

The Effect of Service and Profit Sharing on the Interests of Non-Muslim Customer to
be Customer of Sharia Bank

(Case Study At BRI Syariah KC (Branch Office) Manado)

Nur Atika Thayeb

nuratika_thayeb@yahoo.co.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado

Abstract:

This study aims to find the effect of Service and Profit Sharing on Non-Muslim Customer Interests to Become Customers in BRI Syariah Manado. The main problem is how much the influence of the Service and Profit Sharing toward the Interests of Non-Muslim to Become Customers in BRI Syariah Manado. The type of research used is quantitative research. The population in this study were non-Muslim customers of BRI Syariah Manado.

Data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, multiple regression test, F test and T test.

The results of this study conclude that the Regression Coefficient X1 (service) is 0.336 (33.6), service is a factor that affects the interest of non-Muslim to become customers of the BRI Branch KC (Branch Office) Manado, and the Regression Coefficient X2 (Profit Sharing) amounting to 0.410 (41.0), stating that the Profit Sharing variable has a positive influence and the most influential factor on the interest of non-Muslim to become BRI Syariah Manado customers. based on the results of these studies, it conclude that the better the Bank Sharing Profit, the better the interest of non-Muslim customers to become customers. Furthermore, it is recommended for the BRI Syariah KC (Branch Office) Manado to further improve the quality of services so that the non-Muslim community is more interested in becoming a customer at the Manado KC (Branch Office) BRI and for Profit Sharing should be more concerned by the bank, so that non-Muslims are more familiar with Profit Sharing Products.

Keyword: service, Profit sharing, interest.

Pengaruh Pelayanan Dan *Profit Sharing* Terhadap Minat Nasabah Non Muslim
Menjadi Nasabah Bank Syariah

(Studi Kasus Pada BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado)

Nur Atika Thayeb

nuratika_thayeb@yahoo.co.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado

Abstrak

Penulis meneliti tentang pengaruh Pelayanan dan *Profit Sharing* Terhadap Minat Nasabah Non-muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Pokok permasalahan adalah seberapa besar pengaruh Pelayanan dan *Profit Sharing* Terhadap Minat Nasabah Non-muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Adapun jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian

kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah non-muslim BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji regresi berganda, uji F dan uji T.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Koefisien Regresi X_1 (pelayanan) sebesar 0.336 (33,6), pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado, maka semakin naik minat nasabah non-muslim menjadi nasabah pada bank tersebut dan Koefisien Regresi X_2 (*Profit Sharing*) sebesar 0.410 (41,0), menyatakan bahwa variabel *Profit Sharing* mempunyai pengaruh positif dan faktor yang paling berpengaruh besar terhadap minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Hal ini mengatakan semakin baik *Profit Sharing* bank maka minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah bank tersebut juga baik. Oleh karena itu disarankan Bagi pihak BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat non-muslim lebih tertarik untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado dan untuk *Profit Sharing* agar pihak bank lebih diperhatikan, agar nasabah muslim lebih paham dengan Produk *Profit Sharing*.

Kata Kunci: Pelayanan, Profit sharing, Minat.

Pendahuluan

Indonesia merupakan miniatur keanekaragaman suku, budaya dan agama. Pemerintah mengeluarkan aturan atau undang-undang menjadi payung bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan. Sehingga kehadiran lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip bagi hasil tidak di khususkan hanya untuk umat islam, namun semua lapisan masyarakat bisa berinteraksi.

Lembaga keuangan atau bank syariah tidak hanya dilihat oleh masyarakat muslim tetapi masyarakat non-muslim juga sudah mulai tertarik pada bank syariah seperti BRI Syariah yang memiliki nasabah non-muslim yang mayoritas dari kalangan Cina. Pada dasarnya BRI Syariah tidak membatasi calon nasabah dari kalangan non-muslim. Namun sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim. Tidak bisa dipungkiri, paradigma fanatisme agama masih kental terlihat dalam masyarakat, sehingga persepsi pasar syariah sendiri hanya dipahami sebagai pasar untuk kaum muslim yaitu pasar yang "tertutup" untuk kalangan non-muslim. Padahal, sistem bagi hasil atau *Profit Sharing* yang merupakan salah satu elemen penting dari pasar syariah sudah sejak lama diterapkan Negara-negara Eropa, terutama Inggris (Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula, 2006; 25).

Melihat fenomena tersebut, masyarakat mulai sadar bahwa bank-bank konvensional yang ada saat ini tidak bisa menjadi solusi terbaik dari problem-

problem yang masyarakat hadapi, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Perbankan syariah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam (Rachmadi Usman, 2002; 93).

Perbankan syariah yang tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil dalam operasionalnya juga lebih bersahabat pada pemodal kecil. Para pemodal kecil jika akan melakukan pembiayaan pada bank syariah maka mereka tidak akan dibayang-bayangi oleh tingginya bunga yang harus mereka bayarkan kepada pihak bank.

Perbankan syariah yang terbukti lebih adil dan menguntungkan tersebut kini semakin berkembang serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas, dalam hal ini tidak hanya masyarakat muslim saja tetapi juga masyarakat non-muslim. Oleh karena itu saat ini semakin bertambah banyak masyarakat non-muslim yang mempercayakan aktivitas perekonomian mereka kepada bank syariah. Padahal masyarakat non-muslim mempunyai prinsip ajaran sendiri dalam mengatur kehidupan antar sesama manusia.

Kota Manado yang mayoritasnya adalah non-muslim serta jiwa kapitalisme yang lazim melekat pada kalangan non-muslim, sewajarnya menjadikan Bank Konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Namun kenyataannya, sebagian besar nasabah non-muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan syariah. Keputusan masyarakat non-muslim menjadi nasabah bank syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Dalam penelitian kali ini, penulis memilih BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado sebagai obyek penelitian karena BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syariah (*dual banking system*). Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di BRI Syariah tidak hanya terdiri kaum muslim saja, akan tetapi dari kalangan non-muslim pun banyak yang menjadi nasabah di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado terutama bagi kalangan Cina (Wawancara dengan Annisa Yusuf Arfani selaku CS BRI Syariah (Kantor Cabang) Manado 2016).

