat, baik domestik maupun asing.
- 2) Menyalurkan dana tersebut secara efektif ke kegiatan-kegiatan usaha yang produktif dan menguntungkan secara finansial, dengan tetap memperhatikan keinginan usaha tersebut tidak termasuk yang dilarang oleh syariah.

<sup>41</sup> I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022), h.78-90.

<sup>42</sup> Rachmadi Usman, *Apek Hukum Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafida, 2014), h.39-41.

- 3) Melakukan fungsi regulator, turut mengatur mekanisme penyaluran dana ke masyarakat sesuai kebijakan Bank Indonesia, sehingga dapat mengendalikan aktifitas moneter yang sehat dan terhindar dari inflasi.
- 4) Menjembatani keperluan pemanfaatan dana dari pemilik modal dan pihak yang memerlukan, sehingga uang dapat berfungsi untuk melancarkan perekonomian khususnya dan pembangunan pada umumnya. Menjaga amanah yang dipercayakan kepadanya sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah.

### **C. Kerangka Konseptual**

#### **1. Motivasi**

motivasi adalah suatu kekuatan yang dapat memberikan rangsangan atau dorongan serta semangat kerja kepada pegawai sehingga dapat merubah perilaku pribadi orang tersebut dan digunakan sebagai tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja agar dapat bekerja sesuai yang diinginkan instansi.

#### **2. Tabungan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan.

#### **3. Nasabah Non-Muslim**

Nasabah non muslim adalah merupakan pandangan seseorang yang mempunyai perbedaan keyakinan yang memilih untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

#### **4. Pelayanan**

Pelayanan sangat penting terlebih lagi jika memberikan pelayanan yang berkualitas, sebab pelayanan bukan hanya sekedar melayani ataupun mengantarkan

saja. Melayani artinya mudah mengerti, memahami dan dapat merasakan, sehingga kepuasan nasabah terhadap produk maupun jasa yang diberikan tidak akan kecewa serta diragukan lagi dalam bertransaksi.

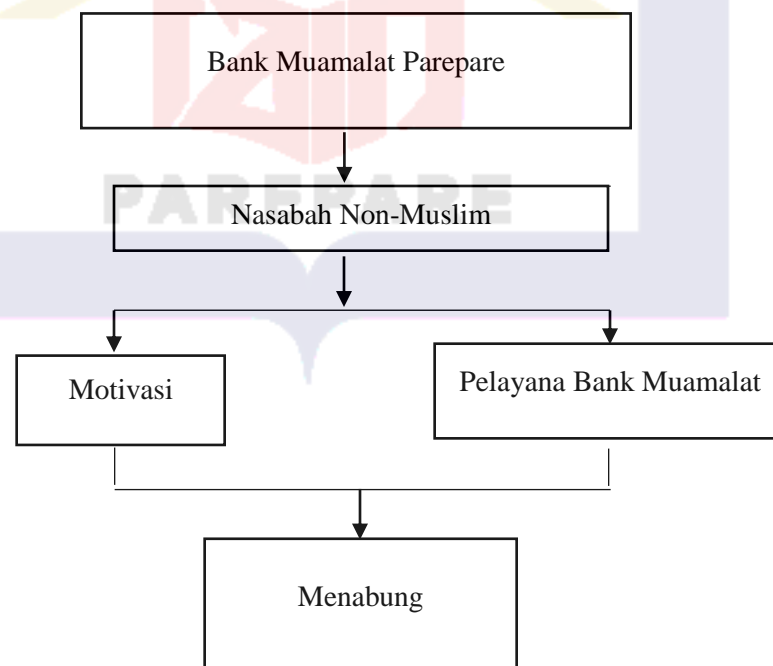
## 5. Bank Syariah

Bank Syariah menurut penulis adalah bank yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dengan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori larangan.

### D. Kerang Pikir

Secara sederhana untuk mempermudah penelitian ini, peneliti membuat bagan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Bagian Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif dikenal dengan tata cara pengumpulan data yang lazim, yaitu melalui studi pustaka atau studi lapangan. Studi pustaka dilakukan dengan cara mengkaji sumber tertulis, seperti dokumen, laporan undangan, dan diploma/sertifikat. Sumber tertulis ini dapat merupakan sumber primer maupun skunder, sehingga data yang diperoleh juga dapat bersifat primer atau skunder. Pengumpulan data melalui studi lapangan terkait dengan situasi alamiah.<sup>43</sup> Peneliti mengumpulkan data dengan cara bersentuhan langsung dengan situasi lapangan, misalnya mengamati (observasi), wawancara mendalam, diskusi kelompok (focused group discussion), atau terlibat langsung dalam penelitian.

Penelitian kualitatif dipilih sebagai jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pemilihan penelitian kualitatif disebabkan karena ada beberapa faktor yang lebih diutamakan dalam hal penjabaran dan penjelasan suatu fenomena yang akan diteliti. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang hasil temuannya tidak didapat dengan proses statistik atau perhitungan dengan rumus melainkan sebagai bentuk jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan gejala secara kontekstual dengan menggunakan peneliti sebagai bagian alami dalam penelitian tersebut.<sup>44</sup> Dalam penelitian kualitatif lebih banyak menjelaskan, mendeskripsikan dan lebih banyak menganalisis dengan menggunakan

---

<sup>43</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021), h.67.

<sup>44</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), h.90.

pendekatan induktif. Penelitian kualitatif lebih mengutamakan proses dan makna yang didasari sudut pandang atau penilaian dari sisi subjek. Metode penelitian kualitatif biasa disebut juga metode etnografi karena lebih banyak bermanfaat di bidang antropologi budaya. Keadaan latar yang alami dan sesuai dengan kondisi aslinya atau disebut sebagai metode penelitian naturalistik juga merupakan sebutan lain dari penelitian kualitatif. Oleh karena itu, keadaan pada saat peneliti datang ke lapangan atau objek yang akan diteliti, saat melakukan penelitian dan berada di lapangan, dan setelah keluar dari lapangan penelitian, keadaan objek yang diteliti akan tetap dan tidak berubah.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian fenomenologi yaitu jenis penelitian kualitatif yang melihat dan mendengar lebih dekat dan terperinci penjelasan dan pemahaman individual tentang pengalaman-pengalamannya.<sup>45</sup>

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya.<sup>46</sup> Sehingga penulis meneliti masalah yang ada di Bank Muamalat Parepare. Adapun penelitian ini mengambil penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subyek penelitian. Penelitian ini berlangsung di masyarakat atau lapangan.

---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h.17.

<sup>46</sup> Lexi j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2002). h.54.



## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yaitu di Bank Muamalat Parepare. Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan peneliti, mulai dari penyusunan hingga analisa data yang akan di peroleh.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian yang jelas. Sehingga penelitian ini berfokus pada motivasi umat non-muslim menabung di Bank Syariah khususnya pada Bank Muamalat KC Parepare.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang bersifat penggambaran (deskriptif) dan dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sederhananya, sumber yang peneliti peroleh dari sumber asli/informan dengan cara melakukan wawancara untuk mendukung keakuratan data. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini Staff Bank Muamalat KC Parepare dan Nasabah Non-Muslim di bank Muamalat KC Parepare.

### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu buku, jurnal, literatur maupun sumber lain yang bersangkutan.

## **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah dalam melakukan penelitian. Dengan tujuan untuk mengumpulkan data, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan mengumpulkan data secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan berbagai metode atau teknik.<sup>47</sup>

#### **a. Observasi**

Observasi adalah pengamatan sistematis yang berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena yang tampak. Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>48</sup>

Dalam hal ini, peneliti meninjau langsung ke lapangan atau lokasi untuk melakukan pengamatan yang real dengan meneliti langsung di Kantor Bank Muamalat KC Parepare. Dengan observasi awal sebagai tempat magang atau ppl selama 4 bulan. Namun peneliti akan meninjau kembali setelah mendapatkan izin meneliti di kampus.

#### **b. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui jawaban atas permasalahan yang diteliti.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup>Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2012), h.149.

<sup>48</sup>Sanapiah Faisal, 'Format-Format Penelitian Sosial', 2003.

Untuk memperoleh data yang lebih valid, maka ada beberapa narasumber yang dijadikan informan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk peneliti, informan tersebut diantaranya

Tabel 3.1  
Daftar Tabel Informan

NO.	Informan	Keterangan
1	Bapak Abu Ali Farmadi	Relationship Manager (RM) Consumer
2	Nurainun Najmah	Customer Service
3	Rezki Nur Azizah	Teller
4	Bapak Muhammad Taufik	Security
5	5 Nasabah Non-Muslim	Nasabah Non-Muslim

Sumber: Olah Data Hasil Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara untuk memandu jalannya wawancara agar teratur dan terstruktur mulai dari awal hingga akhir yang mengarah pada hal-hal yang harus ditanyakan untuk menghindari kemungkinan melupakan beberapa persoalan yang relevan dengan permasalahan penelitian.<sup>50</sup>

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berkaitan dengan suatu hal atau variasinya berupa buku, berita, situs online, dan lain-lain. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan tujuan

<sup>49</sup>Imami Nur Rachmawati, 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11.1 (2007), h. 35–40.

<sup>50</sup>M Burhan Bungin, 'Metodologi Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Lainnya', *Kencana. Jakarta*, 2005.

penelitian dan diperlukan untuk melengkapi data khususnya yang berkaitan dengan dengan masalah yang ingin diteliti di Kantor Bank Muamalat KC Parepare.<sup>51</sup>

## 2. Teknol Pengelolaan Data

Dalam penelitian kualitatif, tahapan pengumpulan dan pengolahan data merupakan proses yang saling berkaitan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya untuk menemukan dan menyusun secara sistematis catatan-catatan dari observasi, wawancara, dan lain-lain. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang melibatkan pemecahan data, membuat konsep, dan menata ulangnya dengan cara baru. Menurut Moh. Pabundu Tika, sebelum melakukan analisis data perlu dilakukan pengolahan data. Langkah pengolahan data pada penelitian ini meliputi coding, tabulasi, dan kategorisasi.<sup>52</sup>

### a. Coding

*Coding* atau memberi kode berarti mengelompokkan jawaban yang diberikan responden menurut kategorinya. Selama tahap pengkodean, skor dan simbol sering kali diberikan pada jawaban responden untuk memfasilitasi pemrosesan selanjutnya.

