

**SKRIPSI**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR  
KAS KOTA METRO**

**Oleh:**

**Rahmad Willy Waldi**

**NPM. 2003021045**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO LAMPUNG**

**1445 H / 2024 M**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR  
KAS KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi ( S.E.)

**Oleh:**

Rahmad Willy Waldi

2003021045

Pembimbing : Ananto Triwibowo, M.E.

Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO LAMPUNG**

**1445 H / 2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

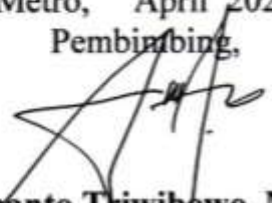
Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rahmad Willy Waldi  
NPM : 2003021045  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO**

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Metro, April 2024  
Pembimbing,

  
**Aranto Triwibowo, M.E**  
NIP. 199311272020121010

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI  
PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO

Nama : Rahmad Willy Waldi

NPM : 2003021045


Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

### MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, April 2024  
Pembimbing/



**Ananto Triwibowo, M.E**  
NIP. 199311272020121010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-1390/ln.28.3/D/PP.00.9/05/2024

Skripsi dengan Judul: **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO** disusun oleh: **Rahmad Willy Walidi**. NPM: 2003021045, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: **Jum'at, 03 Mei 2024**

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Ananto Triwibowo, M.E.

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mar Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO**

**Oleh:  
RAHMAD WILLY WALDI**

Perbankan syariah secara statistik terus tumbuh dan berkembang dari tahun-ketahun dari segi aset, nasabah, maupun kelembagaannya. Perkembangan ini merupakan sinyal positif bagi perbankan syariah di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan daya saing bahkan melampaui bank konvensional serta dapat berdiri kokoh dikala badai ekonomi melanda. Perusahaan terutama Bank Syariah memerlukan kepuasan oleh nasabah atau konsumen yang disebut kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi adalah kualitatif yaitu penelitian lapangan (*field research*). Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan analisis menggunakan cara berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa yang berdampak puas pada nasabah non muslim terhadap faktor harga dan faktor kemudahan saja sebabnya tidak adanya potongan administrasi serta mudah saat bertransaksi. Selain itu dilihat secara teoritis tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung, PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro belum sepenuhnya menjalankan prinsip faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang menabung penyebabnya mengenai faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk berdampak negatif akibatnya nasabah merasa tidak puas. Namun mengenai faktor – faktor kepuasan nasabah PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro hanya menilai dari faktor emosional saja penyebab nasabah menabung berbeda dengan apa yang dirasakan nasabah menabung.

**KATA KUNCI:** Kepuasan, Nasabah Non Muslim, Produk Tabungan.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Willy Waldi  
NPM : 2003021045  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian – bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, April 2024.  
Yang Menyatakan,



**Rahmad Willy Waldi**  
NPM. 2003021045

## MOTTO

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ  
وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya: *Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barangsiapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang". (QS Al Baqarah:173)*



## **PERSEMBAHAN**

Dari lubuk hati yang paling dalam tidak hentinya ku ucapkan syukur kepada Allah SWT atas nikmat, rahmat, karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan kepadaku, sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada orang-orang yang saya sayangi yang telah memberikan doa serta dukungan yang sangat berharga, maka peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu Ellyce Fitri dan Ayahanda Winardi Andri Yanto yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang dan selalu mendoakan untuk kesuksesanku.
2. Saudara kandungku satu-satunya Rahmad Willy Naldo yang telah memberikan semangat untukku.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya. Puji syukur kehadiran Allah SWT. berkat taufik dan hidayah-ya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro*” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan jurusan perbankan syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Ananto Triwibowo, M.E.. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah memberi bimbingan yang sangat berarti kepada peneliti.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapangdada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syari’ah.