Saat penulis melakukan transaksi di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado akhir tahun 2016 lalu, salah satu karyawan BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado mengatakan bahwa banyak nasabah non-muslim dari kalangan Cina menabung di bank ini. Hal ini menarik untuk diketahui dan diteliti.

Berdasarkan fenomena menarik di atas, maka peneliti berniat melakukan penelitian dengan judul: "*Pengaruh Pelayanan dan Profit Sharing Terhadap Minat Nasabah Non-muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah*" (Studi kasus pada BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah Non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado?

2. Apakah *Profit Sharing* berpengaruh terhadap minat nasabah Non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado?

Definisi Operasional

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulannya (Sugiono, 2014; 14). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Pengertian secara operasional sebagai berikut:

- a. Variabel Pelayanan (X_1)

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi menurut pendapat Philip Kotler. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Philip, Kotler, 2001; 83).

- b. Variabel *Profit Sharing* (X_2)

Profit Sharing dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Namun secara istilah *Profit Sharing* merupakan distribusi beberapa bagian laba pada para pegawai dari suatu perusahaan (Muhammad Ridwan, 2004; 120). Lebih lanjut dikatakan, bahwa hal itu dapat berbentuk suatu bonus uang tunai tahunan yang didasarkan pada laba yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya, atau dapat berbentuk pembayaran mingguan atau bulanan.

- c. Variabel Minat (Y)

Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas. Pengaruh kondisi-kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga dapat dikatakan minat sifatnya tidak stabil. Minat dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan (Anton M. Moeliono, *dkk*, 1999; 225).

Kajian Teoretis

Teori yang Relevan

Pelayanan Terhadap Non-muslim

- a. Teori Pelayanan Terhadap Non-muslim

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Definisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang (Sedyana, 1995; 2).

Dalam perbankan syariah juga melayani nasabah yang bukan beragama Islam. Ajaran Islam mengatakan bahwa diturunkannya agama Islam adalah untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam. Oleh karena itu tidak ada halangannya untuk melayani

nasabah non-muslim selama hal itu tidak merugikan kedua belah pihak (Karnaen Perwataatmadja, dan Syafi'i Antonio, 1992; 51).

Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap melayani yang baik dan sesuai dengan etika Islami adalah dengan bersikap sopan, santun dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya. Sikap melayani juga merupakan salah satu ajaran yang cukup mewarnai pola kerja umat kristiani (Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006; 75). Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut (Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006; 185) a) Berwujud (*Tangible*): meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, b) Keandalan (*Reliability*): pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, c) Ketanggapan (*Responsiveness*): membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, d) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*): pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai, dan e) Empati (*Empathy*): perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Etika Pelayanan Nasabah

Kashmir (2008; 177) menyatakan etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam baik dalam mempersilahkan tamu masuk atau duduk dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta maaf mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

c. Larangan dalam Etika Pelayanan

Dalam praktiknya terdapat beberapa larangan dalam etika pelayanan. Larangan ini juga diketahui sehingga etika pelayanan tidak pula dilanggar.

Menurut Kashmir (2008; 178) larangan dalam etika pelayanan adalah:

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- 3) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah atau tamu.
- 5) Dilarang untuk berdebat atau menyanggah nasabah secara kasar atau secara tidak sopan.

- 6) Dilarang meninggalkan nasabah saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- 7) Dilarang berbicara terlalu kasar baik volume suara atau kata-kata.
- 8) Juga dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- 9) Dilarang keras atau meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

d. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Costumer Service (CS)* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Kashmir (2008; 182) dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Costumer Service (CS)*.

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.
- 7) Jangan menyelah atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan dalam menjadi nasabah.
- 9) Jika tak mampu menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

e. Sikap Melayani Nasabah

Kashmir (2008; 184) sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara.
- 2) Dengarkan baik-baik.
- 3) Jangan menyela pembicaraan.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- 5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- 6) Jangan mendebat nasabah.
- 7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaan.
- 9) Tunjukkan sikap perhatian, dan sikap ingin membantu.

f. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Kashmir (2008; 186) ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Costumer Service (CS)*, yaitu:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia karyawan yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani serta cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki kemampuan dan ketrampilan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

- g. Kashmir (2008; 188) ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:
- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
 - 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
 - 3) Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
 - 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
 - 5) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
 - 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

1. *Profit Sharing* (Bagi Hasil) pada BRI Syariah

a. Teori *Profit Sharing* (Bagi Hasil) pada BRI Syariah

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *Profit Sharing* (Muhammad, 2002; 101). *Profit Sharing* dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Secara definitif *Profit Sharing* diartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan” (Muhammad, 2002; 27). Secara syariah prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*) berdasarkan pada kaidah *Mudharabah*. Dimana bank akan bertindak sebagai *Mudharib* (Pengelola dana) sementara penabung sebagai *Shahibul Maal* (Penyandang dana) (M. Syafi’i Antonio, 2001 dalam Dodik Siswantoro).

Secara umum prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan dalam empat akad (M. Syafi’i Antonio, 2001; 5):

- 1) *Al-Musyarakah*
- 2) *Al-Mudharabah*
- 3) *Al-Muzara’ah*
- 4) *Al-Musaqah*

Bagi Hasil adalah Keuntungan/Hasil yang diperoleh dari pengelolaan dana baik investasi maupun transaksi jual beli yang diberikan kepada nasabah dengan persyaratan (M. Yazid Afandi, 2009; 1):

- 1) Perhitungan Bagi Hasil disepakati menggunakan pendekatan/pola:
 - a. Revenue Sharing
 - b. Profit & Loss Sharing.
- 2) Pada saat akad terjadi wajib disepakati sistem bagi hasil yang digunakan, apakah RS, PLS atau Gross Profit. Kalau tidak disepakati akad itu menjadi gharar.
- 3) Waktu dibagikannya bagi hasil harus disepakati oleh kedua belah pihak, misalnya setiap bulan atau waktu yang telah disepakati.

