

**ANALISIS MINAT NASABAH NON MUSLIM TERHADAP
KEUNGGULAN PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG MANADO**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Program Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Sarmilah Oktavia Yacob
NIM. 1842022

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO (IAIN) MANADO
1442 H / 2022 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarmilah Oktavia Yacob

NIM : 1842022

Program : Sarjana (Srata satu)

Institut : IAIN Manado

Dengan sungguh – sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado 26 Juli 2022
Saya yang menyatakan



Sarmilah Oktavia Yacob
NIM.1842022

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado ,-

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara/i :

Nama : Sarmilah Oktavia Yacob

NIM : 1842022

Judul Skripsi : Analisis Minat Nasabah Non Muslim terhadap

Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Sudah dapat diajukan untuk Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Manado, 31 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Radlyah Hasan Jan, SE., Msi,
NIP.197009061998032001

Pembimbing II

Nugraha Hasan ME,
NIP.199503272019031009

Mengetahui;

Ketua Departemen Pendidikan Syariah



PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Analisis Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos)” yang disusun oleh Sarmilah Oktavia Yacob, NIM :1842022 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 20 September 2022 bertepatan dengan 23 Safar 1444 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 22 September 2022 M

25 Safar 1444 H

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.	(..... 
Sekretaris	: Ramli Semmawi, M.H., M.Phil	(..... 
Munaqisy I	: Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd	(..... 
Munaqisy II	: Youlanda Hasan, S.E., M.M.	(..... 
Pembimbing I	: Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.	(..... 
Pembimbing II	: Ramli Semmawi, M.H., M.Phil	(..... 

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

Nama : Sarmilah Oktavia Yacob
NIM : 1842022
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos)

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat para nasabah non muslim yang menggunakan produk di Bank Syariah Indonesia KC Manado. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian yaitu penelitian kualitatif, pendekatan dalam penelitian ini yakni *field research* yang bersifat kualitatif deskriptif. Sumber data primer yang didapatkan dengan melakukan wawancara dengan para informan sebanyak 8 orang, 6 orang nasabah non-muslim dan 2 orang nasabah muslim. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu peneliti menarasikan hasil wawancara nasabah secara tersusun. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa di BSI KC Manado Mantos terdapat produk yaitu KPR Sejahtera, dimana produk ini menjadi produk yang diminati oleh nasabah non-muslim karena cicilan yang dibebankan tergolong rendah serta memudahkan nasabah dalam mengatur perekonomian. Menurut Crow and Crow terdapat beberapa faktor yang mendukung minat nasabah yaitu faktor dari dalam yakni karena kebutuhan para nasabah itu sendiri.

Kata Kunci : Minat, Nasabah Non-Muslim, Produk, Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK UPB

ABSTRACT

Name of Author : Sarmilah Oktavia Yacob
Student ID Number : 1842022
Study Program : Islamic Banking
Thesis Title : Analysis of Non-Muslim Customers' Interests in the Excellence of Indonesian Sharia Bank Products Manado Branch Office (Case Study at Indonesian Sharia Bank Mantos Manado Branch Office)

This study aims to determine the interest of non-Muslim customers who use the product at Indonesian Sharia Bank (BSI), Manado Branch Office (KC Manado). The method used in this research was qualitative research. The approach in this research was descriptive qualitative field research. Primary data sources in this research were obtained through interviews with 8 informants, each 6 non-Muslim customers, and 2 Muslim customers. To analyze the data, the researcher narrated the results of customer interviews in a structured manner. This study found that at BSI KC Manado, the product KPR Sejahtera was popular among non-Muslim customers due to the low installments charged and provided convenience to customers in managing the economy. Crow and Crow argue that several factors support customer interest, one of which is internal factors based on customer needs.

Keywords: *Interests, Non-Muslim Customers, Products, Indonesian Islamic Bank*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas petunjuk dan pertolongannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado**” untuk diajukan dengan memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana (S1) IAIN Manado. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, serta keluarga, sahabat sampai para pengikutnya yang senantiasa tetap istiqomah sampai akhir zaman.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak halangan yang penulis lewati akan tetapi dengan penuh semangat dan tanggung jawab yang selalu hadir di dalam diri penulis tentunya dapat menyelesaikan tugas skripsi. Di dalam hal ini penulis sangat berterima kasih kepada orang tua tercinta saya yang selalu membimbing dan membersarkan saya dengan penuh kasih saya yang tidak henti-henti kepada Ibu tercinta saya Hasnah Rukundin yang sampai sekarang menjadi tulang punggung dikeluarga kami, yang selalu memberikan support yang tiada henti, selalu menasehati dan selalu membuat saya tidak merasa lelah dalam menyelesaikan skripsi saya, kepada ayah tercinta saya yang kini sudah lebih dulu dipanggil Allah swt Alm. Ali Saleh Yacob, yang selalu dari kecil membuat saya semangat sampai sekarang ini saya berdiri menyelesaikan tugas akhir skripsi saya, semoga engkau selalu berada di tempatnya Allah swt dan selalu ditempatkan di surganya Allah SWT. Terima kasih untuk dua orang tercinta sudah membuat saya bisa berada di titik sekarang ini, saya sangat bersyukur bisa terlahir dari orang-orang yang hebat seperti kalian, semoga saya bisa menjadi sukses sampai bisa membahagiakan kalian berdua.

Namun penulis sangat menyadari bahwa di dalam penulisan Skripsi ini memiliki banyak kekurangan sehingga tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari orang-orang terdekat penulis. Dan sepatut pula saya ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagi pihak yang

turut andil, baik secara moral maupun material. Untuk maksud tersebut, maka pada kesempatan penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada yang terhormat :

1. Rektor IAIN Manado Delmus Puneri Salim, S.Ag., MA., M.Res., Ph.D dan juga sebagai pembimbing I, beserta Wakil Rektor I Dr. Ahmad Rajafi, M.H.I, Wakil Rektor II Dr. Radlyah Hasan Jan, SE., Msi, Wakil Rektor III Dr. Musdalifah, M,Si., M.Psi yang telah memberikan arahan untuk mencapai kesuksesan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum beserta dengan Wakil Dekan I Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd, Wakil Dekan II Ridwan Jamal, S.Ag., dan Wakil Dekan III Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs yang telah banyak memberikan arahan, Semangat, Serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Nur Shadiq Sandimula, M.E Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Azhar Muslih, M.M selaku Sekertaris Prodi Perbankan Syariah.
4. Dr. Radlyah Hasan Jan, SE., Msi, selaku Pembimbing I dan Nugraha Hasan ME selaku pembimbing II yang ikhlas telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sampai selesai skripsi ini dengan sempurna.
5. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan bekal dan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat, Dan Seluruh Staf Akademik dan Tata Usaha, serta Staf jurusan Perbankan syariah IAIN Manado.
6. Kepada seluruh keluarga besar Yacob-Rukundin terkhususnya, Tante-tante dan Om-Om penulis yang selalu memberikan nasehat dan semangat dan menyemangati saya untuk setiap harinya, selalu mendengarkan segala keluhan yang penulis alami selama penyusunan skripsi ini.

7. Kepada kakak- kakak tersayang saya Cicilia Irmayanti, dan Rizal Yacob, Novel Themba.
8. Kepada saudara terdekat dan sepupu- sepupu tersayang penulis terkhususnya, Rizka Hamadi, Bella Ayu, Fatmawati, Astrid Hamadi, Naya Rukundin, Yumna Naladhifa
9. Teman-teman yang berjuang dari SMA dengan saya sampai sekarang ini yang sangat memberikan penulis support dan nasehat yang baik dan masukkan-masukkan di dalam skripsi penulis terkhususnya, Naya Tampoli, Ifa Darise, Sultan Suherman, Fira Sanusi, Anitra Djuma, Amelia Wakid, Shafa Najmi, Deva Paulina.
10. Sahabat Muhammad Ardhin Affif, yang dari SMA menjadi teman terbaik penulis sampai penulis berada di titik penulisan akhir Skripsi ini, yang sangat tulus membantu,membimbing menasehati hal-hal yang baik dan memberikan semangat yang tiada henti.
11. Teman – teman sekelas penulis perbankan syariah A, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
12. Kepada pihak-pihak yang senantiasa selalu memberikan bantuan kepada penulis,dan selalu memanjatkan doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis sampai akhir ini.
13. Last and not Least, untuk diri saya sendiri, terima kasih banyak sudah mau berjuang sampai di titik sangat sulit ini, terima kasih juga sudah mau bertahan melewati kesulitan, kemudahan, jatuh bangun untuk melalui fase ini, sudah sangat lelah akan tetapi kamu mampu untuk melewati semua ini, sudah banyak tangisan,energi yang selalu diberikan untuk berada dititik ini, sudah kuat untuk bertahan, dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini banyak sekali kamu mengenali kata Sabar, Maaf, tidak apa-apa nanti kita coba lagi. Menjadi manusia yang ingin membahagiakan orang banyak tidak gampang,

kamu mampu bahagia dan tersenyum di depan banyak orang disaat dilandanya cobaan yang berat, belum lagi harus membuat Ibu mu tersenyum untuk setiap harinya. Terima kasih untuk semua pengorbanan, perjuangan, memaafkan, menerima dan tidak menyerah sampai selama ini. For My self kamu Orang yang sangat Kuat.

Manado, 26 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sarmila Oktavia Yacob', written over a light gray rectangular background.

Sarmila Oktavia Yacob
NIM.184202

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAK UPB	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
A. Identifikasi Masalah	5
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
1.Teoritis	6
2.Praktis	6
F. Definisi Operasional	7
1.Bank Syariah	7
2.Keunggulan Produk.....	7
3.Produk Bank Syariah	8
4.Minat.....	9
5.Nasabah Non Muslim	9
G. Penelitian Terdahulu	10

BAB II	13
KAJIAN TEORI.....	13
A. Manajemen Pemasaran.....	13
B. Manajemen Pelayanan	15
1.Sumber Daya Manusia Pelayanan	16
2.Sistem Pelayanan	16
3.Kultur Organisasi.....	16
C. Sejarah Perbankan	16
D. Pengertian Bank	17
E. Peran dan Fungsi Bank di Indonesia.....	18
F. Bank Syariah	21
G. Fungsi dan Peran Bank Syariah	23
H. Tujuan Bank Syariah	24
I. Produk Bank Syariah	24
J. Macam-macam produk Bank Syariah.....	25
1.Produk Penghimpun Dana	25
2.Dalam Produk Penyaluran Dana	27
3.Dalam Produk Jasa Layanan Bank Syariah	31
K. Produk	31
L. Keunggulan Produk	32
M. Minat.....	34
1.Faktor - faktor yang Mempengaruhi Minat.....	35
N. Nasabah.....	36
O. Macam – Macam nasabah.....	37
1.Nasabah Penyimpan	38
2.Nasabah Peminjam.....	38
F. Nasabah Non Muslim	39
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40

A.	Tempat dan Waktu.....	40
B.	Rancangan Penelitian.....	40
C.	Instrumen Penelitian	40
D.	Sumber Data	41
1.	Data Primer	41
2.	Data Sekunder	42
E.	Teknik Pengumpulan Data	42
1.	Observasi (Pengamatan)	42
2.	Wawancara (Interview).....	43
3.	Dokumentasi	43
F.	Teknik Analisis Data	44
1.	Reduksi Data (Data Reduction)	44
2.	Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	44
3.	Verifikasi Data (Conclusion Drawing)	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1.	Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos ..	46
2.	Letak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos ...	47
1.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos.	47
3.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	48
4.	Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos	49
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian	54
1.	Hasil Penelitian	54
2.	Pembahasan	62
BAB V	66
PENUTUP	66
A.	Kesimpulan	66

B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk yang sangat banyak dan memiliki keragaman yang berbeda-beda. Di Indonesia lebih banyak terdapat penduduk Muslim yang dimana perkembangannya lebih terlihat. Maka dari itu Indonesia menjadi pusat yang dimana bisa berkembang dalam lembaga keuangan syariah¹. Indonesia juga merupakan negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia.

Perbankan syariah merupakan bank yang penerapannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dalam bank syariah juga tidak terdapat namanya riba atau bunga, tetapi dalam bank syariah adanya bagi hasil atau margin yang rendah antara bank dan nasabah yang dimana pembagiannya sesuai dengan kesepakatan, kesepakatannya dilihat dari proses akad yang dilakukan.² Akad yang menjadi salah satu syarat dalam Bank Syariah dikarenakan dengan adanya akad pasti ada kesepakatan antara dua pihak yang berbicara soal bagi hasil berapa yang didapatkan oleh bank dan bagi hasil yang didapatkan dengan nasabah. Dalam Bank Syariah juga ada namanya kerugian ditanggung bersama, maksudnya jika bank terjadi kerugian makanya nasabahnya juga terdampak kerugian.³

Dengan sangat pesatnya berdiri bank konvensional dengan melihat kondisi Indonesia yang dimana sangat membutuhkan adanya bank tersebut dikarenakan fungsinya untuk menghimpun dana yang masyarakat punya, agar dana yang dihimpun itu bisa terjaga dengan aman dan nyaman⁴. Dan ada beberapa tokoh yang terlibat dalam diskusi-diskusi yang terjadi seperti, Karnaen A. Perwataatmadja, M. Amien aziz, M. Darwan Raharjo, dan lain-lain. Dan setelah

¹Akbar Muhammad Hadi Mutawalli, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makassar' (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019).

²Mutawalli.

³muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001.

⁴Agus Marimin dkk, 'Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia', *Perkembangan Syariah Di Indonesia*.

itu di Jakarta juga sudah dibentuk dengan lembaga-lembaga seperti koperasi, yang disebut koperasi Ridho Gusti. Akan tetapi bank syariah itu berdiri pada tahun 1990.⁵

Lahirnya Bank Syariah itu sendiri berdasarkan prinsip Bagi Hasil yang dimana menggantikan posisi Bunga di bank konvensional, dan merupakan peluang sangat besar untuk umat muslim untuk terhindar dari riba, akan tetapi dilihat dari keadaan sekarang umat muslim masih sedikit untuk bergabung dalam bank syariah dikarenakan kurangnya pemahaman tentang bank syariah dan prinsip bagi hasilnya, banyaknya orang mengira bahwa bank syariah itu seperti bank konvensional, akan tetapi jika adanya promosi atau sosialisasi yang meningkat pasti orang yang tidak mengerti perbedaan dua bank tersebut akan lebih memilih bank syariah dikarenakan prinsipnya bagi hasil.

Dan dapat kita ketahui larangan riba itu sudah dijelaskan di dalam Q.S Al-Baqarah/2 : 275

لَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahannya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang mendapatkan peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

Berdasarkan tafsir Ibnu Katsir :

Dalam ayat ini Allah SWT, mengawali dengan berbagai cerita tentang orang-orang yang memakan riba dari harta kekayaan seseorang dengan cara yang haram atau tidak dibenarkan menceritakan tentang orang-orang yang memakan riba dari

⁵Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001.

harta kekayaan orang lain. Dan Allah memberikan ibarat tentang keadaan mereka pada saat mengalami kematian yang bangkit dari dalam kubur pada saat hari yang ditetapkan oleh Allah ialah hari kebangkitan. Dan bagi orang-orang yang memakan atau mengambil riba tidak akan dapat berdiri melaikan seperti penyakit setan. Seperti berdiri yang tidak ada wajarnya. Orang-orang yang memakan riba merupakan perbuatan yang tidak terpuji dikarenakan memakan harta yang bukan milik mereka sendiri, melainkan milik orang lain, dan termasuk sifat tidak terpuji.⁶

Bank Syariah mengambil bagian penting sebagai fasilitator dalam semua latihan keuangan dalam sistem biologis bisnis halal. Kehadiran industri keuangan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan peningkatan yang sangat besar dalam kurun waktu lebih dari tiga puluh tahun.

Bank Syariah Indonesia bertepatan pada 1 Februari 2021 di tanggal Islam jatuh pada 19 Jumadil Akhir 1442 H. Lahirnya Bank Syariah Indonesia yang dimana menjadi sejarah konverensi Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah menjadi satu substansi atau disebut dengan merger yang dibangun menjadi Bank Syariah Indonesia. Konsolidasi dengan berbagai ketiga Bank syariah ini menawarkan bantuan lebih lengkap bahkan jangkauan lebih luas dan memiliki batas modal yang unggul. Bank Syariah Indonesia ini menjadi tanggung jawab Kementerian BUMN, dan menjadi pilihan untuk bersaing di tingkat dunia. Dengan adanya merger ketiga Bank syariah tersebut menjadi lebih mudah untuk membantu masyarakat dalam kegiatan ekonomi. Dan Bank Syariah Indonesia juga merupakan gambaran dari substansi perbankan syariah di Indonesia yang modern dan bersifat fitrah (Rahmatan Lil 'Aalamiin).⁷ Yang memiliki sistem operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah yang bebas dari riba, gharar. Di bank syariah Indonesia nisbahnya adalah bagi hasil antara pihak bank dan pihak nasabah.

⁶Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Lubaabut Tafsir Min Ibnu Katsir*, ed. by M. Yusuf Harun and others, I (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2001).

⁷Bank Syariah Indonesia, 'Sejarah Perseroan', BSI <https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html> [accessed 11 January 2022].

Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang terletak di Kota Manado salah satunya di Jalan Piere Tendean Kota Manado adalah Ibu kota dari provinsi Sulawesi Utara yang dimana memiliki keragaman yang berbeda. Keragaman budaya dan agama dalam masyarakat Manado memiliki peluang timbulnya konflik yang sering terjadi. Di Manado yang berpendudukan mayoritasnya ialah agama Kristen, dan Manado selalu dijuluki dengan kata “Torang Samua Basudara” yang artinya tidak mengenal agama masing-masing, dan Manado dinamakan sebagai kota toleransi antar agama. Di Manado juga banyak memiliki suku-suku budaya. Adanya perbedaan agama yang sangat pesat timbul tidak menjadi halangan untuk berkembangnya Kota Manado.⁸Lewat lima budaya yang ada di Manado yang beragam agama, dapat membangun dan mengembangkan sebagai kota yang damai dan kebebasan antar umat beragama. Interaksi yang ditunjukkan ialah seperti menghargai satu sama lain dan pentingnya hidup damai dan rukun. Manado juga dikenal sebagai kota toleransi antar agama, begitu banyaknya agama Kristen yang hidup di dalam suku-suku budaya maupun kota yang ada di Manado. Suku budaya yang hadir di Manado antara lain, Suku Minahasa, Suku Sangir, Suku Talaud, Suku Tonsea, Suku Tondano, dan lain-lain.