Metro, April 2024  
Peneliti,

**Rahmad Willy Waldi**  
**NPM. 2003021045**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian. ....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	7
D. Penelitian Relevan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan .....	11
1. Pengertian Kepuasan Nasabah. ....	11
2. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.....	12
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....	14
4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam . ....	16
B. Produk Perbankan Syariah .....	18
1. Pengertian Produk Perbankan Syariah .....	18
2. Produk Perbankan Syariah. ....	19
3. Karakteristik Produk Perbankan Syariah. ....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	22
B. Sumber Data.....	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Teknik Analisis Data.....	25

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil PT BPRS Aman Syariah .....	27
1. Sejarah Berdirinya PT BPRS Aman Syariah .....	27
2. Profil BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro .....	29
3. Visi dan Misi BPRS Aman Syariah Metro .....	30
4. Struktur Organisasi .....	31
5. Produk dan Jasa Layanan PT. BPRS Aman Syariah.....	37
B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Non Muslim Menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.....	38
1. Kualitas Produk.....	40
2. Kualitas Pelayanan.....	41
3. Faktor Emosional .....	43
4. Harga.....	44
5. Kemudahan .....	44
C. Analisis Kepuasan Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.....	46
1. Faktor Internal.....	46
2. Faktor Eksternal .....	49

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

### **DAFTAR ISI**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Nasabah Menabung Kantor Kas Bank Aman Syariah di Kota Metro .....	5
2.1 Jumlah Nasabah Non Muslim Menabung Kantor Kas Bank Aman Syariah di Kota Metro .....	5

## **DAFTAR GAMBAR**

1.1 Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro .....	33
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data
3. Outline
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan syariah secara statistik terus tumbuh dan berkembang dari tahun-ketahun dari segi aset, nasabah, maupun kelembagaannya. Perkembangan ini merupakan sinyal positif bagi perbankan syariah di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan daya saing bahkan melampaui bank konvensional serta dapat berdiri kokoh dikala badai ekonomi melanda. Hal tersebut disampaikan secara langsung oleh Henry Gunardi (Direktur Utama Bank BSI) yang menyatakan bahwa lembaga keuangan syariah memiliki potensi yang dapat dioptimalkan sehingga dapat berfungsi sebagai ujung tombak dalam menghadapi resesi 2023, dengan peningkatan aset bulan Mei 2022 yang mencapai Rp. 680,09 triliun. Berkaca pada krisis sebelumnya yakni pada saat covid-19 beberapa tahun lalu bank syariah dapat dikatakan lebih bisa bertahan dan masih tumbuh positif. Dapat dilihat dari sisi aset serta pembiayaannya pada Agustus 2020 yang masih tumbuh 11,2% dan 9,5%.<sup>1</sup>

Perusahaan terutama Bank Syariah memerlukan kepuasan oleh nasabah atau konsumen yang disebut kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi. Perusahaan dapat memberikan kepuasan

---

<sup>1</sup> Bahtiar Effendi Effendi, 'Kesiapan Bank Syariah Dalam Menghadapi Resesi 2023', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.1 (2023), 637–45.



kepada pelanggan jika memperhatikan harapan konsumen. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dan kesan yang diberikan setiap pelanggan tentang kinerja bank sesuai dengan ekspektasinya.<sup>2</sup>

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan tertuma Bank Syariah yaitu :

a) Kualitas produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, b) Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan, c) Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, d) Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya, e) Biaya dan Kemudahan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.<sup>3</sup>

Sedangkan untuk mempertahankan pelanggan atau nasabah berarti menjaga kepuasan konsumen. Indikator Kepuasan konsumen atau nasabah dapat dilihat dari: a) Re-purchase: Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa, b)

---

<sup>2</sup> Any Meilani and Dian Sugiarti, 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), 2501–10.

<sup>3</sup> Indrasari Meithiana, 'Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan' (Unitomo Press, 2019).

Menciptakan *Word-of-Mouth*: Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, c) Menciptakan Citra Merek: Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing, d) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama: Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.<sup>4</sup>

Dalam konteks ini, masyarakat non-muslim di Indonesia menjadikan bank konvensional sebagai pilihannya dalam pelayanan jasa keuangan. Perkembangan nasabah non muslim di Indonesia berdasarkan observasi yang dilakukan membuktikan bahwa jumlah nasabah bank syariah yang dalam hal ini adalah Bank Muamalat Indonesia cabang Manado, pada tahun 2020 dari jumlah 46.290 nasabah terdapat 2.500 umat non muslim yang menjadi nasabah di bank syariah tersebut. Hal ini tentunya mengejutkan karena ternyata tidak sedikit nasabah non muslim yang menaruh kepercayaan kepada bank syariah dalam melakukan transaksi keuangannya.<sup>5</sup> Hal ini membuktikan bahwa, sebagian besar nasabah non-muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan syariah. Tentu saja dalam hal ini nasabah non muslim mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada Bank Syariah.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Rosnaini Daga, 'Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan', *Global Research And Consulting Institute*, 2017.

