


**PERSEPSI NASABAH NON ISLAM TERHADAP
PENGARUH PELAYANAN, BAGI HASIL, DAN PROMOSI
DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS NASABAH NON ISLAM 
DI BANK SYARIAH INDONESIA)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

NADIA EKA SEPTIANI

NIM : 1707025025

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2021/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Pengaruh Nasabah Non Islam Terhadap Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil dan Promosi di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Non Islam di Bank Syariah Indonesia)”** merupakan hasil karya asli saya yang menunjukkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan hasil jiplak dari karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 7 Oktober 2021

Penulis



(Nadia Eka Septiani)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Nasabah Non Islam Terhadap Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Promosi di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Non Islam di Bank Syariah Indonesia)”, ditulis oleh Nadia Eka Septiani, NIM: 1707025025, telah disetujui untuk diajukan kedalam sidang skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Pembimbing




(Arif Hamzah, M.A)

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah Non Islam Terhadap Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, Dan Promosi Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Non Islam Di Bank Syariah Indonesia)” ditulis oleh Nadia Eka Septiani (NIM. 1707025025), telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Oktober 2021, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan.


(Fitri Liza, M.A.) " 23/11/2021

Nama

Fitri Liza, M.A

Tanda Tangan



Tanggal

23/11/2021

Ketua

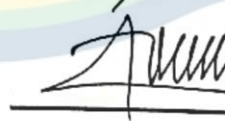
Ai Fatimah Nur Fuad, LC, M.A, Ph.D



18/11/2021

Sekretaris

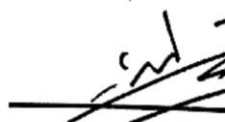
Arif Hamzah, M.A



18/11/2021

Anggota/Pembimbing

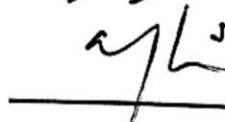
Nur Melinda Lestari, M.H



10/11/2021

Anggota/Penguji I

Ahmad Said Matondang, ME.Sy



15/11/2021

Anggota/Penguji II

ABSTRAKSI

Nadia Eka Septiani, Persepsi Nasabah Non Islam Terhadap Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, Dan Promosi Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Non Islam Di Bank Syariah Indonesia) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof.D.R. HAMKA.

Penulis melakukan penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya nasabah non islam yang menabung di bank syariah, walaupun masih belum banyak yang menggunakan. Hal ini dapat dirumuskan pada permasalahan yang ada antara lain; bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia, bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap bagi hasil Bank Syariah Indonesia dan bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap promosi Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh persepsi nasabah non islam terhadap pelayanan, bagi hasil, dan promosi di Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif bersifat analisis deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan melalui observasi, kuisisioner yang dibagikan kepada informan, dan wawancara mendalam kepada informan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 responden nasabah non islam dan 1 responden pihak bank syariah. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, bagi hasil dan promosi sangat berpengaruh kepada persepsi nasabah non islam. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah non islam menghasilkan persepsi yang cukup baik dengan skor kuisisioner yang tinggi. Tanggapan yang baik dan positif bahwa mereka merasakan pelayanan yang baru dan berbeda serta membuat mereka lebih aman dan nyaman oleh fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia. Sistem bagi hasil dan nisbah bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Indonesia relative cukup tinggi dan menguntungkan nasabah. Dan promosi yang dilakukan Bank

Syariah Indonesia bisa membuat nasabah islam dan non islam tertarik untuk menyimpan dananya di Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci : *Persepsi nasabah, Pelayanan, Bagi Hasil, dan Promosi.*



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Bank Syariah	15

B. Presepsi	23
C. Pelayanan	29
D. Bagi Hasil.....	44
E. Promosi	48
F. Kerangka Berpikir.....	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	53
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	53
B. Metode Pengumpulan Data.....	53
C. Metode Pengolahan Data	54
D. Metode Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	43
B. Informasi Informan	63
C. Uraian Hasil Penelitian	72
D. Analisis Hasil Penelitian	83
E. Deskripsi Hasil Penelitian.....	96
F. Uji Kelayakan Instrumen	104
G. Uji Asumsi Klasik.....	105
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	107
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112