### b. Tabulasi

Tabulasi merupakan langkah selanjutnya setelah pengecekan dan coding. Pada tahap ini data disusun dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis sesuai tujuan penelitian. Tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tabel frekuensi yang dinyatakan dalam persentase.

### c. Kategorisasi

---

<sup>51</sup> Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian (Jakarta: Rineka Cipta, 2000). h. 107

<sup>52</sup> Moh. Pabundu Tika, Metode Penelitian Geografi (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005). h. 63-75

Pada tahap ini peneliti mengkategorikan data berdasarkan faktor permasalahan yang diamati dan dipelajari, kemudian mengkategorikan data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya, sambungkan kumpulan data untuk mendapatkan makna terkait.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Herdiansyah, analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Pada dasarnya, semua teknik analisis data kualitatif adalah sama, yaitu melewati prosedur pengumpulan data, input data, analisis data, penarikan kesimpulan dan verifikasi dan diakhiri dengan penulisan hasil temuan dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini, Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah model interaktif. Menurut Miles dan Herdiansyah, teknik analisis data model interaktif terdiri dari tiga tahapan yang harus dilakukan, yaitu sebagai berikut:<sup>53</sup>

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data secara inti, yaitu proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (script) yang akan dianalisis. Hasil wawancara, hasil observasi, hasil studi dokumentasi diubah menjadi bentuk tulisan (script) sesuai dengan formatnya masing-masing.

### **2. Display Data (Penyajian Data)**

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram, dan lain-lain. Dengan

---

<sup>53</sup> Muhammad Kamal Zubair, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020). h.24.

memvisualisasikan data maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.<sup>54</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Basrowi dan Suwandi, *Mamahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.111.

<sup>55</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.65.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KC Parepare sebagai objek penelitian dengan merujuk pada metode penelitian lapangan yang dilakukan, beberapa tahapan penelitian dilakukan diantaranya yaitu melakukan pengamatan atau observasi lapangan. Peneliti melakukan pengamatan dan tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan yang merupakan pegawai serta nasabah yang terkait dengan fokus penelitian. Tahapan terakhir yaitu tahapan dokumentasi dilakukan untuk mengidentifikasi beberapa referensi lainnya serta melakukan dokumentasi bukti autentik proses penelitian.

#### 1. Produk dan layanan yang diminati oleh nasabah Non Muslim menabung di Bank Muamalat Parepare.

Memilih produk dan layanan merupakan hal yang sangat penting dalam menabung dan menyimpan dana untuk nasabah Non Muslim. Hal tersebut kembali lagi dengan bagaimana Bank Muamalat KC Parepare dalam menjalankan strateginya untuk menarik minat nasabah Non Muslim. Dengan hal itu, bentuk produk tabungan dan layanan yang diminati nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare.

##### a. Produk yang diminati oleh Nasabah Non Muslim di Bank Muamalat KC Parepare

##### 1) Deposito iB Hijrah

Deposito iB Hijrah di Bank Muamalat KC Parepare tetap menjadi salah satu produk simpanan yang tetap diminati Nasabah Non-Muslim. Proses yang mudah dan praktis, Salah satu alasan mengapa deposito banyak diminati nasabah non-muslim adalah bagi hasilnya lebih besar dibandingkan dengan tabungan lainnya. Seperti yang

dikatakan bapak F selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Saya memilih produk deposito di bank muamalat KC Parepare karena produk deposito di bank Muamalat porsi bagi hasilnya lebih tinggi”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa produk deposito di Bank Muamalat KC Parepare karena menawarkan keuntungan bagi hasil yang lebih tinggi dibandingkan bank lain. Keuntungan ini, bersama dengan transparansi dalam pemberian bagi hasil, menjadikan deposito di Bank Muamalat sebagai pilihan yang tepat bagi nasabah non-Muslim.

Lanjut bapak R merupakan salah satu nasabah non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare juga berpendapat bahwa:

“Produk deposito sangat memudahkan kami dalam menyimpan uang, selain itu juga kami mendapatkan keuntungan bagi hasil yang lebih besar serta keamanan uang kami terjamin. Kami juga senang menabung di sini selain bagi hasil lebih tinggi dan juga pelayanan dari pihak bank juga sangat baik dan transparansi dalam menjelaskan keuntungan bagi hasil tersebut”<sup>57</sup>

Dari wawancara kepada informan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah Non-Muslim sangat puas menggunakan produk deposito iB Hijrah di bank Muamalat KC Parepare, kerana terjamin keamanan uang dan keuntungan lebih besar serta pelayanan dari pihak bank juga sangat baik

## 2) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hizarah merupakan tabungan nyaman digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dikarenakan bebas biaya administrasi bulanan yang murah, dan setoran awal yang ringan sehingga banyak nasabah yang menggunakan tanpa

---

<sup>56</sup>F, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024.

<sup>57</sup>R, Nasabah Non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 18 Juni 2024.



terkecuali nasabah Non-Muslim. Seperti yang dikatakan bapak S selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat KC Parepare karena memiliki keunggulan dan berbeda dengan produk yang dimiliki oleh bank lainnya. Yang membuat saya tertarik adalah Tabungan iB Hijrah dikarenakan bebas biaya admin bulanan lebih murah dan potongan sedikit saat melakukan transaksi.”<sup>58</sup>

Setelah wawancara dengan nasabah Non-Muslim bahwa bebasnya administrasi bulanan yang menjadi daya tarik nasabah Non-Muslim sehingga menjadi nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Berbeda dengan bapak F selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Bank Muamalat KC Parepare menjelaskan kepada saya dengan jelas tentang cara kerja Tabungan iB Hijrah membantu mereka memahami manfaat dan mekanisme produk tabungan iB Hijrah dengan baik. Sehingga saya memilih produk tabungan iB Hijrah untuk menyimpan uang saya.”<sup>59</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa minat nasabah non-Muslim terhadap Tabungan iB Hijrah dipengaruhi oleh manfaat yang didapatkan yang menarik.

Lanjut ibu Nurainun Najwah selaku Customer Service Bank Muamalat KC Parepare juga menyatakan:

“Biasanya nasabah Non-Muslim datang di Bank Muamalat KC Parepare ini ingin membuat Tabungan iB Hijrah. Dikarenakan Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan nyaman digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dikarenakan bebas biaya administrasi bulanan, dan setoran awal yang ringan.”<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup>S, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024

<sup>59</sup>F, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024

<sup>60</sup>Nurainun Najwah, Customer Service di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 19 Juni 2024

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KC Parepare dengan administrasi bulanan, dan setoran awal yang ringan sehingga banyak nasabah yang menggunakan tanpa terkecuali nasabah Non-Muslim.

b. Layanan yang diminati oleh Nasabah Non Muslim di Bank Muamalat KC Parepare

Beberapa bentuk layanan yang diminati oleh nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare:

1) M-Banking

Pada dasarnya mobile banking merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Nurainun Najwah selaku *Customer Service* Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Layanan mobile banking sangat efektif digunakan oleh nasabah muslim ataupun nasabah Non-Muslim karena mereka tidak perlu datang ke ATM untuk bertransaksi, sehingga ini menjadikan minat nasabah Non-Muslim menggunakan fasilitas layanan Bank Muamalat KC Parepare.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukka bahwa keefektifan dalam Layanan *mobile banking* di bank Muamalat menjadi salah satu fasilitas layanan yang diminati nasabah Non-Muslim.

Bapak R selaku nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“bisa dengan mudah mengetahui berapa sisa saldo yang ada di tabungan tersebut. Dan mudah transfer antara bank karena tidak perlu lagi mengingat

---

<sup>61</sup>Nurainun Najwah, Customer Service di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 19 Juni 2024

kode bank saat akan melakukan transfer uang ke bank lainnya. Dan biaya transfer juga sangat terjangkau”.<sup>62</sup>

Pernyataan diatas senada yang dikatakan Bapak I salah satu nasabah non-muslim yaitu bapak bahwa:

“Memudahkan nasabah bertransaksi baik itu mentransfer oleh pihak lain kepada saya. Dan pelayanan mobile banking membuat saya puas, karna kan ditaumi mudahki bertransaksi disitu mobile banking tanpa haruski pergi lagi ke bank”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat memberikan kesimpulan mobile banking dapat dengan mudah digunakan dalam mencek saldo yang ada di dalam rekening dan biaya administrasi cukup terjangkau.

## 2) ATM

Anjungan tunai mandiri atau yang kita kenal dengan ATM memberikan solusi yang praktis dan aman bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari. menjadikan ATM fasilitas yang diminati nasabah muslim atau Non Muslim. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu ibu Reski Nur Azizah selaku Teller di Bank Muamalat KC Parepare menjelaskan bahwa:

”Banyak nasabah Non Muslim yang memilih ATM karena kemudahan akses. Mereka bisa melakukan transaksi kapan saja tanpa terbatas jam operasional bank. Efisiensi waktu menjadi alasan utama. Banyak nasabah yang memiliki kesibukan tinggi dan lebih memilih menyelesaikan transaksi dengan cepat di ATM.”<sup>64</sup>

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa nasabah Non Muslim menggunakan ATM karena berbagai alasan seperti kebutuhan nasabah akan

<sup>62</sup>R, Nasabah Non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 18 Juni 2024

<sup>63</sup>I, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 17 Juni 2024

<sup>64</sup>Reski Nur Azizah, Teller di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare.19 Juni 2024

fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan dan ATM telah menjadi solusi praktis yang memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pernyataan di atas bapak S selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Saya suka menggunakan ATM karena bisa mengakses uang saya kapan saja tanpa perlu antri dan prosesnya cepat, Hemat waktu adalah alasan utama. Saya tidak perlu menunggu dalam antrean seperti ATM Bank Lain.”<sup>65</sup>

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa nasabah Non Muslim menggunakan ATM karena ATM memberikan solusi yang praktis dan aman bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari.

### 3) Qris

Nasabah Non Muslim menggunakan QRIS karena alasan kemudahan, keamanan, dan efisiensi. QRIS menjadi pilihan utama dalam transaksi sehari-hari, memberikan solusi praktis dalam era pembayaran tanpa uang tunai. Seperti yang dikatakan bapak Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa.

