

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Obyek Penelitian

#### 1. Profil Bank Syariah Indonesia Ahmad Yani Cabang Kudus

Bank Syariah Indonesia yang beralamat di jalan Ahmad Yani Kudus dulunya merupakan Bank Mandiri Syariah kemudian *marger* jadi Bank Syariah Indonesia. Sebelum di *marger* Bank Syariah Mandiri KC Kudus A. Yani 1 merupakan bagian pokok dari Bank Syariah di Indonesia. Sejak mulai berjalan dari 2011 yang bermula BSM, BSI memiliki peranan yang baik bagi perekonomian di Kudus.<sup>1</sup> Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada 01 Februari 2021 menjadi penanda sejarah dari bergabungnya ketiga bank tersebut. Penggabungan bank tersebut menjadi usaha dalam menjadikan Bank Syariah kebanggaan umat, yang dapat menjadikan semangat baru pembangunan ekonomi nasional guna mensejahterakan masyarakat luas.<sup>2</sup>

Bank Syariah Indonesia menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, *universal* dan memebrikan hal baik pada setiap umat. Penggabungan ketiga Bank Syariah di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia sehingga menghadirkan Bank Syariah dengan pelayanan yang jauh lebih baik, jangkauan menjadi tambah luas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang baik.<sup>3</sup> Bank Syariah Indonesia KC Kudus merupakan perusahaan yang berjalan di bidang jasa keuangan dan berprinsip syariah. Bank Syariah Indonesia KC Kudus berada di Ruko Ahmad Yani No. 9 Jln. Ahmad Yani Kab. Kudus Jawa Tengah.

#### 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi :

“Menjadi top 10 global *Islamic Bank*”

---

<sup>1</sup> Khayanan Tirta Gunawardana, ‘Pengaruh E-Marketing Dan E-Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Mobile Banking Pada BSI Kudus’ (IAIN Kudus, 2022) <<http://repository.iainkudus.ac.id/7476/>>.

<sup>2</sup> Rullynanda Chikka Salsabilla, ‘Sinergitas Kepiawaian Pegawai Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Untuk Investasi Emas Di BSI KC Kudus A. Yani 1’, 2022 <<http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/8346>>.

<sup>3</sup> Rullynanda Chikka Salsabilla, ‘Sinergitas Kepiawaian Pegawai Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Untuk Investasi Emas Di BSI KC Kudus A. Yani 1’, 2022 <<http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/8346>>.

Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia *Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di Tahun 2025.*
  - b. Menjadi bank besar yang memberi nilai terbaik bagi para pemegang saham *Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*
  - c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia *Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>4</sup>*
3. Produk dan Layanan Bank Syariah Indoneisa KC Kudus Ahmad Yani
- a. Tabungan, meliputi: BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Valas, BSI Tabungan Classic, BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Easy Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Prima, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Rencana, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Simpanan Pelajar, BSI TabunganKu, BSI Tapenas Kolektif.
  - b. Investasi, diantaranya: BSI Deposito Valas, Bancassurance, Cash Waqaf Linked, Deposito Rupiah, Sukuk Ritel, Referral Retail Brokerage, SBSN Ritel, dan BSI Reksadana Syariah.
  - c. Emas : BSI Gadai Emas, BSI Cicil Emas, dan BSI Fitur E-Mas.
  - d. Transaksi, meliputi : BSI Giro Rupiah, dan BSI Giro Valas.
  - e. Bisnis , diantaranya : Bank Guarantee Under Counter Guarantee, BSI Bank Garansi, BSI Cash Management, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Deposito Ekspor SDA, BSI Giro Optima, BSI Pembiayaan Investasi, BSI Giro

---

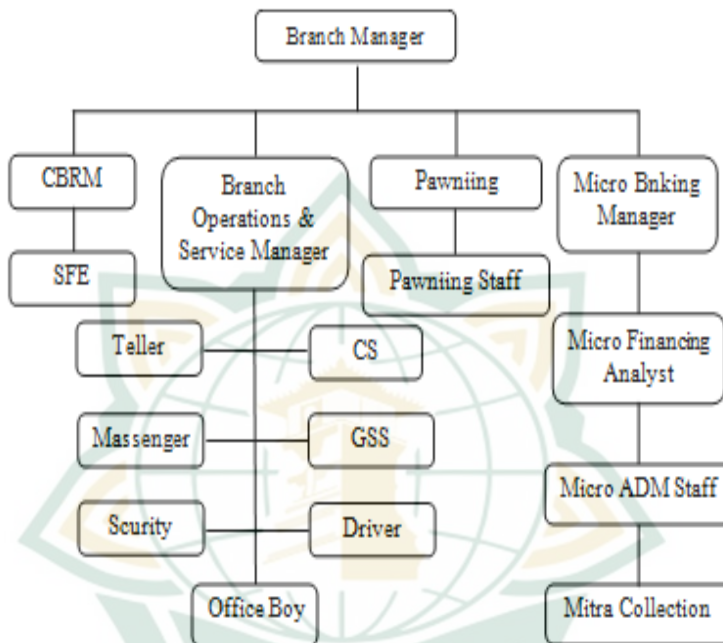
<sup>4</sup>Khayanan Tirta Gunawardana, 'Pengaruh E-Marketing Dan E-Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Mobile Banking Pada BSI Kudus' (IAIN Kudus, 2022) <<http://repository.iainkudus.ac.id/7476/>>.

- Pemerintah, Giro Vostro, Pembiayaan Yang Diterima, dan Jasa Pengambilan Transaksi Trade Finance Antar Bank.
- f. Haji dan Umroh, meliputi : BSI Tabungan Haji Muda Indonesia, dan BSI Tabungan Haji Indonesia.
  - g. Pembiayaan, diantaranya : BSI Cash Collateral, Bilateral Financing, BSI Griya Hasanah, BSI Distributor Financing, BSI Griya Konstruksi, BSI Griya Mabruh, BSI Griya Swakarya, BSI Griya Simuda, BSI KUR Mikro, BSI KUR Kecil, BSI KUR Super Mikro, BSI KPR Sejahtera, BSI Mitra Berangun Emas, BSI Multiguna Hasanah, BSI Mitragunan Berkah, BSI Pensiun Berkah, BSI Oto, BSI Mitragunan Online, dan BSI Umrah.
  - h. Prioritas, diantaranya : BSI Private, BSI Prioritas, dan Safe Deposit Box.<sup>5</sup>



---

<sup>5</sup>Khayanan Tirta Gunawardana, 'Pengaruh E-Marketing Dan E-Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Mobile Banking Pada BSI Kudus' (IAIN Kudus, 2022) <<http://repository.iainkudus.ac.id/7476/>>.

4. Struktur Organisasi BSI Kudus KC A. Yani <sup>6</sup>**Tabel 4.2 Struktur Organisasi BSI Kudus KC A. Yani 1\*****B. Deskripsi Data Penelitian**

## 1. Deskripsi Responden

## a. Responden I

Nama : Fatikha Aulia Said

Jabatan : Teller

Lama berkerja : 4 Tahun

Agama : Islam

Alamat : Gondosari Gebog Kudus

## b. Responden II

<sup>6</sup>Nurul Hidayah, 'Pesan Whatsapp Kepada Penulis' 17 Februari 2023.