<sup>5</sup> Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama Papatungan and others, 'Analisis Determinan Preferensi Nasabah Non Muslim Memilih Menggunakan Jasa Bank Syariah', *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6.01 (2022), 1–19.

<sup>6</sup> A Fitria Arliana Mallawa, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Dan BNI Syariah Mikro Kota Palopo)', *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 3.2 (2020).

Bank Aman Syariah ( BAS ) merupakan suatu lembaga keuangan yang beroperasi dengan menggunakan prinsip – prinsip syariah Islam. Namun dalam menjaga eksistansinya, Bank Aman Syariah Metro (BAS) yang paling populer produk wadiah, karena produk tersebut banyak peminatnya dari pada produk lainnya, dalam menjaga kenyamanan nasabah Bank Aman Syariah dalam menjual produk sudah sesuai dengan standar SOP (Standar Operasional Prosedur) Bank Syariah lainnya tidak membedakan nasabah itu muslim atau non muslim.<sup>7</sup>

Selama 2 tahun terakhir terjadinya peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2021 terdapat 370 nasabah dalam seluruh produk tabungan pada tahun 2022 meningkat menjadi 700 nasabah untuk jumlah seluruh produk tabungan, yang terdiri dari :<sup>8</sup>

**Tabel 1.1**

**Jumlah Nasabah Tabungan Kantor Kas Bank Aman Syariah di Kota Metro.**

Tahun	Tabungan Wadiah	Tabungan Idul Fitri	Tabungan Pendidikan Sekolah	Tabungan Nikah
2021	210 Nasabah	151Nasabah	9 Nasabah	-
2022	460 Nasabah	227Nasabah	11 Nasabah	2 Nasabah

Total untuk seluruh jumlah nasabah menabung 700 nasabah.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Rysky Fristiawati Selaku CS/Teller BAS Kota Metro, pada tanggal 18 oktober 2023

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Aditya selaku kepala kantor kas BAS Metro, pada tanggal 18 oktober 2023.

**Tabel 2.1**  
**Jumlah Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk Tabungan Wadiah**  
**Bank Aman Syariah di Kota Metro.**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Non Muslim
1.	2021	4
2.	2022	-

Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Aditya Saputra.

Penyebab lebih unggul nya produk wadiah yaitu, (1) Tidak ada potongan administrasi setiap bulan dan setiap menarik uang tidak ada biaya administrasi, (2) Tabungan bisa di ambil kapan saja. Penyebab terjadinya peningkatan menabung terhadap produk wadiah, adanya pedagang baru dan masyarakat sudah percaya terhadap bank aman syariah ada penyebab lainnya nasabah menabung, (1) Manfaat, yaitu bisa mengumpulkan uang dan merasa aman, (2) Perencanaan, yaitu mengumpulkan yang ingin di beli, (3) Tidak ada potongan. Sedangkan untuk saldo yang terendap 25rb untuk selamanya minimal menabung 10rb.<sup>9</sup>

Dari seluruh jumlah yaitu 700 nasabah terbagi pada produk wadiah jumlah nasabah 370 nasabah, sedangkan pada produk tabungan idul fitri 227 nasabah, untuk tabungan pendidikan 11 nasabah, dan tabungan nikah 2 nasabah dalam 2 tahun terakhir. Sedangkan dalam objek penelitian ini kepada nasabah non muslim yang menabung pada produk wadiah dari 370 nasabah hanya 4 orang nasabah non muslim yang menggunakan produk tabungan wadiah dalam 2 tahun terakhir. Fenomena inilah yang kemudian membuat

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Adi Erdian Saputra Selaku Marketing BAS Kota Metro, pada tanggal 18 oktober 2023.

peneliti tertarik untuk mengungkap mengapa nasabah non muslim tidak meningkat dalam 2 tahun terakhir pada tabungan produk wadiah di Bank Aman Syariah Kota Metro. Namun untuk seluruh jumlah nasabah pada produk wadiah meningkat setiap tahunnya dan apa ada faktor lain yang menyebabkan nasabah non muslim tidak meningkat.