Ragam penduduk yang lebih spesifik kita bahas soal ragam keagamaan yang ada di Indonesia yang kita ketahui bersama ada Agama Islam, Kristen Protestan, Hindu, Budha, Kristen Katolik, Konghucu. Kita membahas ragam nasabah yang keberagaman Agamanya dikarenakan mengacu pada judul saya yang dimana membahas persoalan minat-nya nasabah non Muslim, maka itu ragam nasabah yang saya jelaskan berkaitan dengan agama itu sendiri.

Produk Bank Syariah Indonesia merupakan pelengkap untuk kegiatan berjalannya operasionalnya Bank syariah sendiri. Di dalam Bank syariah Indonesia dari segi penghimpun dana memiliki produk antara lain, tabunganku, tabungan *easy* wadiah, tabunganeasy mudharabah, tabungan haji indonesia, tabungan simple ib (simpanan pelajar), BSI tabungan berencana, BSI tabungan

⁸Frangky Suleman, ‘Keberagaman Budaya Dan Agama Di Kota Manado’.

payroll. Di dalam segi penyaluran dana memiliki produk antara lain. Mitraguna berkah / payroll BSI, BSI griya hasanah, BSI griya simuda, BSI KPR Sejahtera, BSI oto, BSI pensiun berkah, BSI mitra beragun emas, BSI KUR mikro 25ib, BSI kur mikro 75ib, sedangkan dalam produk layanan jasa memiliki produk dan jasa, antara lain. BSI Mobile Banking, kliring, BSI card, BSI safe deposit box, letter of credit, ATM.

Di dalam Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado terdapat fenomena yang ditemukan banyak nasabah-nasabah non Muslim yang memakai produk di dalam Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Manado yang terletak di Jalan Piere Tende. Dan penelitian ini sekaligus untuk mengetahui apa yang menjadi produk unggul sehingga nasabah non muslim tertarik dengan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Nasabah yang bergabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos sejumlah 22.052 Nasabah. Dengan perbandingan antara Nasabah muslim dan Non Muslim sebanyak Nasabah muslim sebanyak 30% sedangkan, Nasabah Non-muslim sebanyak 70%. Dan melalui observasi juga yang peneliti lihat bahwa yang menjadi produk unggul di dalam Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Manado untuk sekarang ini ialah produk KPR Sejahtera yang termasuk di dalam pembiayaan dana dalam Bank Syariah Indonesia, dan peneliti masih ingin mencari tahu lebih dalam apakah hanya produk KPR Sajahtera saja yang menjadi produk unggul ataukah ada produk lainnya. Maka dari itu, berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait *“Analisis Minat Nasabah Non-Muslim Terhadap Produk Unggul Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado.”*

A. Identifikasi Masalah

1. Minat Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos.
2. Produk – produk unggul Bank Syariah Kantor Cabang Manado Mantos.
3. Seluruh Masyarakat Manado bisa menjadi Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos tanpa memandang Agama dan Ras.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini fokus pada Minat Nasabah terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos

C. Rumusan Masalah

Bagaimana minat nasabah non Muslim terhadap keunggulan produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tentang minat nasabah non muslim terhadap produk unggul di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos.

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi dan dapat digunakan untuk lebih mengetahui produk unggul apa saja yang non muslim dapatkan untuk bergabung dalam Bank Syariah Indonesia, dan lebih mendapatkan informasi tentang keunggulan produk dari Bank Syariah Indonesia.

2. Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bagi Bank Syariah Indonesia itu sendiri, lebih banyak menguntungkan dikarenakan banyaknya nasabah yang menggunakan sistem bank syariah tersebut, dan lebih mengembangkan atau lebih memajukan kesejahteraan bank ketika banyaknya nasabah yang bergabung dalam sistem bank yang menggunakan prinsip syariah.

b. Bagi Nasabah

Bagi Nasabah yang menggunakan bank tersebut, lebih jika dilihat dari segi nisbah, nasabah tidak diberatkan oleh adanya bunga yang bagaimana

sama dengan bank konvensional itu sendiri maka, bagi nasabah lebih ke Bank Syariah Indonesia untuk dijauhi dari riba dan lebih ke pembagian hasilnya. Dan banyaknya nasabah yang sudah mengetahui soal sistem bank tersebut dan bergabung di dalam Bank Syariah tersebut.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, dapat mengetahui lebih dalam persoalan faktor minat non muslim terhadap bank syariah, apakah ada faktor-faktor yang menjadi penentu membuat nasabah non muslim tertarik ataukah persoalan produk, atau sistem yang dijalankan di dalam Bank Syariah Indonesia.

F. Definisi Operasional

1. Bank Syariah

Bank Syariah merupakan Bank yang dimana memiliki konsep dasar syariah dan terdiri dari prinsip – prinsip yang berlandaskan syariah, yang segala sistemnya berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah merupakan bank yang berdiri dengan cara kerja bagi hasil yang dimana memiliki margin yang rendah, dan dapat membantu masyarakat untuk tidak dibebatkan dengan adanya bunga tinggi. Dalam Bank Syariah juga terdiri dari penghimpunan dana, penyaluran dana dan jasa layanan bank, yang dimana seperti bank – bank umumnya akan tetapi ada yang menjadi perbedaan antara bank syariah dan bank umum. Perbedaannya terdapat dari pembagian hasilnya. Jika Bank Syariah ialah keuntungan bagi hasil sedangkan Bank Konvensional ialah keuntungan bunga.

2. Keunggulan Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada produsen untuk memiliki konsumen dengan cara memberikan sosialisasi atau tawaran yang menarik agar supaya konsumen menginginkan sesuatu produk yang ditawarkan. Dan produk itu harus memiliki suatu kualitas yang baik, menarik agar supaya ketertarikan atau minatnya salah satu konsumen dapat dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan atau hanya keinginan konsumen saja.

Berbicara dengan penelitian ini yang menjadi produsen ialah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, sedangkan yang menjadi konsumennya ialah Nasabah- nasabah entah nasabah non muslim atau bahkan nasabah muslim.

Keunggulan produk merupakan salah satu pendukung untuk nasabah bergabung di dalam Bank Syariah terutama Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Keunggulan produk ini harus lebih bervariasi agar terlihat persaingan yang tinggi untuk menentukan kualitas produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Kualitas yang lebih tinggi membuat nasabah lebih banyak minat dengan adanya produk yang berkualitas maka otomatis nasabah-nasabah yang tergabung lebih banyak dan lebih mendalami dengan cara memakai produk yang ada. Keunggulan produk juga bisa disebutkan sebagai sesuatu keunikan untuk nasabah bergabung, yang dimana dengan adanya produk unggul maka akan menjadi suatu hasil yang di dapatkan oleh tingkat pemberi produk tersebut.

3. Produk Bank Syariah

Produk Bank Syariah, terdiri dari produk penghimpun dana, penyaluran dana dan layanan jasa, yang dimana pada masing-masing konsep tersebut memiliki produk-produknya. Dalam penghimpunan dana memiliki produk-produk antara lain, tabungan *easy* wadiah, tabungan *easy* mudharabah, tabunganku, tabungan simple ib (simpanan pelajar), tabungan haji & umrah, tabungan, tabungan berencana dan tabungan payroll. Produk penghimpunan dana lebih dijalankan pada bagian operasional di Bank Syariah Indonesia, sedangkan produk Penyaluran dana memiliki produk-produk antara lain, Mitraguna Berkah, Griya Hasanah, KPR Sejahtera, BSI Pensiun Berkah, BSI Mitra Beragun Emas, BSI OTO, Mikro ib25 dan Mikro 75ib. Sedangkan dalam layanan jasa Bank Syariah Indonesia antara lain, Mobile Banking BSI, BSI Card, BSI Safe Deposito box, Letter of credit dan Kliring.

4. Minat

Minat merupakan kesukaan yang menyenangkan pada suatu barang, jasa, produk atau bahkan barang-barang yang memiliki fungsi baik untuk kebutuhan ataupun keinginan seseorang yang mempengaruhi minatnya untuk menyukai suatu hal yang ditergetkan dalam hidupnya. Minat juga menjadi pendorong untuk memilih sesuatu yang menjadi peran penting bagi kita.

Minat merupakan ketertarikan seseorang terhadap apa yang menjadi kesukaan pribadi atau banyak orang baik dengan keinginan atau kebutuhan para manusia. Jadi minat lebih ke individu yang dimana memiliki kesukaan terhadap obyek yang dia inginkan. Di dalam penelitian ini minat merupakan salah satu faktor yang dimana Nasabah bergabung lebih khususnya nasabah non Muslim, minat terhadap produk yang unggul yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado kepada Nasabah Non Muslim.

5. Nasabah Non Muslim

Nasabah non muslim merupakan nasabah yang memiliki kepercayaan diluar agama islam. Nasabah non muslim merupakan nasabah yang banyak tergabung dalam Bank Syariah terutama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, yang dimana banyaknya nasabah non muslim yang tergabung, peneliti mencari informasi terkait dengan Minat nasabah non muslim terhadap keunggulan produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Di dalam penelitian ini Nasabah Non Muslim menjadi salah satu peran yang penting dikarenakan dengan adanya penelitian ini dapat menemukan nasabah-nasabah non muslim dengan penyebab ketertarikannya di Bank Syariah Kantor Cabang Manado Mantos.

G. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	
			Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Hadi Akbar Mutawalli (2019)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah di Makassar	Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Minat nasabah non muslim di Bank Syariah. Didalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang produk di Bank Syariah.	Perbedaannya meliputi penelitian yang sebelumnya befokus untuk meneliti produk, promosi serta lokasi, sedangkn dalam penelitian ini hanya berfokus pada produk saja yang di minati non muslim.
2.	Jasi, Salma Said, dan Amiruddin K (2020)	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan etnis tionghoa menggunakan jasa bank syariah	Penelitian ini sama-sama mencari permasalahan tentang minatnya nasabah non muslim yang memakai jasa Bank Syariah.	Lokasi yang berpengaruh terhadap minat non muslim di bank syariah, sedangkn dalam penelitian ini lokasi tidak signifikan berpengaruh.
3.	Nur Baethi Hariyana, Laily Dwi Arsyianti (2018)	Preferensi Nasabah Non Muslim terhadap perbankan syariah di Semarang	Penelitian ini memiliki kesamaan untuk meneliti nasabah non muslim yang	Dalam penelitian terdahulu bahwa promosi sangat berpengaruh minat nasabah non muslim,

			memakai jasa perbankan syariah dikarenakan mempunyai cicilan dan nisbah yang sangat rendah.	sedangkan dalam penelitian ini promosi tidak mempengaruhi adanya promosi yang dilakukan BSI KC Manado.
4.	Rifa'atul Machmudah	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah	Memiliki persamaan untuk meneliti tentang ketertarikannya nasabah non muslim di Bank Syariah .	<i>Pertama</i> , dari segi hasil penelitian yang mengemukakan bahwa pelayanan, lokasi, promosi berpengaruh di dalam minatnya non muslim di Bank Syariah indonesia, sedangkan dalam penelitian ini, yang menjadi faaktor utamanya minat nasabah memakai Bank Syariah ialah Produknya. <i>Kedua</i> , memakai metode kuantitatif sedangkan penelitian ini

				memakai metode kualitatif.
5.	Siti Mawaddah (2019)	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non-Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Jatinegara	Penelitian ini memiliki persamaan tentang minatnya nasabah non muslim di Bank Syariah. Produk juga menjadi pengaruh dalam minat Nasabah non Muslim di Bank Syariah.	Perbedaannya dari segi metode penelitiannya yang dipakai peneliti terdahulu pakai metode kauntitatif sedangakn peneliti memakai metode kualitatif.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran

Menurut John D Millet, di dalam buku (Siswanto, 2007:1) membatasi bahwa Manajemen menjadi sesuatu proses yang mengarahkan dan memberikan suatu fasilitas aktivitas kerja kepada orang atau didalam organisasi dalam kelompok yang formal untuk mencapai suatu tujuan.⁹ Menurut Philip Kotler dan Kevin Keller (2011:6) yang dikatakan dalam bukunya berjudul Manajemen Pemasaran bahwa Manajemen Pemasaran merupakan seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta dapat menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang umum.¹⁰

Manajemen Pemasaran menurut Manullang dan Hubarat ialah segala proses dalam menganalisis, merencanakan dan mengimplementasikan suatu kegiatan pemasaran yang meliputi segala gagasan, barang dan jasa dengan tujuan untuk mendapatkan hasil dari segala kepuasan konsumen.¹¹ Manajemen Pemasaran memiliki tugas untuk mempengaruhi tingkat waktu dan organisasi sehingga dapat membantu suatu aliansi atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Manajemen Pemasaran juga bisa dikatakan untuk menampilkan eksekutif yang terjadi ketika satu pihak memiliki potensi perdagangan tujuan atau metode untuk mencapai keinginan dari pihak lain yang bekerja sama.¹²

Manajemen Pemasaran Menurut Ahmad Buchori dan Djalsim Saladin (2010:5) merupakan suatu proses merancang dan melaksanakan konsep, penentuan harga, sosialisasi dan promosi terhadap barang dan jasa untuk mendapatkan hasil pertukaran yang dapat memenuhi rasa kepuasan individu dan

⁹M.Si Dr. Saida Zainurossalamia ZA, *Manajemen Pemasaran Teori Strategi*, 2020.

¹⁰Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 2011.

¹¹M. Manullang and Esterlina Hutabarat, *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetensi Global*, 2016.

¹²Dr. Saida Zainurossalamia ZA.

memenuhi tujuan organisasi.¹³ Menurut Philip Kotler (*Marketing*) pemasaran ialah suatu kegiatan yang dilakukan manusia yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui suatu proses pertukaran.¹⁴ Menurut W. Stanton menjelaskan bahwa pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari suatu kegiatan bisnis yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumen.¹⁵

Dari definisi menurut para ahli tentang Manajemen Pemasaran di atas, dikatakan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu proses bagaimana individu atau organisasi lainnya dapat menciptakan, merancang, menentukan, menghasilkan sesuatu yang hasilnya dapat dilihat bahwa suatu pencapaian yang terbaik dapat dihasilkan dengan suatu waktu yang efektif dan kualitas.

Manajemen Pemasaran merupakan salah satu melengkap dalam mempromosikan sesuatu kepada pihak lain agar dengan adanya pemasaran pihak-pihak akan lebih mudah untuk bergabung dan memilih apa yang menjadi tawaran. Di dalam penelitian ini Nasabah mendapatkan promosi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado yang menawarkan produk-produk yang ada di tempat penelitian terhadap nasabah terutama Nasabah Non muslim. Untuk mencapai suatu tujuan yang dimana sudah menjadi rancangan oleh pihak yang menawarkan produk-produk kepada nasabah.

Dalam Manajemen Pemasaran memiliki fungsi yaitu untuk melakukan usaha perencanaan dan pengimplementasian (dari aktivitas mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) dan melakukan pengawasan atau mengendalikan aktivitas pemasaran di satu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam fungsi manajemen pemasaran memerlukan aktivitas analisis dalam mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya sehingga bisa

¹³Ahmad Buchori and Djaslim Saladin, *Manajemen Pemasaran*, 2010.

¹⁴Farida Yulianti, Lamsah, and Periyadi, *Manajemen Pemasaran*, 2019.

¹⁵Farida Yulianti, Lamsah, and Periyadi.

membaca seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan ancaman yang akan di hadapi.¹⁶

B. Manajemen Pelayanan

Menurut H. Malayu. S.P Hasibuan Manajemen merupakan ilmu dan pengerjaan yang mengontrol metode yang terlibat dengan cara menggunakan sumber daya manusia dan aset yang berbeda untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁷ Menurut Moenir, Manajemen Pelayanan ialah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada suatu terlaksananya pelayanan guna untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan individu, melalui proses-proses yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.¹⁸

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005: 4) Manajemen Pelayanan artinya suatu proses penerapan ilmu dan seni guna merancang, menyusun, mengorganisir rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi menciptakan suatu tujuan pelayanan.¹⁹ Menurut Adra Brata mengemukakan bahwa pelayanan adalah Mindfulness: menanamkan perhatian, memberikan administrasi dengan tepat, Antusiasme: administrasi dengan energi, Reformasi: pengembangan lebih lanjut pelaksanaan bantuan, Nilai: administrasi dengan harga tambahan, Mengesankan: penampilan memikat, Perawatan: pertimbangan/perawatan yang ideal, Evaluasi: penilaian administrasi.²⁰

Pelayanan ialah setiap tindakan yang diharapkan atau direncanakan untuk memberikan pemenuhan kepada klien, melalui administrasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan kebutuhan klien.²¹ Selanjutnya Menurut Ratminto dan Atik Seperti

¹⁶ M.P Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, 2011.

¹⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)*, 2014.

¹⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 2016.

¹⁹ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 2018.

²⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalti)*, 2010.

²¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*, 2010.

Winarsih ada beberapa manajemen pelayanan yang baik dapat di ciptakan dengan faktor-faktor yang mendukung, antara lain:²²

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen Pelayanan yang baik dapat diciptakan dengan petugas pelayanan yang baik seperti tutur kata yang sopan, membantu atau menerangkan suatu hal yang mudah dimengerti sesuai dengan tujuan seseorang untuk keperluan apa.

2. Sistem Pelayanan

Salah satu faktor ialah sistem pelayanan, sistem pelayanan yang harus disediakan dan dilaksanakan harus berkualitas sesuai dengan hasil yang diinginkan. Dengan sistem pelayanan yang baik akan dapat menentukan keberhasilan dalam pelayanan.