- 4) Pembagian bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati diawal dan tercantum dalam akad.

Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan (M. Syafi'i Antonio, 2001; 278).

b. Konsep Bagi Hasil

Konsep bagi hasil ini sangat berbeda sekali dengan konsep bunga yang diterapkan oleh sistem ekonomi konvensional. dalam ekonomi syariah, konsep bagi hasil dapat dijabarkan sebagai berikut (Nurul Hak, 2011; 112):

- 1) Pemilik dana menanamkan dananya melalui institusi keuangan yang bertindak sebagai pengelola dana.
- 2) Pengelola mengelola dana-dana tersebut dalam sistem yang dikenal dengan sistem *pool of fund* (penghimpunan dana), selanjutnya pengelola akan menginvestasikan dana-dana tersebut ke dalam proyek atau usaha-usaha yang layak dan menguntungkan serta memenuhi semua aspek syariah.
- 3) Kedua belah pihak membuat kesepakatan (akad) yang berisi ruang lingkup kerjasama, jumlah nominal dana, nisbah, dan jangka waktu berlakunya kesepakatan tersebut.
- 4) Sumber dana terdiri dari:
 - a) Simpanan: tabungan dan simpanan berjangka.
 - b) Modal: simpanan pokok, simpanan wajib, dana lain-lain.
 - c) Hutang pihak lain.

c. Jenis-jenis Akad Bagi Hasil

Bentuk-bentuk kontrak kerjasama bagi hasil dalam perbankan syariah secara umum dapat dilakukan dalam empat akad, yaitu *Musyarakah*, *Mudharabah*, *Muzara'ah* dan *Musaqah*. Namun, pada penerapannya prinsip yang digunakan pada sistem bagi hasil, pada umumnya bank syariah menggunakan kontrak kerjasama pada akad *Musyarakah* dan *Mudharabah* (M. Syafei Antonio, 1999; 129).

1) Musyarakah (*Joint Venture Profit & Loss Sharing*)

Manan mengatakan *musyarakah* adalah hubungan kemitraan antara bank dengan konsumen untuk suatu masa terbatas pada suatu proyek baik bank maupun konsumen memasukkan modal dalam perbandingan yang berbeda dan menyetujui suatu laba yang ditetapkan sebelumnya, lebih lanjut Manan mengatakan bahwa sistem ini juga didasarkan atas prinsip untuk mengurangi kemungkinan partisipasi yang menjerumus kepada kemitraan akhir oleh konsumen dengan diberikannya hak pada bank kepada mitra usaha untuk membayar kembali saham bank secara sekaligus ataupun secara berangsurangsur dari sebagian pendapatan bersih operasinya.

Musyarakah adalah mencampurkan salah satu dari macam harta dengan harta lainnya sehingga tidak dapat dibedakan di antara keduanya. Dalam pengertian lain *musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau

amal/*expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan (M. Syaifei Antonio, 1999; 129).

2) Mudharabah (*Trustee Profit Sharing*)

Mudharabah atau *qiradh* termasuk salah satu bentuk akad syirkah (perkongsi). Istilah lain *mudharabah* digunakan oleh orang Irak, sedangkan orang Hijaz menyebutnya dengan istilah *qiradh*. Dengan demikian, *mudharabah* dan *qiradh* adalah istilah maksud yang sama (Rachmat Syaifei, 2001; 223).

Mudharabah termasuk juga perjanjian antara pemilik modal (uang dan barang) dengan pengusaha dimana pemilik modal bersedia membiayai sepenuhnya suatu usaha /proyek dan pengusaha setuju untuk mengelola proyek tersebut dengan bagi hasil sesuai dengan perjanjian (Warkum Sumitro, 2004; 32). Oleh karena itu ada beberapa rukun dan syarat dalam pembiayaan *mudharabah* yang harus diperhatikan yaitu (Warkum Sumitro, 2004; 33):

- a) Pelaku (pemilik modal maupun pelaksana usaha)
- b) Objek *mudharabah* (modal dan kerja)
- c) Persetujuan kedua belah pihak (ijab-qabul)
- d) Nisbah Keuntungan

Adapun bentuk-bentuk *mudharabah* yang dilakukan dalam perbankan syariah dari pengumpulan dan penyaluran dana adalah (Warkum Sumitro, 2004; 34):

- 1) Tabungan *Mudharabah* Yaitu simpanan pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat atau beberapa kali sesuai perjanjian.
 - 2) Deposito *Mudharabah* Yaitu merupakan investasi melalui simpanan pihak ketiga (perseorangan atau badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu (jatuh tempo), dengan mendapat imbalan bagi hasil.
 - 3) Investasi *Mudharabah* antar Bank (IMA). Yaitu sarana kegiatan investasi jangka pendek dalam rupiah antar peserta pasar uang antar Bank Syariah berdasarkan prinsip *mudharabah* dimana keuntungan akan dibagikan kepada kedua belah pihak (pembeli dan penjual sertifikat IMA) berdasarkan *nisbah* yang telah disepakati sebelumnya.
- d. Sistem *Profit Sharing* atau Bagi Hasil dan Pendapat Ulama Mengenai *Profit Sharing* (Bagi Hasil) Bank Syariah

Dalam aplikasinya, mekanisme penghitungan bagi hasil dapat dilakukan dengan dua macam pendekatan, yaitu (Muhammad, 2002; 101):

- 1) Pendekatan *profit sharing* (bagi laba).

Profit sharing menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan. Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. *Profit* secara istilah adalah perbedaan yang timbul ketika total pendapatan (*total revenue*) suatu perusahaan lebih besar dari biaya total (*total cost*).

Di dalam istilah lain *profit sharing* adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut (Tim Pengembangan Perbankan Syariah IBI, 2001; 264).

- 2) Pendekatan *revenue sharing* (bagi pendapatan).

