

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MASYARAKAT NON
MUSLIM PADA BANK SYARIAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Non Muslim di Bank Syariah
Indonesia Rantauprapat Sumatera Utara)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Mery Andani Sipahutar

Nim. 1900032163

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Starata Satu pada program studi Perbankan Syariah

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

**ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE THE
DECISION OF NON- MUSLIM CUSTOMERS TO
MAKE TRANSACTIONS AT ISLAMIC BANKS**

(Case Study of Non-Muslim Customers at BSI Branch
Rantauprapat)

THESIS



By:

Mery Andani Sipahutar

Student ID. 1900032163

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/91/D.3/II/2024

Tugas akhir dengan Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MASYARAKAT NON MUSLIMS
PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Nasabah Non Muslim di Bank Syariah Indonesia Rantauprapat Sumatra Utara)

Nama : Mery Andani Sipahutar

NIM : 1900032163

Telah diujikan pada tanggal : 15/02/2024

Nilai Ujian : B+/75

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 23 Februari 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Nur Kholis, S.Ag., M.Ag
NIPM 19750902 200101 111 0878390

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

NOTA DINAS

Akhmad Arif Rifan S.H.I ,M.S.I
Pembimbing skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan munaqasyah

Lamp: 3 eks

Kepada Yth. Kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap
penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Mery Andani Sipahutar
NIM : 1900032163
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Bertransaksi Masyarakat Non
Muslim Pada Bank Syariah (Studi Kasus
Pada Nasabah Non Muslim di Bank Syariah
Indonesia Rantauprapat Sumatera Utara)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian
munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 06 November 2023
Pembimbing


Akhmad Arif Rifan S.H.I ,M.S.I
NIY.197504122016101111133101

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mery Andani Sipahutar

NIM : 1900032163

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 06 November
2023



Mery Andani Sipahutar
NIM. 1900032163

PERTANYAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mery Andani Sipahutar

NIM : 1900032163

Fakultas : Agama Islam

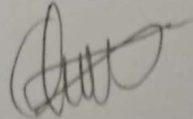
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang
Mempengaruhi Keputusan Bertransaksi
Masyarakat Non Muslim Pada Bank Syariah
Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Non
Muslim di Bank Syariah Indonesia Rantauprapat
Sumatera Utara)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 06 November 2023



Mery Andani Sipahutar
NIM.1900032163

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

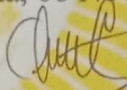
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mery Andani Sipahutar
NIM : 1900032163
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : mery1900032163@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Bertransaksi Masyarakat Non Muslim Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Non Muslim di Bank Syariah Indonesia Rantauprapat Sumatera Utara)

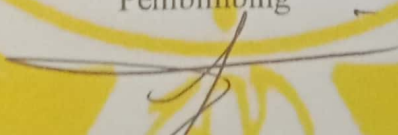
Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut: Saya (mengizinkan/~~tidak mengizinkan~~) karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 06 November 2023


Mery Andani Sipahutar
NIM : 1900032163

Mengetahui,
Pembimbing


Akhmad Ari Rifan S.H.I, M.S.I
NIY. 197504122016101111133101

MOTTO

“ MAN JADDA WAJADA ”

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

“Barang Siapa Yang Bersungguh-sungguh Maka Dapatlah Ia”
Ingatlah ketika kamu melakukan sesuatu dengan bersungguh-sungguh diiringi dengan usaha dan doa niscaya kamu akan memperoleh atau mencapai hasil dari kesungguhan itu serta ketahuilah bahwa bersama kesulitan pasti ada kemudahan

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puja dan puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan pembelajaran di bangku perkuliahan dan dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Saya persembahkan tugas akhir saya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan membimbing saya selama menempuh perkuliahan. Terimakasih untuk Alm. Ayah saya tericinta Amri Sipahutar dan ibu saya Hj. Deliani Pasaribu
2. Kepada adik saya Nurhaidah Sipahutar, S.Pd yang telah membantu saya dengan dukungan penuh kepada saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Kepada adik-adik dan kakak-kakak saya yang sudah mendo'akan saya dan memberikan dukungan penuh serta bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Kepada keluarga besar saya yang dikampung halaman yang sudah memberikan do'a dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
5. Kepada teman-teman saya yang ikut berkontribusi mulai awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
6. Kepada dosen pembimbing skripsi saya Bapak Akhmad Arif Rifan S.H.I ,M.S.I__yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terimakasih atas bimbingan dan arahan serta bantuannya.