3. Kultur Organisasi

Kultur Organisasi dalam pelayanan sangat penting, dikarenakan pelaksanaan dalam tata cara kegiatan dalam suatu program dengan berhasilnya atau tidak program pelayanan yang dijalankan tergantung didalam pada budaya organisasi itu sendiri dengan prosedur yang ada maka akan terciptanya manajemen pelayanan yang baik di dalam organisasi tersebut.

Manajemen Pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia untuk Nasabah non muslim untuk mempertahankan produk yang digunakan oleh Nasabah dengan memberikan layanan yang sangat baik dan membuat nasabah menjadi puas dengan adanya layanan yang pihak terkait berikan kepada Nasabah Non Muslim.

C. Sejarah Perbankan

Sejarah Perbankan didunia dari awal kebangkitan sudah menjadi sistem penyimpanan berharga, merupakan transaksi keuangan sampai terciptanya bank-bank nasional di negara. Seiring dengan berkembangnya dunia perdagangan,

²²Ratminto and Atik Septi Winarsih.

sejarah perbankan mulai dari zaman Babylonia kemudian dilanjutkan ke Zaman Yunani kuno dan Romawi. Namun, pada saat itu bekerjanya Bank hanya sebatas tempat tukar menukar uang. Seiring berjalannya waktu dunia perdagangan tidak lepas dengan dunia perbankan, jika dunia perdagangan pesat berkembang, maka dunia perbankan otomatis juga naik drastis. Pada masa Abad 18 sebelum Masehi, perbankan menjadi tempat penyimpanan barang berharga, yaitu emas, dan bisa menjadi tempat penukaran barang-barang. Pada masa Abad 12-14 setelah Masehi kerajaan perbankan Eropa, dan pada masa ini mengakibatkan penurunan modal dan hampir bangkrut, walaupun masih bisa bertahan sampai pada abad ke-15.²³

Perkembangan Bank di Indonesia, kondisi dunia perbankan yang sering terjadi dari waktu ke waktu sudah menjadi kebiasaan di dunia perbankan. Perkembangan yang selalu terjadi dikarenakan perkembangan internal di dunia perbankan seperti sektor riil, politik hukum dan sosial yang selalu terjadi. Faktor-faktor internal atau bahkan eksternal yang selalu mempengaruhi perkembangan perbankan di dunia.

Seiring terjadinya perkembangan tentang perdagangan di dunia, dari situ mulai terjadinya perkembangan perbankan. Perkembangan perbankan harus sejalan dengan namanya perdagangan, dikarenakan hasil dari perdagangan yang akan di dapatkan akan menjadi suatu hasil yang dapat membantu berkembangnya perbankan di dunia. Perkembangan perdagangan awal mulanya hadir di daratan Eropa sampai menyebar ke Asia Barat.²⁴

D. Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Itali “banka” yang memiliki arti meja yang dipengaruhi oleh pertukaran mata uang di pasar. Bank juga dapat dikatakan sebagai tempat perantara untuk penyetoran atau pinjaman dan transaksi pembayaran lainnya. Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank ialah

²³Jamin Ginting, ‘Pengertian Dan Sejarah Perbankan Di Indonesia’, in *Modul 1*.

²⁴ Jamin Ginting.

“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.”²⁵

Ketika kita mendengarkan kata perbankan atau bank sudah tidak asing lagi untuk di daerah perkotaan, bahkan Bank sudah mampu berdiri hampir di pedesaan, dengan mutu untuk memenuhi taraf hidup masyarakat yang memerlukan, bisa dikatakan bank bukan suatu yang langka, disaat mendengarkan kata bank, orang selalu memikirkan uang. Hal ini tidak salahkan, dikarenakan bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang melakukan pembiayaan. Bahkan di negara yang maju, kebutuhan yang utama ialah melakukan transaksi, maka dengan itu bank hadir untuk membantu para masyarakat berbagai kepentingan yang diperlukan untuk masyarakat setempat.²⁶

Bank Menurut Melayu S.P Hasibun, Bank merupakan lembaga keuangan, membuat uang, mengumpulkan dana, dan memberi pinjaman dalam bentuk kredit. Memudahkan pembayaran bahkan pemberian dengan cara menyiapkan fasilitas layanan jasa untu meningkatkan pertumbuhan ekonomi.²⁷

E. Peran dan Fungsi Bank di Indonesia

1. Sebagai Lembaga Keuangan, Bank Memiliki Fungsi Utama dan Fungsi Sampingan.

a. Dikatakan sebagai fungsi utama dikarenakan bahwa:²⁸

1) Menghimpun Dana Dari Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, giro, deposito atau memiliki simpanan lainnya. Dengan adanya bank, masyarakat dapat menjamim kenyamanan uang yang di simpan di bank. Bank juga memberikan jaminan atau kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat agar supaya mereka mempercayai

²⁵Dwi Saraswati Ardhansyah Putra Hrp, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 2020.

²⁶Adrianto, Didin Fatihuddin, and Anang Firmasyah, *Manajemen Bank*, 2019.

²⁷Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, 1999.

²⁸Sumartik and Misti Hariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*, 2018.

bank, asalkan bank dapat menyimpan segala data atau barang berharga yang dimiliki masyarakat yang disimpan di bank.

2) Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Setelah masyarakat menghimpun dana, bank memberikan penyaluran dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan melalui mekanisme sistem pinjaman atau kredit. Dengan adanya penyaluran dana, maka bisa dikatakan bahwa tujuan bank dalam pelaksanaan pembangunan dapat di penuhi. Masyarakat yang butuh dana dapat mensejahterakan kehidupan dan menghasilkan usaha maka dengan itu dapat mendukung pembangunan nasional. Berbicara tentang menyalurkan dana, maka terotomatis bahwa apa yang di himpun dari bank maka disalurkan oleh bank, lewat dengan cara, bank memberikan sistem pinjaman kepada masyarakat.

b. Sedangkan Dari Sisi Fungsi Sampingan Bank, maka sebagai berikut : ²⁹

1) Mendukung Kelancaran Sistem Pembayaran

Bank dapat berfungsi juga sebagai kelancaran pembayaran yang dimana bank memberikan jasa layanan kepada masyarakat dan masyarakat menggunakan jasa tersebut, yang termasuk jasa tersebut, seperti Transfer Dana antar bank lainnya di dalam negeri, fasilitas pembayaran dengan cara kredit dan jasa pembayaran tagihan lainnya.

2) Mendukung Kelancaran Transaksi Internasional

Bank juga dibutuhkan untuk suatu kelancaran transaksi luar negeri. Kesulitan yang terjadi yang dipengaruhi oleh jarak, geografis, budaya bahkan sistem moneter dengan dua pihak yang berbeda negara akan selalu hadir. Dengan kehadiran bank, mampu untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi di atas, dengan hal itu bank harus memerhatikan kelancaran-kelancaran yang akan dikelola oleh pihak bank dalam negeri dan pihak bank luar negeri.

²⁹Sumartik and Misti Hariasih.

3) Penciptaan Uang

Uang yang diciptakan oleh bank ini merupakan uang giral yang diproses melalui kliring. Penciptaan uang ini sering dilakukan oleh Bank Sentral.

4) Sarana Investasi

Bank selalu menyediakan investasi, dengan cara melakukan jasa reksadana atau produk-produk investasi lainnya.

5) Penyimpanan Barang Berharga

Bank memiliki fungsi sebagai wadah untuk tempat penyimpanan berharga, dengan segala uang, barang atau benda berharga lainnya, bank menjadi tanggung jawab di dalam rana bank, jika masyarakat bergabung dengan bank tersebut. Bank menjadi salah satu tempat berharga, dan selalu diawasi dengan yang berkepentingan agar supaya terjaga dengan aman.

2. Fungsi Bank utama sesudah kemerdekaan dan sebelum kemerdekaan tidak banyaknya perubahan yang terjadi dengan demikian fungsinya:³⁰

- a. Mengatur dana dari investor-investor untuk membiayai kebutuhan serta keperluan modal kerja perusahaan-perusahaan.
- b. Menyediakan jasa-jasa kepada perusahaan.
- c. Mengadministrasikan anggaran pemerintah untuk membiayai anggaran pemerintahan.
- d. Menyalurkan biaya-biaya di sektor yang berkembang di pemerintahan.

3. Lembaga Keuangan atau sering disebut sebagai Bank sangat memiliki peran yang penting di dalam sistem keuangan, peranan-peranannya ialah, sebagai berikut:³¹

- a. Pengalihan aset (*aset transmutation*)

Di dalam bank dan lembaga keuangan bukan memberikan pinjaman ke pihak-pihak yang membutuhkan dana dengan jangka

³⁰Sumartik and Misti Hariasih.

³¹A Totok Budi, S. Sigit Trihandaru, and Y. Sri Susilo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, 2000.

waktu tertentu yang sudah disepakati, sumber dana yang diperoleh berasal dari pemilik dana, ialah unit surplus, yang jangka waktunya bisa di atur dan disesuaikan oleh pemilik dana.

b. Transaksi (*transaction*)

Bank dan lembaga keuangan bukan bank, memberikan fasilitas kepada pihak-pihak yang bersangkutan demi kelancaran dan kemudahan transaksi yang akan dilakukan. Baik transaksi barang atau jasa.

c. Likuiditas (*licuiditi*)

Unit surplus dapat menaruh dana yang pihak miliki dalam produk-produk yang disediakan oleh pihak yang bersangkutan berupa (tabungan, deposito, giro, dan lainnya). Produk -produk itu masing-masing memiliki tingkatan likuiditas yang beragam. Untuk kebutuhan likuiditas pemilik dana, mereka dapat menaruh dana mereka sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan.

d. Efisiensi (*efficiency*)

Bank dan Lembaga keuangan bukan bank, bisa menurunkan biaya transaksi sesuai dengan jangkauan pelayanannya. Peranan Bank dan Lembaga Keuangan bukan Bank yang berperan sebagai broker (*brokerage*) yaitu mempersatukan pemilik dan pengguna modal.

F. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang memiliki pola bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu bagi hasil yang merupakan sumber utama dan segala proses operasionalnya baik dalam penghimpunan dana ataupun penyaluran dana yang ada di Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah memiliki perbedaan dengan Bank Konvensional terutama dalam sistem operasionalnya dan kerangka antara jual beli dan sewa menyewa dalam perbedaan dua bank tersebut.³²

³²Ascarya and Diana Yumanita, 'Bank Syariah Gambaran Umum', 2005.

Menurut Karnaen Purwaatmadja, Bank Syariah ialah suatu bank beroperasi, dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara atau bahkan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam. Salah satu unsur yang harus dihindari dalam bermuamalah Islam adalah tata cara yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tiruan).³³

Bank Syariah menurut Schak, Bank Syariah ialah bank modern yang dilandaskan hukum Islam, yang berkembang mulai pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang ditentukan.³⁴

Menurut Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, mengemukakan bahwa Bank Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara proses di dalam melakukan usahanya.³⁵ Bank Syariah dapat diartikan ke dalam Bahasa Arab "*mashrof*" yang artinya tempat berlangsungnya saling tukar menukar harta seseorang, baik dengan cara menyimpan atau mengambil atau dikatakan sebagai bermuamalah.³⁶

Bank Syariah Indonesia yang telah berdiri sekarang merupakan Merger antara tiga Bank Syariah, Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah. Dan sekarang dibawah tanggung jawab dari Kementerian BUMN. Dengan penggabungan ketiga Bank Syariah merupakan salah satu kebanggaan untuk umat Muslim yang dimana bisa berdiri Bank yang memiliki sistem operasionalnya berjalan sesuai dengan Landasan syariah. Dan Bank Syariah Indonesia juga telah hadir di wilayah peneliti, maka itu sesuai dengan observasi yang peneliti lihat, peneliti juga ingin membuktikan terkait permasalahan nasabah-nasabah yang banyak di dalam Bank Syariah Indonesia. Terutama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Jalan Piere Tendean.

³³dkk Muhammad Firdaus NH, 'Konsep & Implementasi Bank Syariah', 2005.

³⁴Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah: Bank Indonesia Konsep Dan Praktik Di Beberapa Negara*, 2006.

³⁵Ali Maskur, 'Tantangan Implementasi Undang-Undang Perbankan Syariah', 2009.

³⁶A.Djazuli dan Yadi yauari, *Lembaga - Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, 2001.

Menurut beberapa Definisi yang ada, bermuamalah menurut Islam itu ialah terbebas dari kepentingan yang berkaitan dengan pelarangan praktik riba, aktivitas maysir, gharar dan bebas dari perkara yang batil dikarenakan hal itu sangat dibenci Allah Swt. Bermuamalah. Yang berdasarkan Firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa Ayat 29 :

نُورَالَّذِينَآيَاتُهَا لَا أَمْنُوا أَلَا تَأْكُلُوْا كَمَا أَمْوَالُ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ تَكُوْنُ أَنْ أَلَا عَنْ تَرَ عُنْتِجَارَةً اضِّ مِنْكُمْ ۖ وَلَا أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوْا
إِنَّ اللَّهَ كَانَ رَحِيْمًا بِكُمْ

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”

G. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip – prinsip syariat islam. Peran dan fungsi Bank Syariah ialah sebagai berikut :³⁷

1. Sebagai tempat penghimpunan dana dari suatu masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro atau titipan (*wadiah*), dan menyalurkan dana kepada masyarakat atau sektor perusahaan yang membutuhkan.
2. Sebagai tempat berinvestasi, dengan menggunakan investasi yang berbasis syariah.
3. Menawarkan kepada masyarakat jasa keuangan syariah berdasarkan upah dalam suatu akad.
4. Dapat memberikan kebajikan sosial, serupa zakat dan pinjaman sosial lainnya yang berlandaskan syariat islam.

³⁷Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, 2007.

H. Tujuan Bank Syariah

Di dalam Bank Syariah Indonesia mempunyai beberapa tujuan di antaranya, sebagai berikut :³⁸

1. Menuntun kegiatan ekonomi umat islam, dengan cara bermuamalah, khususnya segala kegiatan ekonomi yang berhubungan dengan perbankan agar bisa menghindari dari praktik-praktik yang mengandung unsure riba, gharar dan masyir, atau sejenis usaha lainnya.
2. Untuk mewujudkan suatu keadilan di dalam kegiatan ekonomi dengan melakukan hasil pendapatan melalui kegiatan-kegiatan investasi islam, agar terhindar dari kesenjangan yang sangat besar antara pihak pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana.
3. Dapat meningkatkan derajat hidup umat islam dengan menjalankan suatu peluang usaha yang amat besar terutama pada fakir miskin, yang dapat mengarahkan pada kegiatan usaha yang produktif, untuk menciptakan sifat kemandirian dalam berusaha.
4. Untuk menangani masalah kemiskinan yang sering terjadi, terutama pada bagian negara yang berkembang.
5. Untuk memperkuat dan menjaga stabilnya ekonomi dan moneter.
6. Untuk mengamankan adanya ketergantungan umat islam terhadap bank-bank yang berbasis non syariah.

I. Produk Bank Syariah

Produk merupakan salah satu tawaran yang akan diberikan melalui tawaran kepada nasabah- nasabah yang membutuhkan.³⁹ Produk Bank Syariah adalah produk yang terdapat dalam sistem Bank Syariah, yang dimana bisa saja menjadi konsep dalam bank syariah, produk bank syariah juga menjadi salah satu berjalannya sistem operasional bank syariah. Dengan berbagai macam produk

³⁸Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2003.

³⁹Anjur Perkasa Alam and Jureid, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Medan', *Jurnal Islamic Circle*, Vol. 2.1 (2021), 2 <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/483-Article Text-1889-1-10-20210816.pdf>.

yang ada dalam Bank syariah, maka pihak bank akan menawarkan pada nasabah yang tergabung bank tersebut, untuk lebih memudahkan nasabah dalam mengenal produk yang ada di Bank Syariah Indonesia.

Produk Bank Syariah terutama yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos merupakan salah satu pelengkap berkembangnya bank tersebut, semakin banyak nasabah-nasabah yang terlibat baik menjadi nasabah penghimpun maupun nasabah peminjam akan lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas suatu perusahaan BSI Kantor Cabang Manado Mantos. Produk menjadi satu peran penting untuk meningkatkan kualitas dari BSI Kantor Cabang Manado Mantos.

J. Macam-macam produk Bank Syariah

Dalam bank syariah itu terdapat produk penghimpunan dana, penyaluran dana dan layanan jasa, yang dimana dana tersebut berasal dari masyarakat yang menggunakan produk-produk dengan ketentuan syariah.

1. Dalam Produk Penghimpun Dana ada beberapa produk yang akan dijelaskan, antara lain :

a. Tabungan *easy* wadiah

Tabungan *easy* Wadiah ialah, titipan pihak ketiga yang dimana penarikannya menggunakan syarat dan ketentuan yang berlaku seperti kwitansi dan menggunakan kartu Atm, pembayaran lainnya seperti cara pemindahbukuan.⁴⁰

b. Tabungan *easy* mudharabah

Tabungan Mudharabah ialah, tabungan yang pada dasarnya ada dua pihak yang berakad dimana ada satu pihak sebagai sahibul mal (pemilik modal) dan mudarib (pengelola modal) dengan hasil yang didapatkan dibagikan sesuai dengan kesepakatan antara dua pihak tersebut, tabungan ini seperti investasi yang mengharapkan

⁴⁰Rini Fatriani, 'Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia', 1 (2018).

keuntungan dan dapat diambil sewaktu yang sudah ditentukan sejak berakad. Dan untuk penarikan yang dilakukan dengan menggunakan slip penarikan yang ada sudah disediakan di bank.⁴¹

c. BSI Tabunganku

BSI tabunganku merupakan tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamamah untuk perorangan dengan persyaratan yang lebih mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Syariah Indonesia.⁴² BSI Tabunganku ini merupakan tabungan yang terdiri dari satu orang saja dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya menabung yang meningkatkan kesejahteraan nasabah dengan mencapai tujuan tertentu.

d. BSI Tabungan Simpel ib (Simpanan Pelajar)

BSI Tabungan Simpel ib (Simpanan pelajar) merupakan tabungan yang menggunakan akad wadiah yang dikhususkan para mahasiswa di perguruan tinggi swasta.⁴³ BSI Tabungan simple ib merupakan tabungan yang dikhususkan untuk pelajar atau mahasiswa, yang dimana jalur transaksi seluruh pelajar di Bank Syariah Indonesia, baik penerimaan Beasiswa, bahkan transaksi-transaksi berupa pembayaran UKT atau transaksi-transaksi lainnya.

e. BSI Tabungan Haji Indonesia

BSI Tabungan Haji Muda Indonesia merupakan tabungan yang memiliki perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh masyarakat muslim yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad wadiah dan akad mudharabah.⁴⁴ Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Dan sistem pada tabungan ini apabila sudah membuka rekening dengan produk ini, maka Bank Syariah Indonesia akan melakukan kerjasama dengan Kementerian

⁴¹Wirosa, *Produk Perbankan Syariah*, 2009.