“Banyak nasabah Non Muslim menggunakan QRIS karena kemudahan dalam melakukan pembayaran. Mereka hanya perlu memindai kode tanpa perlu membawa uang tunai.”<sup>66</sup>

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah menggunakan QRIS karena alasan kemudahan, keamanan, dan efisiensi.

Berbeda pernyataan bapak R selaku nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa

“Saya menggunakan QRIS untuk usaha saya karena memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Mereka tidak perlu membawa uang tunai, cukup scan kode dan transaksi selesai.”<sup>67</sup>

<sup>65</sup>S, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024

<sup>66</sup>Abu Ali Farmadi, Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 17 Juni 2024

Dari wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS untuk usaha mereka didorong oleh kemudahan dan keamanan dalam transaksi. Nasabah merasa bahwa QRIS tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga efisiensi dalam operasional usaha mereka.

#### 4) Bebas Administrasi

Umumnya masyarakat mengetahui bahwa lembaga keuangan syariah menggunakan prinsip hukum syariah. Selain itu masyarakat memahami adanya selisih diantara lembaga keuangan syariah sama lembaga keuangan konvensional pada sistem bunga dan bagi hasil. Seperti yang dikatakan bapak Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa

“Bank Muamalat KC Parepare satu perbankan yang dalam sistem operasionalnya berdasarkan atas syariah. Sistem syariah yang digunakan yaitu kecenderungan untuk menggunakan dan lebih menonjolkan nilai-nilai Islami.”<sup>67</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Bank Muamalat menggunakan prinsip-prinsip syariat Islam. Tetapi bukan karna menggunakan prinsip Islam hanya umat Islam yang bisa menggunakan produk tabungan iB Hijrah yang ada di Bank Muamalat tetapi semua umat dapat menggunakan produk tabungan iB Hijrah yang ada di Bank Muamalat KC Parepare.

Bapak I selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Awalnya saya menggunakan Tabungan iB Hijrah hingga merambah ke Tabungan Deposito iB Hijrah di sarankan sama orang disekitar saya. Katanya menggunakan tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah di Bank Muamalat

<sup>67</sup>R, Nasabah Non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 18 Juni 2024

<sup>68</sup>Abu Ali Farmadi, Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 17 Juni 2024

KC Parepare bahwa bebas administrasi setiap bulan dan deposito disini tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil. Ini menarik bagi saya karena saya lebih suka investasi yang tidak bertentangan dengan prinsip etis sehingga menjadikan saya tertarik menggunakan produk tabungan Bank Muamalat KC Parepare. biasanya di bank konvensional akan dikenakan bunga atau administrasi bulanan. Mungkin Bank Muamalat KC Parepare menggunakan prinsip keadilan menjadikan nasabah non-muslim bank syariah yang menganggap bank syariah lebih unggul dibanding bank konvensional.<sup>69</sup>

Kegiatan usaha Bank Muamalat KC Parepare dalam hal penghimpunan dana, bank syariah melakukan tabungan dengan cara yang adil, sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilitas dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi Islam.

## **2. Faktor - Faktor yang Memotivasi Nasabah Non Muslim Menabung di Bank Muamalat Parepare.**

Hasil penelitian merujuk pada fokus pertama yaitu berkaitan dengan faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare Sebagai berikut:

### **a. Keunggulan Produk**

Nasabah Non-Muslim lebih banyak menggunakan produk Tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah. Bank Muamalat KC Parepare berlandaskan syariat Islam yang transparan akan produk dan layanan yang dimiliki Bank Muamalat KC Parepare sehingga kalangan Non-muslim tertarik menggunakannya.

Seperti yang dikatakan bapak F selaku nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat Parepare karena memiliki keunggulan dan berbeda dengan produk yang dimiliki oleh bank lainnya.

---

<sup>69</sup>I, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara Kediaman Nasabah Non-Muslim. 17 Juni 2024

Yang membuat saya tertarik adalah Tabungan iB Hijrah dikarenakan bebas biaya admin bulanan dan potongan sedikit saat melakukan yang sedikit saat melakukan transaksi. Dan saya juga menggunakan Deposito iB Hijrah di bank Muamalat KC Parepare karena tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil. Saya juga melihat porsi bagi hasilnya lebih tinggi menarik bagi saya karena saya lebih suka investasi yang tidak bertentangan dengan prinsip etis<sup>70</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa produk yang dimiliki Bank Muamalat KC Parepare berebeda dengan bank konvensional. Bank Muamalat KC Parepare memudahkan dan menguntungkan.

Lanjut ibu Nurainun Najwah selaku Customer Service Bank Muamalat KC Parepare juga menyatakan:

“Biasanya nasabah Non-Muslim datang di Bank Muamalat Parepare ini ingin membuat Tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah. Dikarenakan produk Tabungan tabungan di Bank Muamalat KC parepare ini merupakan tabungan nyaman digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dikarenakan bebas biaya administrasi bulanan, dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil..<sup>71</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa menggunakan produk Tabungan Bank Muamalat KC Parepare akan bebas administrasi bulanan, setoran awal yang ringan dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil. sehingga banyak nasabah yang menggunakan tanpa terkecuali nasabah Non-Muslim.

Tabel 4.1 Data Faktor Keunggulan Produk Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Keunggulan Produk		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Faktor Keunggulan Produk
1.	I	bebas biaya admin bulanan
2.	L	tidak menggunakan bunga,

<sup>70</sup>F, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024.

<sup>71</sup>Nurainun Najwah, Customer Service di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 19 Juni 2024.



		melainkan bagi hasil
3.	S	bebas biaya admin bulanan dan potongan sedikit dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil.
4.	R	bebas biaya admin bulanan.
5.	F	bebas biaya admin bulanan dan potongan sedikit dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Hasil penelitian ini, kedua informan diatas menunjukkan bahwa Produk mampu memprediksi setiap perubahan keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Muamalat KC Parepare Penuh. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai Bank Muamalat KC Parepare bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan Bank Muamalat KC Parepare untuk diperhatikan dan digunakan. Produk tabungan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak nasabah non-muslim. Artinya jika Produk ditingkatkan maka keputusan menabung nasabah akan meningkat. Hal ini akan meningkatkan keputusan menabung menggunakan produk Tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah.

b. Harga lebih terjangkau

Salah satu kelebihan Bank Muamalat KC Parepare berada di aspek ekonomisnya dan transparan akan produk karena bisa mengatur operasional perusahaan sedemikian rupa sehingga tidak membebankan biaya administrasi dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan yang digunakannya menguntungkan. Jika ingin



menabung/investasi menggunakan produk Tabungan di Bank Muamalat KC Parepare sangat diuntungkan dan dimudahkan.

Tabel 4.2 Data Faktor Harga lebih terjangkau Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Harga lebih terjangkau		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Faktor Harga ( <i>Price</i> ) lebih terjangkau
1.	I	bebas biaya admin bulanan
2.	L	memudahkan dan menguntungkan karena bebas biaya administrasi bulanan
3.	S	seperti bebas administrasi bulanan dan keuntungan bagi hasil
4.	R	bebas administrasi sehingga dan keuntungan bagi hasil yang tinggi
5.	F	bebas biaya admin bulanan dan potongan sedikit dan tidak menggunakan bunga, melainkan bagi hasil

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Seperti yang dikatakan bapak L yang merupakan nasabah Non-Muslim Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Produk yang dimiliki Bank lain biasa-biasa saja karena hampir sama dengan produk tabungan bank lainnya menggunakan suku bunga dan setiap bulan akan dikenakan admin. Akan tetapi lain dengan Bank Muamalat KC Parepare yang memudahkan dan menguntungkan karena bebas biaya administrasi bulanan.”<sup>72</sup>

<sup>72</sup>L, Nasabah Non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024.

Setelah wawancara dengan nasabah Non-Muslim bahwa bebasnya administrasi bulanan yang menjadi daya tarik nasabah Non-Muslim sehingga menjadi nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Lanjut bapak R merupakan salah satu nasabah non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare juga berpendapat bahwa:

“Keuntungan yang didapatkan nasabah baik dikarenakan bebas administrasi setiap bulan menguntungkan bagi saya kalau di bank konvensional pasti setiap bulan terpotong karna biaya admin. Selain itu saya juga senang menggunakan produk deposito di sini dikarenakan bagi hasil lebih tinggi. Oleh karena itu saya pindah ke produk tabungan di Bank Muamalat KC Parepare karena keuntungan yang saya dapat”<sup>73</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa produk tabungan yang dimiliki bank Muamalat KC Parepare bebas administrasi sehingga dan keuntungan bagi hasil yang tinggi sehingga menggunakan produk tabungan di bank Muamalat KC Parepare. Sehingga menjadikan alasan nasabah Non-Muslim menggunakan produk Tabungan dan layanan Bank Muamalat KC Parepare.

Bapak Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Biasanya nasabah Non-Muslim itu menggunakan produk tabungan iB Hijrah dan Depositi iB Hijrah Bank Muamalat KC Parepare dikarenakan bebas biaya administrasi bulanan dan bagi hasil yang lumayan tinggi sehingga menjadikan faktor yang membuat nasabah Non-Muslim menggunakan produk tabungan iB Hijrah dan layanan Bank Muamalat KC Parepare.”<sup>74</sup>

Bebas biaya administrasi bulanan dan keuntungan bagi dari Bank Muamalat KC Parepare sehingga menjadikan faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menggunakan produk tabungan iB Hijrah dan layanan Bank Muamalat KC Parepare.

---

<sup>73</sup>R, Nasabah Non-muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 18 Juni 2024.

<sup>74</sup>Abu Ali Farmadi, Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 17 Juni 2024.

Bapak Inisial S yang merupakan nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC

Parepare juga berpendapat bahwa:

“Karena mudah dan cepat sehingga saya yang nasabah Non-Muslim menggunakan tabungan iB Hijrah dan deposito iB Hijrah Bank Muamalat KC Parepare. Keuntungan yang saya dapatkan seperti bebas administrasi bulanan dan keuntungan bagi hasil yang saya dapatkan dari Deposito iB Hijrah menjadikan alasan saya menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat KC Parepare”<sup>75</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberika kesimpulan bahwa dengan adanya keuntungan yang didapatkan nasabah Non-Muslim seperti bebas administrasi bulanan, keuntungan bagi hasil, mudah dan cepat menjadikan faktor memotivasi nasabah Non-Muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare.

