

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN  
NONMUSLIM MENJADI NASABAH BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NUR FUSFITA SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2019 M/1440 H**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN  
NONMUSLIM MENJADI NASABAH BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:**

**Nur Fusfita Sari**

**1401160332**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2019 M/1440 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fusfita Sari  
NIM : 1401160332  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 29 Oktober 1996  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,



Nur Fusfita Sari

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Nur Fusfita Sari

N I M : 1401160332

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2014

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 29 Oktober 1996

Alamat : Jl. Pengambangan No. 14 Rt. 02 Banjarmasin Timur

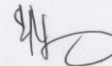
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Pembimbing I



H. Badrian, M. Ag  
NIP 197307171997031002

Banjarmasin, 20 Desember 2018  
Pembimbing II,



Erissa Nilasari, S. P., M.P  
NIP 198408282009012006

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antsari Banjarmasin,



H. Haris Fauzidi Asnawi, Lc., MSI  
NIP 197904102005011010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Nur Fusfita Sari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Januari 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 83,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 19600609 198803 1 003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M. Ag (Ketua)	1.
2. H. Badrian, M. Ag (Anggota)	2.
3. Erisa Nilasari, S.P., M.P. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Nur Fusfita Sari.** 2018. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, M.Ag (II) Erisa Nilasari, S.P., M.P.

**Kata Kunci:** Perilaku Konsumen, Nasabah Nonmuslim, Bank Muamalat.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena Bank Muamalat merupakan salah satu perusahaan perbankan pertama yang mengaplikasikan sistem syariah. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di Bank Muamalat tersebut tidak hanya terdiri dari kalangan muslim saja, melainkan dari kalangan nonmuslim pun juga ada yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui produk apa yang paling diminati nasabah nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer yang merupakan hasil dari wawancara penulis dengan para informan dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau buku-buku terkait dengan tema penelitian. Teknik pengolahan data menggunakan editing dan matriksasi. Teknik analisis data menggunakan model kualitatif deskriptif yang merupakan analisis secara mendeskripsikan hal-hal yang disampaikan informan yang berkaitan dengan tema penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah faktor sosial, faktor psikologis, faktor promosi, faktor tempat, faktor produk dan faktor harga. (2) Produk yang paling diminati nasabah non muslim adalah produk Giro iB Muamalat.

## **MOTTO**

“Manusia tidak akan tahu kekuatan maksimalnya, sampai ia berada dalam kondisi dimana ia dipaksa kuat untuk bisa bertahan!”

(Merry Riana)

Jangan Pernah Menyerah Sebelum Mencoba dan Jangan Pernah  
Lelah dalam Berusaha

**YAKIN USAHA SAMPAI!!!**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa  
Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah, Ibu dan Adikku tercinta,  
Yang selalu memberikan DOA, SEMANGAT, MOTIVASI dan KASIH  
SAYANG yang tulus dan tiada ternilai besarnya.  
Terimakasih untuk segalanya.

Serta untuk Sahabat-Sahabatku tersayang,  
Yang sudah menemani dan berjuang bersama dari Aliyah hingga akhir Kuliah.  
Yang berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.  
Yang menemani berproses dalam sebuah Organisasi hingga menjadi Demisioner.  
Terimakasih kalian telah menjadi Sahabat terbaikku.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. 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	zal	ẓ	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	ḍaḍ	ḍ	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 di atas
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	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Sulaiman Kurdi, M. Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Erisa Nilasari, S.P., M.P., selaku Pengganti Dosen Pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Pimpinan dan Karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin yang telah menerima dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua dan adikku tercinta, terima kasih atas doa, semangat, motivasi dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya.
9. Sahabat-sahabat terbaikku yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu, terimakasih selalu menemani hari-hariku.
10. Keluarga FOSMA dan HMI Komisariat Fakultas Syariah, terimakasih sudah menjadi tempat terbaikku menimba ilmu selain dibangku kuliah.

Semoga Allah swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin,

Penulis,

Nur Fusfita Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Pembahasan .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II PERILAKU KONSUMEN DAN BAURAN PEMASARAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH .....	Er ror! Bookmark not defined.
A. Perilaku Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.

B.	Bauran Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Pengertian Bauran Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Pengambilan Keputusan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Pengambilan Keputusan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Proses Pengambilan Keputusan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Bank Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Bank Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Produk Bank Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Data dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Penyajian Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Profil Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
2.	Deskripsi Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Analisis Tentang Produk yang Paling Diminati Nasabah Nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Saran-saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Januari 2018.....	4
Tabel 4.1 Matrikulasi Data .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan .....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin.....	36