- Nama : Indah Aprilianti  
 Jabatan : SFE Junior Silver  
 Lama berkerja : 9 Tahun  
 Agama : Islam
- c. Responden III  
 Nama : Nurul Hidayah  
 Jabatan : FTR  
 Lama berkerja : 11 Tahun  
 Agama : Islam  
 Alamat : Getas Pejaten Rt 05 Rw 02
- d. Responden IV  
 Nama : Ossy Ambarita S.  
 Jabatan : Pawwning Officer  
 Lama berkerja : 12 Tahun  
 Agama : Islam  
 Alamat : Gondosari Grbog Kudus
- e. Responden V  
 Nama : Sugeng Kristanto  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Agama : Katolik  
 Alamat : Pasuruhan Lor Jati Kudus
2. Upaya Bank Syariah Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Nasabah Non Muslim
- Dalam dunia perbankan yang menjadikan indikator sukses atau tidaknya suatu bank dilihat dari loyalitas nasabah bank tersebut. Loyalitas nasabah didapat dari pelayanan yang baik, nyaman dan kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan Bank Syariah. Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan nasabah non muslim sama dengan nasabah yang lain tidak ada perbedaan dalam melayani nasabah dari sudut pandang agama nasabah tersebut : “Sebenarnya semua nasabah diperlakukan sama, baik agama apapun diperlakukan sama, untuk mempertahankan tetap menjaga kualitas layanan, komunikasi dengan nasabah tetap terjaga.”<sup>7</sup>
- Selain itu menurut Mbak Fatikha selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia juga memiliki cara untuk mempertahankan nasabahnya dengan menawarkan produk-produk kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut, selain itu produk-produk yang ada di Bank Syariah

---

<sup>7</sup> Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

Indonesia dapat digunakan oleh semua nasabah baik muslim maupun non muslim :

“Pasti ditawarkan, pasti kita menanyakan kebutuhan nasabah apa saja nanti disesuaikan dengan kebutuhannya, contoh butuhnya pembiayaan, dia sudah punya dana banyak nanti tinggal ditempatkan dialokasikan saja. Semua akad yang di Bank Syariah bisa digunakan oleh non muslim.”<sup>8</sup>

Sedangkan untuk pemberian reward menurut Mbak Fatikha bahwa pemberian reward diutamakan untuk nasabah prioritas : “Kita kalo reward diutamakan ke nasabah tertentu seperti yang nasabah prioritas.”<sup>9</sup>

Selain melakukan wawancara dengan *customer service* peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak *marketing* Bank Syariah Indonesia, pihak *marketing* pembiayaan yakni Mbak Indah memiliki cara yang sama dalam mempertahankan nasabahnya tidak ada perbedaan dalam melayani nasabah muslim maupun non muslim, Mbak Indah dalam melayani nasabah selalu melakukan pelayanan yang baik, dan efesiesn, selain memberikan pelayanan Mbak Indah dalam mempertahankan nasabahnya selalu menjaga komunikasi serta silaturahmi dengan nasabah. Menurut Mbak indah dengan cara seperti itu nasabah dapat mengingat Bank Syariah Indonesia dan memberikan keuntungan bagi pihak bank karena nasabah juga dapat merekomendasikan Bank Syariah Indonesia ke pada saudara atau temannya :

“Kita pastinya pelayanan. Kita tidak *over service* tapi kita tetap melayani yang terbaik. Kalo dari *marketing* intinya menjaga komunikasi, rajin-rajin silaturahmi, rajin-rajin menyapa jadi mereka ingat terus dengan kita dan juga bisa mengenalkan produk-produk kita ke temannya yang lain baik itu muslim dan non muslim.”<sup>10</sup>

Sedangkan untuk pemberian *reward* menurut Mbak Indah dapat diberikan kepada semua nasabah tidak melihat agama dari nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia :

“Sesuai program tapi programnya tidak diklasifikasikan ke non muslim saja. Contohnya karena ini masih dalam

---

<sup>8</sup> Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>9</sup> Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>10</sup> Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

nuansa milad BSI yang kedua masih ada promo-promo menarik karena spesial milad dan itu diperuntukan ke karyawan PNS, dokter, pegawai rumah sakit, dan karyawan swasta yang ada di Kudus. Bukan muslim atau non muslim. Jadi kalo ada karyawan rumah sakit yang non muslim bisa masuk ke promo tersebut.”<sup>11</sup>

Hal yang sama juga dijelaskan oleh pihak *marketing* penyimpanan Bank Syariah Indonesia yakni Mba Nurul, menurut Mbak Nurul cara mempertahankan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan cara melakukan silaturahmi ke pada nasabah, layanan *pick up service* terhadap nasabah prioritas, menginformasikan produk-produk terbaru Bank Syariah Indonesia melalui *Whatsapp* :

“Kalau dari saya menjaga hubungan baik antara nasabah dan pihak bank, kita ada *pick up service*, silaturahmi minimal satu bulan sekali silaturahmi ke nasabah, menyapa melalui *Whatsapp*. Biasanya kalau ada nasabah ritel kita *Whatsapp* terkait program-program baru kami. Kalau untuk prioritas ada perlakuan khusus seperti *pick up service*.”<sup>12</sup>

Sedangkan menurut pihak layanan gadai Bank Syariah Indonesia yakni, Mbak Osy dalam mempertahankan nasabahnya menggunakan cara memberikan layanan yang cepat dan efisien sesuai dengan kebutuhan nasabah, tidak membedakan pelayanan antara nasabah muslim dengan non muslim :

“Kalau dari segi layanan sama tidak ada perbedaan dari nasabah muslim ataupun non muslim. Tetap memberikan pelayan yang terbaik, sehingga nasabah merasa nyaman dan masih menggunakan Bank Syariah Indonesia.”<sup>13</sup>

“Ada, mereka minat di mikro tergantung sama kebutuhannya nasabah. Nanti dari kita membantu mereka, mengarahkan apa yang diinginkan nasabah .”<sup>14</sup>

Untuk pemberian *reward* menurut Mbak Osy dapat diberikan oleh nasabah siapa saja dengan ketentuan nasabah

---

<sup>11</sup> Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>12</sup>Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>13</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023,wawancara 1, Transkrip.

<sup>14</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023,wawancara 1, Transkrip.

tersebut masuk dalam klasifikasi yang dikeluarkan oleh Bank Syariah akan tetapi tidak mengacu pada agama nasabah : “Tergantung programnya, setiap bulan kita ada programnya, dan diberikan ke pada nasabah yang non Islam maupun Islam.”<sup>15</sup>

### 3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan melalui wawancara kepada pegawai dan nasabah non muslim Bank BSI Kudus KC A. Yani untuk mengetahui faktor nasabah non muslim menggunakan Bank Syariah. Peneliti memulai wawancara dengan *customer service* kemudian diarahkan ke bagian *marketing* serta pihak layanan gadai dan terakhir dengan nasabah non muslim peneliti menemukan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menggunakan Bank Syariah.<sup>16</sup>

#### a. Faktor pengetahuan tentang perbankan syariah

Perbankan syariah di Indonesia saat mengalami perkembangan yang pesat, salah satu yang menjadi alasan berkembangnya perbankan syariah di Indonesia karena mayoritas masyarakat memeluk agama Islam sehingga tidak menutup kemungkinan terbentuknya ekonomi syariah. Perkembangan perbankan syariah tidak hanya diketahui oleh masyarakat muslim saja melainkan non muslim juga mengetahui tentang perbankan syariah. Sehingga tidak menutup kemungkinan masyarakat non muslim menggunakan perbankan syariah. Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Fatikha bahwa tidak sedikit dari masyarakat non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia karena mengetahui tentang Bank Syariah : “Tertarik, mereka yang datang kesini ada beberapa yang sudah mengetahui tentang Bank Syariah, baik sudah mengetahui atau tidak pasti kita akan jelaskan terkait kebutuhan yang mereka inginkan.”<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>16</sup>Muhammadun Arif, ‘Implementasi Strategi Product, Price, Place Dan Promotion Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Elektra Komputer Jepara’ (IAIN Kudus, 2019).

<sup>17</sup>Fatikha Aulia Said, ‘Wawancara Oleh Peneluis’, 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.



Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Mbak Indah bahwa non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia karena mengetahui tentang Bank Syariah Indonesia yang operasionalnya meninggalkan riba dan di dalam agama mereka terdapat larangan menggunakan riba sehingga menjadikan nasabah memilih menggunakan Bank Syariah Indonesia : “Iya bisa jadi karena riba, larangan menjauhi riba.”<sup>18</sup>

Pendapat lainnya dari pihak layanan gadai Bank Syariah Indonesia Mbak Osy, menurut Mbak Osy nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah karena sudah mengetahui tentang Bank Syariah, produk Bank Syariah :

“Dia pasti sebelumnya sudah ke produk gadai yang lain jadi mereka sudah tau dan memastikan bahwa lebih murah disini dari tempat yang lain. Ada dari mereka yang belum tau, mereka sebelumnya sudah mencari referensi dulu sebelum datang kesini ada yang dari *browsing* baik produknya maupun berapa marginnya, berapa ujrohnya, berapa mu’nahnya. Mereka paham terkait itu semua tetapi terkait istilahnya memakai akad tidak tau yang diketahui proses gadainya.”<sup>19</sup>

Selain pendapat dari pihak pegawai BSI Kudus, menurut salah satu nasabah Bank Syariah yakni Bapak Totok mengaku mengetahui tentang Bank Syariah melalui media internet : “selama ini saya mengetahui informasi Bank Syariah dari internet tentang masalah riba dan tidak riba, sejauh ini hanya itu.”<sup>20</sup>

b. Faktor religius stimulan

Menurut Mbak Fatikha bahwa nasabah yang datang ke Bank Syariah salah satunya karena mengetahui larangan riba, karena larangan tersebut yang menjadikan nasabah non muslim memilih menggunakan Bank

---

<sup>18</sup>Indah Aprilianti, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkip.

<sup>19</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkip.

<sup>20</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkip.

Syariah : “Relatif, ya ada yang kesini karena mengetahui larangan riba ada yang tidak.”<sup>21</sup>

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Mbak Indah larangan riba sendiri tidak hanya ada dalam agama Islam, di agama selain Islam terdapat larangan riba sehingga tidak sedikit nasabah yang datang ke Bank Syariah karena mereka meyakini bahwa perbankan syariah bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil dan tidak menggunakan riba:

“Riba menjauhi riba itu juga ada di Injil, bukan hanya di Al-Quran saja. Jadi mungkin nasabah-nasabah non muslim yang datang ke BSI itu bukan hanya bertransaksi saja, mungkin karena menjauhi riba karena pada kenyataannya menjauhi riba tidak hanya di Al-Quran saja. Tetapi di dalam Kitab Injil terdapat larangan menjauhi riba.”<sup>22</sup>

Sedangkan menurut Mbak Osy nasabah yang datang ke Bank Syariah untuk layanan gadai tidak terlalu memikirkan terkait riba atau tidak yang nasabah yakini di Bank Syariah gadainya lebih murah dari bank lain :

“Mereka tidak memikirkan bagaimana akadnya atau proses syariahnya yang penting di Bank Syariah lebih murah dan lebih menguntungkan. Jadi kalo menurut mereka disini lebih murah dari bank lain pasti mereka memilih disini.”<sup>23</sup>

Hal yang sama terkait bagi hasil juga dijelaskan oleh salah satu nasabah non muslim, Bapak Totok, beliau berpendapat : “Sebenarnya dalam penggunaan saya tidak terlalu memikiran tentang riba atau tidak riba asalkan ada manfaatnya bank itu untuk saya.”<sup>24</sup>

c. Faktor bagi hasil atau *profit sharing*

Bagi hasil merupakan penentuan besarnya nisbah yang dibagikan dan disepakati pada waktu awal akad dengan menggunakan pedoman utang rugi. Besarnya

---

<sup>21</sup>Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>22</sup>Indah Aprilianti, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>23</sup>Ossy Ambarita S.,Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023,wawancara 1, Transkrip.

<sup>24</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023,wawancara 1, Transkrip.

bagi hasil dilihat dari persentasi jumlah keuntungan yang diperoleh dan jika terjadi kerugian akan ditanggung bersama. Dari wawancara dengan Mbak Fatikah nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah tertarik karena bagi hasil yang diberikan Bank Syariah lebih jelas : “Iya mengetahui di awal akad. Selain itu yang ada beberapa dari mereka yang memilih menggunakan BSI karena bagi hasil yang diberikan oleh BSI kompetitif dan jelas”<sup>25</sup>

Pendapat yang sama yang dijelaskan oleh Mbak Indah bahwa bagi hasil yang diberikan Bank Syariah memiliki kejelasan terkait kemana akan dikelola dana tersebut dan bagi hasil yang ada di Bank Syariah dijelaskan di awal akad :

“Sudah, bedanya itu lagi kalo di Bank Syariah Indonesia semua biaya-biaya yang muncul pasti kita selalu sampaikan. Kalo di segmentasi tabungan pasti dijelaskan produk-produk tabungan apa saja yang ada di BSI dan nanti disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, kalau di BSI sendiri pada sistem bagi hasil untuk nasabah tabungan itu nanti akan disalurkan untuk kegiatan sosial, jadi ada kejelasan terkait bagi hasil yang diberikan. Sedangkan disegmentasi pembiayaan semua biaya yang timbul saat mengajukan pembiayaan akan kita jelaskan di awal. Jadi mereka sudah tau.”<sup>26</sup>

Selanjutnya hal yang sama juga dijelaskan Mbak Nurul bahwa mereka yang menggunakan layanan di BSI mengetahui besaran bagi hasil dari pihak bank, dan nasabah yang datang ke Bank Syariah dijelaskan terkait besarnya bagi hasil yang akan diberikan : “Iya, mereka mengetahui terkait mekanisme bagi hasil yang diberikan Bank Syariah, untuk pembiayaan karena nasabah butuh apapun kebijakan BSI tidak menolak.”<sup>27</sup>

Pendapat lainnya juga dijelaskan oleh Mbak Osy, nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah karena bagi hasil yang diberikan bank syariah kompetitif :

---

<sup>25</sup> Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip..

<sup>26</sup> Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>27</sup> Nurul Hidayah. Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

“Marginya yang bersaing dengan bank lain, kalau yang membedakan itu di margin yang tidak bisa berubah dan produknya. Biasanya sebelum datang nasabah sudah mencari referensi dari *browsing*, baik produknya maupun berapa marginnya, berapa ujunya, berapa mu’nahnya, mereka mengerti terkait itu semua.”<sup>28</sup>

Sedangkan menurut Bapak Totok sendiri tidak memperlmasalahkan bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Indonesia, menurut beliau jika ingin mencari keuntungan melalui wirausaha : “Untuk bagi hasil saya mengetahuinya melalui pihak bank dan menurut saya terkait itu tidak masalah, kalau mau mencari keuntungan yang banyak ya lebih baik dibuat wirausaha.”<sup>29</sup>

d. Faktor produk

BSI Kudus adalah salah satu Bank Syariah yang memiliki berbagai macam produk yang dibutuhkan oleh masyarakat diberbagai kalangan. Penawaran yang menarik dari produk di BSI Kudus yang menjadikan masyarakat non muslim lebih memilih menggunakan BSI Kudus. Produk yang sering digunakan nasabah non muslim yakni produk pembiayaan serta layanan gadaai emas.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Mbak Fatikha menjelaskan bahwa produk yang ada di Bank Syariah Indonesia beraneka ragam dan setiap produk terdapat akad yang jelas sehingga memudahkan nasabah non muslim memilih produk apa yang ingin digunakan :

“Menurut saya yang menjadikan mereka tertarik menggunakan BSI salah satunya karena fitur produk, karena produk yang beragam dan akad-akad yang mengatur dengan jelas, ada yang memakai tabungan, deposito, maupun pembiayaan.”<sup>30</sup>

Sedangkan pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Mbak Indah, menurut Mbak Indah rata-rata non muslim

---

<sup>28</sup>Ossy Ambarita S.,Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023,wawancara 1, Transkip.

<sup>29</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023,wawancara 1, Transkip.