7. Dosen pembimbing akademik saya Bapak Drs. Priyono Puji Prasetyo, Akt.,M.SI yang telah membimbing saya sejak awal masuk perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terimakasih untuk bimbingan, arahan serta bantuannya.
8. Kepada seluruh dosen program studi perbankan syariah yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas kahir ini saya ucapkan terimakasih atas bimbingan, arahan, serta bantuannya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	'iddah

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	Ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakōh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

َ	Fatḥah	ditulis	A
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i
ذکر	ḍammah	ditulis	zūkira
ُ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yażhabu

5. Vokal Panjang

1	Fatḥah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
2	Fatḥah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūḍ

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fatḥah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

**7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata
dipisahkan dengan Apostrof**

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā'
الشمس	ditulis	al-Syam

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	ẓawī al-furūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat – Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah islam.

Teriring doa dan rasa terimakasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Nur Kholis, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
4. Bapak Drs. Priyono Puji Prasetyo, Akt.,M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingan akademik selama di bangku perkuliahan.
5. Bapak Akhmad Arif Rifan S.H.I ,M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya masyarakat non muslim yang melakukan transaksi di BSI Rantauprapat. Rantauprapat yang merupakan wilayah Batak yang banyak dihuni masyarakat non muslim. Dengan melihat bahwa BSI merupakan lembaga keuangan yang menerapkan sistem keislaman namun memiliki jumlah nasabah non muslim yang semakin mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sehingga tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat non muslim untuk bertransaksi di BSI Rantauprapat, (2) Faktor yang paling mendominasi keputusan masyarakat untuk bertransaksi di BSI Rantauprapat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang sumber datanya dari data primer diperoleh melalui wawancara dengan lima orang masyarakat non muslim yang bertransaksi di BSI Rantauprapat yaitu, Tambunan, Kristiani, Fajar Dolpa, Josua, Simbolon, kemudian Andini selaku customer service di BSI Rantauprapat.. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan data. Dan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini; (1) faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim memutuskan untuk bertransaksi di BSI Rantauprapat yaitu; (a) Produk (b) Promosi (c) Pelayanan (d) Lokasi (2) Faktor yang sangat mendominasi dalam mempengaruhi masyarakat non muslim untuk bertransaksi di BSI Rantauprapat yaitu Produk dan pelayanan.

Kata Kunci: *Keputusan , Faktor-Faktor, Pengaruh keputusan, Nasabah Non Muslim*

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing number of non-Muslim customers who conduct transactions at Branch Rantauparapat of Bank Syariah Indonesia (BSI Rantauparapat). Rantauparapat is an area inhabited by the Batak tribe, the majority of whom are non-Muslim. Considering that Bank Syariah Indonesia (BSI) is a financial institution that implements an Islamic system but has an increasing number of non-Muslim customers every year, this research aims to examine 1) factors that influence the decision of non-Muslim customers to make transactions at BSI Rantauparapat and 2) dominant factors that influence the decision of non-Muslim customers to make transactions at BSI Rantauparapat.

This research is descriptive qualitative using primary data obtained through interviews with five non-Muslim customers who make transactions at BSI Rantauparapat, consisting of Tambunan, Kristen, Fajar Dolpa, Josua, and Simbolon, and Andini as customer service at BSI Rantauparapat. Data analysis technique was carried out by reducing, presenting, and concluding data. Data validity was conducted using triangulation of sources, methods, and time.

The research results showed that (1) factors that influence the decision of non-Muslim customers to make transactions at BSI Rantauparapat are (a) Products, (b) Promotions, (c) Services, and (d) Location, while (2) dominant factors that influence the decision of non-Muslim customers to make transactions at BSI Rantauparapat are products and services.

Keywords: Decisions, Factors, Influence of decisions, Non-Muslim Customers, Islamic Banking.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	II
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERTANYAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	vii
“ MAN JADDA WAJADA”	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KARANGKA TEORI	18
A. Pengertian Bank Syariah dan Bank Konvensional	18

B.	Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	20
C.	Keputusan Nasabah.....	21
D.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	26
E.	Religiusitas.....	33
F.	Nasabah Non muslim.....	35
F.	Tinjauan Pustaka.....	36
G.	Kerangka Pemikiran	46
BAB III	METODE PENELITIAN	31
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C.	Sumber Data	32
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
E.	Teknik Analisis Data	35
F.	Pengecekan Keabsahan Data	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	39
1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Non Muslim Bertransaksi Di BSI Rantauprapat	40

2. Faktor Yang Paling Mendominasi Keputusan Masyarakat Non Muslim Bertransaksi Di BSI Rantauprapat	66
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62