

Motives of Non-Muslim Customers Using Services at PT Bank Syariah Mandiri Sibolga Branch Office

Mirna Sari¹, Darwis Harahap², Sry Lestari³, Ferri Alfadri⁴

¹IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

² IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

³ IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

⁴ IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

mirnasari@gmail.com¹, darwisharahap@iain-padangsidimpuan.ac.id², srylestari@iain-padangsidimpuan.ac.id³, ferrialfadri@iain-padangsidimpuan.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh selain nasabah muslim ternyata terdapat juga nasabah non muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah banyak nasabah non muslim di BSM Sibolga dan untuk mengetahui apa saja motif-motif nasabah non Muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Sibolga. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengambil tempat di BSM sibolga dengan subyek penelitian karyawan Bank: costumer service, pimpinan, satpam dan 9 nasabah non Muslim terkait dengan motif-motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada BSM Sibolga, dalam penelitian ini didukung dengan observasi, wawancara dan dengan data dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa motif-motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa BSM Sibolga antara lain: Motif pribadi yaitu pekerjaan, Motif budaya yaitu geografis (lokasi) dan kelompok (organisasi atau ajakan dari tetangga), dan Motif religius stimuli yaitu produk. Motif paling banyak ditemukan adalah motif geografis yaitu lokasi Bank Syariah Mandiri Sibolga berada dipinggir jalan dan mudah untuk dijangkau. Tidak ditemukan dilapanagn motif religius (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan motif pribadi (umur dan gaya hidup). Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

Kata Kunci: Motif, Nasabah Non Muslim, Jasa Bank Syariah Mandiri

ABSTRACT

This research was motivated by in addition to Muslim customers it turns out there are also non-Muslim customers who are customers at Bank Syariah Mandiri Sibolga Branch Office. The purpose of this research is to find out whether there are many non-Muslim customers in BSM Sibolga and to find out what the motives of non-Muslim customers are using the services of Bank Syariah Mandiri Sibolga branch office. This type of research is descriptive qualitative. This research takes place in BSM Sibolga with research subjects of Bank employees: customer service, leadership, security guards and 9 non-Muslim customers related to the motives of non-Muslim customer customers in using services at BSM Sibolga, in this study supported by observation, interviews and documentation data. The results of this study conclude that the motives of non-Muslim customers in using BSM Sibolga services

include: Personal motives namely work, cultural motives namely geographical (location) and groups (organizations or invitations from neighbors), and religious motives stimuli namely products. The most commonly found motif is a geographical motif, namely the location of Bank Syariah Mandiri Sibolga, located on the side of the road and easy to reach. Not found in the field of religious motives (religious observance), social motives (wealth, power and mastery of knowledge of personal motives (age and lifestyle). Non-Muslim customers Bank Syariah Mandiri Sibolga Branch Offices are mostly interested in gold pawning products. researchers conducted interviews with only a few non-Muslim customers who used gold pawning products that were found.

Keywords: Motive, Non Muslim customers ,Islamic Banks

A. PENDAHULUAN

Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan lainnya sesuai hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut Islamic Banking atau Interest Free, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga atau riba, spekulasi (maysir), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan (gharar). Bank Syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-quran dan Hadist. (Khaerul Umam, 2013).

Dari beberapa faktor yang memengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa keuangan syariah, menarik apabila dikaitkan dengan minat Non Muslim menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri. Sebagaimana kita ketahui dari label yang ada yakni syariah, disini berarti bahawa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Namun kenapa kalangan Non Muslim meyakini bahwa bank syariah sebagai lembaga keuangannya?

Untuk mengetahui Bagaimana motif nasabah Non Muslim menggunakan jasa pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga peneliti mewawancarai salah satu nasabah yang beralamat di Sibolga dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean. Dalam wawancara beliau menuturkan kalau kebijakan sekolah tempat ia bekerja adalah alasan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Sibolga. Dan pelayanan bagus yang sangat memuaskan bagi para nasabah.

Dan wawancara dengan salah satu karyawan PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga dengan Ibu Ida. "motif yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah kebanyakan melihat dari prinsip bagi hasil dan pelayanannya". bagi hasil yang ada di bank syariah sangat menguntungkan menurut nasabah non muslim pada saat ditanya ketika ingin melakukan pembiayaan di BSM Sibolga.

Karena selain nasabah muslim ternyata terdapat juga nasabah Non Muslim yang menjadi nasabah pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

Berdasarkan hal-hal diatas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul sebagai berikut: "Motif Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga".