⁴²Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁴³Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁴⁴Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

Agama terlebih spesifik di bagian Haji dan Umroh untuk di daftarkan di Siskohat untuk mendapatkan porsi untuk haji.

f. BSI Tabungan Berencana

BSI Tabungan Berencana merupakan produk penghimpun dari Bank Syariah Indonesia yang dimana produk ini lebih fokus untuk tabungan kedepannya atau tabungan berencana, tabungan ini biasanya memakai waktu tertentu.⁴⁵Produk ini biasanya berjangka panjang dikarenakan dalam produk ini akan dipakai untuk suatu kepentingan nasabah contohnya berupa, pendidikan anaknya, atau bahkan hal-hal yang penting lainnya. Produk ini sudah di tentukan jangka waktu pengambilannya.

g. BSI Tabungan Payroll

BSI Tabungan Payroll merupakan produk dari penghimpunan dana di dalam Bank Syariah Indonesia. Tabungan Payroll ini produk turunan yang berasal dari tabungan wadiah dan memiliki nasabah yang khusus.⁴⁶Tabungan ini di khususkan untuk nasabah payroll yang dimana memiliki pembiayaan yang cukup tinggi. Dan dalam tabungan ini juga memiliki administrasi yang cukup tinggi juga.

2. Dalam Produk Penyaluran Dana ada beberapa produk yang akan dijelaskan anantara lain :

a. Mitraguna Berkah / Payroll BSI

Mitraguna Berkah merupakan produk yang memiliki syarat utama dalam produk pembiayaan ini.⁴⁷Pembiayaan ini untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI. Dalam produk ini dipakai dan hanya di peruntuk pegawai-pegawai dikarenakan memiliki limit yang sangat tinggi. Limit pembiayaan Dokter s.d Rp. 2 Miliar, sedangkan limit

⁴⁵Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁴⁶Bank syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁴⁷Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Mitraguna Berkah'.

untuk pegawai itu s.d Rp 1.5 Miliar. Produk ini memiliki angsuran yang ringan dan tetap.

b. BSI Griya Hasanah

BSI Griya Hasanah merupakan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan memiliki kepemilikan yang khusus sebagai pembiayaan pembelian rumah (second,apartemen,ruko), pembelian kavling yang siap bangun, pembangunan atau bisa saja renovasi rumah, dan kebutuhan nasabah dalam tujuan untuk sesuatu yang berkaitan dengan kepemilikan yang khusus⁴⁸. Dengan produk ini Bank Syariah memakai prinsip jual beli yang mejadi cicilan dengan kesepakatan antara nasabah dan bank.

c. BSI Griya Simuda

BSI Griya Simuda merupakan produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia yang memiliki layanan pembiayann kepemilikan rumah untuk usia muda.⁴⁹Produk ini biasanya untuk nasabah muda yang ingin memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan yang tinggi dan angsuran yang rendah dan ringan. Maka itu, produk ini baik digunakan untuk remaja atau dewasa yang memiliki pendapatan yang menegah, dengan angsuran yang rendah mampu mengadakan rumah impian dengan mudah.

d. BSI KPR Sejahtera

BSI KPR Sejahtera merupakan salah satu produk yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan layanan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan nasabah KPR Sejahtera dengan subsidi pemerintah dengan menggunakan prinsip syariah.⁵⁰Produk ini biasanya merupakan produk untuk perumahan yang dimana Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Manado bekerja sama dengan dinas

⁴⁸Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Hasanah'.

⁴⁹Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Simuda'.

⁵⁰Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

pemerintah. Bank memberikan produk KPR Sejahtera ini kepada nasabah, dan Bank berkerja sama dengan pemerintah. Bank syariah Indonesia menjadi tangan kedua untuk menjalankan fasilitas produk pembiayaan ini. Jika nasabah mengambil produk ini, maka pihak Bank dan pihak nasabah akan melakukan kesepakatan yang disesuaikan dengan ketentuan Margin atau Bagi Hasil antara bank dan nasabah dengan kesepakatan yang antara dua pihak setuju tanpa memberatkan salah satu pihak. Produk ini biasanya banyak di pakai oleh nasabah-nasabah yang memiliki pendapatan.

e. BSI OTO

BSI OTO merupakan produk dalam pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan kendaraan baik kendaraan dalam keadaan baru, maupun kendaraan bekas.⁵¹Dan kebanyakan di dalam produk ini ada kerjasama dengan dealer-dealer lainnya yang memberikan fasilitas kepada nasabah-nasabah yang memerlukan untuk meringankan keinginan nasabah untuk memiliki kendaraan. Dan produk ini memiliki tenor pembiayaan paling lama s.d 7 tahun dan memiliki angsuran dan jatuh tempo.

f. BSI Pensiun Berkah

BSI Pensiun Berkah merupakan produk fasilitas pembiayaan di Bank Syariah Indonesia. Pembiayaan ini diberikan untuk para penerima manfaat pensiun bulanan, yang artinya penerima manfaat itu seperti pensiunan ASN Pensiunan BUMN/BUMD.⁵²Nasabah yang menggunakan produk ini yang hanya bersyarat saja seperti nasabah yang mendapatkan pensiunan tetap. Pensiunan akan tidak berjalan lagi jika Bank mengetahui bahwa yang menerima pensiunan telah meninggal.

⁵¹Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁵²Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Pensiun Berkah'.

g. BSI Mitra Beragun Emas

BSI Mitra Beragun Emas merupakan salah satu produk di dalam fasilitas pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia. Produk ini merupakan pembiayaan dengan memiliki tujuan untuk konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Mudhrabah/ Musyarakah/ Ijarah dengan aguan berupa emas yang dikat dengan menggunakan akad rahn, dimana emas diberikan kepada Bank Syariah Indonesia selama waktu tertentu.⁵³ Dan nasabah akan melakukan angsuran kepada pihak bank sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, dan agunan emas itu bisa diambil jika pembiayaannya sudah lunas.

h. BSI KUR Mikro 25ib

BSI Kur Mikro merupakan produk fasilitas yang ditawarkan dalam pembiayaan di Bank Syariah Indonesia, tawaran produk ini di peruntukkan untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk memenuhi usaha-usaha kecil dengan bantuan modal kerja.⁵⁴ Produk ini memiliki plafond yang Bank syariah berikan kepada Nasabah dengan plafond diatas Rp.10 Juta s.d Rp. 50 juta.

i. BSI KUR Mikro 75ib

BSI KUR Mikro 75ib merupakan produk fasilitas yang ditawarkan dalam pembiayaan di Bank Syariah Indonesia kepada pihaknasabah, produk ini di khususkan untuk kepada Nasabah yang memiliki usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja. Produk ini memiliki plafon diatas Rp. 50 juta s.d Rp. 500 Juta⁵⁵.

⁵³Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaann Mitraguna Beragun Emas'.

⁵⁴Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan KUR Mikro'.

⁵⁵Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan KUR Kecil'.

3. Dalam Produk Jasa Layanan Bank Syariah ada beberapa produk yang akan dijelaskan, antara lain :
 - a. BSI Mobile Banking merupakan layanan jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia, layanan transaksi yang non tunai melalui *handphone*.
 - b. BSI Card merupakan salah satu kartu yang digunakan melalui sistem ATM yang ada di Bank Syariah Indonesia, atau ATM bersama lainnya.
 - c. BSI Safe Deposit Box merupakan tempat yang berharga untuk penyimpanan dokumen, uang dan barang berharga lainnya kalau di Bank Syariah Indonesia sering disebut dengan Khazanah.
 - d. Letter of credit merupakan jasa layanan yang dimana melakukan transaksi perdangan dari Bank Syariah Indones ke LKS (Lembaga Keuangan Syariah) dengan menggunakan jasa LKS (Lembaga Keungan Syariah) tersebut.⁵⁶
 - e. Kliring merupakan jasa layanan disetiap bank, dikarenakan merupakan salah satu cara penyelesaian hutang-piutang antar bank dalam bentuk surat berharga antar bank maupun antar nasabah yang dimana hasil perhitungan dilakukan pada waktu yang sudah ditentukan.⁵⁷

K. Produk

Produk merupakan suatu sifat, yang dapat dipegang atau t tidak bisa dipegang yang dilamnya merupakan suatu harga, perusahaan yang memiliki penghargaan dan pelayanan jasa yang dilakukan penjual terhadap pembeli untuk memuaskan keinginan serta kebutuhan para konsumen. Produk juga dapat dikategorikan menjadi 2 antara lain, jasa dan barang . Produk jasa merupakan suatu produk yang hanya bisa untuk dirasakan sedangkan produk barang merupakan suatu produk yang dapat dilihat dan dipilih sesuai dengan karakter yang ingin kita miliki.⁵⁸

⁵⁶Wirosa.

⁵⁷Nisa wildani arsy, 'Pelaksanaan Sistem Kliring Di Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan', 2013.

⁵⁸ Arief Rakhman Kurniawan, *Total Marketing*, 2014.

Produk merupakan barang dan jasa yang dapat diperjualbelikan. Sedangkan berbicara produk dalam bidang marketing dapat diartikan produk ialah segala bentuk yang ditawarkan ke pasar dan dapat membuat pelanggan menjadi puas terhadap kebutuhan ataupun keinginan.⁵⁹

Menurut William J. Staton, produk dapat dibahas menjadi dua, secara sempit dan produk secara luas merupakan sebagai sekumpulan perlengkapan secara nyata dalam sebuah bentuk yang dapat ditemukan sedangkan produk secara luas, produk merupakan sekumpulan perlengkapan yang dapat disebut nyata dan tidak nyata yang didalamnya terdiri dari kemasan, warna, harga, perusahaan dan suatu pelayanan pabrik dan suatu produksi pengeceran yang dapat diterima oleh pembeli agar dapat membuat pembeli merasa puas dan dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan.⁶⁰

Menurut Philip Kotler, produk merupakan sesuatu barang atau jasa yang ditawarkan ke suatu pasar untuk dilihat, dimiliki, dipakai atau dapat dikonsumsi sehingga para pembeli dapat merasa puas dengan segala yang sudah ditawarkan oleh pembuat produk baik dari segi keinginan ataupun kebutuhan seseorang.⁶¹

Produk merupakan suatu pelengkap dalam BSI KC Manado Mamtos, dengan adanya produk-produk yang disediakan oleh suatu instansi dapat menemabihkan minatnya seseorang untuk bergabung menjadi nasabah. Produk juga merupakan suatu yang penting dalam perbankan baik didalam segi penghimpunan dana maupun dalam segi penyaluran dana.

L. Keunggulan Produk

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.Keunggulan ialah kebaikan, kekuatan⁶². Dan kata lain dari keunggulan ialah unggul yang memiliki arti yang

⁵⁹ M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*, 2019.

⁶⁰ M. Anang Firmansyah.

⁶¹ Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, 2014.

⁶²Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'Keunggulan', 2016

<<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Keunggulan>> [accessed 12 January 2022].

terbaik. Dan bisa disimpulkan juga keunggulan merupakan salah satu benda atau jasa yang dimana lebih unggul yang bisa dijadikan sebagai yang terbaik. Menurut Song dan Parry (1997) mengatakan bahwa Keunggulan produk merupakan lambang produk yang unik dalam hubungan nasabah seperti kualitasnya suatu barang atau bahkan produk yang digunakan atau ketertarikan suatu produk yang lebih substansial tentang kapasitas suatu organisasi.⁶³

Produk merupakan salah satu tawaran yang di berikan kepada seorang untuk dipakai dengan tujuannya untuk memuaskan keinginan atau kepuasan konsumen.⁶⁴Keunggulan produk merupakan tawaran terbaik yang unggul yang diberikan kepada konsumen yang membutuhkan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan konsumen. Jika di dalam Bank syariah Indonesia, bank memberikan tawaran berupa produk kepada nasabah-nasabah yang membutuhkan untuk dipakai sesuai dengan produk apa yang mereka inginkan.

Produk merupakan sesuatu yang memberikan manfaat pada seseorang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau bisa dikatakan sesuatu yang ingin dimiliki seseorang. Menurut Philip Kotler, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan sesuatu kebutuhan atau keinginan, entah barang atau jasa, pengalaman, orang, tempat, properti, organisasi, informasi maupun ide-ide.⁶⁵

Menurut Simorangkir yang dinyatakan dalam buku Lukman Dendawijaya “Manajemen Perbankan” bahwa produk perbankan adalah instrumen atau perangkat yang dibuat bank dan dijual oleh bank. Produk yang bank beli sangat banyak dan dapat menghasilkan produk-produk sesuai dengan jenis yang nasabah inginkan.⁶⁶ Unsur-unsur keunggulan produk dapat dikatakan merupakan suatu keunikan, kuantitas, kualitas dan suatu keuntungan yang ditawarkan suatu perusahaan yang didasarkan dengan keinginan ataupun kebutuhan dari pelanggan

⁶³Sugeng Rianto, ‘Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi Dan Keunggulan Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal)’, *Solusi*, 16.4 (2019), 107–24 <<https://doi.org/10.26623/slsi.v16i4.1670>>.

⁶⁴Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, 2008.

⁶⁵Philip Kotler and Kevin Lane Keller.

⁶⁶Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, 2005.

sendiri, dan dapat dilihat juga dari segi pelanggan suka ataupun tidak suka. Cara yang dapat dilakukan ialah :⁶⁷

- a. Diawali dengan menentukan suatu perminataan kebutuhan, keinginan, keistimewaan, suka maupun tidak sukanya kosnumen dengan melakukan tindakan pemasaran.
- b. Melakukan penilaian atas produk yang istimewa, dengan cara melakukan analisis terhadap kelemahan produk-produk yang ada, dan melakukan cara untuk mengatasi tentang kelemahan-kelemahan terhadap produk tersebut.
- c. Melakukan pengecekan segala sesuatu mengenai desain produk yang dihasilkan dengan baik untuk menciptakan ksesuksesan produk yang dijual dan ditawarkan oleh konsumen.

M. Minat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Minat ialah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu perhatian.⁶⁸ Menurut Syaiful Bahri Djamarah dalam bukunya mengatakan bahwa kecenderungan yang tanpa henti untuk lebih fokus dan mengingat beberapa aktivitas yang sudah dilakukan.⁶⁹ Menurut Muhibbin Syah mengatakan bahwa minat ialah sifat yang kurang dikenal dalam penelitian otak mengingat ketergantungan pada banyak faktor batin lainnya, misalnya, pengelompokan pertimbangan, minat, inspirasi, dan kebutuhan.⁷⁰ Minat menurut Bernad di dalam buku Sardiman A.M mengatakan bahwa Minat tidak muncul secara tidak terduga, tetapi muncul karena adanya suatu partisipasi, pengalaman, dan kecenderungan seseorang pada waktu tertentu.⁷¹

Menurut Slameto, minat adalah sesuatu rasa yang lebih suka dan menimbulkan rasa ketertarikan pada sesuatu aktivitas atau hal, tanpa ada yang memerintah untuk menyukai. Minat pada dasarnya ialah penerimaan akan suatu

⁶⁷ Philip Kotler and Kevin Lane Keller.

⁶⁸ Dendy Sugono dan Kawan-kawan, *Kamus Bahasa Indonesia*, 2008.

⁶⁹ Syaiful Bahri Djamarah, 'Psikologi Belajar', 2011.

⁷⁰ Muhibbin syah, *Psikologi Belajar*, 2002.

⁷¹ Sardiman. a.m, *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*, 2003.

hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu yang diluar aktivitas diri.⁷²Minat dapat diartikan salah satu kecenderungan untuk fokus dan bertindak terhadap individu atau keadaan yang merupakan objek yang diminati yang dapat digabungkan dengan sensasi kesenangan hati pribadi.⁷³

Dari beberapa definisi di atas dapat di simpulkan artinya minat adalah keinginan yang ada pada diri manusia untuk mendapatkan kesenangan dalam hidup yang berlandaskan rasa keingintahuan yang tinggi sehingga membuat manusia ingin mencoba atau menginginkan hal yang baru terhadap sesuatu objek. Minat juga merupakan dorongan dari diri sendiri untuk mencoba suatu hal yang baru, apakah seseorang tersebut dapat tertarik dengan hal yang baru atau memiliki rasa ketertarikan dengan hal yang lainnya, maka dengan penelitian ini juga dapat dikatakan, bahwa minat menjadi hal yang melekat pada diri Nasabah, dengan produk-produk yang di sediakan maka nasabah berperan untuk meminati hal yang ia butuhkan bahkan juga meminati hal yang nasabah butuhkan.

1. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Minat

Menurut Crow and Crow ada beberapa faktor-faktor yang memperngaruhi minat, sebagai berikut :⁷⁴

a. Faktor dari dalam / *The Factor Inner Urge*

Dorongan yang datang dari lingkugan sekitar atau ruang lingkup yang diinginkan dan bertetpatan dengan keinginan kita sendiri atau kebutuhan, maka akan mudah menimbulkan minat dalam diri kita. contohnya keinginan terhadap keputusan kita untuk membeli sesuatu barang atau perlengkapan rumah yang diperlukan, dalam hal inilah seseorang mempunyai keinginan terhadap suatu objek atu produk yang di inginkan.

b. Faktor Motif Sosial / *The Factor of Social Motive*

⁷²Slameto, *Belajar Dan Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi*, 2013.