Revenue (pendapatan) dalam kamus ekonomi adalah hasil uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari penjualan barang-barang (*goods*) dan jasa-jasa (*services*) yang dihasilkannya dari pendapatan penjualan (*sales revenue*) (Cristopher Pass dan Bryan Lowes, 1994; 583).

Dalam arti lain *revenue* merupakan besaran yang mengacu pada perkalian antara jumlah *out-put* yang dihasilkan dari kagiatan produksi dikalikan dengan harga barang atau jasa dari suatu produksi tersebut.

Prinsip *revenue sharing* diterapkan berdasarkan pendapat dari Syafi'i yang mengatakan bahwa *mudharib* tidak boleh menggunakan harta *mudharabah* sebagai biaya baik dalam keadaan menetap maupun bepergian (diperjalanan) karena *mudharib* telah mendapatkan bagian keuntungan maka ia tidak berhak mendapatkan sesuatu (nafkah) dari harta itu yang pada akhirnya ia akan mendapat yang lebih besar dari bagian *shahibul maal*.

Sedangkan, untuk *profit sharing* diterapkan berdasarkan pendapat dari Abu hanifah, Malik, Zaidiyah yang mengatakan bahwa *mudharib* dapat membelanjakan harta *mudharabah* hanya bila perdagangannya itu diperjalanan saja baik itu berupa biaya makan, minum, pakaian dan sebagainya. Hambali mengatakan bahwa *mudharib* boleh menafkahkan sebagian dari harta *mudharabah* baik dalam keadaan menetap atau bepergian dengan izin *shahibul maal*, tetapi besarnya nafkah yang boleh digunakan adalah nafkah yang telah dikenal (menurut kebiasaan) para pedagang dan tidak boros (Wiroso, 2005; 118).

2. Minat Nasabah Non-muslim menjadi Nasabah BRI Syariah

a. Teori Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu (Poerwadaminta, W.J.S., 2006; 769). Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab (2004; 263) mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang. Sedangkan Menurut Andi Mappiare definisi minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

b. Macam-macam Minat

Abdul Rahman Shaleh dan Wahab, Muhib Abdul, (2004; 52) Minat dapat dibagi menjadi tiga macam (berdasarkan timbulnya, berdasarkan arahnya dan cara mengungkapkannya) yaitu sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural.
- 2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik.
- 3) Berdasarkan cara mengungkapkan, minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu: a) Expressed interest: minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk menyatakan kegiatan yang disenangi maupun tidak, dari jawabannya dapat diketahui minatnya, b) Manifest interest: minat yang diungkapkan dengan melakukan pengamatan langsung, c) Tasted interest:

minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif, dan d) Inventoried interest: minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.

c. Crow and Crow,(2001; 45) Ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:

- 1) Faktor dorongan dari dalam
- 2) Faktor Motif Sosial
- 3) Faktor Emosional atau Perasaan

3. Nasabah Bank

a. Teori Nasabah

Nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank dalam hal keuangan. Nasabah merupakan orang yang menerima kucuran dana dari pihak bank (Kasmir, 2002; 22).

b. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah

Lembaga keuangan yang paling dominan adalah di sektor perbankan. Jadi di sini akan dibahas tentang perlindungan terhadap nasabah Bank (Republik Indonesia, 2011; 73).

Pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998, bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Usaha Bank Umum dalam menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan, pengertian simpanan ditentukan dalam Pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998, bahwa “Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998 hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana terdapat dua hubungan, yaitu (Saladin Djaslim, 1994; 54): 1) hubungan yang didasarkan atas kepercayaan, dan 2) hubungan yang didasarkan perjanjian penyimpanan.

Kewajiban bank terhadap nasabah di antaranya sebagai berikut (Saladin Djaslim, 1994; 56): 1) Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu “segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya (Pasal 1 angka 28 UU No. 10 Tahun 1998); 2) Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank, 3) Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito, 4) Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu, 5) Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabah-nya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari

nasabah, dengan maksud mencegah hak-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

4. Non-muslim

Non-Muslim adalah nasabah yang mempunyai keyakinan di luar agama Islam. Berdasarkan terminologi fikih Islam klasik, non-muslim disebut *zimmi*, yang diartikan sebagai kaum yang hidup dalam pemerintahan Islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat, namun diwajibkan membayar pajak (*jizyah*).

Non-muslim yang tinggal di negara Islam memperoleh hak-hak asasi mereka yang ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah. Hak-hak yang diberikan kepada orang kafir *zimmi* merupakan suatu ketetapan yang tidak dapat ditarik kembali. Orang muslim wajib melindungi kehidupan, harta kekayaan dan kehormatan non-muslim karena itu bagian dari iman.

Para ulama telah mengelompokkan warga non-muslim yang boleh tinggal di negara Islam dalam beberapa kategori, yaitu:

- a. Kaum zimmi: *Ahl al-Zimmah* atau mereka yang mengakui hegemoni Negara Islam, yang mempunyai persoalan yang ditetapkan oleh perjanjian keamanan. Negara Islam wajib melindungi mereka berdasarkan keamanan tersebut.
- b. Penduduk yang ditaklukkan: non-muslim adalah orang yang berperang melawan kaum muslimin, lalu mereka dikalahkan oleh kaum muslimin dan tidak lagi mempunyai kekuatan. Mereka ini otomatis menjadi zimmi atau menjadi tanggung jawab negara Islam. Mereka harus membayar *jizyah* yang ditetapkan, namun mereka tetap mendapat perlindungan dalam hidup mereka, kekayaan dan kehormatan seperti yang diberlakukan terhadap orang Islam.
- c. Non-Muslim yang tinggal di negara Islam sebagai warga negara.
- d. Non-muslim yang tinggal di negara Islam untuk sementara.
- e. Penduduk asing yang memilih dengan sukarela hidup di wilayah negara Islam.