Hasil dari riset dilapangan kepada salah satu nasabah non muslim yang masih menabung di Bank Aman Syariah Kota Metro bahwa kenyataannya mereka mendapatkan uang dalam tanda terimakasih dari BAS kepada nasabah tersebut karena uang tersebut digunakan bank untuk berinvestasi.<sup>10</sup> Uang yang diberikan merupakan bagi hasil dari simpanan dan sesuai dengan harapan nasabah. Meski puas dengan bagi hasil yang diberikan, nasabah tersebut tidak merekomendasikan produk wadiah BAS kepada orang lain. Sehingga, kepuasan yang ia sampaikan tidak menunjukkan indikator kepuasan sebagaimana teori kepuasan. Oleh karenanya, penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan bagaimana kepuasan para nasabah non-muslim di PT PBPRS Aman Syariah Kota Metro. Setelah mengetahui alasan tersebut, kemudian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “ Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Non Muslim Menabung Di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro “.

## **B. Pertanyaan Penelitian.**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan diatas penulis dapat mengemukakan permasalahan sebagai berikut :

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara kepada nasabah non muslim, pada tanggal 18 oktober 2023.

Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui menganalisis faktor - faktor apa saja yang menjadi penyebab kepuasan nasabah non muslim yang menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Secara Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan terhadap pembaca yaitu peneliti selanjutnya untuk bahan referensi mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di Bank Aman Syariah (BAS) Kota Metro.

#### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi kepada peneliti lain tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di Bank Aman Syariah (BAS) Kota Metro. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi pihak bank demi kemajuan dan perkembangan bank dimasa yang akan datang.

### **D. Penelitian Relevan.**

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan

penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian - penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, yakni sebagai berikut:

Skripsi yang di tulis oleh Julian Hasmi yang berjudul Faktor – faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung pada PT. BPRS Muamalat Harta Bengkulu, Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif argumentatif. Pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan kepustakaan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa lokasi, pelayanan, reputasi, profit sharing, dan promosi sangat mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu.<sup>11</sup>

Penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menabung pada bank syariah. Selain itu juga persamaan terletak pada objek wawancara dimana nasabah non muslim dan sebagai objek dalam penelitian ini.

Skripsi yang di tulis oleh Fadly Irawan, yang berjudul Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim menabung di BSI KC Kabanjahe Sumatera Utara, Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah non-muslim menabung di BSI Kabanjahe.

---

<sup>11</sup> Julian Hasmi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu' (IAIN Bengkulu, 2017).

Metode penelitian yang digunakan kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian dari 4 faktor yang diteliti semua berpengaruh secara simultan dengan nilai signifikansi 0,000. Adapun hasil penelitian ini mengenai uji parsial faktor produk dan faktor promosi yang tidak berpengaruh terhadap nasabah non-muslim menabung di BSI KC Kabanjahe dengan nilai signifikansi 0,209 dan 0,078, sedangkan faktor fasilitas pelayanan dan faktor brand image berpengaruh dan signifikan terhadap nasabah non-muslim menabung di BSI KC Kabanjahe dengan dengan nilai signifikansi 0,033 dan 0,008.<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah di teliti oleh Fadly Irawan, Perbedaan terletak pada teori serta jenis penelian penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitaif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Skripsi yang di tulis oleh Dian Purwaningsih yang berjudul, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Wilayah Tangerang Selatan). Tujuan penelitian ini ntuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Faktor - faktornya antara lain faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi berganda dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial

---

<sup>12</sup> Fadly Irawan, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kabanjahe Sumatera Utara' (UIN Ar-Raniry, 2022).



variabel budaya memiliki pengaruh sebesar 0,029 dan variabel psikologis memiliki pengaruh sebesar 0,001 terhadap minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Sedangkan secara simultan variabel budaya, sosial, pribadi, dan psikologis mempunyai pengaruh sebesar 0,000 terhadap minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah.<sup>13</sup>

Penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menabung pada bank syariah. Selain itu juga persamaan terletak pada objek wawancara dimana nasabah non muslim dan sebagai objek dalam penelitian ini. Adapun perbedaannya mengenai teori serta jenis penelitan penelitiannya.