⁷³Abdul Rahman Shaleh and Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Prespektif Islam)*, 2004.

⁷⁴Makmun Khairani, *Psikologi Belajar*, 2014.

Minat seseorang terdapat dari objek atau akan sesuatu lain, dan di tambah dengan pengaruh sosial-nya maka, dengan ini dia lebih mudah cenderung untuk meminati suatu hal.

c. Faktor Emosional / *Emosional Factor*

Faktor terakhir merupakan suatu ukuran penglihatan seseorang terhadap keinginan sesuatu dalam objek tertentu. Contohnya pembelian barang yang diminati sesuatu dengan penglihatannya akan tetapi objek yang ia lihat tidak dibutuhkan, dikarenakan objek tersebut menarik perhatiannya maka dengan itu dia meminati objek tersebut, dan membelinya.

Adapun penjelasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat seseorang, Menurut Siti Rahayu Hadinoto : ⁷⁵

1. Faktor dari dalam (Instrinsik), ialah berarti sesuatu perbuatan yang dilakukan memang dari diri sendiri dan seseorang itu melakukannya dengan senang hari, maka faktor instrinsik bisa dikatakan seperti rasa senang yang timbul atau ketertarikan, perhatian, aktivitas, motivasi, emosi seseorang.
2. Faktor dari luar (Ekstrinstik), ialah sesuatu ketertarikan yang di dorong oleh orang lain, lingkungan sekitar. Seseorang melakukan sesuatu tanpa dari diri sendiri akan tetapi ada dorongan atau paksaan dari orang lain.

N. Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Nasabah ialah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).⁷⁶Dalam artinya nasabah merupakan seseorang yang terlibat dalam bidang keuangan yang memiliki karakter berbeda-beda, dan nasabah menjadi

⁷⁵Sri Rahayu Haditono and F.J Monks Knoers, *Psikologi Perkembangan*, 2019.

⁷⁶Kawan-kawan.

salah satu proses berjalannya operasional Bank syariah. Nasabah juga merupakan pelanggan yang terlibat dalam lembaga keuangan.⁷⁷

Menurut Kasmir, Nasabah merupakan konsumen yang bergabung di dalam perbankan dengan memakai produk atau yang dijual oleh bank syariah kepada nasabah.⁷⁸ Nasabah adalah pelanggan (*customer*) ialah individu atau kelompok yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, yang dapat mencakup kegiatan pembeli, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 ialah “pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang nasabah miliki di simpan di lembaga keuangan, dan bank nasabah sangat berpengaruh di dalam operasionalnya bank untuk menjalankan usaha bank.⁷⁹

Nasabah merupakan pelanggan yang turut andil dalam kegiatan atau berjalannya proses operasional dalam lembaga keuangan. Nasabah menjadi salah satu terpenting dalam lembaga keuangan dikarenakan jika nasabah tidak terlibat dalam Bank, maka tidak berjalannya proses operasional dalam bank, dan nasabah menjadi peran penting dalam bank. Nasabah juga menggunakan produk-produk yang tersedia dalam Bank syariah.

O. Macam – Macam nasabah

Dalam Perbankan syariah, lebih tepatnya berada di wilayah yang akan diteliti yang tempatnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Memiliki macam-macam nasabah yang terlibat di dalam Bank Syariah tersebut. Nasabah adalah orang atau suatu badan hukum yang memiliki rekening baik dalam segi rekening peminjaman atau segi simpanan. Sehingga nasabah merupakan orang yang dapat disebutkan sebagai pelanggan bank.⁸⁰

⁷⁷Mutawalli.

⁷⁸Kasmir.

⁷⁹Mislah Nasution and Sutisna, ‘Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking’, *Nisbah*, 1 (2015).

⁸⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 2010.

Nasabah terbagi menjadi dua macam antara lain, nasabah penyimpan dan nasabah peminjam, nasabah penghimpun merupakan nasabah yang memakai fasilitas pembiayaan yang dimana berdasarkan sesuai dengan prinsip syariah atau di samakan dengan perjanjian antara pihak nasabah dan pihak bank. Sedangkan nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menitipkan dananya di pihak bank dalam bentuk tabungan atau simpanan berdasarkan perjanjian antara dua pihak yang bersangkutan.⁸¹

1. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan ialah nasabah yang memberikan menempatkan dananya di bank dengan bentuk simpanan berdasarkan suatu perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁸²

Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menitipkan atau menyimpan hartanya di pihak yang mengelolanya, dan nasabah penyimpan merupakan nasabah yang akan mengadakan kontrak kerja sama dengan pihak bank. Dalam hal ini Nasabah penyimpan memakai akad wadiah dan akad mudharabah yang dimana segala transaksinya berhubungan dengan bank. Dan bentuk pengelola dananya diserahkan kepada pihak Bank, dan bentuk keuntungannya berdasarkan kesepakatan dua pihak.

2. Nasabah Peminjam

Nasabah peminjam atau sering disebut dengan debitur adalah nasabah yang memiliki suatu fasilitas pembiayaan dengan memakai prinsip syariah sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama pihak bank dan pihak nasabah.⁸³

Nasabah peminjam merupakan nasabah yang memakai fasilitas Bank syariah dan produk-produk pembiayaan, dengan melalui akad yang sesuai dengan produk pembiayaan yang diambil, harus antar dua pihak, pihak

⁸¹Sonny Koeswara and Muslimah, 'Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple', 2014.

⁸² Trisandi P. Usanti and Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, 1967.

⁸³ Trisandi P. Usanti and Abd. Shomad.

nasabah dan pihak bank, proses akad harus di tanda-tangani dengan dua pihak tersebut, dan pembiayaan akan berjalan sesuai dengan kesepakatan yang sudah disepakati bersama.

F. Nasabah Non Muslim

Nasabah non muslim juga merupakan nasabah yang memiliki kategori terbanyak di dalam operasional Bank Syariah Indonesia, dan nasabah non muslim dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank syariah Indonesia ialah tentang produknya yang digunakan. Sehingga dapat berpengaruh menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Nasabah non muslim merupakan nasabah yang banyak tergabung di dalam Perbankan syariah lebih tepatnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado. Di dalam Bank Syariah Indonesia tidak melarang adanya nasabah non muslim untuk bertransaksi di dalam bank tersebut.

Di dalam Fikih Syariah, non muslim disebut zimmi, yang memiliki arti sebagai individu yang hidup dalam pemerintah Islam yang terjamin keamanan hidup dan dibebaskan dari komitmen militer dan zakat. Non Muslim juga tinggal di wilayah Islam memiliki hak-hak asasi yang sudah ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah, hak-hak yang diberikan kaum zimmi merupakan salah satu ketetapan yang orang lain tidak bisa ambil. Dan orang yang Agama Islam wajib melindungi serta wajib melindungi segala kekayaan, dan non muslim sendiri ialah sebagian dari Iman.⁸⁴

⁸⁴Mutawalli.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu

Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Jalan Piere Tendean. Adapun waktu penelitian yang akan dilakukan pada bulan Mei sampai Juli tahun 2022.

B. Rancangan Penelitian

Sesuai dengan lokasi tempat penelitian, maka rancangan penelitian yang digunakan adalah "*field research*", yakni peneliti datang kepada beberapa nasabah yang berada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos dan ada beberapa nasabah yang peneliti datangi diluar tempat penelitian, dikarenakan ada hal-hal yang tidak bisa untuk peneliti wawancara di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos dengan memperoleh sumber data dengan cara mewawancarai pihak nasabah. Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti harus menarik permasalahan yang terjadi di lapangan peneliti, dengan cara melakukan wawancara dengan nasabah yang diteliti, peneliti harus mampu mengamati segala situasi sosial yang terjadi dalam lapangan yang sesungguhnya, melalui dengan mengambil gambar fenomena, simbol yang terjadi, hingga mencatat segala nasabah katakana disaat dilakukannya wawancara. Dan tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum ditemukannya data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbedadan hanya terfokus pada penelitian tersebut hingga mampu mendapatkan jawaban tentang tujuan penelitian.⁸⁵

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugioyono, Dalam Penelitian Kualitatif yang menjadi instrumen pertamanya ialah peneliti sendiri, namun langkah selanjunya setelah fokus dalam penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen

⁸⁵A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*, 2017.

penelitian yang sederhana untuk melengkapi data dan membandingkan dengan data yang sudah diteliti dengan cara melalui observasi dan wawancara yang akan diteliti dilapangan.⁸⁶

Dalam Penelitian Kualitatif yang menjadi instrument pertamanya ialah peneliti sendiri. Dengan bantuan menggunakan alat teknologi *Handphone* yang bisa mendukung peneliti dalam lapangan. Dalam hal megambil gambar,dialog antar peneliti dengan nasabah dan mencatat segala informasi yang di akan di dapatkan disaat peneliti mengumpulkan data.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi dan wawancara langsung kepada pihak nasabah-nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang ManadoJalan Piere Tendean.

Dengan hasil data atau informasi yang akan di dapatkan berasal dari data atau informasi yang responden berikan kepada peneliti saat melakukan wawancara, terdapat dalam kategori ini ialah studi kasus, survey dan riset eksperimental.⁸⁷

- a. *Person*, ialah sumber data yang diambil dari beberapa informan yang diambil datanya dari cara jawaban lisan atau bisa disebut dengan wawancara dalam penelitian ini yang disebut sebagai informan ialah Nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado Mantos.
- b. *Place*, ialah sumber data yang dapat diperoleh dari suatu gambaran tentang adanya situasi di lapangan yang berkaitan dengan masalah di lapangan. Dan di dalam penelitian ini data akan didapatkan di lapangan yaitu Bank Syariah Indonesia Cabang Manado Mantos.

⁸⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dan R&B*, 2013.

⁸⁷Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2006.

- c. *Paper*, ialah sumber data yang menyajikan beberapa tanda yang didapatkan di dalam penelitian berupa gambaran, buku atau lainnya dan mendapatkan data dalam bentuk teks di lapangan penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan bahan yang bukan dari respondennya yang pertama sebagai salah satu sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Dan Penelitian sekunder ini sering disebut sebagai penelitian yang menggunakan studi kepustakaan yang sering dipakai dalam metode penelitian kualitatif.⁸⁸

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang strategis dalam melakukan penelitian, dengan memakai metode eksperimen ditempat penelitian dengan responden yaitu nasabah, dan untuk mengumpulkan data tersebut menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Nasution, observasi merupakan salah satu mencari data, dan yang dilakukan peneliti, yang dimana peneliti turun langsung ke Bank Syariah Indoensia Kantor Cabang Manado. Dengan mulai melakukan observasi dengan cara melihat situasi yang nyata, dan dibantu dengan bantuan teknologi yang dipakai, dan peneliti akan memakai *Handphone*.⁸⁹

Peneliti sudah melakukan observasi awal yang dimana selama peneliti mengadakan Kuliah Kerja Profesi melihat bahwa fenomena yang dimana di dalam Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang ManadoManado lebih dominan ke Nasabah non-muslim.

⁸⁸Sarwono.

⁸⁹Sugiyono.

2. Wawancara (Interview)

Menurut Catherine Marshal (1995) menyatakan bahwa wawancara dibagi menjadi tiga kategori, yang *pertama*, wawancara yang dilakukan dengan cara pembicaraan yang santai akan tetapi harus dilakukan dengan cara sopan, yang *kedua*, wawancara umum terarah, yang *ketiga*, wawancara yang dilakukan umum dengan adan batasan-batasan tertentu untuk memberikan pertanyaan kepada Nasabah.⁹⁰

Wawancara yang akan dilakukan peneliti dengan cara mencari data-data mengenai nasabah-nasabah. Dan turun langsung untuk peneliti melakukan wawancara kepada nasabah-nasabah Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Manado dan peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada nasabah dan akan melakukan wawancara di Bank Syariah Indonesia atau kepada nasabah-nasabah yang menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Wawancara yang dilakukan terhadap 8 informan diantaranya 6 informan merupakan informan Non Muslim sedangkan 2 informan lainnya merupakan informan muslim. Dengan metode wawancara ini peneliti akan menemukan permasalahan untuk penelitian ini dengan hasil-hasil wawancara yang dilakukan ke 8 informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah hal yang paling akhir untuk peneliti lakukan, dokumentasi merupakan salah satu peristiwa yang sudah berlalu, peneliti banyak cara untuk melakukan dokumentasi, dengan cara tulisan, gambar bahkan karya-karya yang dibuat oleh seseorang. Dengan melakukan dokumentasi akan menjadi salah satu fakta yang akurat dan dapat dipercaya dalam meneliti, dokumentasi juga merupakan melengkap dari pengumpulan data observasi dan wawancara. Peneliti akan melakukan dokumentasi

⁹⁰Sarwono.

ditempat yang akan turun lapangan dengan obyeknya Nasabah dengan mencari data-data yang sesuai dengan tujuan peneliti.⁹¹

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dalam menyusun segala data-data informasi yang di dapatkan dalam observasi,wawancara dan dokumentasi dengan cara menyusun ke dalam satu kategori, menjadi ke dalam bagian-bagian, melakukan sintesa dan menyusun menjadi pola dan memilah mana yang akurat dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami⁹².Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti ini ialah teknik analisis data kualitatif deskriptif, peneliti menggunakan teknik ini dikarenakan untuk mengetahui produk apa yang diminati Nasabah Non Muslim di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam metode Penelitian Kualitatif, antara lain :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang akan dapat di dalam teknik ini sangat banyak, dengan itu peneliti harus melakukan data-data itu dengan cara teliti dan di rangkai secara singkat, semakin banyak peneliti turun lapangan, semakin banyak juga data-data yang akan peneliti dapatkan,untuk itu harus dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data ini merupakan ringkasan yang akan peneliti lakukan dengan banyaknya data-data yang dicari di lapangan.⁹³Peneliti akan lebih fokus kepada Nasabah-nasabah non muslim untuk mencari data yang akan di dapati.

2. Penyajian Data (Data Display)

Di dalam penyajian data merupakan salah satu cara untuk lebih dipahami, dalam penyajian data ini, peneliti akan membuat tabel atau grafik atau

⁹¹Muri Yusuf.

⁹²Sugiyono.

⁹³Sugiyono.

sejenisnya, agar supaya data-datanya tersusun dengan baik sehingga mudah di pahami. Dengan penyajian data ini maka akan memudahkan untuk melakukan penelitian selanjutnya⁹⁴.

Dalam tahap ini, peneliti selajutnya akan mendisplay data. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan bentuk uraian singkat dan teks naratif. Dan juga menyartakan dokumen dan dokumentasi untuk mendukung penyajian data dalam penelitian ini.

3. Verifikasi Data (Conclusion Dtawing)

Dalam menganalisis data langkah ketiga ialah verifikasi data atau disebut dengan penarik kesimpulan, kesimpulan ini yang masih bersifat sementara akan diubah jika terdapat berubah atau data-data yang sudah selesai diteliti, dan jika data-data yang diteliti sudah akurat maka itu merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan salah satu temuan penelitian yang masih belum pasti, jika selesai meneliti pasti akan menjadi pasti dan akan mendapatkann jawaban dari rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti.⁹⁵

⁹⁴Sugiyono.

⁹⁵Sugiyono.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, yang bertempat di Jl. Piere Tendean (Boulevard) Ruko Mantos No. 11-12 Kelurahan Sario Utara, Kecamatan Sario, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

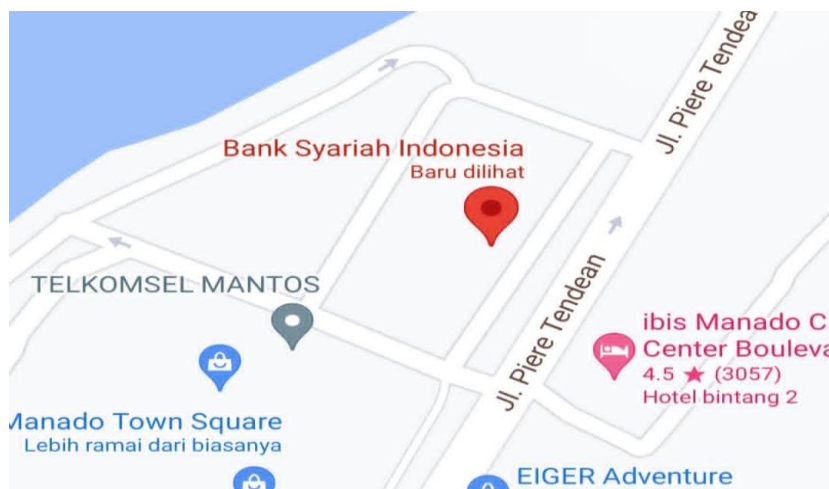
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. termasuk didalamnya adalah Bank Syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang memiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas,serta memilii kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan Induk (Mandiri, BRI,BNI) serta komitmen pemerintah