B. Saran-saran.....113

DAFTAR PUSTAKA.....114

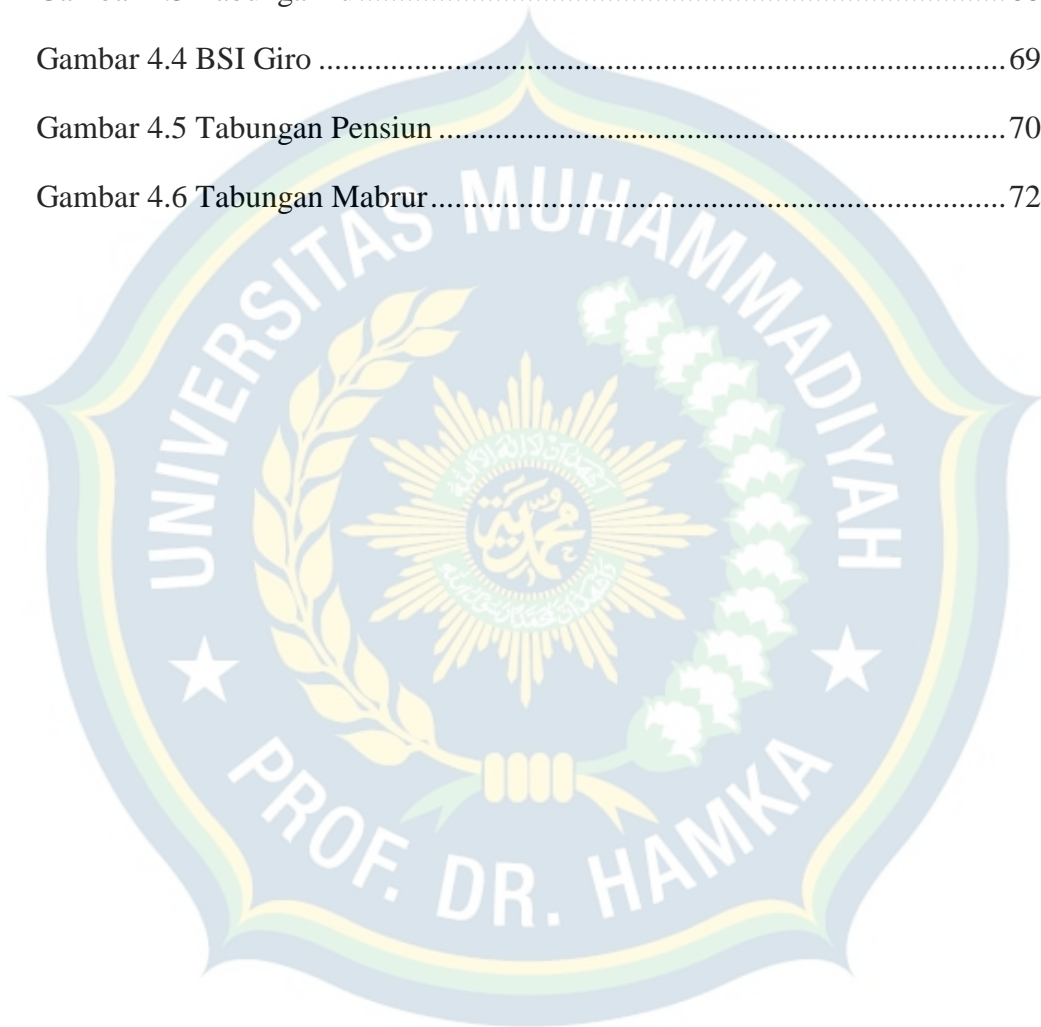


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah perkembangan Nasabah PT. Bank Syariah	
Mandiri cabang Duri dalam tahun terakhir	5
Tabel 1.2 Penelitian terdahulu	11
Tabel 2.1 Standar Mutu Pelayanan Bank Syariah.....	33
Table 2.2 Perbedaan Bunga dengan Bagi Hasil	45
Tabel 3.1 Skor Kuisisioner Peneleitian.....	54
Tabel 4.1 Profil Informan.....	72
Tabel 4.2 Kualitas pelayanan	73
Tabel 4.3 Bagi Hasil.....	77
Tabel 4.4 Promosi	79
Tabel 4.5 Uji Validitas	104
Table 4.6 Uji Realibilitas	104
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	105
Tabel 4.8 Uji Multikolineartas	106
Tabel 4.9 Uji Heteroskedesitas	106
Tabel 4.10 Analisis Regresi Berganda	107
Tabel 4.11 R ² (Koefisien Determinasi).....	109
Tabel 4.12 Uji T	109
Tabel 4.13 Uji F	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	65
Gambar 4.2 Tabungan Easy	67
Gambar 4.3 Tabunganku.....	68
Gambar 4.4 BSI Giro	69
Gambar 4.5 Tabungan Pensiun	70
Gambar 4.6 Tabungan Maburr.....	72