Ada sejumlah pedoman dalam al-Quran dan sunnah yang menjelaskan tentang upaya memperkuat hubungan antara muslim dan non-muslim. Dasar hubungan tersebut termaktub dalam Q.S. Muntahah 60/ 8-9: Terjemahannya:

“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan Berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang Berlaku adil. Sesungguhnya Allah hanya melarang kamu menjadikan sebagai kawanmu orang-orang yang memerangimu karena agama dan mengusir kamu dari negerimu, dan membantu (orang lain) untuk mengusirmu. Dan Barangsiapa menjadikan mereka sebagai kawan, Maka mereka Itulah orang-orang yang zalim.”.

Ayat ini memberi penjelasan bahwa orang muslim dituntut untuk bersikap baik dan adil terhadap orang-orang kafir, kecuali kalau mereka memerangi atau mengusir kaum muslimin dan agama mereka.

5. Bank Syariah

- a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Muhammad, (2002; 7) Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bung. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Berdasarkan pengertian tersebut, bank Islam berarti bank yang tatacara bermuamalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-qur'an dan Hadits.

Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam Muhammad, (2002; 13). Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha (Ismail, 2011; 32). Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam (Ismail, 2011; 32).

b. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut (Edy Wibowo, dan Untung Handy Widodo, 2005), h. 37):

- a) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan.
- c) Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank-bank dengan metode lain.

c. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah menurut Tim Pengembangan Perbankan Syari'ah Institute Banking Indonesia, (2002; 23-24) adalah: a) Manager investasi, b) Investor, c) Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, dan d) Pelaksanaan kegiatan sosial.

Hipotesis

Hipotesis dalam suatu penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara tentang adanya hubungan tertentu antara variabel-variabel yang digunakan terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti benar melalui data yang dikumpulkan (Sugiono, 2008; 72).

Terdiri dari hipotesis objek (H0) dan hipotesis (Ha) adalah sebagai berikut:

H01 = Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

Ha1= Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

H02= *Profit Sharing* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

Ha2= *Profit Sharing* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

Metode Penelitian

Tempat dan Waktu

Penelitian kali ini dilakukan di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado, dimulai dari bulan Oktober 2017 sampai dengan bulan Desember 2017.

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yakni pengamatan langsung keobyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Berdasarkan masalah penelitian ini termasuk penelitian kausal komparatif.

Menurut Mudrajad Kuncoro (2003; 252), penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang menjadi penyebab melalui data tertentu. Berdasarkan jenis data pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif untuk mengukur variabel bebas dan terikat dengan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik.

Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan Sugiyono (2010), h.115), Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.963 nasabah non-muslim, data diri hasil wawancara dengan Annisa Yusuf Arfani selaku *Costumer Service* BRI Syariah Cabang Manado.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012; 16), Sampel merupakan sebagian dari populasi atau dalam istilah matematika dapat disebut sebagai himpunan bagian atau subjek dari populasi. Sampel pada penelitian ini yaitu sebagian nasabah non-muslim yang mempunyai minat untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Penelitian ini menggunakan teknik incidental, yaitu pemberian kuesioner kepada nasabah, dan menggunakan Rumus Slovin untuk jumlah sampel yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

$$\text{Perhitungan: } n = \frac{2.963}{2.963 (0.10)^2 + 1} = \frac{2.963}{29.63 + 1} = \frac{2.963}{30.63} = 97$$

Data dan Instrumen

Sumber data

Eko Putro Widoyoko, (2012; 33) Sumber data dalam penelitian ini mencakup dua jenis data yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian dengan menggunakan alat pengukuran berupa kuesioner atau angket.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung diperoleh oleh peneliti dari responden penelitian.

Instrument

Karena instrument penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala (Sugiono, 2008; 92). Skala yang dipakai adalah skala likert yaitu skala pelayanan, skala *Profit Sharing* dan skala minat. Masing-masing skala dengan pilihan jawaban SS, S, R, TS, STS, dengan rentang skor bergerak dari 1-5. Instrumen penelitian ini dapat dilihat pada lampiran 2.

Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai. Skala Likert menurut (Sugiyono, 2009; 132) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala Likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

STS	(Sangat Tidak Setuju)	= skor 1
TS	(Tidak Setuju)	= skor 2
R	(Ragu-ragu)	= skor 3
S	(Setuju)	= skor 4
SS	(Sangat Setuju)	= skor 5

Teknik analisis data

Teknik analisa merupakan kegiatan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2014; 147).

1. Uji Asumsai Klasik
- c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk

mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic (Imam Ghozali, 2006; 110).

d. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*. Jika variabel *independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independen* sama dengan nol (Imam Ghozali, 2006; 91).

e. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda ada hubungan antara nilai-nilai *Error* dalam waktu tertentu. Jika terjadi auto korelasi maka ada penyakit auto korelasi (Agus Widarjon, 2010; 98)

f. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk melihat adanya masalah heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait dengan residualnya. Cara menganalisisnya adalah sebagai berikut (Muhammad Nisfiannoor, 2009; 92):

- 1) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit, jika terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas.
 - 2) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengidentifikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Pengujian Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memilih ketepatan instrument pengukuran apa yang akan di ukur, yaitu ketepatan dan kecermatan tes dalam menjelaskan fungsi pengukurannya. Pengujian ini untuk mengetahui kebenaran istrumen penelitian agar dapat memberikan informasi yang akurat tentang hal yang diukur. Validitas suatu pernyataan dapat dilihat pada hasil *output SPSS versi 16* pada tabel *Correlations*, jika butir pernyataan itu valid terdapat tanda (*) pada hasil *Pearson Correlations* (Agus Eko Sujianto, 2009; 98).

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil sesuatu pengukuran, yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu mengukur yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (Imam Ghozali, 2010; 87).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukuran dalam gejala yang sama. Apabila suatu alat pengukur telah dinyatakan valid, maka tahapan berikutnya adalah mengukur realibitas dari alat. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda (*multiple linier regression*) bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memperdiksi variabel terkait dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas.

Dimana:

Y= Minat Menjadi Nasabah

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Pelayanan

X₂ = *Profit Sharing*

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

a. Uji Parsial (T)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independen* secara individual (parsial) terhadap variabel *dependen*. Hipotesis yang digunakan adalah:

Menggunakan H₀ dan H₁:

H₀ : H₁ = 0, berarti tidak terdapat pengaruh yang nyata antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

H₀ : H₁ ≠ 0, berarti terdapat pengaruh yang nyata antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

Pada tingkat signifikan 10% dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

3) Jika sig > 0.5, maka H₁ diterima.