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

2. Letak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos



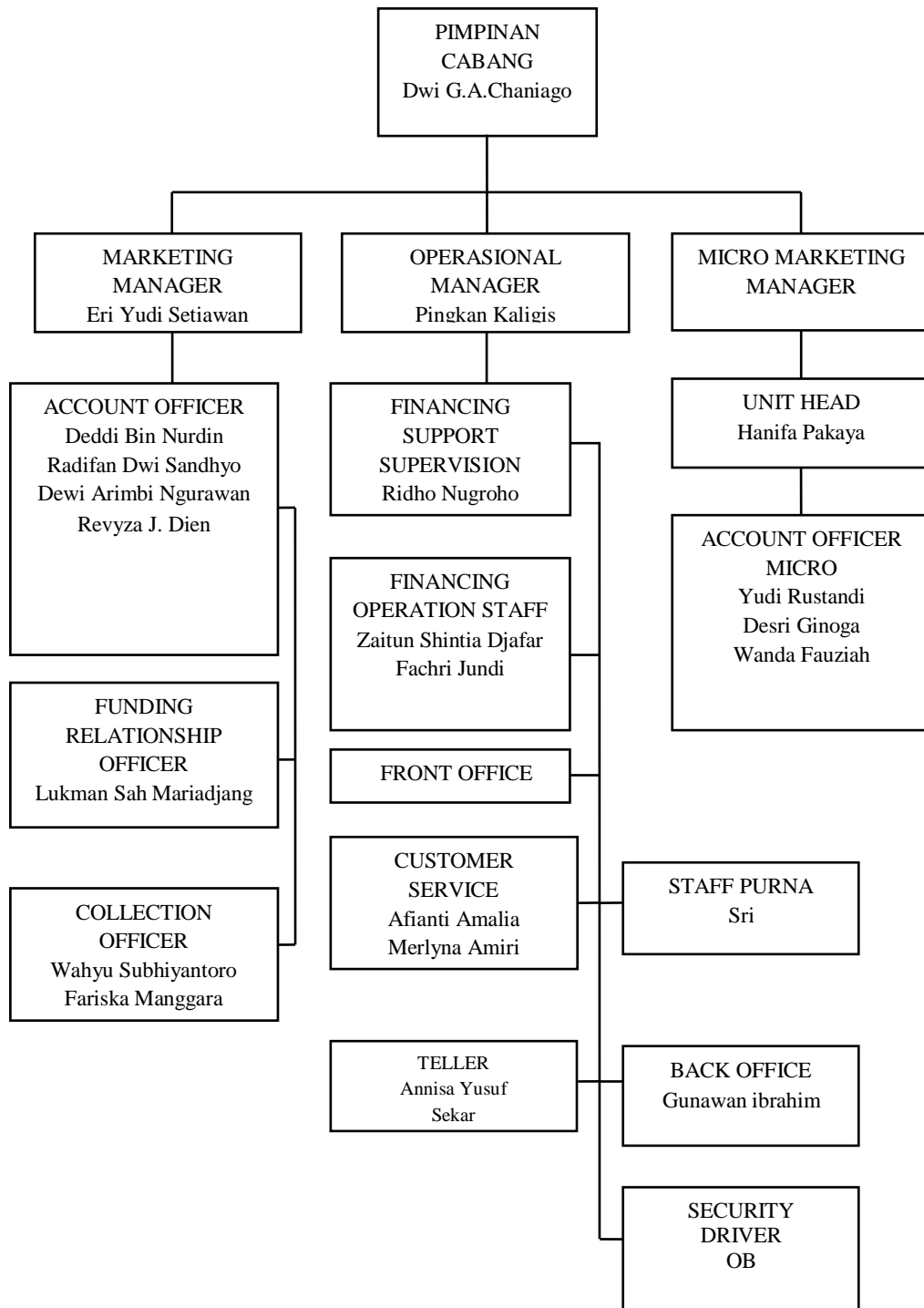
Gambar 1.1

Peta Lokasi Bank Syariah Indonesia Cabang Manado Mantos.

1. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos.
 - a. Visi Bank Syariah Indonesia
Top 10 Global Islamic Bank.
 - b. Misi Bank Syariah Indonesia
 - 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
 - 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



4. Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos

a. Penghimpun Dana

1) Tabungan *Easy* Wadiah

Tabungan *easy* wadiah ialah, titipan pihak ketiga yang dimana penarikannya menggunakan syarat dan ketentuan yang berlaku seperti kuitansi dang menggunakan kartu Atm, pembayaran lainnya seperti cara pemindahbukuan⁹⁶.

2) Tabungan *Easy* Mudharabah

Tabunganeasy Mudharabah ialah, tabungan yang pada dasarnya ada dua pihak yang berakad dimana ada satu pihak sebagai sahibul mal (Pemilik modal) dan Mudarib (Pengelola modal) dengan hasil yang didapatkan dibagikan sesuai kesepakatan antara dua pihak tersebut⁹⁷.

3) BSI Tabunganku

BSI Tabunganku merupakan tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamamah untuk perorangan dengan persyaratan yang lebih mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Syariah Indonesia⁹⁸.

BSI Tabunganku ini merupakan tabungan yang terdiri hanya dengan satu orang yang memiliki tujuan tertentu baik tujuan untuk menabung atau tujuan lainnya.

4) BSI Tabungan Sempel ib (Simpanan Pelajar)

BSI Tabungan Sempel ib (Simpanan Pelajar) merupakan tabungan yang menggunakan akad wadiah yang dikhususkan para mahasiswa di perguruan tinggi swasta.⁹⁹Bsi Tabungan simple ib sering kali dipakai untuk pelajar dan mahasiswa transaksi pembayaran UKT, penerimaan Beasiswa atau transaksi lainnya.

⁹⁶Fatriani.

⁹⁷Wirosa.

⁹⁸Bank syariah Indonesia.

⁹⁹Bank syariah Indonesia.

5) BSI Tabungan Haji Indonesia

BSI Tabungan Haji Indonesia merupakan tabungan yang memiliki tujuan untuk perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh masyarakat muslim yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad wadiah dan akad mudharabah.¹⁰⁰Sistem yang dijalankan di dalam produk ini jika nasabah sudah membuka rekening di pihak Bank Syariah Indonesia maka dengan itu Bank tersebut akan mengadakan kerjasama dengan Kementerian Agama untuk di daftarkan di Siskohat untuk mendapatkan porsi untuk haji dan umrah.

6) BSI Tabungan Berencana

BSI Tabungan Berencana merupakan produk penghimpun dari Bank Syariah Indonesia yang dimana produk ini lebih difokuskan untuk tabungan kedepannya atau tabungan berencana, tabungan ini biasanya memakai waktu tertentu.¹⁰¹Produk ini biasanya disebut dengan produk jangka panjang dikarenakan produk ini akan dipakai untuk suatu kepentingan nasabah contohnya berupa, kebutuhan pendidikan anak atau hal – hal yang penting lainnya.

7) BSI Tabungan Payroll

BSI Tabungan Payroll merupakan produk dari penghimpun dana di dalam Bank Syariah Indonesia.Tabungan Payroll ini produk turunan yang berasal dari tabungan wadiah dan memiliki nasabah yang khusus.¹⁰²Dan tabungan ini dikhususkan untuk nasabah payroll yang memiliki pembiayaan di Bank Syariah indonesia yang cukup tinggi, dan memiliki administrasi perbulan yang sangat tinggi.

¹⁰⁰Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

¹⁰¹Bank syariah Indonesia.

¹⁰²Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

b. Penyaluran Dana

1) Mitraguna Berkah / Payroll BSI

Mitraguna Berkah merupakan produk yang memiliki syarat utama dalam produk pembiayaan ini.¹⁰³ Pembiayaan ini untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI. Dalam produk ini dipakai dan hanya di peruntuk pegawai-pegawai dikarenakan memiliki limit yang sangat tinggi. Limir pembiayaan yang sudah di tentukan yang cukup sangat tinggi.

2) BSI Griya Hasanah

BSI Griyah Hasanah merupakan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan memiliki kepemilikan yang khusus sebagai pembiayaan pembelian rumah (second, apartemen, ruko), pembelian kavling yang siap dibangun, pembangunan atau bisa saja renovasi rumah, dan kebutuhan nasabah dalam tujuam untuk sesuatu yang berkaitan dengan kepemilikan yang khusus.¹⁰⁴ Dengan produk ini Bank Syariah Indonesia memakai prinsip jual beli yang menjadi cicilan dengan kesepakatan antara pihak Nasabah dan pihak Bank.

3) BSI Griya Simuda

BSI Griyah Simuda merupakan produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia yang memiliki layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda.¹⁰⁵

4) BSI KPR Sejahtera

BSI KPR Sejahtera merupakan salah satu produk yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan Layanan Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan nasabah KPR dengan subsidi pemerintah

¹⁰³Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Mitraguna Berkah'.

¹⁰⁴Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Hasanah'.

¹⁰⁵Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Simuda'.

dengan menggunakan prinsip syariah.¹⁰⁶ Produk ini biasanya merupakan produk untuk perumahan yang dimana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado bekerja sama dengan dinas pemerintah. Bank memberikan produk KPR ini kepada nasabah, dan Bank bekerja sama dengan pemerintah. Bank Syariah Indonesia menjadi tangan kedua untuk menjalankan fasilitas produk pembiayaan ini. Jika nasabah mengambil produk ini, maka pihak Bank dan pihak Nasabah akan melakukan kesepakatan yang disesuaikan dengan kesepakatan Margin atau Bagi hasil antara bank dan nasabah dengan kesepakatan yang antara dua pihak setuju tanpa memberatkan salah satu pihak.

5) BSI OTO

BSI Oto merupakan produk dalam pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan kendaraan baik kendaraan dalam keadaan baru maupun kendaraan bekas.¹⁰⁷ Dan kebanyakan di dalam produk ini ada kerjasama dengan dealer-dealer lainnya yang memberikan fasilitas kepada nasabah-nasabah yang memerlukan untuk meringankan keinginan nasabah untuk memiliki kendaraan. Dan produk ini memiliki tenor pembiayaan paling lama s.d 7 tahun dan memiliki angsuran dan jatuh tempo.

6) BSI Pensiun Berkah

BSI Pensiun Berkah merupakan produk fasilitas pembiayaan di Bank Syariah Indonesia. Pembiayaan ini diberikan untuk para penerima manfaat pensiun bulanan, yang artinya penerima manfaat itu seperti pensiun ASN, Pensiun BUMN/BUMD.¹⁰⁸ Nasabah yang menggunakan produk ini yang hanya bersyarat saja seperti nasabah yang mendapatkan pensiun tetap. Pensiun akan tidak berjalan lagi jika Bank mengetahui bahwa yang menerima pensiunan telah meninggal.

¹⁰⁶Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

¹⁰⁷Bank syariah Indonesia.

¹⁰⁸Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Pensiun Berkah'.

7) BSI Mitra Beragun Emas

BSI Mitra Beragun Emas merupakan salah satu produk di dalam fasilitas pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia. Produk ini merupakan pembiayaan dengan memiliki tujuan untuk konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Mudharabah / Musyarakah / Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan menggunakan akad rahn, dimana emas diberikan kepada Bank Syariah Indonesia selama waktu tertentu.¹⁰⁹ Dan nasabah akan melakukan angsuran kepada pihak bank sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dan agunan emas itu bisa diambil jika pembiayaannya sudah lunas.

8) BSI KUR Mikro 25ib

BSI KUR Mikro 25 ib merupakan produk fasilitas yang ditawarkan dalam pembiayaan di Bank Syariah Indonesia, tawaran produk ini diperuntukkan Usaha mikro kecil dan menengah untuk memenuhi usaha-usaha kecil dengan bantuan modal kerja.¹¹⁰ Produk ini memiliki plafon yang Bank Syariah kepada Nasabah dengan plafond diatas Rp. 10 juta s.d Rp. 50 Juta

9) BSI KUR Mikro 75ib

BSI KUR Mikro 75ib merupakan produk fasilitas yang ditawarkan dalam pembiayaan di Bank Syariah Indonesia kepada pihak nasabah, produk ini di khususkan untuk kepada nasabah yang memiliki usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja. Produk ini memiliki plafon diatas Rp. 50 juta s.d Rp. 500 Juta.

c. Jasa Layanan Bank

- 1) BSI Mobile Banking merupakan layanan jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia, layanan transaksi yang non tunai melalui *Handphone*.

¹⁰⁹Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Mitraguna Beragun Emas'.

¹¹⁰Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan KUR Mikro'.

- 2) BSI Card merupakan salah satu kartu yang digunakan melalui sistem ATM yang ada di Bank Syariah Indonesia, atau ATM bersama lainnya.
- 3) BSI Safe Deposit Box merupakan tempat yang berharga untuk penyimpanan dokumen, uang dan barang berharga lainnya, kalau di Bank Syariah Indonesia sering disebut dengan Khazanah.
- 4) Letter of credit merupakan jasa layanan yang dimana melakukan transaksi perdagangan dari Bank Syariah Indonesia ke LKS (Lembaga Keuangan Syariah) dengan menggunakan jasa LKS.¹¹¹
- 5) Kliring merupakan jasa layanan disetiap bank, dikarenakan merupakan salah satu cara penyelesaian hutang-piutang antara bank dalam bentuk surat berharga antar bank maupun antar nasabah yang dimana hasil perhitungan dilakukan pada waktu yang sudah ditentukan.¹¹²

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian

1. Hasil Penelitian

a. Hasil Wawancara

Pada bagian ini, peneliti membahas tentang penemuan data dan informasi yang di dapatkan disaat turun lapangan dengan melakukan metode wawancara secara langsung kepada informan yaitu nasabah, peneliti melakukan wawancara dan dibantu dengan alat teknologi berupa *Handphone* yang dipakai untuk melakukan dokumentasi disaat selesai melakukan wawancara guna untuk melengkapi penelitian.

Peneliti mendapatkan di lapangan bahwa informasi mengenai Minat Nasabah Non Muslim terhadap Keunggulan produk. Produk yang dipakai nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, yang dikemukakan oleh :

¹¹¹Wirosa.

¹¹²Nisa wildani arsy.

Berdasarkan dari hasil wawancara pertama oleh Gabriela Raung yang berumur 37 tahun Beragama Kristen, Pekerjaan Wiraswasta.

“Saya menjadi nasabah belum terlalu lama, saya dan suami saya memakai produk KPR Sejahtera, kami memakai produk tersebut karena kebutuhan untuk mempunyai rumah, dengan adanya produk ini kami merasa ekonomi keluarga saya sangat dibantu dikarenakan tidak ada yang memberatkan seperti waktu saya pakai produk di Bank Konvensional, setelah saya menjadi nasabah disini, saya merasa puas segala transaksinya aman, lancar, proses tidak ribet, respon yang cepat, akad yang dilakukan tadi juga sangat cepat dan ramah dan saya mengetahui produk ini dari keravat kantor saya, yang saya rasa produk ini punya keunggulan yang sangat membantu meringankan kebutuhan rumah tangga saya dan suami saya, dan begitu juga biaya dan cicilan dari produk ini sangat rendah.”¹¹³

Berdasarkan hasil wawancara dari nasabah yang bernama Gabriela Raung dapat disimpulkan bahwa informan tersebut baru memakai produk KPR Sejahtera, dengan adanya produk ini sangat membantu dirinya dengan suaminya, dikarenakan kebutuhan yang harus dipenuhi di rumah tangga mereka, informan mendapatkan promosi dari temannya di tempat informan bekerja, dari situ dapat dilihat bahwa Gabriela merasa puas dengan segala layanan dan transaksi yang Bank Syariah Indonesia lakukan, dari layanan bahkan transaksinya. Di dalam produk KPR Sejahtera itu bisa kita simpulkan bahwa keunggulannya ialah cicilan yang rendah dan dapat memenuhi kebutuhan keluarga Gabriela Raung.

Berdasarkan hasil wawancara kedua oleh Arman yang berumur 28 tahun, beragama Kristen dan bekerja sebagai THL.

“saya sudah menjadi nasabah dari tahun 2022 dan memakai produk KPR Sejahtera, informan mengambil produk ini karena kebutuhan, secara langsung produk yang digunakan ini mempermudah cicilan dan meringankan cicilan juga, dan menurutnya segala hal yang berkaitan

¹¹³ Gabriela Raung, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, *tape recorder*, 12 Juli 2022

dengan transaksi sampai sekarang ini sangat lancar, dan saya ketahui produk ini mendapatkan promosi dari jalur KPR Sejahtera dikarenakan saya sudah pernah menjadi nasabah dalam penghimpunan dana dan memakai produk *easy wadiah*. Keunggulan produk ini ialah sangat mudah dan cepat, meringankan ekonomi dan jika saya berkesempatan dan membutuhkan saya akan ambil lagi KPR Sejahtera di Bank Syariah Indonesia.”¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara oleh Nasabah yang bernama Arman dapat disimpulkan bahwa informan sudah sejak lama menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, dengan memakai produk KPR Sejahtera nasabah merasa sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhannya karena mendapatkan berbagai kemudahan dalam melakukan pencicilan serta cicilan yang ditawarkan pun tergolong rendah. Tidak hanya itu pelayanan yang diberikan BSI Cabang Mantos sangat lancar dan hal ini yang membuat nasabah ingin menggunakan kembali produk KPR Sejahtera dikemudian hari.

Berdasarkan hasil wawancara ketiga oleh Nasabah yang bernama Fony Tumiwa, berumur 50 tahun, Beragama Kristen Katolik dan bekerja sebagai Devloper.

“Saya sudah menjadi nasabah lama sudah sekitaran 4 tahunan, dan saya di Bank Syariah Indonesia memakai produk KPR Sejahtera, saya mengambil produk tersebut dikarenakan ia membutuhkan, menurut saya produk yang ia ambil dapat membantu menata sekaligus meringankan perekonomiannya, dan selama ini saya belum mendapatkan masalah dalam transaksi di Bank Syariah Indonesia, masih tetap aman dan lancar, produk ini saya ketahui dari kerabat saya di kantor, keunggulan produk yang saya rasakan di dalam produk ini dapat memenuhi kebutuhan saya, bagi saya keunggulan khususnya ialah dapat membantu dan meringankan saya sebagai nasabah dalam proses transaksi serta segala yang berkaitan dengan BSI itu lancar.”¹¹⁵

¹¹⁴ Arman, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, *tape recorder*, 12 Juli 2022.

¹¹⁵ Fony Tumiwa, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, 12 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Nasabah Fony Tumiwa, bisa disimpulkan bahwa informan tersebut, sudah lama menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, dengan adanya produk Kpr ini informan tersebut tertarik dikarenakan memiliki cicilan yang rendah, dan juga dapat memenuhi kebutuhan jangka panjangnya, dan produk KPR Sejahtera ini bisa disimpulkan juga bahwa dapat mengurangi beban dan membantu meringankane4 perekonomian nasabah Fony Tumiwa.