<sup>30</sup> Fatikha Aulia Said,Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkip .

yang datang ke Bank Syariah Indonesia menggunakan produk pembiayaan dan layanan gadai:

“Ya produk di BSI memang penyimpanan dana dan penyaluran dana, tabungan dan pembiayaan. Kalo segmentasi pembiayaan disini banyak, sesuai dengan kegunaannya. Jadi, jika mau meminjam uang di BSI harus sesuai dengan kegunaannya. Contohnya pinjam untuk rumah atau renovasi nanti ada pembiayaan dua, untuk membeli mobil pakai pembiayaan Oto, untuk investasi ada progam cicil emas batangan, untuk kebutuhan dana mendesak ada gadai emas, atau disegmentasi pembiayaan modal usaha ada pembiayaan KUR, BSI produknya bermacam-macam tergantung kegunaannya. Jadi lebih jelas di awal dan kita ada akad.”<sup>31</sup>

Mbak Nurul juga memiliki pendapat yang sama dengan Mbak Indah:

“Kalau saya pegangnya yang tabungan, disini kebanyakan non muslim memakainya pembiayaan sama layanan gadai. tetapi jika pembiayaan saya juga dapat dananya, tabungannya tetap masuk juga, seperti jika mau di gadai sebelumnya membuka rekening tabungan jadi otomatis mereka ada rekening tabungan. Nasabah ingin pembiayaan pasti sebelumnya membuka rekening.”<sup>32</sup>

Pendapat lainnya dari Mbak Osy menjelaskan produk gadai yang ada di Bank Syariah Indonesia lebih murah dari pada produk yang ada di bank lain, dan nasabah non muslim juga menggunakan produk mikro :

“Produk yang ditawarkan kompetitif, dari nasabah pasti sudah mengetahui produk gadai dari bank lain dan memastikan kalo produk gadai disini lebih terjangkau. Nasabah minat biasanya di mikro dan gadai tergantung sama kebutuhannya nasabah apa. Nanti dari kita membantu nasabah, mengarahkan ingin seperti apa.”<sup>33</sup>

Selain itu menurut Bapak Totok menjelaskan mengetahui produk-produk Bank Syariah yang beraneka

---

<sup>31</sup>Indah Aprilianti, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

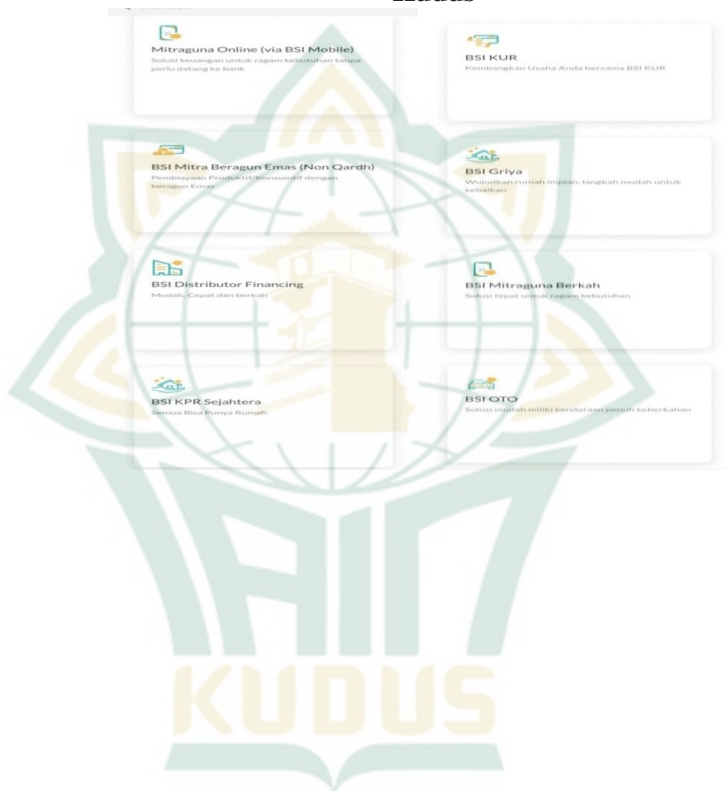
<sup>32</sup>Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>33</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

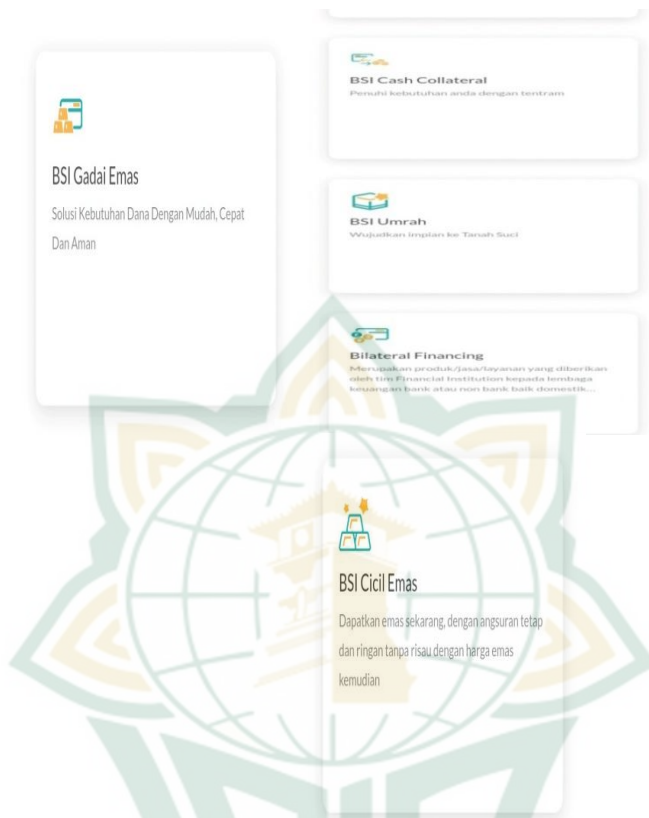
ragam sehingga memudahkan nasabah dalam memilih produk yang diinginkan :

“Saya mengetahui beberapa produk di Bank Syariah memang berragam jadi ada pilihan jika menginginkan yang bagaimana.”<sup>34</sup>

**Gambar 4.1 Produk-Produk Pembiayaan BSI Kudus\***



<sup>34</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.



e. Faktor pelayanan

Pelayanan merupakan hal terpenting dalam perbankan. Pelayanan yang baik menjadikan nasabah merasa senang dan nyaman dalam menggunakan layanan di Bank Syariah. Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia ramah, cepat, efisien dan nyaman sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia seperti yang dijelaskan Mbak Fatikha bahwa : “Ya salah satunya juga itu, mereka puas karena kalo pelayanan yang memuaskan menjadikan mereka bertahan menggunakan BSI.”<sup>35</sup>

Pendapat yang sama disampaikan oleh Mbak Indah dan Mbak Nurul bahwa Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah

<sup>35</sup> Fatikha AuliaSaid, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

sehingga nasabah merasa nyaman dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia :

“Kita pastinya pelayanan. Kita bukan *over service*, kita tidak ingin *over service*, tetapi kita tetap melayani yang terbaik,

“Nasabah selama ini tidak ada masalah dengan pelayanan dari BSI kalau saya lihat nasabah merasa loyal di BSI.”<sup>36</sup>

Menurut Mbak Osy selaku pihak BSI di layanan gadai dalam memberikan pelayanan ke pada nasabah selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal sehingga menjadikan nasabah tetap menggunakan jasa di Bank Syariah Indonesia :

“Kalau dari segi layanan sama saja tidak ada perbedaan dari nasabah muslim ataupun non muslim. Tetap memberikan pelayan yang terbaik, jika nasabah masih *stay* di sini pasti dia nyaman dengan kita.”<sup>37</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh nasabah non muslim, Bapak Totok bahwa beliau merasakan puas atas pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah dan tidak pernah mendapat pelayanan yang buruk :

“Selama ini baik baik saja belum ada keluhan, layanan cukup baik, saya nyaman menggunakannya. Belum pernah mendapatkan pelayanan yang buruk.”<sup>38</sup>