4) Jika sig < 0.5, maka H₁ ditolak

b. Uji Simultan (F)

Uji statistik F digunakan untuk mencari apakah semua variabel *independen* yang digunakan dalam model regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Hipotesis yang digunakan adalah:

1) H₀ : β₁, β₂, β₃ = 0, variabel *independen* tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*.

2) H₁ : β₁, β₂, β₃ ≠ 0, variabel *independen* berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*

Pada tingkat signifikan 10% dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

1) H₀ ditolak dan H₁ diterima, apabila F_{hitung} > F_{tabel}, artinya *independen* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara nyata.

2) H₀ diterima dan H₁ ditolak, apabila F_{hitung} < F_{tabel}, artinya *independen* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara nyata.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi

beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 2013. Dengan struktur pimpinan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Nama	Jabatan	Masa Jabatan
1.	a. Firman Arif b. Boy Tediando	Pimpinan Cabang Manager Operasional	Mei 2013 sampai Januari 2015
2.	a. Yusran Rusli b. Sofwan Hariri	Pimpinan Cabang Manager Operasional	Januari 2015 sampai September 2016
3.	a. Meizar Ichsan b. Pingkan Kaligis	Pimpinan Cabang Manager Operasional	September 2016 sampai Mei 2017
4.	a. Romedi Hakim b. Pingkan Kaligis	Pimpinan Cabang Manager Operasional	Mei 2017 sampai sekarang

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

Pembahasan

1. Gambaran Umum Responden

Pemberian skala kepada nasabah non-muslim yang menabung di BRI syariah Cabang Manado. Dimana sampel penelitian ini adalah responden yang bertemu dengan peneliti. Sehingga pengambilan skala saat itu juga secara langsung dilakukan, dengan demikian pengambilan skala persentase 100%

2. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan jenis kelamin

Adapun data dan persentase mengenai Jenis kelamin responden nasabah non-muslim BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado adalah sebagai berikut: laki-laki berjumlah 55 orang sedangkan perempuan berjumlah 42 orang. Yang menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Laki-laki mempunyai persentase sebesar 56,7% sedangkan perempuan sebesar 43,3%.

b. Berdasarkan Agama

Responden yang beragama Kristen berjumlah 80 orang, yang beragama Budha sebanyak 15 orang dan sedangkan Khonghuchu sebanyak 2 orang. Yang berarti bahwa responden yang memeluk agama Kristen lebih banyak di banding dengan budha, dan khonhuchu. Kristen dengan persentase 82,3%, budha sebesar 15,5%, sedangkan sisanya khonghuchu 2,1%.

c. Berdasarkan usia/umur

Adapun data dan persentase mengenai usia responden nasabah non-muslim BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini mempunyai usia antara 20 tahun sampai dengan 65 tahun. Dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menjadi nasabah non-muslim pada BRI Syariah Cabang Manado adalah yang berusia 36-45 sebanyak 33 orang atau 34.0%. Usia 25-35 sebanyak 23 orang atau 23.7%. Dan yang berusia 46-55 sebanyak 21 orang atau 21.6%. Usia 56-65 sebanyak 9 orang atau 9.3%. Usia 20-24 sebanyak 7 orang atau 7.2%. Dan terakhir yang berusia 66-75 sebanyak 4 orang atau 4.1%.

d. Berdasarkan pendidikan terakhir

Tingkat pendidikan yang dimaksud dalam gambaran umum responden adalah tingkat pendidikan terakhir yang dijalani oleh responden. Informasi tingkat pendidikan ini cukup penting karena semakin tinggi tingkat pendidikan responden diperkirakan semakin tinggi tingkat pengetahuannya tentang perbankan syariah. Adapun data dan persentase mengenai pendidikan nasabah non-muslim BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut. Berdasarkan keterangan diatas, menunjukkan sebagian besar nasabah non-muslim BRI Syariah Cabang Manado yang diambil sebagai responden, sebagian besar berpendidikan SARJANA atau S1 sebanyak 49 orang atau 50.5%, kemudian SMA 37 orang atau 38.1 %, Diploma sebanyak 6 orang atau 6.2%, SMP sebanyak 5 orang atau 5.2 %.

Dari hasil uji Klasifikasi gender, kepercayaan/agama, usia/umur, dan pendidikan terakhir dapat dibuktikan dan dilihat pada tabel klasifikasi yang ada pada lampiran 5

Analisis Data

a. Uji Validitas

Dari hasil analisis didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{Tabel} .

1) Uji Validitas Variabel Pelayanan

Hasil uji validitas terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 dan di uji menggunakan bantuan SPSS versi 16, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel pelayanan diperoleh hasil $r_{Hitung} >$ dari r_{Tabel} , yang berarti uji validitas untuk pernyataan variabel pelayanan dinyatakan valid semua karena lebih dari 0.202.

2) Uji Validitas Variabel *Profit Sharing*

Hasil uji validitas terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *Profit Sharing*. Hasil pengolahan data uji validitas variabel *Profit Sharing* diperoleh hasil $r_{Hitung} >$ dari r_{Tabel} , dari 5 pernyataan pada lembar

Skala, uji validitas untuk pernyataan variabel *Profit Sharing* dinyatakan valid semua karena lebih dari 0.202.

3) Uji Validitas Variabel Minat

Hasil uji validitas terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Minat dengan jumlah pernyataan sebanyak 6 dan di uji menggunakan bantuan SPSS versi 16, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel Minat diperoleh hasil $r_{Hitung} > r_{Tabel}$, yang berarti uji validitas untuk pernyataan variabel Minat dinyatakan valid semua karena lebih dari 0.202.