#### c. Lokasi yang strategis

Faktor nasabah Non-Muslim memilih Bank Muamalat Parepare menabung pada suatu bank adalah keinginan atau kecenderungan dekat dari tempat tinggal nasabah itu sendiri dan tempat Bank Muamalat KC Parepare bisa dikatakan dalam kategori strategis. Nasabah dalam memilih suatu bank sangat bervariasi, karena setiap individu mempunyai keinginan atau kebutuhan serta kepentingan berbeda-beda dalam memilih bank.

Tabel 4.3 Data Lokasi yang strategis Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Lokasi yang strategis		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Lokasi yang strategis
1.	I	dekat dari tempat tinggal
2.	L	Lokasi yang mudah ditemukan
3.	S	dekat dari tempat tinggal

<sup>75</sup>S, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 21 Juni 2024.

4.	R	dekat dari tempat tinggal
5.	F	dekat dari tempat tinggal

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Seperti yang dikatakan ibu Reski Nur Azizah selaku Teller di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Secara letak lokasi sendiri Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kategori strategis menurut saya. Karena jika nasabah ingin berkunjung kesini dan belum mengetahui lokasi pastinya bisa langsung mencari di google maps langsung muncul dek”

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Faktor nasabah Non-Muslim menabung pada suatu bank adalah memiliki lokasi yang strategis karena berada dipinggir jalan raya dan mudah untuk dijangkau.

Seperti yang dikatakan bapak inisial S nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat Parepare menyatakan bahwa:

“Bank Muamalat KC Parepare memiliki kantor cabang yang mudah dijangkau dan dekat dari rumah sehingga saya mencoba menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat Parepare.”<sup>76</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Faktor nasabah Non-Muslim menabung pada suatu bank adalah keinginan atau kecenderungan mereka di dekat dari tempat tinggal nasabah itu sendiri.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa lokasi yang bagus tentunya menjadi salah satu faktor penentu bagi calon nasabah Non Muslim untuk menabung di Bank Muamalat KC Parepare. Sebagaimana yang disampaikan salah satu pegawai Bank Muamalat Parepare bahwa lokasi dapat diartikan sebagai stategi perbankan untuk menarik minat nasabah ketika bertransaksi dengan bank tersebut. Aspek ini sangat

---

<sup>76</sup>S, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara Kediaman Nasabah Non-Muslim. 21 Juni 2024

diperhatikan bank saat menentukan lokasi. Agar tidak merugikan nasabah dan industry perbankan itu sendiri. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan.

d. Promosi yang menarik

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim untuk menabung di bank Muamalat. Begitu juga yang disampaikan beberapa informan bahwa dimana promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.

Tabel 4.4 Data Promosi yang menarik Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Promosi yang menarik		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Promosi yang menarik
1.	I	Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Parepare
2.	L	Informasi dari teman atau saudara
3.	S	Melihat brosur oleh Bank Muamalat KC Parepare
4.	R	Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Parepare
5.	F	Informasi dari teman atau saudara

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Begitu hasil wawancara dengan Bapak Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare mengatakan bahwa:

“Untuk strategi pemasaran yang kita lebih ke pendekatan langsung atau personal, dalam artian disini kita tidak membandingkan antara nasabah Muslim maupun Non-Muslim. Dan biasanya juga seles marketing membagikan brosur kepada masyarakat kalau misalnya ada acara. Promosi merupakan usaha kita untuk mendapatkan keuntungan untuk Bank Muamalat KC Parepare tanpa membandingkan dengan bank lainnya”<sup>77</sup>

Bank Muamalat KC Parepare melakukan strategi pemasaran dengan melakukan pendekatan langsung dengan nasabah Muslim ataupun Non-Muslim tanpa membandingkan keduanya. Mereka juga membagikan brosur di acara-acara besar. Promosi tidak hanya bersifat memberitahukan, namun juga membujuk atau mempengaruhi konsumen akan tetapi tidak membandingkan produk yang dimiliki oleh bank lainnya. Seperti yang dikatakan ibu Reski Nur Azizah selaku Teller di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Karena prosesnya mudah dan cepat. Dari Bank Muamalat KC Parepare terjun langsung ke lapangan untuk mencari nasabah, hal ini dapat dikatakan promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Parepare sangat gencar, yang ketiga saling menguntungkan.”<sup>78</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa promosi yang dilakukan Bank Muamalat KC Parepare dengan terjun langsung ke lapangan untuk mencari nasabah dan menjelaskan prosesnya yang mudah, bebas administrasi bulanan, keuntungan bagi hasil cepat dan saling menguntungkan menjadikan faktor nasabah Non-Muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Bapak F yang merupakan nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare memberikan pernyataan bahwa:

“Saya cenderung menghiraukan promosi mengenai bank syariah, baik di tempat umum ataupun di media. Saya lebih percaya jika mendapatkan

---

<sup>77</sup>Abu Ali Farmadi, Relationship Manager (RM) Consumer di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 17 Juni 2024

<sup>78</sup>Reski Nur Azizah, Teller di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 19 Juni 2024

informasi mulut ke mulut dari teman yang mereka kenal atau penjelasan dari marketing Bank Muamalat KC Parepare untuk produk tabungan yang bagus untuk diri saya. Dari penjelasan marketing Bank Muamalat KC Parepare sangat jelas, karena pihak Bank Muamalat KC Parepare turun langsung untuk menjelaskan apa keunggulan yang di miliki Bank Muamalat KC Parepare.”<sup>79</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa masyarakat Non-Muslim cenderung menghiraukan promosi mengenai Bank Muamalat KC Parepare, baik di tempat umum ataupun di media. Mereka akan lebih percaya jika mendapatkan informasi mulut ke mulut dari teman yang mereka kenal atau penjelasan dari marketing bank untuk masalah tabungan iB Hijrah ataupun Deposito iB Hijrah.

#### e. Orang Pelayanan Bank

Menurut pengamatan peneliti, reputasi pelayanan dari Bank Muamalat KC Parepare sudah cukup bagus dan dimata nasabah juga baik atau bagus sesuai dengan SOP. Selain itu, Bank Muamalat KC Parepare memberikan berbagai fasilitas untuk memuaskan nasabahnya. Salah satu fasilitas yang diberikan Bank Muamalat KC Parepare yaitu cara pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KC Parepare cukup baik. Nama baik Bank Muamalat KC Parepare juga bagus dimata nasabah:

Tabel 4.5 Data Faktor Pelayanan Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Pelayanan		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Faktor Pelayanan
1.	I	Pelayanan yang baik.
2.	L	Pelayanan baik, ramah dan antrian yang tidak banyak seperti bank lainnya

<sup>79</sup>F, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024



3.	S	Pelayanan yang baik dan ramah.
4.	R	Baik dan sopan.
5.	F	Pelayanan yang cukup baik.

Sumber : Data Olah Hasil Penelitian.

Lanjut bapak F yang merupakan salah satu nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare menyatakan bahwa:

“Dari pelayanan yang saya rasakan selama menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare tersebut saya merasakan pelayanan yang cukup baik kenyamanan pelayanan tanpa membedakan nasabah non-muslim dengan nasabah muslim dan keamanan yang saya rasakan Bank Muamalat KC Parepare cukup baik.”<sup>80</sup>

Dari hasil wawancara diatas memberikan rasa kenyamanan tanpa membedakan nasabah akan memberikan rasa kenyamanan yang cukup baik. Kelengkapan fasilitas yang disediakan Bank Muamalat KC Parepare dan antrian yang tidak banyak seperti bank lainnya. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah dan akan menggunakan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KC Parepare.

Bapak Muhammad Taufik selaku Security di Bank Muamalat KC Parepare juga menyatakan bahwa:

“Saat nasabah memasuki kantor Bank Muamalat KC Parepare kita berikan pelayanan yang baik dengan sapaan yang ramah dengan membantu nasabah membukakan pintu sembari menanyakan keperluan dan membantu diarahkan nasabah tujuannya kemudian memberikan nomor antrian nasabah. Dalam melayani nasabah, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.”<sup>81</sup>

<sup>80</sup>F, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 19 Juni 2024

<sup>81</sup> Muhammad Taufik, Security di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 17 Juni 2024



Dari hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang baik dalam melayani nasabah merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga semakin tertarik.

Seperti yang dikatakan bapak S yang merupakan nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare juga menyatakan bahwa:

“Selain itu satpam, Customer Services, dan Teller dalam melayani nasabah sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Saat memasuki kantor Bank Muamalat KC Parepare, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah.”<sup>82</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor nasabah Non-Muslim menggunakan Bank Muamalat KC Parepare. Dengan pelayanan yang baik dalam melayani nasabah merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Bank yang menganut konsep pelayanan jelas akan mengorientasikan diri pada nasabah dan mengutamakan kepuasan nasabah. Terciptanya situasi yang seperti ini akan membentuk kekuatan bagi bank dalam menghadapi persaingan dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin.

---

<sup>82</sup>S, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 18 Juni 2024

f. Proses mudah dan cepat

Bank Muamalat Parepare mempunyai kemudahan dalam pembukaan produk, dengan menggunakan satu kartu identitas saja seperti KTP, SIM, atau Kartu Pelajar/Mahasiswa, jika calon nasabah tersebut berdomisili di daerah Kota Parepare juga siap untuk menghampiri nasabah Non Muslim yang ingin membuka rekening atau menabung.