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang rahmatan lil'alam, bagi seluruh aspek kehidupan manusia telah diatur dan ditetapkan dasar hukumnya. Baik tentang peribadahan sampai dengan perekonomian yang biasa disebut dengan muamalah. Dalam beberapa tahun terakhir, perekonomian tidak akan lengkap tanpa lembaga keuangan, termasuk perbankan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertahankan institusi perbankan. Pada zaman Rasulullah lembaga perbankan tidak dijelaskan, tetapi dasar-dasar bermuamalah dijelaskan dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat. Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 10 Tahun 1993, yang memuat peraturan terkait diperbolehkannya bank beroperasi dengan sistem bagi hasil. Undang-undang tersebut menandai dimulainya era baru bank syariah di Indonesia, yang ditandai dengan berkembangnya bank-bank syariah baru dan cabang bank syariah menjadi bank umum. (Hejazziey, 2014).

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang berdiri tanggal 16 Juli 2008, yang menjadikan perkembangan industri di Bank Syariah Nasional semakin memiliki landasan hukum yang kokoh dan akan tumbuh lebih cepat. Dengan progress pertumbuhannya yang mengesankan, yang menyumbang

lebih dari 65% aset dari kekayaan tahunan selama lima tahun terakhir, di perkirakan akan terus mengembangkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional yang nantinya akan terus meningkat. (BI, 2016)

Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan kepada bank-bank konvensional untuk mendirikan cabang bank syariah. Salah satu perkembangan perbankan syariah di Indonesia pada saat reformasi adalah transisi dari cabang bank umum konvensional menjadi cabang bank syariah. Misalnya, BNI Syariah, BCA Syariah, Danamon Syariah, Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah dan masih banyak lagi bank-bank syariah yang ada di Indonesia.

Bank Syariah adalah bank yang melakukan segala kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip sesuai dengan ketentuan Syariah Islam, yaitu Syariah. Oleh karena itu, untuk memastikan tidak ada yang keluar dari prinsip syariah Islam, maka dalam menjalankan bisnis perbankan diperlukan dewan yang bertanggung jawab untuk mengawasi praktik perbankan syariah agar kegiatannya dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Badan pengawas tersebut adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berada di bawah naungan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSNMUI). Inilah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Indonesia adalah negara dengan penduduk mayoritas Muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan jumlah penduduk muslim 87,18%, Kristen 6,96%, Katolik 2,91%, Hindu 1,69%,

Budha 0,72% dan Khong Hu Chu 0,05%. Menjadikan Indonesia sebagai pasar potensial bagi kemajuan keuangan syariah. Salah satu yang kini mulai berkembang pesat adalah keberadaan bank yang kegiatan operasionalnya menerapkan prinsip syariah. Lembaga perbankan syariah ini mulai berkembang dan menampakkan identitasnya di tengah banyaknya bank konvensional yang ada. (Antonio, 2001).

Sistem bunga adalah salah satu perbedaan yang mendasar antara bank syariah dan bank konvensional. Diharapkan dengan lahirnya bank syariah di dunia globalisasi yang modern ini dapat menjadikan sebagai implementasi dan menghilangkan sistem bunga perbankan konvensional yang secara tidak langsung melakukan kerugian secara tidak langsung yang dilindungi oleh hukum positif yang ada. Situasi dimana umat Islam pada umumnya dan khususnya Indonesia, pada kenyataann tidak dapat ditarik dari perbankan konvensional dengan sistem bunganya.