Selain itu menurut peneliti pihak Bank Syariah Indonesia dalam melayani nasabah non muslim dan muslim diperlakukan sama tidak ada perlakuan khusus dalam melayani nasabah dari sudut pandang agama nasabah tersebut.

f. Faktor lokasi

Penentuan lokasi yang strategis menjadikan Bank Syariah Indonesia diminati oleh masyarakat. Lokasi yang mudah diakses, berada di tengah kota maupun tempat-tempat penting dapat menjadikan masyarakat lebih memilih menggunakan Bank Syariah Indonesia. Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Fatikha bahwa : “Karena

---

<sup>36</sup> Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>37</sup> Ossi Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>38</sup> Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.



strategis jadi mungkin menjadikan beberapa dari nasabah tertarik menggunakan BSI.”<sup>39</sup>

Pendapat yang sama juga dijelaskan Mbak Indah bahwa : “Ya karena kita berada ditengah kota dekat dengan mana saja, jadi mudah diakses juga.”<sup>40</sup>

Pendapat berbeda juga dijelaskan oleh Mbak Osy bahwa : “Kalau di gadai mereka lebih melihat murah apa tidaknya Mbak menguntungkan apa tidak kalau dilihat murah nasabah memilih disini.”<sup>41</sup>

Sedangkan menurut Mbak Nurul bahwa : “Ya mungkin juga karena BSI gabungan dari ketiga bank besar di Inonesia, otomatis secara personalnya nasabah lebih memilih BSI.”<sup>42</sup>

Menurut nasabah non muslim Bapak Totok tertarik menggunakan layanan di Bank Syariah Indonesia karena dekat dengan lokasi berkerjanya : “Ya tadi karena lokasinya dekat dengan saya, kemudahan dalam akses jika mengambil atau menabung.”

Selain itu menurut peneliti lokasi Bank Syariah Indonesia yang dekat dengan pusat kota, dapat diakses semua masyarakat memudahkan keberadaan Bank Syariah Indonesia diketahui oleh masyarakat Kudus.

g. Faktor promosi

Promosi merupakan salah satu cara untuk menarik masyarakat dalam menggunakan Bank Syariah. Dalam promosi terdapat berbagai cara, promosi yang dilakukan BSI Kudus tidak hanya melalui media cetak maupun elektronik. Promosi yang dilakukan BSI Kudus dilakukan dengan metode dari mulut ke mulut yang dilakukan pegawai BSI Kudus maupun nasabah BSI Kudus.

Melalui promosi tersebut tidak sedikit masyarakat non muslim yang mengetahui layanan di BSI Kudus sehingga mereka lebih memilih menggunakan layanan di

---

<sup>39</sup>Fatikha Aulia Said, 'Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1', Transkrip.

<sup>40</sup>Indah Aprilianti, 'Wawancara Oleh Penulis', 08 Februari 2023, wawancara 1', Transkrip.

<sup>41</sup>Ossy Ambarita S., 'Wawancara Oleh Penulis', 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>42</sup>Nurul Hidayah, 'Wawancara Oleh Penulis', 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

BSI Kudus. Seperti penjelasan dari Mbak Fatikha selaku *customer service* di BSI Kudus : “Ya, ada beberapa dari mereka mengetahui BSI dari nasabah yang sudah datang atau dari pegawai BSI itu sendiri. Ada juga yang mengetahui melalui sosial media, kunjungan atau relasi.”<sup>43</sup>

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Mbak Indah yang merupakan *marketing* pembiayaan bahwa :

“Kemarin saya habis *closing* KPR itu karyawan rumah sakit kebetulan suami istri non muslim dan dia juga merekomendasikan KPR ke temennya yang non muslim juga. Temannya itu tertarik ini saya baru proses KPR nya.”<sup>44</sup>

Hal yang sama juga dijelaskan oleh pegawai BSI Kudus yang menangani di *marketing* penyimpanan di BSI Kudus yakni, Mbak Nurul juga menyebutkan bahwa :

“Ya karena di periodik dari rumah sakitnya. Ada nasabah yang berkerja di kesehatan dan dari rumah sakitnya kerja sama dengan BSI, jadi tidak menutup kemungkinan mereka membuka rekeningnya di BSI.”<sup>45</sup>

Pernyataan berebeda dijelaskan oleh Mbak Osy bahwa non muslim yang datang ke layanan gadai ditawarkan produk yang lain juga :

“Pasti dari kita menawarkan produk yang lainnya. Ada dari mereka biasanya minat mikro tergantung sama kebutuhannya nasabah apa. Nanti dari kita membantu mereka, mengarahkan mereka ingin seperti apa.”<sup>46</sup>

Selain dari pihak pegawai BSI Kudus peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah non muslim. Bapak Totok menjelaskan bahwa : “Dari internet saya

---

<sup>43</sup>Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>44</sup>Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>45</sup>Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>46</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

mengetahui Bank Syariah, baca-baca sendiri, dan terkait produk-produknya diberitahu dari pihak banknya.”<sup>47</sup>

Selain promosi yang dilakukan dengan media elektornik dan dari mulut ke mulut, Bank Syariah Indonesia juga melakukan promosi melalui media cetak dengan menggunakan brosur. Cara lain untuk memudahkan mengenalkan produk-produk Bank Syariah Indonesia ke pada nasabah yang datang, di setiap meja *customer service* terdapat beberapa brosur untuk media pihak Bank Syariah Indonesia menyampaikan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia.

**Gambar 4.2 Brosur-Brosur Bank Syariah Indonesia\***



#### h. Faktor biaya administrasi

Biaya administrasi adalah biaya yang dibebankan dari pihak Bank Syariah kepada nasabah. Dalam Bank Syariah Indonesia biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah dijelaskan di awal akad sehingga nasabah mengetahui besarnya biaya adminstrasinya dan biaya administrasi Bank Syariah Indonesia relatif lebih murah dari pada bank-bank lain. Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Fatikha bahwa menurut nasabah non muslim biaya administrasi Bank Syariah Indonesia relatif murah dari pada bank lain : “Salah satunya itu yang menjadikan mereka tertarik karena menurut mereka biaya

<sup>47</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.

administrasi di BSI relatif lebih murah dari pada bank-bank lain.”<sup>48</sup>

Begitu juga dengan pernyataan Mbak Indah dan Mbak Nurul bahwa non muslim tidak memperlmasalahkan dengan biaya administrasi yang dibebankan ke pada nasabah dan menurut mereka Bank Syariah Indonesia lebih murah :

“Sudah, bedanya itu lagi di Bank Syariah Indonesia semua biaya-biaya yang muncul pasti kita selalu sampaikan. Kalo di segmentasi tabungan kita pasti menjelaskan produk-produk tabungan apa saja di BSI nanti disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, Sedangkan kalo disegmentasi pembiayaan semua biaya yang timbul saat dia mengajukan pembiayaan akan kita jelaskan di awal seperti itu. Jadi nasabah sudah tau.”<sup>49</sup>

“kalau disini setiap biaya yang muncul diungkapkan di awal akad, jadi ada kejelasan.”<sup>50</sup>

Dan menurut penjelasan dari Mbak Osy sama dengan Mbak Fatikha bahwa nasabah yang datang ke layanan gadai berpendapat bahwa biaya-biaya yang dibebankan Bank Syariah Indonesia ke pada nasabah lebih murah dari pada bank lain :

“Ya kalau produk kita lebih kompetitif mereka juga lebih memilih disini tapi kalau nanti marginnya naik dan lebih murah dari tempat yang lain mungkin mereka bisa jadi lari ketempat yang lain. Tergantung produknya kalo di BSI lebih murah dari tempat lain pasti lebih memilih di BSI, nasabah tidak memikirkan bagaimana akadnya atau proses syariahnya yang penting murah lebih menguntungkan atau tidak. Jadi kalo menurut mereka disini lebih murah dari bank lain pasti mereka memilih disini.”<sup>51</sup>