Dari hasil uji validitas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dari semua variabel dari variabel X1, X2 dan Y dapat dikatakan Valid, karena nilai $R_{Hitung} > R_{Tabel}$, dan dapat dibuktikan dengan tabel Validitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitasnya menunjukkan konsistensi.

1) Uji *Reliabilitas* Variabel Pelayanan

Hasil *print out* uji *Reliabilitas* yang ada pada lampiran 6 menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas variabel pelayanan sebesar 0,774 yang berarti variabel pelayanan reliabel karena $0,774 > 0,202$, yang dalam hal ini standar untuk reliabilitas instrument adalah $t_{Tabel} (0,202)$.

2) Uji Reliabilitas Variabel *Profit Sharing*

Nilai *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas variabel *Profit Sharing* sebesar 0,795 yang berarti variabel *Profit Sharing* reliabel karena $0,795 > 0,202$, yang dalam hal ini standar untuk reliabilitas instrument adalah $t_{Tabel} (0,202)$.

3) Uji Reliabilitas Variabel Minat

Hasil *print out* yang dilampirkan pada lampiran 6 menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas variabel minat sebesar 0,762 yang berarti variabel minat reliabel karena $0,762 > 0,202$, yang dalam hal ini standar untuk reliabilitas instrument adalah $t_{Tabel} (0,202)$.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Jika data menyebar kesekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas (Singgih Santoso, 2000; 214).

Berdasarkan gambar yang ada pada lampiran 7 dapat disimpulkan bahwa data yang mengikuti sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Jadi, data dapat disimpulkan bahwa menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Data penelitian dikatakan bebas dari masalah Multikolinieritas apabila kolom *colliearity Statistic* menunjukkan hasil *Tollerance* di atas 10% dan nilai *Variation Inflasi Faktor* (VIF) tidak lebih dari 10. Ini berarti data penelitian bebas dari Multikolinieritas.

Berdasarkan hasil tabel uji *Multikolinearitas* bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0.10 dan nilai VIF tidak lebih besar dari 10.00 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen maka modal regresi terbebas dari masalah Multikolinearitas. Dengan nilai *Tolerance* $X_1, X_2 = 0.765 > 0.10$ dan nilai VIF dari $X_1, X_2 = 1.307 < 10.00$. Tabel uji *Multikolinearitas*.

c. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi (Husein Umar, 2003; 188)

Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering dilakukan adalah Uji Durbin-Watson.

Berdasarkan tabel *Autokorelasi Durbin Watson* yang ada pada lampiran 7 dengan variabel independen dalam model regresi adalah 2 serta jumlah sampel sebanyak 97 petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya auto korelasi dengan melihat besarnya *Durbin Watson*.

a) Jika angka DW di bawah -2 terdapat auto korelasi positif

b) Jika angka DW -3 sampai +2 tidak terdapat auto korelasi

Dari tabel *Durbin Watson* didapatkan nilai sebesar 2.038 maka dapat dikatakan penelitian ini tidak terindikasi autokorelasi.

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis Regresi Linier Berganda untuk membuktikan hipotesis penelitian. Analisis ini akan menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari skala. Perhitungan statistic dalam analisis Regresi Linier Berganda yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS versi 16*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Regresi Berganda diantaranya:

a) Persamaan regresi

Analisi Regresi Berganda untuk mengetahui pola hubungan antara variabel independent (pelayanan, *Profit Sharing*) dengan variabel dependent (minat) dinyatakan dengan persamaan model regresi yaitu:

$$Y = 7.865 + 0.336X_1 + 0.410X_2$$

$$Y = \text{Minat}$$

$$X_1 = \text{Pelayanan}$$

$$X_2 = \text{Profit Sharing}$$

$$e = \text{Error term (kesalahan pengganggu)}$$

Dari persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 7,885 menyatakan bahwa jika variabel independent nilainya 0, maka keputusan minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado nilainya adalah sebesar 7.865
- 2) Koefisien Regresi X_1 (pelayanan) sebesar 0.336 (33,6), pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap minat nasabah non-muslim Muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado, maka semakin naik minat nasabah non-muslim menjadi nasabah pada bank tersebut.
- 3) Koefisien Regresi X_2 (*Profit Sharing*) sebesar 0.410 (41,0), menyatakan bahwa variabel *Profit Sharing* mempunyai pengaruh positif dan faktor yang

paling berpengaruh besar terhadap minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado. Hal ini mengatakan semakin baik *Profit Sharing* bank maka minat nasabah non-muslim untuk menjadi nasabah bank tersebut juga baik. Tabel Analisis Regresi Berganda dapat dibuktikan pada lampiran 8.

b) Uji Parsial (Uji T)

Uji T menunjukkan apakah variabel bebas mempunyai pengaruh secara parsial atau tidak terhadap variabel terkait. Dibawah ini Tabel *Coefficients* untuk menguji hipotesis dengan menggunakan Uji T.

Hasil uji T yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16* dapat dilihat pada tabel *Coefficients* hubungan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai *p-value*, yang memenuhi standar <10%.

$$t_{Tabel} = t(a/2 ; n-k-1) = t(0,05 ; 94) = 1,666$$

1) Variabel Pelayanan (H_1)

Dari uji T yang dilakukan pada variabel Pelayanan diketahui bahwa nilai *p-value* pada kolom *Sig < a = 0,000 < 0,05* dan nilai *hitung 3.729 > t_{tabel} 1,666* yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Minat menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

2) Variabel Bagi Hasil (H_2)

Dari uji T yang dilakukan pada variabel *Profit Sharing*/Bagi Hasil diketahui bahwa nilai *p-value* pada kolom *Sig < a = 0,000 < 0,5* dan nilai *hitung 4.549 > t_{tabel} 1,666* maka berarti berpengaruh signifikan terhadap Minat menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dan *Profit Sharing* berpengaruh signifikan terhadap Minat menjadi nasabah BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado dan tabel untuk uji *Parsial* (T) terdapat pada lampiran 8.

c) Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

$$F_{Tabel} = F(k ; n-k) = F(2 ; 95) = 2,36$$

Berdasarkan tabel *Simultan* (F) pada lampiran 8 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{Hitung} 33.375 > F_{Tabel} 2,36$, maka dapat disimpulkan bahwa terhadap pengaruh X_1 , dan X_2 secara simultan terhadap Y

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan penelitian ini maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non-muslim menjadi nasabah di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado, dengan tingkat signifikan 0.05, dikarenakan nilai signifikan variabel pelayanan sebesar $Sig < a = 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{Hitung} 3.729 > t_{tabel} 1,666$ yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Minat.