---

<sup>13</sup> Dian Purwaningsih, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Wilayah Tangerang Selatan)' (Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kepuasan**

##### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah.**

Menurut Kolter yang di kutip oleh Arman Syah bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas dan senang.<sup>1</sup>

Menurut Sri Zalelawati, Tiara Marlita, dan Syaifudin, Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. juga mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Sedangkan menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.<sup>2</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan nasabah dapat diketahui setelah seseorang menggunakan pelayanan atau jasa yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapan.

---

<sup>1</sup> Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Penerbit Widina, 2021).

<sup>2</sup> Sri Zalelawati, Tiara Marlita, and Syaifudin Syaifudin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah', *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2.6 (2023), 1020–26.

## 2. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.

Menurut Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.<sup>3</sup>

Menurut Irawan yang dikutip oleh Rosnaini, Ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

### a. Kualitas produk.

Nasabah akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas ada 6 (enam) elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

---

<sup>3</sup> Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10.2 (2018), 295–314.

b. Kualitas pelayanan.

Nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.<sup>4</sup>

c. Faktor emosional.

Nasabah merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek yang mahal. Kepuasan yang diperoleh bukan karena dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas. Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

d. Harga.

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam

---

<sup>4</sup> Daga Rosnaini CITRA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN 2017.

mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

e. Kemudahan

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa, salah satu faktor kepuasan nasabah adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Produk dan pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila hasil sudah memenuhi keinginan atau melebihi harapan nasabah.

### **3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.**

Menurut Kotler yang dikutip Meithiana Indrasari ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :<sup>5</sup>

- 1) Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-

---

<sup>5</sup> Indrasari Meithiana, 'Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan', 88, (Unitomo Press, 2019).

informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

- 2) *Ghost shopping* Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- 3) *Lost customer analysis* Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
- 4) *Survei kepuasan pelanggan* Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari.

Jadi untuk mengukur kepuasan pelanggan harus mempelajari bagaimana persepsi nasabah dengan layanan serta produk yang

ditawarkan oleh bank, menentukan kebutuhan dan harapan nasabah, dan apakah produk dan kepuasan pelanggan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan atau tidak. Serta memperbaiki dan melakukan apa yang seharusnya dilakukan

#### 4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam .

Menurut Sudarsono yang dikutip Ayesha Nur Salma, Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang dilakukan. Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan, yaitu :<sup>6</sup>

- a. Barang dikonsumsi tidak haram/halal

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَحَلْمَ الْخِنْزِيرِ وَمَا أَهَلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ فَمَنْ  
اضْطُرَّ بِأَعْيُنِهِمْ فَلَا إثمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya:

*Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barangsiapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang dia tidak menginginkannya dan tidak (pula)*

---

<sup>6</sup> Ayesha Nur Salma, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bprs Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perspektif Ekonomi Islam, Pekalongan, 2021, Hal 60-75.

*melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang". (QS Al Baqarah:173).<sup>7</sup>*

- b. Memperhitungkan akat dan infak.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ  
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya :

*Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan". (QS. AlBaqarah:110).<sup>8</sup>*

Dari dalil di atas maka sangatlah jelas bahwa kriteria kepuasan dalam islam yaitu apabila telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Dalam membutuhkan fisik, diharapkan bagi umat islam agar mempertahankan tentang hallal, haram, akat, dan infak karena sudah di jelaskan dalam Al-Qura'an bahwasannya sebaik – baiknya makan yaitu makanan yang hallal dan seburuk – buruknya makanan yaitu makanan yang haram, sama halnya dengan infak atau mentunaikan zakat serta dirikanlah sholat. Maka sebagai muslim hendaknya agar tetap menjaga kehallal, baik itu makanan, harta benda, ataupun yang lainnya.