Sedangkan menurut nasabah non muslim sendiri tidak memperlmasalahkan biaya administrasi yang

---

<sup>48</sup> Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>49</sup> Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>50</sup> Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>51</sup> Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis’, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

dibebankan pihak Bank Syariah Indonesia kepada nasabah, menurut beliau jika memang diperlukan biaya tambah dengan alasan yang masuk akal tidak masalah :

“Selama ini tidak ada keluhan wajar-wajar saja. Kalau memang ada manfaatnya walaupun ada biaya tambahan saya tidak terlalu memikirkannya.”<sup>52</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Upaya Bank Syariah Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Nasabah Non Muslim

Selain faktor yang menjadikan non muslim memilih menggunakan Bank Syariah Indonesia peneliti juga melakukan penelitian kepada pihak Bank Syariah Indonesia untuk mencari tahu upaya atau startegi Bank Syariah mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslimnya. Dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya Bank Syariah Indonesia menggunakan metode pelayanan yang baik dan efisien sehingga menciptakan rasa loyal nasabah. Loyalitas menurut Beik, dkk merupakan korelasi positif dengan perfoma bisnis perusahaan.<sup>53</sup>

Loyalitas nasabah tidak hanya meningkatkan bisnis, namun dapat juga menarik nasabah baru. Loyalitas adalah kondisi psikologis yang berhubungan mengenai sikap pada sebuah produk. Keyakinan nasabah akan terbentuk sehingga menetapkan apa yang disukai atau tidak terhadap produk yang ditawarkan. Preferensi pada perusahaan menjadi faktor penting di dalam menjalankan dan merencanakan bisnis di kemudian hari. Rasa keingintahuan untuk memakai produk oleh nasabah atas dasar rekomendasi perusahaan menjadi indikasi bahwa perusahaan itu memiliki bisnis yang cerah.<sup>54</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Bapaqih Alzikri dalam penelitiannya yang berjudul “Upaya Mempertahankan

---

<sup>52</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>53</sup> Susilowati Budiningsih and Yuriditya Primadhita, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah’, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 6 No.2 (2019) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33370/jmk.v16i2.339>>..

<sup>54</sup>Bapaqih Alzikri, 'Upaya Mempertahankan Loyalitas Nasabah Produk Deosito di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pangkalpinang', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6 No.2 (2018) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18860/ed.v6i2.5752>>.

Loyalitas Nasabah Produk Deposito di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pangkalpinang”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa dalam mempertahankan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.<sup>55</sup>

Saat peneliti melakukan wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia menemukan beberapa upaya dari pihak Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya baik non muslim maupun muslim. Pihak Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan tidak membedakan terkait agama nasabah tersebut. Dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya pihak Bank Syariah Indonesia memiliki cara yakni, memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga komunikasi dengan nasabah, menawarkan atau menginformasikan program-program terbaru kepada nasabah, memberikan perhatian khusus kepada nasabah prioritas.<sup>56</sup>

Selain itu yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabah juga dengan cara menginformasikan *update* terbaru terkait program-program yang ada di Bank Syariah Indonesia, memberikan hadiah kepada nasabah saat adanya milad Bank Syariah Indonesia, memberikan diskon margin kepada nasabah pembiayaan yang melunasi sebelum jatuh tempo.

1) Memberikan pelayanan yang terbaik

Pihak Bank Syariah Indonesia berusaha sebaik mungkin dalam hal memberikan pelayanan tetapi tidak *over service* untuk melayani nasabah. Memberikan pelayanan kepada semua nasabah sesuai SOP yang diterapkan Bank Syariah Indonesia.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup> Bapaqih Alzikri, 'Upaya Mempertahankan Loyalitas Nasabah Produk Deposito di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pangkalpinang', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6 No.2 (2018) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18860/ed.v6i2.5752>>.

<sup>56</sup> Bapaqih Alzikri, 'Upaya Mempertahankan Loyalitas Nasabah Produk Deposito di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pangkalpinang', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6 No.2 (2018) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18860/ed.v6i2.5752>>.

<sup>57</sup>Ossy Ambarita S., Wawancara Oleh Penulis', 14 Februari 2023,wawancara 1, Transkrip.

- 2) Menjaga komunikasi dengan nasabah  
Pihak Bank Syariah Indonesia selain melakukan interaksi dengan nasabah saat proses transaksi Bank Syariah Indonesia melakukan komunikasi dengan nasabah di luar tempat kerja. Seperti menyapa nasabah saat bertemu di luar perusahaan, memberikan ucapan selamat kepada nasabah yang berulang tahun, menanyakan kabar kepada nasabah baik saat bertemu maupun melalui pesan *whatsapp*. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa diingat oleh Bank Syariah Indonesia sehingga memunculkan rasa loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.<sup>58</sup>
  - 3) Menawarkan atau menginformasikan program-program terbaru kepada nasabah  
Pihak BSI Kudus biasanya menginformasikan produk dan layanan terbaru kepada nasabahnya melalui media sosial, *personal cahtting*, maupun promosi secara langsung kepada nasabah. Untuk menjaga loyalitas nasabah pihak Bank Syariah Indonesia menganalisis setiap kebutuhan para nasabah dan menawarkan produk sesuai kebutuhan nasabahnya.<sup>59</sup>
  - 4) Memberikan perhatian khusus kepada nasabah prioritas  
Dalam mempertahankan loyalitas nasabah BSI Kudus memberikan perhatian khusus pada nasabah dengan maksud agar nasabah menjadi nyaman untuk menempatkan dananya di BSI Kudus. Salah satu cara pihak Bank Syariah Indonesia dalam memberikan perhatian khusus yakni memberikan fasilitas *cash pick up* untuk nasabah prioritas.<sup>60</sup>
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa narasumber di Bank Syariah Indonesia, peneliti menemukan beberapa faktor yang menjadikan alasan non muslim menggunakan jasa di Bank Syariah Indonesia KC Kudus yakni, pengetahuan tentang Bank Syariah, religius stimulan,

---

<sup>58</sup>Nurul Hidayah,wawancara oleh penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkip.

<sup>59</sup> Indah Aprilianti, wawancara oleh penulis, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkip.

<sup>60</sup>Fatikha Aulia Said,wawancara oleh penulis, 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkip.

bagi hasil (*profit sharing*), produk, pelayanan, rekomendasi, dan biaya administrasi. Faktor-faktor tersebut yang menjadikan masyarakat non muslim tertarik menggunakan layanan di Bank Syariah Indonesia.

a. Faktor pengetahuan tentang Bank Syariah dan Faktor religius stimulan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 menemukan hasil bahwa pengetahuan nasabah non muslim tentang Bank Syariah hanya sebatas mengetahui apa itu Bank Syariah, produk apa yang dimiliki Bank Syariah. Nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia tidak terlalu memikirkan terkait akad yang digunakan, namun tidak sedikit dari mereka yang datang ke Bank Syariah Indonesia karena mengetahui larangan riba dalam agama mereka. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber Mbak Indah yang memiliki nasabah non muslim, saat pertama kali melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia nasabah non muslim memilih menggunakan Bank Syariah mereka menyatakan bahwa dalam agama mereka melarang adanya riba dan menurut mereka Bank Syariah Indonesia adalah bank yang beroperasi dengan sistem tanpa riba.<sup>61</sup>

Menurut Notoatmodjo pengetahuan adalah hasil “tahu” dan kemudian terjadi ketika seseorang sudah melakukan pengindraan pada objek disekitarnya. Tingkat pengetahuan dibagi dalam enam tingkatan yakni :

- 1) Tahu (*Know*), yakni tingkatan paling rendah. Tahu memiliki arti mengingat tentang yang disepakati, mengangkat kembali sesuatu dengan baik dan menyeluruh dari apa yang dipelajari
- 2) Memahami, yakni kemampuan menjabarkan secara bertentangan dengan obyek yang diketahuinya
- 3) Aplikasi, sesuatu kemampuan untuk memakai materi yang sudah disiapkan dan dipelajari
- 4) Analisis, merupakan keahlian untuk menyatakan materi ke dalam komponen namun masih dalam suatu struktur dan memiliki kaitannya antara satu dengan yang lainnya.