B. METODE

Adapun penelitian ini dilakukan mulai dari 2019 sampai dengan 2020. Adapun lokasi penelitian ini adalah dilaksanakan pada BSM KC Sibolga yang beralamat jl. Sutoyo siswomiharjo No. 22 Sibolga. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan induktif dengan studi bentuk lapangan (field research). yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok-kelompok tertentu. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim masyarakat Sibolga sebanyak 9 informan. Untuk memperoleh data atau informasi maka dibutuhkan informan. Informan adalah orang yang akan diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan penelitian adalah orang yang menguasai dan memahami data informasi atau objek penelitian.

Teknik pengambilan data yang

dilakukan dengan cara memilih informan yang didasarkan pada tujuan penelitian. Sedangkan Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data adalah Obsevasi, Wawancara.

Analisis data yang dilaksanakan secara kualitatif. Langkah-langkah dilaksanakan dalam pengolahan kualitatif adalah : (Burhan Bungin, 2003:193)

- a. Menyeleksi data dan mengelompokkan sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- b. Menyusun redaksi data dalam kata-kata dengan kalimat yang jelas.
- c. Mendeskripsikan data secara sistematis dan mengaitkannya dengan hasil pengeolahan secara kualitatif sesuai dengan pembahasan.
- d. Menarik kesimpulan dari pembahasan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jumlah Nasabah Non Muslim

Pengambilan imforman penelitian non muslim di awali dengan wawancara bersama satpam selaku penjaga Bank tersebut. Dan Alhamdulillah kita direspon dengan baik. Kemudian kita diminta untuk melanjutkan wawancara dengan customer service selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga. Customer service menjelaskan bahwa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga terdapat beberapa nasabah non muslim, terkait proses penelitian selanjutnya terhadap nasabah non muslim

peneliti diminta untuk bertemu dengan pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga.

“Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga ini terdapat beberapa nasabah non muslim. Untuk prosedur wawancara lebih lanjut kepada para nasabah non muslim tersebut bisa menemui pimpinan Bank Syariah”. (wawancara bersama customer service pada tanggal 14 januari 2020).

“Beberapa nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga banyak yang non muslim. Terkait data beberapa jumlah pasti nasabah non muslim tersebut menjadi privasi perusahaan. Mirna bisa mewawancarai beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dengan catatan penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional Bank”. (wawancara bersama pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga pada tanggal 13 januari 2020).

Jumlah pasti nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga belum dapat diketahui penulis kepastiannya karena hal itu menjadi privasi perusahaan. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil penulis temui 9 orang.

2. Deskripsi Umum Informan

Responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 9 orang. Sembilan orang tersebut adalah :

a. Ibu Lolly Marlina Panggabean

Ibu Lolly Marlina Panggabean adalah responden pertama yang beragama kristen. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS di salah satu SMA di Sibolga. beliau menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga karena sekolah tempat ia bekerja dalam mentrasfer uang gaji guru melalui BSM. Jadi secara otomatis beliau menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri melalui kebijakan sekolah. kebutuhan adalah alasan menjadi nasabah di BSM tersebut, dan pelayanan yang memuaskan.

b. Ibu Karina Marbun

Ibu Karina Marbun adalah responden kedua yang beragama kristen protestan. pendidikan terakhirnya adalah SMA. Saat ini sedang bekerja di salah satu karyawan swasta di sibolga. Ketika penulis bertemu dengan beliau tepat di bank syariah, saat itu beliau baru akan melakukan transfer uang ke rekening teman kerjanya. “Ibu Karina Marbun menyampaikan bahwa alasan atau motif menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah karena biaya transfer gratis tanpa biaya serta lokasi yang tidak jauh”.

c. Bapak Johan Silalahi

Bapak johan Silalahi adalah responden ketiga yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini beliau bekerja sebagai wiraswasta. Bapak johan Silalahi menyampaikan alasan beliau