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, Surat Al – Baqarah Ayat 173, Al-Hidayah Al-qur' an tafsir Perkata Tajwid dan Kode Angka, ( Tangerang Selatan Banten : Kalim, 2010).

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, Surat Al – Baqarah Ayat 110.



## **B. Produk Perbankan Syariah**

### **1. Pengertian Produk Perbankan Syariah**

Menurut McCarthy dalam Simamora dikutip Haryanto Produk yaitu suatu tawaran dari sebuah perusahaan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan. Menurut Kolter dan Armstrong dikutip Haryanto Produk merupakan sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi yang bisa memuaskan keinginan dan kebutuhan.<sup>9</sup>

Menurut Kolter dikutip Haryanto Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan dalam standar internasional, produk adalah barang atau jasa yang berarti :

- 1) Hasil kegiatan atau proses (produk wujud dan terwujud, seperti jasa, program komputer, desain, petunjuk pemakaian).
- 2) Suatu kegiatan proses (seperti pemberian jasa atau pelaksanaan proses produksi). Pentingnya suatu produk fisik bukan terletak pada kepemilikannya tetapi pada jasa yang dapat diberikannya.<sup>10</sup>

Dapat disimpulkan bahwa produk itu bukan hanya berupa barang nyata tetapi bisa berupa jasa, maka produk dapat memberikan kepuasan yang berbeda sehingga perusahaan dituntut lebih kreatif dan berpandangan luas terhadap produk yang dihasilkan.

---

<sup>9</sup> M M Haryanto and D R Rudy, 'Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)' (Duta Media Publishing, 2020).

<sup>10</sup> *Ibid* 19

## 2. Produk Perbankan Syariah.

Produk Wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendakinya. Tujuan dari perjanjian tersebut adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, kecurian dan sebagainya. Yang dimaksud dengan “barang” disini adalah suatu yang berharga seperti uang, barang, dokumen, surat berharga, barang lain yang berharga disisi Islam.<sup>11</sup>

Penjelasan Produk Penghimpunan Dana (*funding*) bentuk akad beserta jenis produknya dan dapat diuraikan :

### 1) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

#### a. Prinsip Wadi'ah

Wadi'ah itu diambil dari lafazh *wad' al-sya'i* (menitipkan sesuatu ) dengan makna meninggalkannya. Dinamakan sesuatu yang dititipkan seseorang kepada yang lain untuk menjaganya bagi dirinya dengan wadiah karena ia meninggalkannya pada pihak yang dititipi. Adapun 2 jenis akad wadiah yaitu :<sup>12</sup>

Titipan Wadi'ah yad Amanah Secara umum Wadi'ah adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpan (*mustawda'*) yang diberi amanah/kepercayaan. Pihak penerima titipan harus

<sup>11</sup> Wiroso Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (LPFE Usakti, 2011).

<sup>12</sup> Mutmainah Juniawati and P Swastika, 'Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah', *Lampung: Pascasarjana IAIN Metro*, 2020.

menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya.

Titipan Wadi'ah yad Dhamanah Wadi'ah yad Dhamanah adalah akad antara dua pihak, satu pihak sebagai pihak yang menitipkan (nasabah) dan pihak lain sebagai pihak yang menerima titipan. Dalam aplikasi perbankan, akad Wadi'ah yad Dhamanah dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan.

### **3. Karakteristik Produk Perbankan Syariah.**

Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
- 2) Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya hallal dan baik (thayib).
- 3) Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas.
- 4) Tidak mengandung unsur riba.
- 5) Tidak mengandung unsur kezaliman.
- 6) Tidak mengandung unsur maysir.
- 7) Tidak mengandung unsur gharar.
- 8) Tidak mengandung unsur haram.

- 9) Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (time value of money) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut.
- 10) Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar. Serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (ta'alluq) dalam satu akad.
- 11) Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (najasy), maupun melalui rekayasa penawaran (ihtikar).<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian tersebut setelah terpenuhinya kriteria di atas, maka produk perbankan syariah layak digunakan atau beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Tentunya dari ke dua sebelas karakteristik tersebut memiliki alasan tertentu dan juga melalui pertimbangan yang matang demi terciptanya karakter-karakter yang kelak dapat dipergunakan dengan baik dan juga berdasarkan prosedural yang berlaku.