Tabel 4.6 Data Proses mudah dan cepat Bank Muamalat KC Parepare

Data Faktor Promosi yang menarik		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	Faktor Proses mudah dan cepat
1.	I	antrian yang tidak banyak seperti bank lain dan pembuatan rekening tabungan iB Hijrah atau bertransaksi cepat dan mudah
2.	L	pembuatan rekening tabungan iB Hijrah atau bertransaksi cepat dan mudah
3.	S	Saat bertransaksi cepat dan mudah
4.	R	antrian yang tidak banyak seperti bank lain
5.	F	pembuatan rekening tabungan iB Hijrah atau bertransaksi cepat dan mudah

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Menurut Bapak I salah satu nasabah non-muslim yaitu bapak menyampaikan bahwa:

“Pelayanan Bank Muamalat KC Parepare yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan banknya, antrian yang tidak banyak seperti bank lain

da proses pembuatan rekening tabungan iB Hijrah atau bertransaksi cepat dan mudah”<sup>83</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa bahwa penerapan strategi pemasaran produk tabungan dari segi proses sudah sangat bagus terlihat dari beberapa persyaratan yang mudah karena nasabah sudah memiliki persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan tersebut untuk membuka rekening tabungan tabungan iB Hijrah ataupun deposito iB Hijrah sehingga tidak lama untuk mengurusnya. Beberapa nasabah juga puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Customer Service, serta kemudahan dan kecepatan dalam membuka rekening tabungan iB Hijrah dan penjelasan yang transparan mengenai keuntungan bagi hasil yang didapatkan di Deposito iB Hijrah.

#### g. Fasilitas yang memadai

Dari hasil penelitian, Bukti Fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim menggunakan produk tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah Bank Muamalat Parepare. Artinya semakin nyata bukti fisik yang ditunjukkan oleh pihak perbankan dalam melayani calon nasabahnya, maka semakin tinggi pula minat dari calon nasabah untuk menggunakan produk tabungan di bank tersebut.

Tabel 4.7 Data faktor fasilitas yg memadai Bank Muamalat KC Parepare

Data faktor fasilitas yg memadai		
No	Nama Nasabah Non-Muslim	faktor fasilitas yg memadai
1.	I	fasilitas yang lengkap, sarana parkir yang luas, ruang tunggu yang

<sup>83</sup>I, Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Kediaman Nasabah Non-Muslim. 17 Juni 2024

		nyaman, kebersihan
2.	L	Kondisi kantor yang nyaman dan bersih
3.	S	Kondisi kantor yang nyaman dan bersih
4.	R	fasiltas yang lengkap, sarana parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan
5.	F	Kondisi kantor yang nyaman dan bersih

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Begitu pula hasil wawancara dengan ibu Nurainun Najwah selaku Customer Service Bank Muamalat KC Parepare juga menyatakan::

“Kondisi kantor yang nyaman dan bersih tentunya dapat membuat nasabah yang melakukan transaksi disini menjadi nyaman. Dan lagi dengan kondisi gedung yang masih baik dan parkir yang dimiliki oleh kantor dapat memberikan rasa puas kepada nasabah. Selain itu mbak, gedung ini dilengkapi dengan pendingin ruangan, kursi antrian, nomor antrian dan toilet”<sup>84</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa bahwa bukti fisik memang dapat mencuri perhatian nasabah Non Muslim bisa dilihat dari fasilitas yang lengkap, sarana parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang dijaga serta tersedianya formulir dan informasi dan lain-lain, namun tidak selamanya faktor bukti fisik suatu perusahaan dapat mempengaruhi keputusan nasabah Non Muslim sepenuhnya, bisa saja bukti fisik menurut perusahaan yang telah disediakan itu telah terpenuhi namun perspektif nasabah Non Muslim bisa saja

<sup>84</sup>Nurainun Najmah, Customer Service di Bank Muamalat KC Parepare, wawancara di Bank Muamalat KC Parepare. 19 Juni 2024.

sebaliknya mungkin bisa disebabkan oleh sarana parkir yang kurang memadai, fasilitas yang belum mumpuni dan lain-lain.

## **B. Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan seluruh penjelasan hasil penelitian diatas terdapat beberapa pembahasan penelitian yang merujuk pada fokus penelitian ini, yaitu:

### **1. Produk dan layanan yang diminati oleh nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare**

Berdasarkan hasil penelitian Produk dan layanan yang diminati nasabah non muslim di Bank Muamalat KC Parepare memiliki peran penting. Hal tersebut kembali lagi dengan bagaimana Bank Muamalat KC Parepare dalam menjalankan strateginya, salah satunya ialah mempromosikan Fasilitas Produk dan layanan yang berbeda dan lebih unggul dari lembaga lain. Produk dan Layanan yang disediakan Bank Muamalat yang menarik minat nasabah Muslim dan Non-Muslim.

#### **1) Bentuk Produk yang dimiliki Bank Muamalat KC Parepare.**

Berikut ini adalah Produk Penghimpunan Dana yang dimiliki Bank Muamalat KC Parepare yang nasabah Non-Muslim gunakan:

##### **a) Deposito iB Hijrah**

Hasil penelitian mengenai motivasi non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare, khususnya melalui produk deposito hijrah, menunjukkan beberapa faktor yang mendorong mereka untuk memilih bank syariah meskipun tidak terikat dengan ajaran Islam. Non-Muslim cenderung tertarik pada sistem perbankan syariah karena mereka merasa bahwa produk-produk tersebut bebas dari praktik riba yang dianggap merugikan. Selain itu, mereka juga merasa lebih percaya dengan prinsip-prinsip keadilan dan transparansi yang diterapkan oleh

bank syariah, yang dianggap lebih adil dan lebih mengutamakan kesejahteraan nasabah.

Mereka melihat sistem syariah bukan hanya sebagai alternatif keuangan yang menguntungkan, tetapi juga sebagai pilihan yang lebih etis dan sesuai dengan nilai-nilai universal seperti kejujuran dan keadilan. Edukasi yang baik dari pihak bank juga terbukti meningkatkan pemahaman dan minat non-Muslim untuk menggunakan layanan bank syariah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun motivasi utama mereka lebih bersifat finansial dan etis, faktor sosial dan edukasi juga berperan penting dalam keputusan non-Muslim untuk menabung di Bank Muamalat KC Parepare.

b) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah produk simpanan atau investasi berdasarkan akad wadi'ah yad dhamanah yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas serta keunggulan dari produknya, Bank Muamalat KC Parepare menciptakan tabungan iB Hijrah memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya produk tabungan iB Hijrah yang menawarkan prinsip akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang mana keunggulannya yaitu tidak terdapat potongan administrasi setiap bulannya. Tetapi, pada kenyataannya masih terdapat potongan saat menggunakan produk tabungan iB Hijrah ini. Selain memberikan keunggulan produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KC Parepare juga berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

2) Bentuk Layanan Bank Yang dimiliki Bank Muamalat yang menjadi minat nasabah Non-muslim

a) Mobile Banking

Hasil penelitian mengenai Mobile banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah Non Muslim untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan mobile banking langsung mendapat tanggapan yang baik dari nasabah non-muslim pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada Bank Muamalat KC Parepare. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka. Dengan adanya mobile banking tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi.

b) ATM

Hasil penelitian Anjungan tunai mandiri atau yang kita kenal dengan ATM memberikan solusi yang praktis dan aman bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari. Menjadikan ATM fasilitas yang diminati nasabah muslim atau Non Muslim. Nasabah Non Muslim menggunakan ATM karena berbagai alasan seperti kebutuhan nasabah akan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan dan ATM telah menjadi solusi praktis yang memenuhi kebutuhan.

c) Qris

QRIS memungkinkan nasabah Non Muslim untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah, cukup dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi mobile banking atau e-wallet. Ini mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai. Dengan memanfaatkan QRIS, Bank Muamalat KC Parepare berkontribusi pada inklusi keuangan di daerah tersebut. Ini membantu masyarakat yang mungkin belum memiliki akses penuh ke layanan perbankan untuk melakukan.

d) Bebas Administrasi

Kegiatan usaha Bank Muamalat KC Parepare dalam hal penghimpunan dana, Bank Muamalat KC Parepare melakukan mobilisasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil, sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilitas dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi Islam. Berkaitan dengan hal di atas, maka secara prinsip perbankan syariah melakukan upaya penghimpunan dana tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, terutama prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Kualitas jasa menjadi salah satu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari pada nasabahnya. Pola konsumsi dan gaya hidup menuntut perusahaan mampu memberikan produk jasa yang berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan di Bank Muamalat KC Parepare, nasabah non-Muslim juga dapat memanfaatkan berbagai fasilitas produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, yang tidak mengandung unsur riba atau haram. Produk utama yang diminati antara lain adalah rekening tabungan, yang



memungkinkan nasabah untuk menyimpan dana tanpa terikat bunga, namun tetap memperoleh bagi hasil berdasarkan akad mudharabah. Selain itu, nasabah non-Muslim juga sering menggunakan kartu debit dan kartu kredit syariah yang bebas bunga, menawarkan kenyamanan dalam bertransaksi sehari-hari. Untuk nasabah yang ingin mengelola keuangan lebih lanjut, produk deposito syariah yang menawarkan bagi hasil menarik. Bank Muamalat KC Parepare juga menyediakan layanan digital seperti internet banking dan mobile banking yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Dengan berbagai produk yang mematuhi prinsip syariah, Bank Muamalat KC Parepare memberikan solusi keuangan yang inklusif dan memenuhi kebutuhan nasabah dari berbagai latar belakang.

Penelitian ini sejalan dengan Ani Syarofah yang menyatakan ini adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Non-Muslim terhadap penggunaan produk dan layanan yang digunakan nasabah non-muslim.<sup>85</sup>

Menabung bisa dilakukan oleh siapa saja, dari mulai anak – anak, remaja, dewasa, maupun tua. Aktivitas menabung sudah dikenal sejak dulu. Bahkan anak – anak selalu diajarkan untuk menabung ketika masih berada di taman kanak kanak (TK). Hal tersebut dapat menjadi tanda bahwa menabung merupakan salah satu budaya di Indonesia. Menabung adalah menyisihkan sebagian uang yang kita miliki menabung dapat dilakukan di rumah sekolah, kantor pos dan bank”. Minat (interest) digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat

---

<sup>85</sup> Ani Syarofah, *‘Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus : Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)’*. (Skripsi Mahasiswa: IAIN Purwokerto, 2020).

dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut”.<sup>86</sup> Sebagaimana dipaparkan dalam Q.S. Al-Isra’/17:27 bahwa:

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ط وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Terjemahnya:

”Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya”<sup>87</sup> (Q.S. Al-Isra’:27)

Dalam ayat 27 Surat Al-Isra ini Allah menegaskan bahwa berfoya-foya serta menghambur-hamburkan harta itu adalah pemborosan yang merupakan bagian dari perbuatan setan. Dengan demikian, sudah jelas bahwa tindakan semacam ini sangat dilarang oleh Allah Swt. Sebaliknya, Allah mengajarkan kita agar bisa hidup hemat, sederhana, dan peduli kepada orang lain dengan cara suka berderma. Dengan tindakan mulia seperti ini, harta yang kita miliki akan menjadi lebih bermakna bagi diri kita sendiri dan bermanfaat bagi orang lain di sekitar kita.<sup>88</sup>

Ayat ini menguatkan bahwa boros merupakan suatu perbuatan yang sangat dilarang bagi umat muslim dengan menyamakan para pemboros tersebut sebagai saudara setan. Mengikuti bisikan setan saja dilarang, apalagi menjadi saudara (sekutu) setan.