Sehubungan dengan umpan balik pelanggan tentang kondisi saat ini untuk memutuskan bank mana yang akan dipilih untuk setiap layanan, bank akan dibantu dalam memilih strategi terbaik untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Sistem informasi pada bank syariah masih tetap beroperasi pada saat bank syariah diperkenalkan, dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tentang bank syariah tidak hanya untuk umat Islam tetapi juga untuk non-Islam. Faktor terpenting yang menjadi dasar pertimbangan nasabah dalam memilih jasa perbankan adalah kepercayaan terhadap kinerja profesional bank, seperti jaminan keamanan dana nasabah,

efektifitas dan efisiensi layanan perbankan. Faktor bunga bukanlah alasan utama mengapa nasabah memilih layanan perbankan, sebagian masyarakat tidak terlalu memperhatikan masalah suku bunga dan lebih mengutamakan efektivitas, efisiensi dan keamanan dana. (Sarah, 2017)

Hal tersebut adalah peluang karena umat Islam tidak diragukan lagi, tenang dan mengandalkan motivasi agama yang kuat untuk memobilisasi dana publik untuk membiayai pembangunan ekonomi umat, faktor eksternal dan internal. Motivasi nasabah bertransaksi dengan bank syariah bukan saja dilakukan karena motif atau pertimbangan agama (halal/haram). Realitas ini memperkuat pandangan bahwa faktor agama (Halal/Haram) tidak diutamakan dalam memilih bank syariah. Ini tidak berarti bahwa pertimbangan agama atau prinsip-prinsip Syariah yang terkandung di dalamnya berlaku. Namun, sifat rasionalitas mempengaruhi kebebasan alami nasabah untuk memilih bank dalam melakukan transaksi dan memperoleh keuntungan yang diharapkan.

Saat ini tidak hanya sedikit yang beranggapan bahwa sistem ekonomi syariah hanya untuk masyarakat muslim. Dominasi paradigma fanatisme menyebabkan munculnya pandangan bahwa lembaga keuangan syariah, khususnya bank berbasis syariah, hanya terbuka untuk umat Islam. Seperti produk Syariah yang banyak diminati oleh konsumen (baik Islam maupun - non-Islam) di Indonesia karena konsumen memiliki alasan atau faktor tertentu yang mempengaruhi mereka dalam mengambil keputusan di perbankan syariah.

Sistem perbankan syariah ini memiliki tujuan yang sama dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengelola keuangan. Namun, keduanya memiliki perbedaan dalam sistem kompensasi untuk nasabahnya. Dengan berpegang pada prinsip remunerasi masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing di pasar uang untuk mendapatkan jutaan nasabah. Strategi perbankan syariah komersial ini tidak hanya diterapkan oleh bank-bank yang secara eksklusif berbasis syariah. Namun banyak bank mainstream juga menggunakan strategi perbankan syariah ini. Dalam praktik perbankan syariah, mayoritas nasabahnya merupakan nasabah Islam. Tapi pada kenyataannya bukan hanya komunitas Islam saja yang menabung di bank syariah. Dalam hal ini penulis melihat hasil penelitian observasi skripsi yang meneliti jumlah nasabah non islam yang menjadi nasabah di Bank Mandiri Syariah cabang Duri tahun 2017, pada skripsi tersebut terlihat bahwa ternyata masih banyak non Islam yang menabung di Bank Syariah. Jumlah nasabah bank syariah mandiri dalam satu tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah perkembangan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Duri dalam tahun terakhir

Tahun	Nasabah Islam	Nasabah Non Islam	Jumlah	Presentase
2017	14.315	3.579	17.894	20%

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tidak hanya minat masyarakat non Islam saja yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Duri, terlihat jumlah nasabah sampai bulan Oktober 2017 sebanyak 3.579 orang. Perbandingan antara nasabah muslim dan non muslim 1:4 yaitu sekitar 20%:80% Hal ini dikarenakan beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah fasilitas pelayanan. Semakin bertambahnya nasabah non islam yang menjadi nasabah bank syariah, tentunya hal ini juga dapat memberikan nilai positif dan manfaat bagi bank syariah untuk meningkatkan perkembangannya. (SYAFRINA, 2018)

Menurut Direktur Bisnis Ritel Bank Muamalat, Purnomo B. Soetadi, jumlah nasabah mereka berlatar belakang non-islam juga cukup signifikan. “Bank Syariah bukan hanya untuk umat islam saja, faktanya, bank muamalat walaupun masih sedikit itu 15% dari nasabah kami adalah non Islam” ujar purnomo dalam literasi keuangan syariah”.