---

<sup>13</sup> Nusnasrina, SE, M.Si dan P. Adiyes Putra, M. Si, kegiatan bank syariah, , 2018, 20 -21.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan ini merupakan Metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (*field research*) penelitian lapangan yang artinya dimana peneliti turut serta terjun secara langsung menuju ke Jl.Cut Nyak Dien No.1, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat , Kota Metro , Lampung. PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro agar dapat mendapatkan data yang lebih akurat, relevan atau sesuai dan objektif.<sup>1</sup>

Sesuai dengan judul Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Non Muslim Menabung Di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro. Penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu keadaan sebagaimana adanya yang diteliti dan dipelajari.

#### **B. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian kualitatif lebih tepat disebut sumber data pada situasi sosial tertentu yang menjadi subjek penelitiannya Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan, yaitu sumber data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang dimaksud adalah:

---

<sup>1</sup> Andi Ibrahim and others, 'Darmawati', *Metodologi Penelitian. Pertama. Ismail I, Editor. Makassar: Gunadarma Ilmu*, 2018, 1–166.

### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>2</sup> Nasabah non muslim yang menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro sebagai sumber data primer dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel sumber data kepada 4 nasabah non muslim karena paling tahu tentang apa yang kita harapkan, untuk penguasa data penyebab mengapa nasabah non muslim tidak meningkat sehingga dapat memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

### 2. Sumber Data Sekunder

Sekunder adalah data untuk memperkuat data primer yang berupa brosur yang bersangkutan seperti kepala kantor kas dan *costumer servies*.<sup>3</sup> Data penelitian ini di ambil dari 4 subjek yang bersangkutan terhadap kepuasan nasabah menabung.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang lebih valid. Maka dalam melakukan penelitian peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

---

<sup>2</sup> S Siyanto, 'Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M. Kes M. Ali Sodik, MA 1', *Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta*, 2015.

<sup>3</sup> *Ibid* 28.

## 1. Wawancara.

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka (*face to face*) dengan sumber data.

Wawancara yang di gunakan wawancara langsung yaitu tanya jawab langsung dengan orang yang menjadi satuan pengamatan dan dilakukan tanpa perantara. Interviewe sebagai sumber data banyak digunakan oleh peneliti sebagai suatu teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan bersifat mendalam. Teknik dalam wawancara menggunakan wawancara terstruktur dimana menggunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara pewawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.<sup>4</sup> Dengan wawancara terstruktur ini, setiap Interviewe diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada kepala kantor kas, marketing, teller, coustumer servis, dan nasabah non muslim di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.

## 2. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal- hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti,

---

<sup>4</sup> M Sulaeman Jajuli, 'Metode Penelitian Ekonomi Islam Step by Step Menulis Laporan Penelitian', 2020.

notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi juga merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang.<sup>5</sup> Dengan melakukan metode dokumentasi, penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dari BPRS Aman Syariah Kantor Kas Metro.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>6</sup>

Teknis analisis data yang digunakan adalah teknis analisis kualitatif. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistis atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan.<sup>7</sup> Maka penulis menyimpulkan bahwa analisis data kualitatif adalah suatu penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dipahami kemudian menghasilkan data deskriptif yang di observasi dari manusia. Setelah data yang diperlukan terkumpul maka penulis menyusun dan menarik kesimpulan dengan cara berfikir induktif.

---

<sup>5</sup> H Zuchri Abdussamad and M Si SIK, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021).