---

<sup>61</sup>Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.



- 5) Sintesis, adalah suatu bagian di dalam suatu keseluruhan yang baru.
- 6) Evaluasi, merupakan kemampuan yang berbhungan untuk melakukan penilaian pada objek yang dikaji.<sup>62</sup>

Sedangkan religius merupakan keadaan yang ada pada diri individu yang memberi dorongan untuk berpikir, dan kemudian bertindak sesuai dengan ajaran agamanya. Religius pada umumnya dihubungkan dengan kondisi pengetahuan dan keyakinan yang mempengaruhi apa yang dilakukan dengan kelekatan emosional tentang agama, dan prilaku.<sup>63</sup>

Pengetahuan perbankan syariah dalam hal ini tidak hanya terkait bagaimana Bank Syariah, tetapi pengetahuan nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia terkait dengan larangan riba yang tidak hanya ada di agama Islam. Prinsip syariah merupakan kegiatan yang terhidar dari unsur riba dan larangan riba terdapat dalam semua agama tidak hanya Islam saja.<sup>64</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Agung Anugerah Adhipratama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Bank Syariah”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor pengetahuan tentang Bank Syariah dan religius stimulan

---

<sup>62</sup>Andi Hendrawan, ‘Gambaran Tingkat Pengetahuan Tenaga Kerja PT X Tentang Undang-Undang Dan Peraturan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja’, *Jurnal Delima Harapan*, 6 No.2 (2019) <<https://doi.org/https://doi.org/10.31935/delima.v6i2.76>>.

<sup>63</sup>Heny Kristiana Rahmawati, ‘Kegiatan Religiusitas Masyarakat Marginal Di Argopuro’, *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 1 No.2 (2016) <<https://doi.org/https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/comdev/article/view/2584>>.

<sup>64</sup>Agung Anugerah Adhipratama, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah’, 83-84 <<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/5915>>.

memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Bank Syariah.<sup>65</sup>

b. Faktor bagi hasil

Tidak sedikit dari nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia sebelumnya sudah mencari tahu terlebih dahulu melalui media sosial terkait Bank Syariah Indonesia, bagaimana mekanisme Bank Syariah Indonesia, seberapa besar bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Indonesia. Menurut nasabah non muslim dalam Bank Syariah Indonesia terdapat kejelasan terkait bagi hasil yang diberikan dan menurut salah satu nasabah non muslim bahwa beliau tidak keberatan dengan sistem bagi hasil Bank Syariah Indonesia, menurut beliau bagi hasil dari Bank Syariah Indonesia transparan.<sup>66</sup> Sedangkan menurut pihak Bank Syariah bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Indonesia selalu dijelaskan di awal akad sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar pihak bank dengan nasabahnya. Terkait hal tersebut menjadi faktor beberapa nasabah non muslim memilih menggunakan Bank Syariah karena bagi hasil yang diberikan kan jelas.<sup>67</sup>

Menurut Antonio, pembagian keuntungan perusahaan antara pemilik modal dan pengelola merupakan sistem bagi hasil pengelolaan keuangan dalam ekonomi Islam.<sup>68</sup> Kedua belah pihak harus saling menyepakati besarnya alokasi bagi hasil, dan harus dilakukan dengan keinginan kedua belah pihak (*Antarodhin*) dan bebas dari segala bentuk paksaan.<sup>69</sup>

---

<sup>65</sup>Agung Anugerah Adhipratama, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah' 83-84. <<https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/5915>>.

<sup>66</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>67</sup>Fatikha Aulia Said, Wawancara Oleh Penulis 26 Januari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>68</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Gema Insani Press, 2001) <[https://www.google.co.id/books/edition/Bank\\_syariah/r3yFiZMvgdAC?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Bank_syariah/r3yFiZMvgdAC?hl=id&gbpv=0)>.

<sup>69</sup>Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah* (Yogyakarta, UII Press 2004) 18.

Dibandingkan dengan sistem bunga yang digunakan Bank Konvensional, sistem bagi hasil yang digunakan Bank Syariah memiliki kelebihan. Ada keadilan dalam pembagian keuntungan. Dalam perbankan syariah, pembagian keuntungan disepakati sebelum akad ditandatangani. Kesepakatan bersama dan kemauan masing-masing pihak digunakan untuk memutuskan berapa banyak keuntungan yang akan dibagi.<sup>70</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Anggun Triana Sari dalam penelitiannya yang berjudul “Pandangan Non Muslim Terhadap Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor bagi hasil memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Bank Syariah Indonesia.<sup>71</sup>

c. Faktor produk

Produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia beraneka ragam, baik produk penyimpanan maupun pembiayaan, sehingga terdapat kejelasan terkait kebutuhan nasabah yang akan diimplemantasikan pada produk yang tersedia di Bank Syariah Indonesia. Menurut pihak Bank Syariah Indonesia produk yang ditawarkan selaras dengan kebutuhan dan juga setiap produk di Bank Syariah Indonesia terdapat akad yang megatur dengan jelas. Ketika terdapat nasabah non muslim yang ingin melakukan pembiayana rumah, mobil, maupun usaha dalam Bank Syariah Indonesia memiliki produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.<sup>72</sup>

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi, dengan maksud memberi kepuasan. Produk terdiri dari sesuatu yang

---

<sup>70</sup>Titin Suharsy Hasan, ‘Anlisis Prilaku Nasabah Non Muslim Dalam Menabung Dari Konvensional Ke Syariah’ (UIN Mataram, 2019) <[http://etheses.uinmataram.ac.id/1612/1/Titin Suharsy Hasan 1502151805.pdf](http://etheses.uinmataram.ac.id/1612/1/Titin%20Suharsy%20Hasan%201502151805.pdf)>.

<sup>71</sup>Anggun Triana Sari, ‘Pandangan Non Muslim Terhadap Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah’, 2019 <[https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3217/1/SKRIPSI ANGGUN TRIANA SARI.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3217/1/SKRIPSI_ANGGUN_TRIANA_SARI.pdf)>.

<sup>72</sup>Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

dapat di pasarkan, benda-benda fisik, jasa, tempat, organisasi dan ide atau gagasan.<sup>73</sup> Dalam perbankan syariah produk yang diberikan berupa bentuk produk dan jasa yakni yang berkaitan dengan penyimpanan dana masyarakat dan penyaluran dana ke masyarakat yaitu pembiayaan. Produk yang ditawarkan perbankan syariah terbagi menjadi tiga yakni produk penyaluran dana (*financing*), penghimpun dana (*funding*), dan produk jasa.<sup>74</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Kharis Fadlullah Hana dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Anggota Pada KSPPS Fastabiq Khoiru Ummah Pati”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Lembaga Keuangan Syariah.<sup>75</sup>

d. Faktor pelayanan

Menurut pihak Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan pada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dalam memberikan pelayanan pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang optimal dengan maksud agar nasabah puas dan nyaman.<sup>76</sup> Selain itu menurut nasabah non muslim pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia memuaskan dan juga membuat nasabah merasa nyaman menggunakan Bank Syariah Indonesia.<sup>77</sup>

---

<sup>73</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016). 207

<sup>74</sup>Ahmad Supriyadi, ‘Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologi Bangsa Indonesia’, *Malia :Journal of Islamic Banking Finance*, 01 (2018) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21043/malia.v1i1.3980>>.

<sup>75</sup>Kharis Fadlullah Hana, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Anggota Pada KSPPS Fastabiq Khoiru Ummah Pati’, *Jurnal of Islamic Banking and Finance*, 2 No.2 (2018) <<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/syirkah/article/view/4805>>.

<sup>76</sup>Indah Aprilianti, Wawancara Oleh Penulis’, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>77</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.