<sup>86</sup>Muhammad Syafi’i Antonio, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2011), h.89-99.

<sup>87</sup>Departemen agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, QS. Al Isra' (17) ayat 22.

<sup>88</sup> Bintang Fauzan Izzaturrahim, ‘Implikasi Pendidikan Q.S.Al-Isra Ayat 26-27 Tentang Larangan Tabdzir Terhadap Upaya Menghindari Perilaku Mubazir’, *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6.1 (2020), h.23.

## 2. Faktor-Faktor yang memotivasi nasabah non muslim menabung di Bank Muamalat Parepare.

Faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare dengan menggunakan teori *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran):<sup>89</sup>

### 1) Keunggulan Produk

Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara statistik Produk mampu memprediksi setiap perubahan keputusan nasabah Non Muslim untuk menggunakan jasa Bank Muamalat KC Parepare Penuh. Seperti yang disampaikan oleh Informan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen. Artinya jika Produk ditingkatkan maka keputusan menabung tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah nasabah Non muslim akan meningkat. Hal ini akan meningkatkan keputusan menabung nasabah sehingga pencapaian target perusahaan dapat dipenuhi.

### 2) Harga yang murah

Harga Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa perbankan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk tabungan yang ditawarkan. Penentuan harga oleh suatu bank dimaksudkan untuk berbagai tujuan yang hendak dicapai diantaranya sebagai berikut:

- a) Untuk bertahan hidup Bank menentukan harga semurah mungkin agar produk atau jasa bank dapat laku dipasaran.

---

<sup>89</sup>Mukhlis, h.46-52.

- b) Untuk memaksimalkan laba. Tujuan harga dimaksudkan untuk meningkatkan tingkat keuntungan.
  - c) Untuk memperbesar market share. Tujuan harga ini adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan sekaligus diharapkan para nasabah akan beralih dari produk bank lain ke produk bank kita.
  - d) Mutu produk. Tujuan ini adalah untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan harga jualnya pun tinggi.
  - e) Karena pesaing. Dalam hal ini bertujuan agar harga yang kita tetapkan tidak melebihi atau kurang dari harga pesaing.
- 3) Tempat yang strategis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa lokasi yang bagus tentunya menjadi salah satu faktor penentu bagi calon nasabah untuk menabung di suatu perbankan. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu pegawai Bank Muamalat KC Parepare bahwa lokasi dapat diartikan sebagai strategi perbankan untuk menarik minat nasabah ketika bertransaksi dengan bank tersebut. Aspek ini sangat diperhatikan Bank Muamalat KC Parepare saat menentukan lokasi. Agar tidak merugikan nasabah dan industry perbankan itu sendiri. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan.

Penentuan lokasi bagi industry perbankan lebih ditekankan kepada lokasi cabang. Lokasi yang tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk berhubungan dengan bank. Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak suatu bank sebagai berikut:<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup>Wardianto, h.90-112.

- a) Dekat dengan kawasan industry atau pabrik
  - b) Dekat dengan lokasi perkantoran
  - c) Dekat dengan lokasi pasar
  - d) Dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat
  - e) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disekitar lokasi
- 4) Promosi yang menarik

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat KC Parepare. Begitu juga yang disampaikan oleh salah satu pegawai Bank Muamalat Parepare dimana promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan produk tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah Non-Muslim yang baru. Selain itu, menurut beberapa nasabah Non Muslim tertarik dengan promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat KC Parepare terkadang ada undian yang diadakan, hadiah langsung yang diberikan pada saat transaksi, promosi yang dilakukan secara personal kepada nasabah sehingga promosi dapat mempengaruhi mereka untuk menabung menggunakan produk tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah.

Promosi adalah cara langsung atau tidak langsung untuk mempengaruhi konsumen agar lebih suka membeli suatu merk barang tertentu.<sup>91</sup> Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk tabungan tujuan promosi adalah menginformasikan produk tabungan yang ditawarkan dan berusaha menarik

---

<sup>91</sup>O.P.Simorangkir, h.111.

calon nasabah yang baru. Ada empat macam sarana promosi yang dapat digunakan dalam mempromosikan baik produk tabungan maupun jasanya yaitu:

- a) Periklanan (*advertising*).
- b) Promosi penjualan (*sales promotion*). Promosi penjualan adalah suatu penunjang kekuatan promosi yang membantu dan melengkapi usaha utama dari bagian penjualan atau iklan.
- c) Penjualan pribadi. Adalah interaksi individu, antara lain pertemuan tatap muka dengan maksud untuk menciptakan, memperbaiki, mengawasi, atau mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain
- d) Humas Humas menduduki tempat yang unik dalam sejarah perbankan. Seorang karyawan humas bekerja sepenuhnya yang berorientasi pada nasabah. Humas juga berfungsi sebagai manajemen yang memberikan penilaian tentang sikap masyarakat, identitas suatu kebijaksanaan secara individu atau organisasi.<sup>92</sup>

#### 5) Pelayanan Bank

Pelayanan bank adalah orang yang memiliki andil dalam memberikan atau menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada Nasabah selama melakukan penggunaan produk yang ada di Bank Muamalat KC Parepare. Dalam penelitian ini Bank Muamalat KC Parepare berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Non-Muslim dalam menggunakan tabungan di bank Muamalat KC Parepare, faktor pelayanan bank ini berperan aktif dan bisa berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Non-Muslim, seperti yang dikemukakan oleh Kotler, semakin positif kinerja yang diberikan kepada konsumen, semakin baik pula dampaknya dalam melakukan keputusan pembelian. Menurut Ratih menyatakan people adalah: “

---

<sup>92</sup>O.P.Simorangkir, h.123.

semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa ataupun produk sehingga dapat mempengaruhi pembelian”. Elemen-elemen dari people adalah pegawai perusahaan, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

6) Proses mudah dan cepat

Proses disini adalah mencakup bagaimana cara Bank Muamalat KC Parepare dalam melayani permintaan Nasabahnya. Beberapa Bank tertentu biasanya memiliki cara yang unik atau khusus dalam melayani nasabahnya. Yang dimaksud proses dalam pemasaran yaitu keseluruhan sistem yang berlangsung dalam penyelenggaraan dan menentukan mutu kelancaran penyelenggaraan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaanya.

7) Fasilitas yang memadai

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Bukti Fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim dalam menggunakan produk tabungan Bank Muamalat KC Parepare Penuh. Artinya semakin nyata bukti fisik yang ditunjukkan oleh pihak perbankan dalam melayani calon nasabahnya, maka semakin tinggi pula minat dari calon nasabah untuk menggunakan produk tabungan iB Hijrah atau Deposito iB Hijrah Bank Muamalat KC Parepare. Salah satu pegawai Bank Muamalat KC Parepare mengatakan bahwa bukti fisik memang dapat mencuri perhatian nasabah bisa dilihat dari fasilitas yang lengkap, sarana parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang dijaga serta tersedianya formulir dan informasi dan lain-lain, namun tidak selamanya faktor bukti fisik suatu perusahaan dapat mempengaruhi keputusan nasabah sepenuhnya, bisa saja bukti fisik menurut perusahaan

fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian”. Hal ini akan semakin memperkuat keberadaan dari jasa tersebut. Karena dengan adanya fasilitas pendukung secara fisik, maka jasa tersebut akan dipahami oleh pelanggan. Para pemasar dalam menciptakan layanan berkualitas perlu memperhatikan elemen layanan fisik sebagai berikut :“Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.”<sup>93</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare menggunakan teori *Marketing mix* ( bauran pemasaran). *Marketing Mix* itu sendiri adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkannya di pasar sasaran. *Marketing mix* merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kharida Br Bangun bahwa Bank syariah mempunyai citra yang bagus di masyarakat hal itu juga dirasakan Non Muslim mereka mengatakan bank syariah sangat lah bagus baik pelayanan dan kemudahan yang berikan, jadi tidak hayal terdapat beberapa Non Muslim memilih bank syariah tempat dia menabung dan lain-lainya. Sedangkan Penelitian ini tidak

---

<sup>93</sup>Phillip Kotlerdan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2* (Jakarta: PT. Index, 2019), h.111.



sejalan dengan ke ketiga penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ani Syarofah yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Non-Muslim di Bank Syariah Mandiri KCP Prubalingga.<sup>94</sup> Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nur Rifai yang menyatakan bahwa persepsi sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah Surakarta.<sup>95</sup> Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Marlina Ayu Apriyantini menyatakan bahwa Faktor tersebut adalah dukungan teman-teman dan agar bisa memotivasi karyawan nasabah Non Muslim untuk gemar menabung di BRI Syariah menjadi alasan Non Muslim bersedia menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta.<sup>96</sup>

faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare menggunakan teori *Marketing mix* (bauran pemasaran). Dalam perbankan, produk bisa berupa berbagai layanan keuangan seperti tabungan, pinjaman, deposito, kartu kredit, dan investasi. Bank perlu merancang produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Harga dalam perbankan dapat berupa suku bunga, biaya administrasi, atau biaya layanan lainnya. Bank harus menetapkan harga yang kompetitif dan transparan untuk menarik nasabah, sambil memastikan keuntungan yang cukup. Ini berkaitan dengan distribusi layanan perbankan. Bank harus memastikan layanan mereka tersedia di tempat yang mudah

---

<sup>94</sup>Nova Syafrina, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.1 (2020).