Dengan hal ini bisa dikaitkan dengan teori yang di jelaskan oleh Crow and Crow yang memilik faktor – faktor yang memperngaruhi minat seseorang yang bisa timbul dari dalam diri kita sendiri, dan dapat menyenangkan hati kita pribadi atau yang disebut dengan Faktor dari dalam atau *the factor imer urge*, yang artinya dorongan yang datang dari lingkungan lingkup yang bertepatan dengan keinginan atau kebutuhan kita sendiri.¹¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara keempat pada nasabah yang bernama Anita Grace Tulenan, berumur 29 tahun beragam Kristen dan pekerja swasta.

“saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang ManadoMantos dengan memakai produk KPR Sejahtera dan saya sudah menjadi nasabah sekitar dari tahun 2021 dikarenakan karena kebutuhan untuk anak dan menantu saya dan membutuhkan cicilan yang ringan, menurut saya juga dengan adanya produk dan cicilan yang rendah di BSI dapat sangat membantunya dalam perekonomian saya sebagai pekerja, dengal hal itu saya merasa puas dan aman menjadi nasabah di BSI baik secara proses akad dan transaksinya, saya mengetahui produk KPR Sejahtera ini dari teman saya yang sudah pernah menjadi nasabah produk ini, dan kalau di tanya keunggulan dari produk ini ialah cicilan yang begitu rendah dan ringan dan prosesnya cepat, mudah dan lancar.”¹¹⁷

¹¹⁶Makmun Khairani.

¹¹⁷ Anita Grace Tulenan, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, *tape recorder*, 12 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dari Anita Grace Tulenan, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya produk KPR Sejahtera dapat membantunya untuk mendapatkan perumahan yang sesuai dengan keinginannya untuk anak – anaknya kedepan, dengan cicilan yang rendah otomatis meringankan perekonomiannya. Pelayanan dan transaksi yang mudah untuk dilakukan, kendala yang bisa ditangani dengan cepat terhadap nasabah. Dengan begitu informan merasa puas terhadap pelayanan di Bank Syariah Kantor Cabang Manado Mantos.

Hal ini bisa dikaitkan dengan teori minat yang dikatakan oleh Slameto, menurutnya minat merupakan sesuatu rasa yang lebih suka dan menimbulkan rasa ketertarikan pada sesuatu aktivitas atau hal, tanpa ada yang memerintah untuk menyukai. Minat pada dasarnya ialah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu yang diluar aktivitas diri.¹¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan kelima yang bernama Marcelino yang berusia 27 tahun dan Bergama Kristen.

“saya sudah sekitaran 5 tahun sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia ini dan saya disini memakai produk KPR Sejahtera, dengan alasan mengambil produk ini karena kebutuhan untuk masa depan saya bersama calon istri saya, Bank syariah Indonesia sangat membantu menjaga kestabilan perekonomian saya, dan selama ini saya menjadi nasabah disini pernah mendapatkan beberapa kendala yang saya dapatkan akan tetapi tidak terlalu berat permasalahannya, dan dengan permasalahan yang pernah terjadi itu dengan cepat pegawai BSI tuntaskan, saya juga mengetahui produk yang dipakai dari Tetangga yang berada didekat rumah ibu saya yang sudah pernah berpengalaman menjadi nasabah dan memakai produk KPR Sejahtera, dan menurut saya sebagai nasabah disini menganggap bahwa keunggulan produk yang ini ialah Cicilan yang rendah dan dapat membantu saya untuk kedepannya.¹¹⁹

¹¹⁸Slameto.

¹¹⁹ Marcelino, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado , *tape recorder*, 15 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan di atas bahwa disimpulkan informan tersebut tertarik dengan produk KPR Sejahtera di Bank Syariah Indonesia, dikarenakan cicilan yang rendah baginya, dan mendapatkan type rumah yang sesuai dengan keinginannya, dengan adanya produk ini menurutnya dapat memenuhi kebutuhan rumah yang akan ditempati bersama calon istrinya, minat yang informan miliki tersebut itu dikarenakan ketertarikan untuk kebutuhannya nanti.

Hal ini juga bisa dikaitkan dengan teori minat yang dikatakan bahwa minat dapat di artikan sebagai kecenderungan untuk berfokus dan bertindak individu terhadap objek yang diminati yang dapat digabungkan dengan kesenangan hati sendiri.¹²⁰

Berdasarkan hasil wawancara keenam yang bernama Daniel Chrisandy Wowor yang berusia 29 tahu, dan Bergama Kristen.

“saya di sini menjadi nasabah di dalam produk Easy Wadiah (Tabungan ku) selama kurang lebih 2 tahun lebih. Ya saya mengambil produk *Easy Wadiah* dikarenakan keperluan saya untuk menabung, dengan adanya produk ini ekonomi saya tetap terjaga, dan mudah untuk diketahui, transaksi di Bank Syariah Indonesia selama dari pertama saya menjadi nasabah baik, lancar dan aman untuk uang- uang yang saya tabungkan, tapi untuk menurut pribadi saya media Atm Masih jarang untuk ditemui kendalanya hanya itu saja untuk transaksi menggunakan Bank Syariah Indonesia, pelayanan yang diberikan menurut saya juga masih normal – normal saja, saya mengetahui produk ini melalui teman saya yang bertepatan menjadi pegawai Bank Syariah Indonesia, dan Menurut informan juga, Keunggulan dari Produk yang dipakai ini, salah satunya administrasi- nya sangat kecil perbulan hanya mencakup 1rb/ bulan. Makanya saya tertarik untuk menabung di Bank Syariah Indonesia, hitung- hitunglah kalau di bank konvensional mencakup 10rb/bln, jadi di Bank Syariah Indonesia lebih ringan persoalan Administrasi perbulan.”¹²¹

¹²⁰Shaleh and Wahab.

¹²¹ Daniel Chrisandy Wowor, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, *tape recorder*, 19 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan Daniel Chrisandy Wowor dapat disimpulkan bahwa informan memakai produk ini dikarenakan ketertarikan terhadap keunggulan di dalam produk tersebut dan dengan adanya produk itu juga dapat mengikis sedikit biaya-biaya nya dikarenakan dalam menabung informan mendapatkan potongan administrasi yang sangat rendah di bandingkan dengan bank-bank lain yang sudah pernah dia pakai. Maka dengan ini kita bisa disimpulkan juga, minat juga dapat dipengaruhi dengan keunggulan atau mutu tinggi terhadap sesuatu yang diinginkan.

Yang bagaimana dijelaskan dalam Teori Keunggulan produk menurut Song and Parry yang mengatakan bahwa keunggulan produk merupakan satu gambaran yang unik yang diartikan ialah kualitas terhadap suatu barang yang ditawarkan yang memiliki mutu tinggi atau bahkan minatnya seseorang terhadap ketertarikan produk yang lebih baik untuk dinikmati.¹²²

Berdasarkan hasil wawancara ketujuh kepada informan yang bernama Eko Makalalang, beurusia 31 tahun dan beragama Islam.

“saya sudah menjadi nasabah 4 tahun lebih sebelum menjadi BSI, saya disini sedang mengambil produk KPR Sejahtera, saya mengambil produk tersebut dikarenakan kebutuhan untuk ingin adanya perumahan sendiri dengan cicilan yang rendah, selama yang saya rasakan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia perekonomian saya aman saja dan merasaa sangat terjaga dan kestabilan, begitu juga dapat membantudalam perekonomian saya, selama menjadi nasabah juga disini saya belum mendapatkan masalah-masalah yang fatal, bahkan pelayanan disini mulai respon, berakad, pelayanan, dan cara kerja pegawai Bank Syariah Indonesia sangat baik terhadap saya, dan selalu dibantu untuk diberikan kemudahan, saya juga mendapatkan promosi ini dari teman kantor yang sudah pernah berpengalaman mengambil produk KPR Sejahtera, untuk keunggulannya sendiri menurut saya produk KPR

¹²²Rianto.

Sejahtera ini memiliki cicilan yang rendah dan ringan bagi saya pekerja swasta dan proses untuk mendapatkan type perumahan yang di inginkan juga tergantung dari pilihan kita sendiri sebagai nasabah.”¹²³

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bisa menyimpulkan bahwa informan diatas tersebut, dengan adanya produk KPR Sejahtera ini dapat memenuhi kebutuhan banyak orang, terutama pada informan di atas, dapat membantu meringankan cicilan untuk setiap bulannya, dengan kemudahan dan kelancaran terhadap produk dan pelayanan bank juga sangat berpengaruh terhadap ketertarikan produk yang diminati informan juga diatas mengatakan produk ini intinya sangat membantunya untuk mendapatkan perumahan sesuai dengan keinginan atau kebutuhannya.

Berdasarkan hasil di atas juga kita bisa kaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minatnya seseorang diantaranya faktor dari dalam diri atau biasa disebut dengan *the factor inner urge* yang bisa dikatakan bahwa faktor ini merupakan peran penting untuk diri kita sendiri, dikarenakan dorongan yang datang dari dalam diri kita sendiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari kita, dengan ini akan menimbulkan sifat minat yang terlahir dari diri sendiri tanpa dorongan sosial atau pengaruhnya sosial untuk memilih sesuatu yang bukan keinginan dari diri kita sendiri.¹²⁴

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan Chindy Zain yang berusia 24 tahun dan beragama Islam.

“saya sudah menjadi nasabah disini sekitran 1 tahun lebih dan disini saya memakai saya memakai produk *Easy Wadiah* (Tabungan – ku) , saya mengambil produk tersebut dikarenakan keperluan untuk menabung untuk dipakai disaat dibutuhkan nanti, menurut saya dengan adanya produk *Easy Wadiah* saya merasa bahwa perekonomiann saya sangat dibantu, dari mulai penjagaan uang, proses

¹²³ Eko Makalalang, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado, *tape recorder*, 26 Juli 2022.

¹²⁴Makmun Khairani.

penyimpanan juga merasa aman dan terjaga. Selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia belum mendapatkan kendala, dan saya mengetahui produk ini disaat tempat kerja saya berdekatan dengan Bank Syariah Indonesia. Dan untuk pengetahuan sata terhadap keunggulan di dalam Produk *Easy Wadiah* ini, Transaksi per bulan sangat rendah dan lebih mudah untuk merawat dan membantu menjaga kestabilan perekonomian saya.”¹²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, informan sangat merasa terpenuhi segala keinginannya untuk menabung dengan produk yang di pakai adalah *Easy Wadiah* (tabungan-ku), dengan produk tersebut informan merasa puas termasuk dengan administrasinya tiap bulan yang mencakup hanya 1rb/bln nya. Dengan hal ini informan juga merasa hemat dan merasa ekonominya juga tidak banyak terpakai kalau disimpan, dengan adanya bank ini informan juga tidak ragu-ragu untuk bergabung menjadi nasabah terutama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos.

Hal ini bisa kaitkan dengan teori minat menurut Slameto, bahwa minat ialah sesuatu rasa senang terhadap suatu aktivitas atau hal tanpa ada yang menyuruh untuk menyukainya.¹²⁶hal ini bisa dikatakan bahwa minat berarti ketertarikan yang timbul dengan adanya doronga terhadap diri sendiri baik berupa barang, jasa atau bahkan produk.

2. Pembahasan

Berdasarkan data yang di dapatkan peneliti yang dilakukan dengan metode wawancara, maka dengan ini peneliti mendapatkan hasil penelitian yang sebagaimana akan dijelaskan bahwa :

Di dalam penelitan yang sudah dilakukan, peneliti menemukan jawaban dari hasil nya. Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, kebanyakan yang menggunakan produk-produk tersebut ialah Nasabah Non

¹²⁵ Chindy Zain, Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado , *tape recorder*, 15 Juli 2022.

¹²⁶Slameto.

Muslim, jadi berbicara nasabah-nasabah yang tergabung, lebih dominan ialah Non Muslim, dan mereka yang tergabung di dalam Bank tersebut, peneliti menemukan jawaban produk yang banyak di minati ialah produk KPR Sejahtera. Dengan memiliki ketertarikan tersebut dengan itu di dalam Produk yang diminati tersebut memiliki keunggulan yang spesifik diminati nasabah non muslim, dikarenakan banyak ketertarikan di dalam produk tersebut. Nasabah yang tergabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado sebanyak 22.052 dan akumulasi Nasabah Non Muslim sebanyak 70% dan Nasabah Muslim sebanyak 30% dari total nasabah secara keseluruhan.

Produk yang di tawarkan dari segi penghimpunan dana ada produk *Easy Wadiah*, *Easy Mudharabah*, Tabunganku, Tabungan simple ib (simpanan pelajar), Tabungan Haji Indonesia, BSI Tabungan Berencana, BSI Tabungan Payroll. Dalam segi penyaluran dana memiliki produk, Mitraguna Berkah / Payroll BSI, BSI Griya Hasanah, BSI Griya Simuda, BSI KPR Sejahtera, BSI Oto, BSI Pensiun Berkah, BSI KUR Mikro 25ib & BSI KUR Mikro 75 ib.

Minat nasabah yang paling dominan ialah suatu pelayanan yang ramah, respon yang cepat dan ketertarikan dengan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu obyek yang Nasabah Non Muslim minati dengan margin yang rendah juga dapat dihasilkan ketertarikannya. Ketertarikan Nasabah terdapat produk – produk yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini didukung oleh Teori Crow and Crow yang mengatakan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi minatnya seseorang ialah, Faktor dari dalam diri yang merupakan dorongan yang berasal dari lingkungan sekitar atau ruang lingkup yang bertepatan dengan keinginan atau kebutuhan kita pribadi dalam hal ini seseorang akan memiliki keinginan terhadap suatu objek atau produk yang diinginkan. Faktor motif sosial ialah minatnya seseorang terdapat objek akan sesuatu yang ingin dibutuhkan dengan ditambah dengan pengaruh sosialnya maka dengan ini lebih cenderung untuk meminati suatu hal, dan yang terakhir. Faktor Emosional

merupakan suatu ukuran penglihatan seseorang terhadap keinginan suatu objek tertentu yang dimana minatnya tergantung sekilas penglihatan akan tetapi tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Promosi atau sosialisasi yang dilakukan Bank Syariah Kantor Cabang Manado Mantos, belum menjadi ketertarikan nasabah-nasabah, dikarenakan nasabah lebih banyak mengetahui dari orang-orang terdekat seperti kerabat kerjanya, dari situ kita bisa melihat bahwa tidak adanya promosi atau sosialisasi yang pengaruh. Jika bank memberikan promosi atau sosialisasi yang lebih baik maka dengan sangat pesat juga masyarakat akan lebih banyak mengetahui tentang produk atau bahkan proses, cara bekerja, margin rendah, cicilan atau angsuran yang tidak diberatkan oleh Bank Syariah Indonesia. jadi manajemen pemasaran yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos masih kurang.

Hasil penelitian ini didukung oleh Rifatul Machmudah (2009), yang peneliti pakai di penelitian terdahulu, yang menyatakan bahwa minat nasabah menjadi pengaruh besar dalam membangkitkan minat nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di CMB Niaga Syariah Cabang Semarang.

Hasil wawancara yang di dapatkan peneliti dari total nasabah yang diwawancarai sebanyak delapan Nasabah, dan Nasabah non muslim sebanyak enam Nasabah dan Nasabah Muslim sebanyak dua Nasabah. Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Nasabah non muslim, peneliti menemukan lima Nasabah memakai produk KPR Sejahtera dan satu diantaranya memakai produk *Easy Wadiah* (Tabunganku). Dan Nasabah muslim sebanyak dua dan satu diantaranya memakai produk KPR Sejahtera, yang satunya lagi memakai produk *Easy Wadiah* (tabunganku).

Dari tawaran yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Manado kepada nasabah-nasabah. Peneliti menemukan Minat Nasabah Non Muslim di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado lebih dominan menggunakan produk KPR Sejahtera. Konsep dari Produk KPR Sejahtera ialah harga jual

ringan, angsuran tetap dan sesuai prinsip syariah.¹²⁷ Alasan yang ditemukan dari wawancara terhadap pemakaian produk tersebut yaitu dapat membantu nasabah dalam mencari perumahan, cicilan perbulan sangat rendah, meringankan ekonomi nasabah dan bentuk respon dari pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Manado yang sangat cepat dan mudah dan segala bentuk transaksi lancar dan aman.

Minat nasabah Non Muslim di Bank syariah dikarenakannya suatu kebutuhan nasabah dalam mengambil subsidi pemerintah atau bisa disebut sebagai perumahan, maka dari itu dengan penelitian ini dilakukan menemukan jawaban bahwa Minat Nasabah Non Muslim terhadap produk keunggulan di Bank Syariah indonesia Kantor Cabang Manado. Produk keunggulannya ialah Produk KPR Sejahtera dan produk tersebut memiliki Keunggulan seperti, biaya dan angsuran yang rendah dan ringan disetiap bulannya, dan dapat membantu dan meringankan ekonomi nasabah.

¹²⁷Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa Minat Nasabah Non Muslim terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, Yang menjadi ketertarikan nasabah non muslim ialah produknya KPR Sejahtera, KPR Sejahtera merupakan salah satu fasilitas pembiayaan dan minat nasabah non muslim karena fasilitas pembiayaan yang mudah dan ringan dan dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa minat Nasabah non-muslim terhadap produk unggulan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos adalah KPR Sejahtera. Selain itu, Minat Nasabah non-muslim juga pada produk tabungan *easy wadiah*. Temuan lain peneliti, bahwa minat nasabah non-muslim dari seluruh jumlah nasabah BSI KC Manado Mantos adalah 70% nasabah adalah Nasabah Non-Muslim.