- menjadi nasabah BSM karena aman serta peminjaman modal usaha dengan bunga rendah. Bapak Johan menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di BSM lebih murah dan promosi yang bagus yang dilakukan oleh karyawan Bank.
- d. Ibu Dina Sinaga
- Ibu Dina Sinaga adalah responden ke empat yang beragama kristen protestan. pendidikan terakhirnya adalah SMA. Beliau menjadi nasabah pada BSM karena lokasi yang tidak jauh dan pelayanan yang memuaskan. Produk yang beliau ambil adalah gadai emas.
- e. Ibu Agus (bukan nama sebenarnya)
- Ibu Agus adalah responden ke lima yang beragama kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMA. saat ini beliau seorang wiraswasta. Ibu Dina menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah pada BSM adalah karena lokasi yang tidak jauh dan ajakan dari tetangga. Ibu Agus menggunakan produk gadai emas untuk uang sekolah anaknya.
- f. Bapak Yaman Jega
- Bapak Yaman Jega adalah responden ke enam yang beragama kristen protestan. Pendidikan terakhirnya adalah SMA. Saat ini beliau seorang pedagang kaki lima.
- Bapak Yaman menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh.
- g. Bapak Apen Sagala
- Bapak Apen Sagala adalah responden ke tujuh yang beragama katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini beliau sedang melanjutkan S2 nya di Padang. Alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena lokasi yang dekat serta biaya transfer gratis. Kebetulan mas Apen pada saat itu sedang melakukan transfer kepada teman satu kampusnya. Tentu saja dengan melakukan transfer mas Apen sudah dianggap sebagai nasabah BSM.
- i. Ibu Yohana Manurung
- Ibu Yohana Manurung adalah responden ke delapan yang beragama kristen. Saat ini ibu Yohana seorang pedagang kaki lima di berbagai pasar. Alasan beliau menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal.
- j. Ibu Petrus (nama panggilan)
- Ibu Petrus adalah responden kesembilan yang beragama kristen. Saat ini ibu Petrus bekerja sebagai pedagang kaki lima di berbagai pasar. Alasan ibu Petrus menjadi nasabah BSM adalah karena bagi hasil dan lokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal kebetulan ibu Petrus tinggal di Sibolga tidak jauh dari BSM Sibolga sekitar ongkos 2000. (wawancara dengan Ibu Petrus selasa 14 januari 2020)

Saat penulis wawancara dengan pimpinan pada tanggal 13 januari 2020 dengan Bapak Julfikar terkait jumlah banyaknya nasabah non muslim dan apa saja motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada BSM Sibolga. Dan beliau menjawab iya memang nasabah non Muslim banyak di BSM ini. Dan jasa paling banyak yang dipakai nasabah non Muslim adalah jasa gadai emas. Alasannya karena nasabah non Muslim membutuhkan modal seperti untuk berjualan di pasar-pasar. Dan agar wawancara lebih jelas penulis diminta untuk melanjutkan wawancara dengan customer service pada tanggal 13 januari 2020 juga. Terkait apa saja motif nasabah non Muslim dalam menggunakan jasa pada Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Sibolga. Alhamdulillah Ibu Nikma Hawani menanggapi dengan ramah karena beliau mengatakan bahwa beliau pun pernah menjadi mahasiswa seperti saya ini.

“Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga memang benar terdapat nasabah non Muslim. Dan yang membuat mereka bergabung menjadi nasabah di BSM ini ada alasan paling dominan yaitu karena lokasi yang tidak jauh mudah untuk dijangkau dan rata-rata masyarakat Sibolga mengetahui keberadaan Kantor BSM ini”.

Berdasarkan deskripsi umum informan di atas dapat disimpulkan bahwa motif-motif nasabah non muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga adalah sebagai berikut:

1. Motif Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean di atas bahwa motif yang ditemukan adalah motif pribadi. Dimana motif pribadi diantaranya adalah pekerjaan. Pekerjaan adalah tatanan pekerjaan menuntut seseorang untuk berubah menjadi pribadi yang sesuai dengan lingkungan pekerjaannya. Sehingga Ibu Lolly Marlina Panggabean menjadi nasabah di BSM Sibolga melalui kebijakan sekolah tempat ia bekerja. Secara otomatis beliau telah menjadi nasabah pada BSM Sibolga.

2. Motif Budaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Karina Marbun, Ibu Dina Sinaga, Ibu Agus, Bapak Yaman Jega, Bapak Apen Sagala, Ibu Yohana Manurung dan Ibu Petrus bahwa motif yang ditemukan adalah motif budaya. Dimana motif budaya diantaranya adalah motif geografis. Motif ini tidak bisa dilepaskan dari pengaruh geografis yang banyak mempengaruhi kepribadian seseorang. Geografis dapat diartikan dengan lokasi, letak dan tempat. Lokasi yang dimaksud disini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang tidak jauh dari tempat tinggal dan mudah untuk dijangkau. Dan Motif budaya berdasarkan motif kelompok juga ditemukan dengan hasil wawancara dengan Ibu Agus. Motif kelompok adalah Faktor kelompok ini dapat berupa organisasi yang diikuti oleh individu.

Motif kelompok yang dimaksud pada hasil wawancara dengan Ibu Agus adalah ajakan dari tetangga.

3. Motif Religius Stimuli

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johan Silalahi, Bapak Yaman Jega, Ibu Yohana Manurung dan Ibu Petrus bahwa motif yang ditemukan adalah motif religius stimuli. Dimana religius stimuli diantaranya adalah produk. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan Produk yang dipakai adalah produk bagi hasil. Dan mereka menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) di BSM Sibolga murah.