Dan juga berdasarkan observasi penulis selama praktik kerja lapangan di bank BNI syariah cabang ciledug juga menemukan nasabah non muslim yang menabung di bank syariah, padahal Bank BNI sendiri memiliki dua bentuk bank, yaitu Bank BNI konvensional dan Bank BNI Syariah. Yang saat ini Bank BNI Syariah sudah digabung dengan Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Syariah dengan menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah

Indonesia. Observasi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa masih ada nasabah non muslim yang seharusnya menabung di bank konvensional tetapi lebih tertarik di bank syariah. Apalagi setelah bank syariah dimarger memiliki layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. (BSI). Dengan melakukan wawancara kepada pihak bank BSI terkait menanyakan data jumlah pasti nasabah non muslim yang tidak bisa diketahui karena bersifat privasi bagi perusahaan. Tetapi penelitian ini bisa mewawancarai beberapa nasabah non muslim yang menabung di BSI tersebut dengan catatan mewawancarai nasabah di waktu senggang. (Intan selaku Customer Service di BSI Ciledug).

Dari hasil pernyataan di atas menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah semakin meningkat setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwa bank syariah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi nasabah non muslim dalam memilih bank syariah melalui pengaruh pelayanan, bagi hasil dan promosi pada bank syariah. Dalam penelitian ini, penulis ingin menunjukkan bahwa nasabah bank syariah tidak hanya berasal dari komunitas Islam saja, tetapi juga dari komunitas non-Islam juga ikut berpartisipasi untuk menyimoan dananya di bank syariah. Penulis juga ingin menunjukkan secara empiris bahwa agama bukanlah satu-

satunya faktor yang mempengaruhi nasabah non-Muslim dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Dengan demikian penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul " **Persepsi Nasabah Non Islam Terhadap Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, Dan Promosi Di Bank Syariah (Study Kasus Nasabah Non Islam Di Bank Syariah Indonesia) "**.

B. Identifikasi Masalah

Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah tentu membuat kepentingan tersendiri bagi masyarakat islam maupun non islam. Ini tidak berarti bahwa tidak ada keuntungan atau kerugian untuk memiliki kepentingan di perbankan syariah. Karena tidak sedikit dari masyarakat yang masih menganggap bahwa bank syariah memiliki perbedaan sistem dengan bank konvensional. Permasalahan yang dapat di identifikasikan berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut :

1. Persepsi nasabah non islam terhadap bank syariah
2. Masih kurangnya edukasi kepada nasabah non islam terkait pemahaman sistem bagi hasil di Bank Syariah Indonesia
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyusunan strategi Promosi Bank Syariah dalam mempengaruhi minat nasabah non islam
4. Faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi peningkatan nasabah non islam.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis akan membatasi masalah antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada nasabah non islam di Bank Syariah Indonesia
2. Penelitian ini hanya mengambil persepsi nasabah non islam melalui faktor pelayanan, promosi, bagi hasil.

D. Perumusan Masalah

Dari pembahasan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia ?
2. Bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap bagi hasil Bank Syariah Indonesia ?
3. Bagaimana persepsi nasabah non islam terhadap promosi Bank Syariah Indonesia ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah penulis buat diatas, maka penulis memiliki tujuan dan manfaat dibuatnya penelitian ini sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian :

Dari pembahasan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah non islam terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah non islam terhadap bagi hasil Bank Syariah Indonesia
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah non islam terhadap promosi Bank Syariah Indonesia

2. Manfaat Penelitian :

Dari pembahasan diatas, maka hasil penlitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

a. Bagi Akademisi

penelitian ini dapat menginformasikan tentang minat nasabah non muslim dalam memilih jasa bank syariah, dan juga untuk menambah wawasan dan ilmu.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non islam dalam menggunakan jasa layanan bank syariah.

c. Bagi Perusahaan

Bagi pihak perbankan penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui faktor apa saja yang melatar belakanginya nasabah non muslim dalam memilih jasa perbankan syariah. Agar kedepannya

bisa mengembangkan kualitas pemasaran dan pelayanan di bank syariah.