Pelayanan merupakan hal yang paling inti dalam perusahaan jasa. Pelayanan yang baik dan efisien meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Nasabah dengan loyalitas tinggi akan melangsungkan banyak transaksi. Pelayanan merupakan usaha dalam hal pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>78</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Kharis Fadlullah Hana dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Anggota Pada KSPPS Fastabiq Khoiru Ummah Pati”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Lembaga Keuangan Syariah.<sup>79</sup>

e. Faktor lokasi

Keberadaan Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang berada di tengah kota menjadi salah satu faktor penentu nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia. Lokasi yang dekat dan mudah diakses menjadi salah satu nilai tersendiri bagi sebuah perbankan dan lokasi Bank Syariah Indonesia yang saat ini merupakan lokasi yang dahulunya Bank Mandiri Syariah yang cukup dikenal oleh masyarakat. Menurut pihak Bank Syariah Indonesia tidak sedikit dari nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia karena lokasinya strategis dan juga karena lokasi Bank Syariah Indonesia dulunya merupakan lokasi Bank Syariah yang cukup terkenal di Kudus.<sup>80</sup> Selain itu menurut salah satu nasabah non muslim alasan yang menjadikan beliau menggunakan

---

<sup>78</sup>Susilowati Budiningsih and Yuridistya Primadhita, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah’, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 6 No.2 (2019) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33370/jmk.v16i2.339>>.

<sup>79</sup>Kharis Fadlullah Hana, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Anggota Pada KSPPS Fastabiq Khoiru Ummah Pati’, *Jurnal of Islamic Banking and Finance*, 2 No.2 (2018) <<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/syirkah/article/view/4805>>.

<sup>80</sup>Nurul Hidayah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

Bank Syariah Indonesia karena lokasinya yang dekat dengan tempat beliau berkerja.<sup>81</sup>

Penentuan lokasi Bank Syariah memberi pengaruh pada nasabah untuk memakai jasa Bank Syariah karena lokasi bank yang strategis memberikan efek yang baik terhadap perusahaan perbankan syariah. Menurut Hurriyati lokasi adalah suatu tempat yang akan digunakan penyerahan jasa pada pelanggan. Lokasi memiliki peran penting di mana menjadi tempat bagaimana jasa akan diberi dan diserahkan.<sup>82</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Agung Anugerah Adhipratama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Bank Syariah”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor lokasi memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Bank Syariah.<sup>83</sup>

f. Faktor promosi

Dalam faktor promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia selain melalui media elektronik dan cetak, promosi juga dilakukan dari mulut ke mulut antar nasabah maupun dari pihak Bank Syariah Indonesia. Menurut pihak Bank Syariah rata-rata nasabah non muslim yang datang ke Bank Syariah Indonesia mengetahui perbankan syariah rekomendasi dari teman mereka yang sudah menggunakan Bank Syariah Indonesia serta dari pihak Bank Syariah, selain itu alasan nasabah non muslim yang menggunakan Bank Syariah Indonesia karena rekomendasi dari tempat mereka berkerja yang melakukan kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia. Menurut salah satu nasabah non muslim Bapak Totok alasan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena mengetahui promosi dari salah satu

---

<sup>81</sup>Sugeng Kristianto, Wawancara Oleh Penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkip.

<sup>82</sup>Didin Fatihudin and Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*.

<sup>83</sup>Agung Anugerah Adhipratama, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah’, <<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/5915>> 83-84.

pegawai Bank Syariah Indonesia. Dalam melakukan promosi Bank Syariah Indonesia melakukan upaya promosi pada semua produk dan jasanya.<sup>84</sup>

Promosi memiliki tujuan menginformasikan berbagai produk yang ditawarkan serta menarik minat calon nasabah, serta meningkatkan nasabah, promosi dapat meningkatkan citra bank di mata nasabah.<sup>85</sup> Dalam teori Huriyanti menjelaskan bahwa promosi adalah salah satu penentu faktor keberhasilan suatu program pemasaran, dan seberapa berkualitasnya suatu produk.<sup>86</sup> Buchari Alma juga menjelaskan bahwa konsumen salah satunya yang terpenting adalah promosi.<sup>87</sup> Kegiatan promosi sangat penting untuk nasabah dalam mengetahui lebih jauh mengenai produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah kepada nasabah.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Candarkunaraningsih V. dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat di BSI Kudus”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor promosi memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Bank Syariah.<sup>88</sup>

g. Faktor biaya administrasi

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menemukan hasil bahwa menurut nasabah non muslim biaya administrasi yang dibebankan pada nasabah termasuk dalam kategori ringan dari bank-bank lain dan setiap biaya yang muncul didalam proses transaksi akan disampaikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kepada

---

<sup>84</sup>Kasmir and Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Prendamedia Group, 2003) 58-59.

<sup>85</sup>Adhipratama, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah’.

<sup>86</sup>Didin Faihudin and Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. 183.

<sup>87</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: ALFABETA, 2011) 96.

<sup>88</sup>Venomena Candrakunaraningsih, Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia Kudus’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8 No.2 (2022), 1724–28 <<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

nasabah pada awal pembuatan akad.<sup>89</sup> Menurut salah satu nasabah non muslim bahwa beliau tidak memikirkan atau tidak keberatan terkait biaya administrasi yang dibebankan pihak Bank Syariah kepada nasabahnya dan menurut beliau bahwa biaya yang dibebankan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah termasuk kategori ringan.<sup>90</sup>

Pembebanan biaya administrasi yang rendah dapat menarik minat nasabah non muslim, biaya administrasi yang lebih rendah dari pada Bank Konvensional akan berdampak pada keinginan nasabah untuk memakai Bank Syariah Indonesia karena lebih mengutamakan dibandingkan dengan bank lain.<sup>91</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelitian Agung Anugerah Adhipratama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Bank Syariah”. Dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor biaya administrasi memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam memilih menggunakan Bank Syariah.<sup>92</sup>

Namun dalam penelitian ini alasan utama nasabah non muslim menggunakan Bank Syariah Indonesia yakni karena faktor pelayanan, faktor produk dan faktor promosi. Dalam memberikan pelayanan pihak Bank Syariah Indonesia tidak membedakan pelayanan yang diberikan ke pada nasabah muslim maupun non muslim. Menurut salah satu nasabah non muslim di Bank Syariah Indonesia alasan menggunakan Bank Syariah karena pelayanan yang diberikan memuaskan pihak nasabah sehingga nasabah tersebut lebih memilih menggunakan Bank Syariah. Untuk faktor produk yang

---

<sup>89</sup>Indah Aprilianti, wawancara oleh penulis, 08 Februari 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>90</sup>Sugeng Kristianto, wawancara oleh penulis, 01 Maret 2023, wawancara 1, Transkrip.

<sup>91</sup> Agung Anugerah Adhipratama, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah’.

<sup>92</sup>Agung Anugerah Adhipratama, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah’.



menjadikan non muslim tertarik menggunakan Bank Syariah karena dalam BSI Kudus terdapat produk yang beraneka ragam dan produk-produk tersebut dapat digunakan oleh semua nasabah. Dalam faktor promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia melalui cara rekomendasi dari pihak nasabah maupun pegawai Bank Syariah Indonesia. Karena rasa loyal yang dimiliki oleh nasabah menjadikan mereka merekomendasikan Bank Syariah Indonesia kepada teman maupun saudara mereka untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut menjadikan keuntungan tersendiri bagi Bank Syariah Indonesia. Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Indah maupun Mbak Fatimah bahwa tidak sedikit dari nasabah non muslim yang merekomendasikan ke pada temannya untuk menggunakan Bank Syariah. Sedangkan menurut penjelasan Mbak Nurul nasabah non muslim yang menggunakan Bank Syariah merupakan rekomendasi dari pihak tempat mereka berkerja, karena tempat berkerja mereka melakukan kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia sehingga mengharuskan mereka menggunakan Bank Syariah Indonesia.