2. Variabel *Profit Sharing* signifikan terhadap minat nasabah non-musim menjadi nasabah di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado, dengan tingkat signifikan 0.05, dikarenakan nilai signifikan variabel *profit sharing* sebesar $Sig < a = 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{Hitung} 3,729 > t_{Tabel} 1,666$ yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Minat.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat.

1. Bagi pihak BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat non-muslim lebih tertarik untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KC (Kantor Cabang) Manado dan untuk *Profit Sharing* agar pihak bank lebih diperhatikan, agar nasabah non-muslim lebih paham dengan Produk *Profit Sharing*
2. Bagi peneliti selanjutnya yang meneliti dengan topik yang sama diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih luas lagi.

Daftar Pustaka

- Abdul Rachman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, 2004, Jakarta: Prenada Media *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*.
- Agus Eko Sujianto, 2009, Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16,0*.
- Agus Widarjon, 2010, Yogyakarta: STIE YKPN, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*.
- Andi Mappiare, 1994, Surabaya: Usana Offset Printing, *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*.
- Anton M. Moeliono, dkk, 1999, Jakarta: Balai Pustaka, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Cristopher Pass dan Bryan Lowes, 1994, Jakarta: Erlangga, *Kamus Lengkap Ekonomi, Edisi ke-2*.
- Crow and Crow, 2001, Surabaya: Bina Ilmu, *Psikologi Pendidikan*.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, Al-mumtahanah ayat 8-9.
- Edy Wibowo dan Untung Handy Widodo, 2005, Bogor: Ghalia Indonesia, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah?*.
- Evi Yupiteri dan Raina Linda Sari, 2012, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non-Muslim menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*, dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1
- Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non-Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di DKI Jakarta*, dalam Jurnal Al-Muzara'ah, Vol. 2, No. 1
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006, Bandung: Mizan Pustaka *Syari'ah Marketing*.
- Husein Umar, 2003, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, *Metode Riset Bisnis*.
- Imam Ghozali, 2006, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Ismail, MBA, Ak, 2011, Jakarta: Prenada Media, Perbankan Syariah.

- Karnaen Perwataatmadja, MPA. dan H. M. Syafi'i Antonio, M. Ec., 1992, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*.
- Kasmir, 2002, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, *Dasar-Dasar Perbankan*.
- Kashmir, SE.,MM, 2008, Jakarta: Kencana, *Pemesaran Bank*.
- Lihin, 2014. *Pengertian Non-Muslim dalam Ilmu Fikih*. (Online), www.referensimakalah.com.html. (Diakses pada 29 November 2017 pukul 12.32 wita).
- Marlina Ayu Apriyantini, 2014, *Faktor yang Mempengaruhi Non-Muslim menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*, dalam skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- M. Luthfi Hamidi, 2003, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*.
- M. Syafei Antonio, 1999, Jakarta: Tazkiya Institute dan BI, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*.
- M. Syafi'i Antonio, 2001, Jakarta: Tazkia Institute, *Bank Islam Teori dan Praktek., Bank Syari'ah: Dari Teori Ke Praktek*,
- Dodik Siswantoro, *Analisis Persepsi Pengaruh Pendapatan Bank Syari'ah Terhadap Bagi Hasil Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah*, 2001, Jakarta: Tazkia Institute, *Bank Islam Teori dan Praktek*.
- Mudrajad Kuncoro, 2003, Jakarta: Erlanggha, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*.
- Muhammad, 2002, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, *Manajemen Bank Syariah*.
- Muhammad, M.Ag, 2002, Yogyakarta: AMPYKPN, *Manajemen Bank Syari'ah*.
- Muhammad Ridwan, 2004, Yogyakarta: UII Press, *Manajenen Baitul Maal Wa Tamwil*.
- M. Yazid Afandi, 2009, Yogyakarta: Logung Pustaka, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*.
- Nurul Hak, 2011, Yogyakarta: Sukses Offset, *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syariah*.
- Philip, Kotler, 2001, Jakarta Erlangga, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I.
- Poerwadaminta, W.J.S., 2006, Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Rachmadi Usman, 2002, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*.
- Rachmat Syafei, MA., 2001, Bandung: Pustaka Setia, *Fiqh Muamalah*.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006, Jakarta: Salemba Empat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*.
- Republik Indonesia, 2011, Keuangan. Jakarta, *Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa*.
- Rifa'atul Machmudah, 2009, *factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah Non-Muslim menjadi nasabah dibank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang*, dalam skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Saladin Djaslim, 1994, Jakarta: CV Rajawali, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*.
- Sedyana, 1995, Bandung: Presko, *Perilaku Konsumen*.

- Singgih Santoso, 2000, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*.
- Sugiono, 2008, Bandung: Alfabet, *Metode Penelitian Bisnis*.
- , 2009, Bandung: Alfabeta, *Metode Penelitian Bisnis*.
- , 2010, Bandung: Alfabeta, *Metode Penelitian Pendidikan*.
- , 2012, Bandung: Alfabeta, *Statistika untuk Penelitian*.
- , 2014, Bandung: Alfabeta, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah IBI, 2001, Jakarta: Djambatan, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*.
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institute Banking Indonesia, 2002, Jakarta: Karya Unipress, *Konsep, Produk, Implementasi Operasional Bank Syari'ah*.
- Warkum Sumitro, 2004, Jakarta: PT. Grafindo Persada, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*.
- Widoyoko, Eko Putro, 2012, Yogyakarta: Pustaka Pelajar *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*.
- Wiroso, 2005, Jakarta: PT. Grasindo, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*.