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa sumber relevansi terdahulu, antara lain:

Tabel 1.2
Penelitian terdahulu

Nama penulis	Judul, tahun, tempat penelitian	Persamaan	Perbedaan
Muhammad hadi akbar mutawalli (skripsi)	Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di makassar, 2019	Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah	Analisis faktor motivasi nasabah non muslim dalam memilih bank syariah sebagai empirical prinsip syariah rahmatalil alamin

siti sarah (skripsi)	Analisis faktor yang mempengaruhi nasabah non Muslim menjadi nasabah bank bca syariah cabang Jatinegara, 2019	Analisis faktor yang mempengaruhi nasabah non Muslim menjadi nasabah bank bca syariah	Analisis faktor motivasi nasabah non muslim dalam memilih bank syariah sebagai empirical prinsip syariah rahmatalil alamin
Fithri tyas hapsari & irfan syauqi beik (jurnal)	Analisis faktor-faktor yang memengaruhi nasabah non-muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di dki Jakarta	Analisis faktor-faktor yang memengaruhi nasabah non-muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di dki Jakarta	Analisis faktor motivasi nasabah non muslim dalam memilih bank syariah sebagai empirical prinsip syariah rahmatalil alamin

G. Sistematis Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan penjelasan awal permasalahan yang akan dibahas, meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematis penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan yang memuat teori-teori terkait dengan pembahasan tentang bank syariah, pengertian persepsi, pengertian pelayanan, pelayanan dalam praktek di bank syariah, pengertian bagi hasil, bagi hasil dalam praktek di bank syariah, pengertian promosi, dan, promosi dalam praktek di bank syariah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan metode penelitian yang memuat ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan metode analisis data.

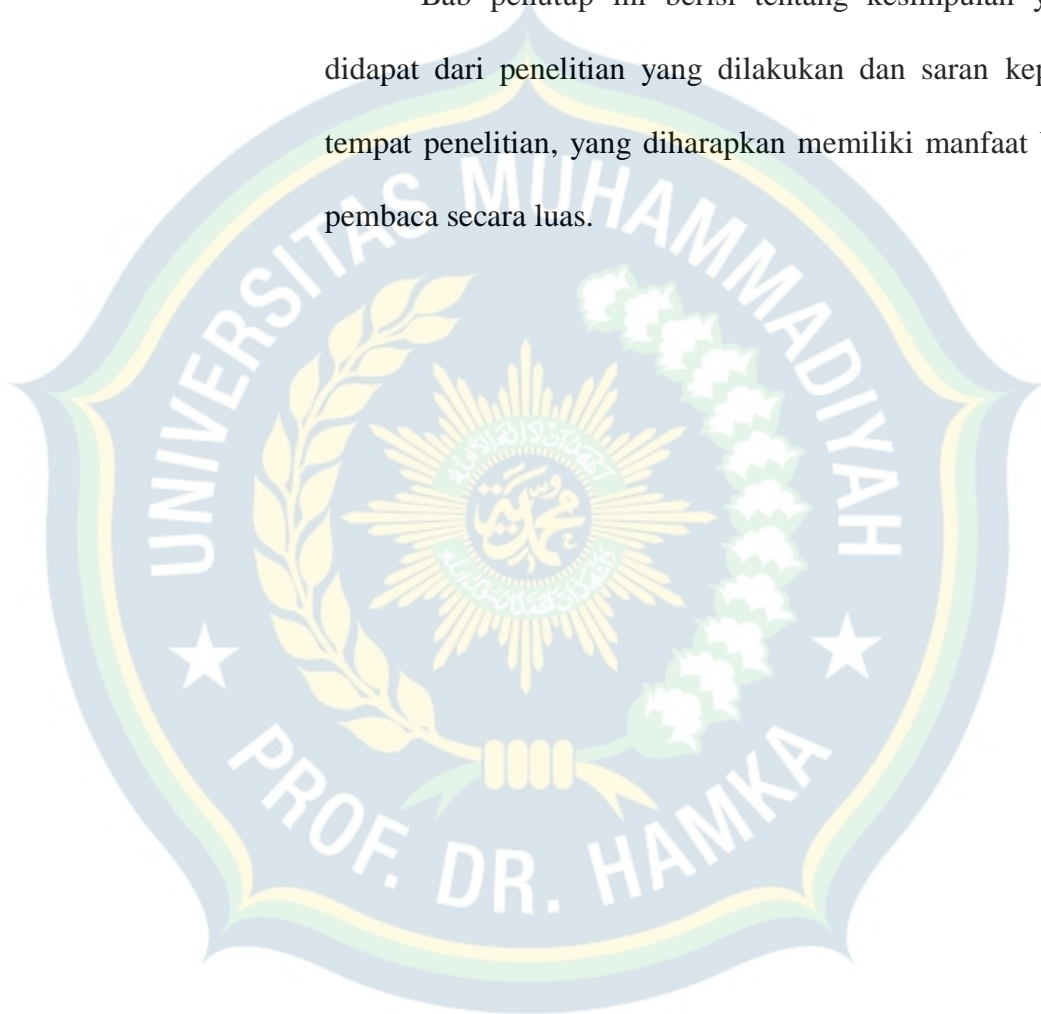
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dan pembahasan berdasarkan data-data yang ditinjau dari penelitian yang