Dari empat motif-motif diatas motif yang paling banyak ditemukan pada saat wawancara adalah motif geografis yaitu lokasi. Dimana lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yang tidak jauh dan mudah untuk ditemukan karena berada dipinggir jalan. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johan Silalahi ditemukan motif lain yaitu motif promosi. Wawancara dengan Ibu lolly Marlina Panggabean ditemukan motif pelayanan. Dan ditemukan satu alasan lain nasabah non muslim menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga yaitu karena biaya transfer uang gratis. Wawancara dengan Ibu Karena Marbun dan Bapak Sagala.

Tidak ditemukan dilapangan motif religius, (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan) dan motif pribadi (umur dan gaya hidup). Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Nasabah non muslim yang menggunakan jasa pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga tidak banyak. Dan yang berhasil peneliti temui adalah sebanyak 9 informan.
- b. Adapun motif-motif nasabah non muslim menjadi nasabah di BSM Sibolga antara lain: Motif pribadi yaitu pekerjaan, Motif budaya yaitu geografis (lokasi) dan kelompok (organisasi atau ajakan dari tetangga), dan Motif religius stimuli yaitu produk.
- c. Motif paling banyak ditemukan adalah motif geografis yaitu lokasi Bank Syariah Mandiri Sibolga berada dipinggir jalan dan mudah untuk dijangkau. Tidak ditemukan dilapangan motif religius (ketaatan beragama), motif sosial (kekayaan, kekuasaan dan penguasaan ilmu pengetahuan motif pribadi (umur dan gaya hidup).

Nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sibolga rata-rata banyak meminati produk gadai emas. Dan pada saat peneliti melakukan wawancara hanya beberapa nasabah non muslim yang memakai produk gadai emas yang ditemukan.

2. Saran

Semoga adanya pengetahuan masyarakat terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Prastowo, Memahami Metode-metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta: PT. Kencana, 2008

Abraham Maslow dalam Buku Suwanto dan Donni juni Priansa, Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis Bandung: Alfabeta , 2013.

Ahmad Sanusi. Manajemen Pemasaran Bank, 2018.

Amiruddin dan Zainal Asikin Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Raja GRafindo Persada, 2008.

Al-Quran dan Terjemahnya

Burhan Bungin. Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer, Jakarta: Rajawali Press, 2011

Bapak Johan Silalahi, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, selasa 14 Januari 2020

Bapak Yaman Jega, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Bapak Apen Sagala, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Bapak Apen Sagala, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Hasil Wawancara dengan Salah Satu Nasabah BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Lolly Marlina Panggabean Tanggal 24 Mei 2019

Hasil Wawancara dengan Salah Satu karyawan BSM KC Sibolga yaitu: dengan Ibu Ida Tanggal 30 Oktober 2019

Ibu Karina Marbun, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Yohana Manurung, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Petrus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Agus, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Dina Sinaga, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020

Ibu Lolly Marlina Panggabean, Nasabah Non Muslim BSM Sibolga, Wawancara, 24 Mei 2019

Jurnal Ubaidillah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto

Khaerul Umam, Manajemen Perbankan Syariah, Bandung: Putaka Setia, 2013

Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2008

- Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, Perilaku Konsumen, Terj. Zulkifli, Jakarta:Indeks, 2004
- Moch Darsyah, Manajemen Dana Bank, Jakarta:Rineka Cipta, 1990
- Melayu SP Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori Ke Praktik, Jakarta: Gema Insani Perss, 2001
- Marlina, Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bri Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta 2014
- Muslim A Kadir, Ilmu Islam Terapan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003
- Nugroho J. Setiadi, Konsep dan Impikasi untuk Strategi pemasaran, Jakarta: Prenada Media, 2003
- Nikma Hawani, Customer Service BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020
- Nofinawati, "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Hutaraja Kecamatan Muara Batang Toru", dalam Jurnal J-IEK Volume 5 No. 1, juni 2017, hlm 112.
- Okta Fitriana Al-Fath, Motif Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Gadai Pada Bank
- Syariah Mandiri Cabang PekanBaru Menurut Persepektif Ekonomi Islam, Uin Suska Riau: skripsi 2015
- Priyo Al Hidayah Office Boy BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020
- Rijal Yahya, Akuntansi Perbankan Syariah, Jakarta: Salemba empat,2009
- Rijal Yaya, Aji Erlangga Martawireja Dan Ahim Abdurrahim, Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer, Jakarta; Salemba Empat, 2009
- Soejono Soekanto, Pengantar Psikologi Umum, jakarta: Rajawali Press, 2010
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung; Alfabeta, 2013
- Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003
- Sugiyono, Metode penelitian bisnis Bandung: CV. Alfabeta, 2006
- Zulkifli, Jakarta:Indeks,2004
- Zainuddin Ali, Hukum Perbankan Syariah, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Zulfikar, Pimpinan BSM Sibolga, Wawancara, Selasa 14 Januari 2020