<sup>95</sup>Nur Rifai, 'Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Surakarta', (Skripsi Mahasiswa: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2021).

<sup>96</sup>Marlina Ayu Apriyantini, 'Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta' (Skripsi Sarjana: Universitas Negeri Yogyakarta, 2021).

diakses oleh nasabah, baik melalui cabang fisik, ATM, maupun platform digital seperti mobile banking dan internet banking.

Perlu untuk dilakukan promosi agar nasabah mengetahui dan mengenal keberadaan dari produk tersebut. Promosi sendiri merupakan suatu tindakan pemasaran yang berkaitan dengan komunikasi pemasaran dimana suatu perusahaan mengkomunikasikan produknya kepada konsumen (pemirsa) dan memperkenalkan produk tersebut. Promosi yang baik adalah iklan yang efektif dalam meningkatkan citra suatu produk atau perusahaan. Oleh karena itu, promosi merupakan penyampaian informasi produk ke tangan konsumen/masyarakat umum, dan sekaligus dapat berdampak pada peningkatan citra suatu perusahaan.<sup>97</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa ketika nasabah Non-Muslim menggunakan Tabungan di Bank Muamalat KC Parepare dikarenakan Keunggulan Produk, Harga lebih terjangkau, Tempat yang strategis, Promosi yang menarik, Pelayanan Bank, Proses mudah dan cepat dan Fasilitas yang memadai.

---

<sup>97</sup> I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022), h. 19.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka simpulan yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Produk yang diminati oleh Nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare yaitu produk Deposito iB Hijrah dikarenakan mendapatkan keuntungan bagi hasil yang lebih besar dan Tabungan IB Haji dikarenakan potongan lebih murah saat melakukan transaksi dan bebas administrasi bulan. Sedangkan layanan yang diminati oleh nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare yaitu M-Banking diminati nasabah Non-Muslim karena memudahkan pengecekan saldo dan transfer antar bank tanpa perlu mengingat kode bank, dengan biaya transfer yang terjangkau, ATM diminati nasabah Non-Muslim karena menghemat waktu, tanpa perlu antri seperti di bank lainnya, Qris karena memudahkan transaksi pembayaran, terutama bagi yang memiliki usaha, dengan cukup melakukan pemindaian kode tanpa perlu membawa uang tunai, dan Bebas Administrasi yang menjamin keuntungan bagi hasil yang seimbang untuk semua pihak.
2. Faktor-faktor yang memotivasi nasabah Non-Muslim menabung di Bank Muamalat KC Parepare yaitu Keunggulan produk Bank Muamalat KC Parepare yang bebas administrasi bulanan, setoran awal ringan, dan sistem bagi hasil tanpa bunga memotivasi nasabah Non-Muslim untuk memilih produk bank ini. Harga yang terjangkau, lokasi strategis, dan promosi menarik yang langsung menjelaskan manfaat produk turut memperkuat daya tariknya. Pelayanan pegawai yang ramah

dan nyaman serta fasilitas yang lengkap, seperti ruang tunggu dan parkir yang luas, memberikan kenyamanan tambahan bagi nasabah. Proses yang cepat dan mudah dalam membuka rekening, dengan persyaratan yang jelas dan pelayanan transparan, semakin memudahkan nasabah Non-Muslim.

## **B. Saran**

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Bagi Industri Keuangan, sebaiknya Bank Muamalat KC Parepare terus menguatkan kualitas produk dan layanan. Melakukan sosialisasi mengenai manfaat, keunggulan serta keuntungan dari produk tabungan dan pembiayaan yang ada Bank Muamalat KC Parepare sehingga nasabah maupun yang belum menjadi nasabah dapat lebih berminat dan menggunakan produk tabungan dan pembiayaan itu sendiri dalam jangka waktu yang panjang dan dapat menimbulkan rasa loyal ataupun puas terhadap produk yang ditawarkan dan yang digunakan oleh nasabah. Kemudian Bank Muamalat KC Parepare lebih meningkatkan lagi dari segi pelayanan, karena pelayanan dapat menimbulkan rasa nyaman dan menimbulkan rasa puas terhadap nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Al-Karim

Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021)

Agama, Kementrian, 'Laporan Tahunan Kehidupan Keagamaan Di Indonesia', *Kementrian Agama*, 2024 <<http://www.kemenag.go.id>> [accessed 10 June 2024]

Aliansyah, Surya Sukti dan Muhammad, 'Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah', *Jurnal EL-Mashlahah*, 7.2 (2017), 87

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2011)

Apriyantini, Marlina Ayu, 'Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta' (Skripsi Sarjana: Universitas Negeri Yogyakarta, 2021)

Astuti, An Ras Try, dan Wildah Syawaliyah Kasman 'Persepsi Guru Pondok Pesantren Di Kabupaten Sidenreng Rappang Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah', *El - I q t i s h o D : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 5.1 (2021), 73

Bangun, Kharida Br, 'Alasan Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Di Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak' (Skripsi Mahasiswa : Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2020)

Basrowi dan Suwandi, *Mamahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008)

Budiono, I Nyoman, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 22AD)

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018)

Bungin, M Burhan, 'Metodologi Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Lainnya', *Kencana. Jakarta*, 2005

- Busro, Muhammad, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2018)
- Diana, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan' (Skripsi Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2017)
- Faisal, Sanapiah, 'Format-Format Penelitian Sosial', 2003
- Hakim, Cecep Maskanul, *Belajar Mudah Ekonomi Islam* (Tangerang selatan Banten: Shuhuf Media Insani, 2011)
- Hersey, Paul, *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- Izzaturrahim, Bintang Fauzan, 'Implikasi Pendidikan Q.S.Al-Isra Ayat 26-27 Tentang Larangan Tabdzir Terhadap Upaya Menghindari Perilaku Mubazir', *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6.1 (2020), 23
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Jakarta: Raja Grafindo, 2012)
- Keller, Phillip Kotlerdan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2* (Jakarta: PT. Index, 2019)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2018)
- Lexi j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2002)
- Manik, Nova Syafrina dan Sudarmin, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2020), 70
- Mawaddah, Siti, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Non-Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Banda Aceh' (Skripsi Mahasiswa: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019)
- Moenir, *Manajemen Pelayanana Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)

- Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2007)
- Mukhlis, Abd Arif, 'Manajemen Bisnis Rasulullah', *AL IQTISHOD: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8.1 (2020), 46–52
- Muttawalli, Muhammad Hadi Kabar, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Bank Syariah Di Makassar' (Skripsi Mahasiswa: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018)
- Nasional, Departemen Pendidikan, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)
- , *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)
- Nurhayati, St., *Muhammadiyah: Konsep Wajah Islam Indonesia* (Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2019)
- , *Problema Manusia Modern: Solusi Tasawuf Menurut Sayyid Hossein Nasr* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2022)
- O.P.Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Bank* (Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 1988)
- Pradipta, Hariadi, dan Ariani, *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah': Studi Kualitatif. Fakultas Bisnis Dan Ekonomi* (Surabaya: Universitas Surabaya, 2010)
- Rachmawati, Imami Nur, 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11.1 (2007), 35–40
- Rifai, Nur, 'Persepsi Masyarakat Non Muslim Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Surakarta' (Skripsi Mahasiswa: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2021)
- Saladin, Herry Achmad Buchory dan Djaslim, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, ed. by Linda Karya (Jakarta, 2006)
- Sari, Yupiter, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan',



- Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1.1 (2012), 55–89
- Satar, Muhammad, Siradjuddin dan Musmulyadi ‘Sistem Kegiatan Pemasaran Dalam Perspektif Etika Ekonomi Islam’, *Jurnal Mirai Management*, 7.2 (2022), 198
- Septiani, Anggela, Heri Sunandar, and Nurnasrina, ‘Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Tujuan, Latarbelakang, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Riset Ekonomi*, Vol.2 No.4 (2023), 538
- Stanto, William J., *Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1984)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2012)
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, 2019)
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi dan Akramunnas, Bauran Pemasaran Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan. LAA MAISYIR: Jurnal Ekonomi Islam, 7(1): 57-73.
- Syafrina, Nova, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Mandiri’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.1 (2020), 89–100
- Usman, Rachmadi, *Apek Hukum Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafida, 2014)
- Wahyuni, Sri, Andi Bahri, dkk. ‘Efektivitas Sosialisasi Bank Muamalat KCP Parepare Terhadap Peningkatan Minat Menabung Masyarakat’, *Jurnal Mirai Management*, 8.3 (2023), 251
- Wardianto, Eko, ‘Implementasi Marketing Mix Dalam Bank Syariah’, *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9.1 (2021), 96–97



## LAMPIRAN



## Lampiran Surat Keterangan Pembimbing



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.6052/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2023  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

20 November 2023

Yth: **1. Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.** (Pembimbing Utama)  
**2. I Nyoman Budiono, M.M.** (Pembimbing Pendamping)

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Alpa Ningsi  
 NIM. : 2020203861206050  
 Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **16 Oktober 2023** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**MOTIVASI UMAT NON MUSLIM MENABUNG DI BANK SYARIAH (BANK MUAMALAT PAREPARE)**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Dekan,  
 IAIN Parepare, 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

## Lampiran Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian



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

Alamat : J.L. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-2479/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2024

11 Juni 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ALPA NINGSI  
Tempat/Tgl. Lahir : LERO, 17 Desember 2000  
NIM : 2020203861206050  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : DESA LERO, KECAMATAN SUPPA KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**MOTIVASI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PARE-PARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 11 Juni 2024 sampai dengan tanggal 11 Juli 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## Lampiran Permohonan Rekomendasi Penelitian

SRN IP000487



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Makassar No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dmp1sp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 487/IP/DPM-PTSP/6/2024**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA : **ALPA NINGSI**  
 NAMA : **ALPA NINGSI**  
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**  
 ALAMAT : **JL. PAHLAWAN, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**  
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **12 Juni 2024 s.d 12 Juli 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: Parepare  
 Pada Tanggal : 14 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA PAREPARE**  
  
**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST. MM**  
 Pembina Tk. 1 (IV/b)  
 NIP. 29741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMP1SP Kota Parepare (scan QR Code)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik



## Lampiran Izin Penelitian di Bank Muamalat KC Parepare

 Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : Parepare, 12 Agustus 2024

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu**

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa :

Nama : Alpa Ningsi

Nim : 2020203861206050


Jenis Kelamin : Perempuan

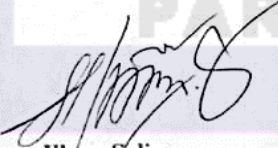
Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul "MOTIVASI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE" di kantor kami PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak 12 Juni 2024 sampai 12 Agustus 2024.