berisi gambaran umum Bank Syariah Indonesia, profil informan, uraian hasil penelitian, analisis hasil penelitian dan deskripsi hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dan saran kepada tempat penelitian, yang diharapkan memiliki manfaat bagi pembaca secara luas.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Tazkia Cendekia.
- Arif, M. N. R. Al. (n.d.-a). *Dasar-dasar ekonomi islam*.
- Arif, M. N. R. Al. (n.d.-b). *Lembaga Keuangan Syariah, Suatu Kajian Praktis*.
- Arifi, Z. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Azkia Publisher, 2009.
- Arifin, Z. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- BI. (2016). <http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx>.
- Cahyani, P. D. (2016). TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI YOGYAKARTA. *Vol. 6, No. 2, Oktober 2016, Vol. 6, 3*.
- Drs. Indriyo Gitosudarmo, M. C. (1997). *Manajemen Pemasaran*. BPFE-Yogyakarta.
- Drs Muhammad, M. A. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. AMPYKPN.
- Hejazziey, D. (2014). *Perbankan Syariah Dalam Teori dan Praktik*. Deepublish.
- Ihalauw, R. P. dan J. J. (2005). *Perilaku Konsumen*. Andi.
- Jalilah, M. Y. Y. (2016). Persepsi Etnis Tionghoa dalam Meningkatkan Minat terhadap Perbankan Syariah di Banda Aceh. *Ekonomi Syariah, 4, No.2(Equilibrium)*, 199.
- Kasmir, S.E., M. (2005). *Pemasaran Bank*. Kencana.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank (Pertama)*. Kencana.
- KBBI. (1990). *Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Larasati, P. R. (2008). Manajemen Jasa Pelayanan pada Customer Service di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. *Manajemen Jasa Pelayanan pada Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan*, 15.
- M. Nur Rianto Al Arif. (n.d.). *No Title*. hlm. 206.
- M. Nur Rianto Al Arif. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- M. Nur Rianto Al Arif. (2012a). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- M. Nur Rianto Al Arif. (2012b). *Lembaga Keuangan Syariah*. Pustaka setia.
- M. Syafi'i Antonio. (2001). *Bank Islam Teori dan Praktek*. Tazkia Institute.
- Manajemen...hlm.50, Z. A. (n.d.). *Dasar-dasar Manajemen*. 50.
- modul. (2006). *Service Excellence*.
- Muhammad Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Mulyani, D. (2011). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. In *Remaja Rosda Karya*.
- Purwanto, H. (2019). MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARI'AH. *Vol. V No. 01, Mei 2019, Vol. V, 7*.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- R Machmudah. (2009). *Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Di Bank Syari'ah*.
- Sarah, S. (2017). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON*

MUSLIM MENJADI NASABAH BANK BCA SYARIAH CABANG JATINEGARA. UIN.

Sobur, A. (2013). *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*. Pustaka setia.

Sopiah, E. M. S. dan. (n.d.). *Perilaku Konsumen*. Andi.

Sugiyono. (2017). *Sugiyono (2017:28)*.

SYAFRINA, N. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT NON MUSLIM MENABUNG DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI. *Skripsi*, 61.

Vinna Sri Yuniarti. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Pustaka setia.

Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset.

Yuniarti, V. S. (n.d.). *Perilaku Konsumen*.