B. Saran

Penelitian mengharapkan untuk kedepannya Bank Syariah Indonesia dapat mempertahankan dan mempromosikan secara luas tentang Produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado yang memiliki margin yang rendah agar lebih banyak lagi masyarakat untuk bergabung dan menggunakan produk-produk yang diterapkan dan disediakan oleh pihak Bank, dan begitu juga untuk hal yang terpenting harus kita jaga dan tidak boleh untuk dilupakan dalam perbankan ialah gagasan tentang produk dan kinerja yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah yang selalu di pertahankan. Karena hal ini menjadi salah satu perbedaan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah. Dengan promosi yang harus lebih ditingkatkan agar supaya masyarakat khususnya Manado lebih banyak untuk minati Bank Syariah Indonesia apalagi dengan produk-produk yang memiliki margin dan cicilan yang rendah

Selanjutnya untuk para mahasiswa/i baik dalam sedang meneumpuh pendidikan jurusan Ekonomi Syariah ataupun dalam jurusan lainnya, peneliti sangat mengharapkan untuk kedepannya seluruh mahasiswa lebih semangat untuk mengembangkan judul penelitian agar supaya dapat mengetahui tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi dan menemukan segala jawaban yang sangat patut untuk di jalankan oleh mahasiswa kedepannya.

Dan Peneliti mengharapkan juga bahwa untuk kedepannya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado terutama dalam Prodi Perbankan Syariah dapat mengembangkan penelitian ini dengan berbagai kebaruan agar meningkatkan kualitas terhadap mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Djazuli dan Yadi yanuari, *Lembaga - Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, 2001
- A Totok Budi, S. Sigit Trihandaru, and Y. Sri Susilo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, 2000
- Adrianto, Didin Fatihuddin, and Anang Firmasyah, *Manajemen Bank*, 2019
- Agus Marimin dkk, 'Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia', *Perkembangan Syariah Di Indonesia*
- Agustina Shinta, M.P, *Manajemen Pemasaran*, 2011
- Al-Sheikh, Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq, *Lubaabut Tafsir Min Ibnu Katsir*, ed. by M. Yusuf Harun, Farid Okbah, Yazid Abdul Qadir Jawas, Taufik Saleh Alkatsiri, Farhan Dloifur, Hidayat Nur Wahid, and others, I (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2001)
- Alam, Anjur Perkasa, and Jureid, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Medan', *Jurnal Islamic Circle*, Vol. 2.1 (2021), 2 <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/483-Article Text-1889-1-10-20210816.pdf>
- Amaliah al-Azmi, 'Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di BNI Syariah KC. Rungkut Surabaya)''', 1 (2015)
- Antonio, muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001
- Antonio, Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001
- Arief Rakhman Kurniawan, *Total Marketing*, 2014
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah: Bank Indonesia Konsep Dan Praktik Di Beberapa Negara*, 2006
- Ascarya, and Diana Yumanita, 'Bank Syariah Gambaran Umum', 2005
- Bank syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'
- Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'
- , 'Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Hasanah'

- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan KUR Kecil’
- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan KUR Mikro’
- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Mitraguna Berkah’
- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Pensiun Berkah’
- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Mitraguna Beragun Emas’
- , ‘Produk Dan Layanan BSI Pembiayaan Griya Simuda’
- Buchori, Ahmad, and Djaslim Saladin, *Manajemen Pemasaran*, 2010
- Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, 2014
- Dr. Saida Zainurossalamia ZA, M.Si, *Manajemen Pemasaran Teori Strategi*, 2020
- Dwi Saraswati Ardhansyah Putra Hrp, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 2020
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, 2008
- Farida Yulianti, Lamsah, and Periyadi, *Manajemen Pemasaran*, 2019
- Fatriani, Rini, ‘Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia’, 1 (2018)
- Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2003
- Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, 2007
- Indonesia, Bank Syariah, ‘Sejarah Perseroan’, *BSI* <https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html> [accessed 11 January 2022]
- Jamin Ginting, ‘Pengertian Dan Sejarah Perbankan Di Indonesia’, in *Modul 1*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, ‘Keunggulan’, 2016 <<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Keunggulan>> [accessed 12 January 2022]
- Kasmir, *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*, 2010
- Kawan-kawan, Dendy Sugono dan, *Kamus Bahasa Indonesia*, 2008
- Koeswara, Sonny, and Muslimah, ‘Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple’, 2014
- Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, 2005

- M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*, 2019
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 2010
- Makmun Khairani, *Psikologi Belajar*, 2014
- Manullang, M., and Esterlina Hutabarat, *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetensi Global*, 2016
- Maskur, Ali, 'Tantangan Implementasi Undang-Undang Perbankan Syariah', 2009
- Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)*, 2014
- Mislah Nasution, and Sutisna, 'Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking', *Nisbah*, 1 (2015)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 2016
- Muhammad Firdaus NH, dkk, 'Konsep & Implementasi Bank Syariah', 2005
- Muhibbin syah, *Psikologi Belajar*, 2002
- Muri Yusuf, A, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*, 2017
- Mutawalli, Akbar Muhammad Hadi, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Makassar' (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019)
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalti)*, 2010
- Nisa wildani arsy, 'Pelaksanaan Sistem Kliring Di Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan', 2013
- Nur B Hariyana, Laily D Arsyianti, 'Non-Muslim Customer Preferences towards Islamic Banks in Semarang'
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 2011
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 2018
- Rianto, Sugeng, 'Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi Dan Keunggulan Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal)', *Solusi*, 16.4 (2019), 107–24

<<https://doi.org/10.26623/slsi.v16i4.1670>>

- Rifa'atul Machmuda, 'Faktor-Faktor-Yang-Mempengaruhi-Minat-Nasabah-Non-Muslim-Menjadi-Nasabah-Di-Bank-Syariah-Studi-Pada-Bank-Cimb-Niaga-Syariah-Cabang-Semarang', 2009
- Salma said, dan kawan-kawan, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Etnis Tionghoa Menggunakan Jasa Bank Syariah'
- Sardiman. a.m, *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*, 2003
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2006
- Shaleh, Abdul Rahman, and Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Prespektif Islam)*, 2004
- Slameto, *Belajar Dan Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi*, 2013
- Sri Rahayu Haditono, and F.J Monks Knoers, *Psikologi Perekembangan*, 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dan R&B*, 2013
- Suleman, Frangky, 'Keberagaman Budaya Dan Agama Di Kota Manado'
- Sumartik, and Misti Hariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*, 2018
- Syaiful Bahri Djamarah, 'Psikologi Belajar', 2011
- Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, 1999
- Trisandi P. Usanti, and Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, 1967
- Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, 2009

L

A

M

P

I

R

A

N

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKKAN PENELITIAN

Nomor :

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Manado
Di-
Tempat.

Assalamualaikum Wr. Wb

Berdasarkan Surat Permohonan Izin Penelitian yang sebelumnya sudah diberikan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Manado Mantos, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Sarmilah Oktavia Yacob
NIM : 1842022
Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Bahwa yang bersangkutan di atas telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos, Mulai pada Bulan Maret sampai Juli tahun 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Analisis Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Keunggulan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Mantos (BSI KC.Manado Mantos)

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Manado, 09 Agustus 2022


Yusuf Gunawan Ibrahim
GSS
BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
K.C. Manado Mantos

NAMA NASABAH	PRODUK	PERTANYAAN
Gabriela Raung	KPR Sejahtera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?
Arman	KPR Sejahtera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk

		yang anda pakai ?
Fony Tumiwa	KPR Sejahtera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?
Anita Grace Tulenan	KPR Sejahtera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?

<p>Marcelino</p>	<p>KPR Sejahtera</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?
<p>Daniel Chrisandy Wowor</p>	<p>Easy Wadiah Tabunganku</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?
<p>Eko Makalalang</p>	<p>KPR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa

	Sejahtera	<p>Lama ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?
Chidy Zain	Easy Wadiah Tabunganku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah lama menjadi Nasabah di BSI, Berapa Lama ? 2. Produk apa yang anda pakai di BSI ? 3. Apa alasan anda mengambil produk tersebut ? 4. Apakah kendala transaksi di BSI selama anda menjadi nasabah ? 5. Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ? 6. Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ? 7. Bagaimana pelayanan BSI selama menjadi nasabah ? 8. Menurut anda keunggulan atau mutu tinggi apa yang anda dapatkan dari produk yang anda pakai ?

A. Wawancara Informan 1

1. Identitas Wawancara :

Nama : Gabriela Raung
Umur : 37 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?
Informan : Belum terlalu lama ada jadi nasabah.
Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?
Informan : KPR Sejahtera
Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?
Informan : Karena kita dengan kita pe suami butuh perumahan
Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?
Informan : Dari kerabat kantor pa kita pe suami
Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?
Informan : Keunggulan yang kita rasakan disaat pakai ini produk, meringankan kebutuhan rumah tangga saya dan suami karena cicilan yang rendah.
Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?
Informan : Sampai sekarang aman dan lancar.
Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?
Informan : Adanya produk ini, kita rasa kita pe ekonomi sangat terbantu, karena kita pernah pengalaman ambil KPR di bank konvensional depe cicilan rendah tapi bunga perbulan itu tinggi.

2. Dokumentasi Wawancara

Nasabah a.n Gabriela Raung bersama Suami

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Gabriela Raung yang dilaksanakan pada hari Selasa, 12 Juli 2022 berlokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado.



A. Wawancara Informan 2

1. Identitas Wawancara 2

Nama : Arman
Umur : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Kristen

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?

Informan : Sudah menjadi nasabah dari tahun 2022

Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?

Informan : KPR Sejahtera.

Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?

Informan : Karena butuh

Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?

Informan : Kita dapat promosi dari jalur KPR Sejahtera karena kita sudah pernah menjadi nasabah di bawah (bagian penghimpunan) dan memakai produk *easy* wadiah

Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?

Informan : Sangat mudah dan cepat, salah satunya kase ringan kita ekonomi dengan kalau ada kesempatan dan kita membutuhkan kita mo ajukan ulang KPR Sejahtera.

Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?

Informan : Kalau pelayanan selama ini baik – baik, kendala daam transaksi juga masih aman – aman.

Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?

Informan : Iya secara kalau dari pribadi, dapat membantu sekali, karena dia pe cicilan di bank sini.

2. Dokumentasi Wawancara Nasabah a.n Arman

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Arman yang dilaksanakan pada hari Selasa, 12 Juli 2022 berlokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado



B. Wawancara Informan 3

1. Identitas Informan 3

Nama : Fony Tumiwa
Umur : 47 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Katolik

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?
Informan : So sekitran 4 tahun lebih
Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?
Informan : Kita KPR Sejahtera.
Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?

Informan : Karena untuk kita pe anak – anak. Kalau yang ini memang rencana for kita pe anak yang ke 2.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?

Informan : Dari kantor, pa kita pe teman.

Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?

Informan : Salah satunya kita rasa dapat memenuhi kita pe kebutuhan, dengan kalau mo bilang depe bagus dengan enak di produk ini bekeng ringan dengan bantu entah pa kita atau pa nasabah – nasabah lain.

Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?

Informan : Selama kurang lebih 4 tahunan, kita belum mendapatkan kendala yang berat dan pelayanan yang ramah, dan semua pegawai bekerja dengan proses yang lancar dan respon yang cepat.

Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?

Informan : Iya sangat membantu sekalian kita boleh menata perekonomian karena katun dia punya cicilan rendah

2. Dokumentasi Wawancara Nasabah a.n Fonny Tumiwa

Adapun dokumentasi tidak dilakukan dikarenakan Nasabah tersebut tidak setuju untuk dokumentasi, wawancara dilakukan pada hari Selasa, 12 Juli 2022 berlokasi Depan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado

C. Wawancara Informan 4 1. Identitas Informan 4

Nama : Anita Grace Tulenan
 Umur : 29 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Kristen

(wawancara dengan Nasabah)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?

Informan : So dari tahun 2021

Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?

Informan : KPR Sejahtera

Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?

Informan : Karena kebutuhan kita pe anak dengan menantu.
Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?
Informan : Kita tahu produk KPR Sejahtera ini dari teman yang so pernah menjadi nasabah di produk ini
Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?
Informan : Cicilan yang begitu rendah dan ringan dan prosesnya cepat, mudah dan lancar.
Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?
Informan : Rasa puas dan aman pas jadi nasabah di BSI baik secara proses akad dan transaksinya
Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?
Informan : Adanya produk dan cicilan yang rendah di BSI dapat membantu pa kita dalam rana ekonomi

2. Dokumentasi Wawancara

Nasabah a.n Anita Grace Tulenan

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Anita Grace Tulenan yang dilaksanakan pada hari Selasa, 12 Juli 2022 berlokasi dirumah nasabah yang berada di Kecamatan Sario, Manado.



D. Wawancara Informan 5

1. Identitas Informan 5

Nama : Marcelino
Umur : 27 Tahun
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Kristen

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?

Informan : Kurang lebih sudah 5 tahun, sebelum BSI di merger.

Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?

Informan : KPR Sejahtera

Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?

Informan : Untuk kebutuhan nanti bersama calon istri.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?

Informan : Dari tetangga yang berada di dekat rumah ibu saya, yang sudah pengalaman pakai produk ini.

Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?

Informan : Cicilan yang menurut saya sendiri sangat rendah, dan dapat membantu saya untuk kebutuhan kedepannya lagi

Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?

Informan : Pelayanan yang ramah, dan untuk permasalahannya saya sudah pernah alami, akan tetapi pegawai – pegawai disini cepat tuntaskan permasalahannya dan transaksi juga lancar - lancar

Peneliti : Apakah Bsi dapat membantu anda dalam perekonomian ?

Informan : Iya sangat membantu dalam kestabilan ekonomi saya.

2. Dokumentasi Wawancara Nasabah a.n Marcelino

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Marcelino yang dilaksanakan pada hari Jum'at, 15 Juli 2022 berlokasi Depan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado.



E. Wawancara Informan 6

1. Identitas Informan 6

Nama : Daniel Chrisandy Wowor
Umur : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Kristen

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?
Informan : Sudah lama, 2 tahunan
Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?
Informan : Easy Wadiah (tabunganku)

Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?
Informan : Untuk menabung
Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?
Informan : saya dapat informasi dari teman yang bertepatan pegawai di BSI ini
Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?
Informan : Administrasinya sangat kecil perbulan, mencakup 1rb/bln
Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?
Informan : Pelayanannya aman – aman , transaksi juga lancar , dan saya belum temui kendalanya, juga saja untuk masalah transaksi di via Atm yang masih terbatas, jasa atm nya masih sangat kurang, dengan ini saya merasa susahh untuk bertransaksi melalui via Atm.
Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?
Informan : Iya sangat terbantu, ekonomi saya juga tetap terjaga dengan baik di BSI ini.

2. Dokumentasi Wawancara

Nasabah a.n Daniel Chrisandy Wowor

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Daniel Chrisandy Wowor, yang dilaksanakan pada hari Selasa, 19 Juli 2022 berlokasi di salah satu tempat kopi yang berada di Jln.Sudirman, Manado.



F. Wawancara Informan 7

1. Identitas Informan 7

Nama : Eko Makalalang
Umur : 31 tahun
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Islam

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?
Informan : Sudah 4 tahun sebelum menjadi BSI
Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?
Informan : KPR Sejahtera
Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?
Informan : Kebutuhan untuk adanya perumahan sendiri
Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?
Informan : Dari teman kantor, yang sudah pernah mengambil produk ini
Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?
Informan : Di produk KPR ini memiliki cicilan yang rendah dan ringan bagi saya pekerja swasta dan proses untuk mendapatkan type perumahan yang di inginkan juga tergantung dari pilihan kita sendiri sebagai nasabah
Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?
Informan : Pelayanannya, respon dan cara kerja pegawai bsi sangat baik terhadap saya, dan belum pernah dapat masalah yang fatal.
Peneliti : Apakah BSI dapat membantu anda dalam perekonomian ?
Informan : Iya sangat membantu.

2. Dokumentasi Wawancara Nasabah a.n Eko Makalalang

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Eko Makalalang yang dilaksanakan pada hari Selasa, 26 Juli 2022 berlokasi di Rumah Nasabah yang berada di Kecamatan Mahawu link 3, Manado



G. Wawancara Informan 8

1. Identitas Informan 8

Nama : Chindy Zain
Umur : 24 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam

(Wawancara dengan Informan)

Peneliti : Apakah anda sudah lama menjadi nasabah di BSI, sudah berapa lama ?
Informan : 1 tahunan lebih
Peneliti : Produk apa yang anda pakai di BSI ?
Informan : Easy Wadiah (Tabunganku)
Peneliti : Apa alasan anda mengambil produk tersebut ?

- Informan : Untuk menabung.
- Peneliti : Dari mana anda mengetahui produk yang anda pakai ini ?
- Informan : Tempat kerja saya, berdekatan dengan BSI.
- Peneliti : Menurut anda bagaimana keunggulan atau mutu tinggi dari produk yang anda pakai ?
- Informan : Transaksi per bulan sangat rendah dan lebih mudah untuk saya rawat dan membantu menjaga ekonomi saya
- Peneliti : Bagaimana pelayanan BSI terhadap anda dan selama ini ada kendala transaksi yang di dapatkan ?
- Informan : Pelayanan yang baik, dan transaksi dan keamanannya menurut saya dapat dipercaya. Tetapi menurut saya masih kurang dengan fasilitas Atmnya,
- Peneliti : Apakah Bsi dapat membantu anda dalam perekonomian ?
- Informan : iya sangat jelas, karena ekonomi saya stabil dengan memiliki uang administrasi perbulan yang rendah.

2. Dokumentasi Wawancara Nasabah a.n Chindy Zain

Adapun dokumentasi diatas diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama nasabah bernama Gabriela Raung yang dilaksanakan pada hari Jum'at, 15 Juli 2022 berlokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarmilah Oktavia Yacob
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 17 Oktober 2000
Status : Lajang
Alamat : Jln Hasanuddin 14 Link 1 No 24. Tuminting.
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
No. Hp : 087846945926
Email : Sarmila.yacob@gmail.com

Pendidikan Formal

- 1. TK Yapim Manado , dari 2005 sampai 2006**
- 2. SD Negeri 12 Manado, dari 2006 sampai 2012**
- 3. MTs Negeri Unggulan 1 Manado, dari 2012 sampai 2015**
- 4. Madrasah Aliyah Negeri Model Manado, dari 2015 sampai 2018**
- 5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, dari 2018 – 2022**

Pengalaman Organisasi

Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) 2018 sampai 2022
Pengurus Mahasiswa Islam (HMI) Periode 2022

Pengalaman Kerja

- Kuliah Kerja Profesi (KKP) Sebagai Staf HRD , Account Officer, Customer Service**