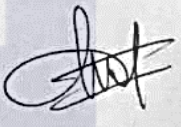
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**PT.BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.**  
**KCP PAREPARE**

  
**Bank Muamalat**  
CABANG PEMBANTU PAREPARE

  
**Ilham Salim**  
Sub Branch Operation Supervisor

  
**Abu Ali Farmadi**  
Dosen Pamong





NAMA MAHASISWA : Alpa Ningsi  
 NIM : 2020203861206050  
 PRODI : Berbankan Syariah  
 FAKULTAS : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 JUDUL : Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare

**INSTRUMEN PENELITIAN:**

Pegawai

1. Produk dan Layanan yang diminati oleh Nasabah Non Muslim di Bank Muamalat Parepare.
  - a) Pegawai Bank Muamalat KC Parepare
    - 1) Produk-produk apa saja yang ditawarkan di Bank Muamalat KC Parepare?
    - 2) Produk apa saja yang banyak diminati Nasabah Non-Muslim di Bank Muamalat KC Parepare?
    - 3) Apa persyaratan yg harus di penuhi untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
    - 4) Apa kelebihan produk Bank Muamalat KC Parepare yang sering Anda sampaikan kepada calon nasabah non-Muslim sehingga memotivasi menggunakan produk tersebut?

- 5) Apa kendala yang sering atau pernah terjadi terhadap nasabah non muslim di Bank Muamalat KC Parepare?
- b) Nasabah Non-Muslim
  - 1) Apa yang membedakan Bank Muamalat dan perbankan konvensional menurut anda?
  - 2) Apa saja produk Bank Muamalat KC Parepare yang menarik minat anda?
  - 3) Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan Bank Muamalat sehingga mempercayakan dana anda di Bank Muamalat KC Parepare?
  - 4) Apakah Produk yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Parepare transparan dalam memberitaukan produk pembiayaan sehingga anda memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
  - 5) Apakah ada hal lain yang ingin Anda sampaikan tentang pengalaman Anda menggunakan produk Bank Muamalat KC Parepare?
2. Faktor-faktor yang memotivasi nasabah non muslim menabung di Bank Muamalat Parepare.
  - a) Pegawai Bank Muamalat KC Parepare
    - 1) Apakah boleh nasabah Non-Muslim bisa menggunakan produk Bank Muamalat KC Parepare?
    - 2) Berapa banyak nasabah non muslim yang menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
    - 3) Apakah ada pelayanan khusus yang dilakukan pegawai Bank Muamalat KC Parepare sehingga nasabah Non-Muslim ingin menggunakan produk Bank Muamalat KC Parepare?

- 4) Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan Bank Muamalat KC Parepare sehingga menarik minat nasabah Non-Muslim?
  - 5) Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat sehingga menarik nasabah Non-Muslim menggunakan produk Bank Muamalat Parepare?
  - 6) Bagaimana proses pemasaran produk Bank Muamalat terhadap Calon nasabah non Muslim?
  - 7) Apa saja faktor-faktor yang menarik minat nasabah Non Muslim?
  - 8) Menurut Bapak/Ibu, alasan non Muslim memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
- b) Nasabah Non-Muslim
- 1) Apa yang anda ketahui tentang Bank Muamalat?
  - 2) Yang terlintas dipikiran anda untuk siapa Bank Muamalat didirikan?
  - 3) Apakah menurut anda umat non muslim dapat menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
  - 4) Dari mana anda mengetahui Bank Muamalat KC Parepare?
  - 5) faktor yang mempengaruhi ibu/bapak sehingga bisa menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
  - 6) Siapa yang mempengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan di Bank Muamalat KC Parepare?



Parepare, 21 Juni 2024

Mengetahui,-

Pembimbing Utama



Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.

NIP: 196412311991022002

Pembimbing Pendamping



I Nyoman Budiono, M.M.

NIP: 2015066807



## Lampiran Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Abu Ali Faruqi*

Hari/Tanggal : *17 Juni 2024*

Jabatan : *RW.*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Motivasi Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 Juni 2024

Yang bersangkutan

  
**Bank Muamalat**  
CABANG PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Reza Nur Aziz*

Hari/Tanggal : *19/6/2024*

Jabatan : *teller Hybrid*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“Motivasi Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *19* Juni 2024

Yang bersangkutan

Bank Muamalat  
CABANG PAREPARE

*Reza Nur Aziz*

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurainun Hujmah

Hari/Tanggal : 19.6.2024

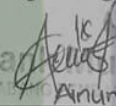
Jabatan : CS

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"Motivasi Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare"**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juni 2024

Yang bersangkutan

  
Nurainun Hujmah



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TAUFIK

Hari/Tanggal : 17/ JUNI / 2024

Jabatan : SECURITY

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Motivasi Nasabah Non Muslim Menabung Di Bank Muamalat Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juni 2024

Yang bersangkutan



Bank Muamalat  
CABANG PAREPARE

PAREPARE

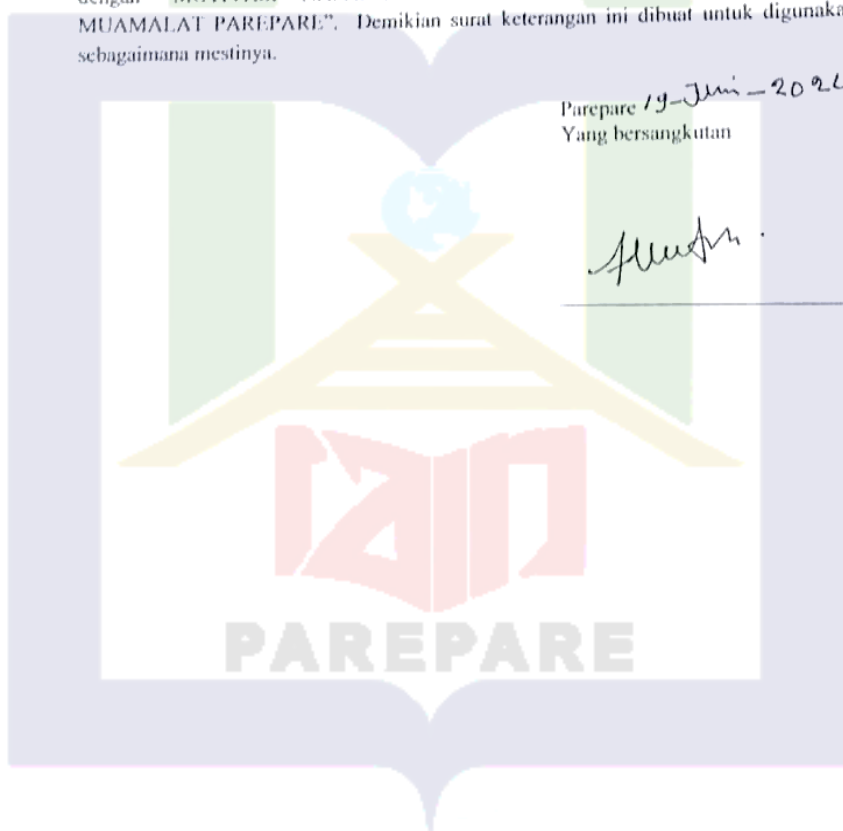
## SURAT BUKTI WAWANCARA

Nama : 4  
Hari/Tanggal Wawancara : 19-6-2024  
Agama : Kristen  
Pekerjaan : pemilik toko emas

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 19-Juni-2024  
Yang bersangkutan





## SURAT BUKTI WAWANCARA

Nama : |  
Hari/Tanggal Wawancara : Senin/17/6/2024  
Agama : Kristen  
Pekerjaan : pemilik warung makan - Sedap

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 17-6-2024  
Yang bersangkutan

Wk

PAREPARE

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Nama : L  
Hari/Tanggal Wawancara : 19-Juni-2024  
Agama : Kristen  
Pekerjaan : pemilik toko emas

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 19-Juni 2024  
Yang bersangkutan



PAREPARE



## SURAT BUKTI WAWANCARA

Nama : G  
Hari/Tanggal Wawancara : Rabu/19/2024  
Agama : Kristen  
Pekerjaan : pemilik toko emas

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 19/6/2024  
Yang bersangkutan



  
PAREPARE

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Nama : R  
Hari/Tanggal Wawancara : Sembilan belas / Juni / 2024  
Agama : Kristen  
Pekerjaan : pemilik toko emas

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Alpa Ningsi yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "MOTIVASI NASABAH NON-MUSLIM MENABUNG DI BANK MUAMALAT PAREPARE". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 19/6/2024  
Yang bersangkutan

*Ruzi*

PAREPARE

### Dokumentasi Wawancara



Relationship Manager (RM) Consumer Di Bank Muamalat KC Parepare



Customer Service di Bank Muamalat KC Parepare



Teller di Bank Muamalat KC Parepare



Security di Bank Muamalat KC Parepare



Nasabah Non-Muslim





Nasabah Non-Muslim





Nasabah Non-Muslim



## BIOGRAFI PENULIS



Alpa Ningsi, Lahir di Uj. Lero pada tanggal 17 Desember 2000. Anak ke lima dari tujuh bersaudara yang lahir dari pasangan suami istri bapak Ahmad dan Ibu Suhudaa. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan, penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di MI DDI Uj.Lero, Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Mts DDI UJ.Lero, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menenga Atas di SMK 7 Pinrang dan di tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan program MBKM di Bank Muamalat KC Parepare, kemudian penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Mampu, Kecamatan Anggareja di Kabupaten Enrekang, di tahun 2025 penilis menyelesaikan skripsi dengan judul, *Motivasi Nasabah Non-Muslim Menabung di Bank Muamalat Parepare.*