<sup>6</sup> *Ibid* 159

<sup>7</sup> *Ibid* 30



Berfikir induktif dalam penelitian kualitatif tidak berupaya mencari bukti-bukti untuk pengujian hipotesis yang diturunkan dari teori, seperti halnya dalam pendekatan kuantitatif. Akan tetapi, peneliti berangkat ke lapangan untuk mengumpulkan berbagai bukti melalui penelaahan terhadap fenomena, dan berdasarkan hasil penelaahan, kemudian merumuskan teori.<sup>8</sup>

Dari keterangan diatas maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif. Cara berfikir ini peneliti gunakan untuk menguraikan, kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

---

<sup>8</sup> *Ibid*, 31

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PT BPRS Aman Syariah**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT BPRS Aman Syariah**

PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singkatan dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah, sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan dengan prinsip syariah PT. BPRS Aman Syariah pertama kali berdiri di Sekampung, Kab. Lampung Timur yaitu kantor pusat dan sampai dengan saat ini BPRS Aman Syariah sudah memiliki 2 kantor kas yaitu di Purbolinggo dan di Kota Metro.<sup>1</sup>

Berlandaskan dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Peraturan Bank Indonesia No.11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah serta Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/34/DPbS tanggal 23 Desember 2009 perihal Bank Pembiayaan Rakyat Syariah maka di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur direncanakan mendirikan PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur sebagai *community bank*. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No.11/23/PBI/2009 tersebut, BPRS hanya dapat didirikan dengan izin Bank Indonesia yaitu izin prinsip dan izin

---

<sup>1</sup> <https://bankamansyariah.co.id/>, di akses pada tanggal 19 maret 2024

usaha. Yakni adanya studi kelayakan mengenai peluang pasar dan potensi ekonomi.<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil Rapat Calon Pemegang Saham (RCPS) pada 17 Maret 2012, yang pada waktu itu dihadiri oleh 17 orang yang menjadi calon pemegang saham, akhirnya terlaksana pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Pebruari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Menkumham) Nomor: AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Pebruari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

---

<sup>2</sup> <https://bankamansyariah.co.id/>, di akses pada tanggal 19 maret 2024

## 2. Profil BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro

Kantor kas BPRS Aman Syariah Metro merupakan kantor kas dari pusat BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur yang didirikan untuk memperluas jaringan kantor.

Nama : BPRS Aman Syariah Kantor Kas Metro  
Alamat : Jl.Cut Nyak Dien No.1, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat , Kota Metro , Lampung 34111  
Telp : 0725-5100000  
Fax : 0725-7851425  
Mulai Beroperasi : 13 Agustus 2021

Kantor kas BPRS Aman Syariah Metro terletak di jalan Cut Nyak Dien No.1, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat , Kota Metro Provinsi Lampung. Lokasi kantor kas BPRS Aman Syariah Metro sangat strategis karena berada lingkungan pasar kopindo Metro Pusat yang ramai dikunjungi masyarakat setiap harinya.<sup>3</sup>

Adapun kantor kas BPRS Aman Syariah Metro mempunyai batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan toko pertanian ramayana.
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan toko peralatan rumah tangga.
- 3) Sebelah barat berbatasan dengan toko bawang.

---

<sup>3</sup> Wawancara kepada bapak Muhammad Aditya Putra kepala Kantor Kas BPRS Aman Syariah Kota Metro pada tanggal 03 Maret 2024.

### 3. Visi dan Misi BPRS Aman Syariah Metro

#### 1) Visi

Menjadi BPR Syariah Terbesar Di Lampung Yang Tumbuh Dan Berkembang Secara Sehat Dan Kuat.<sup>4</sup>

#### 2) Misi

- a. Meningkatkan Perluasan Jaringan Dengan Pembukaan Kantor Cabang Diwilayah Yang Strategis.
- b. Meningkatkan Pelayanan Secara Profesional, Syariah Dan Amanah Yang Memiliki Nilai Tambah.
- c. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Yang Mampu Bersaing Sesuai Dengan Perkembangan Teknologi Informasi Yang Berbasis Syariah.
- d. Meningkatkan Pengelolaan Dengan Menerapkan Good Corporat Governence (CGC) Diseluruh Kantor Yang Ada.
- e. Meningkatkan Fungsi Dan Peran Bank Kepada Masyarakat Secara Luas
- f. Meningkatkan Penerapan Bisnis Dan Operasional Dengan Menerapkan Prinsip Prudent.
- g. Peningkatan Permodalan Yang Seimbang Sejalan Pertumbuhan Asset dan Pendapatannya.

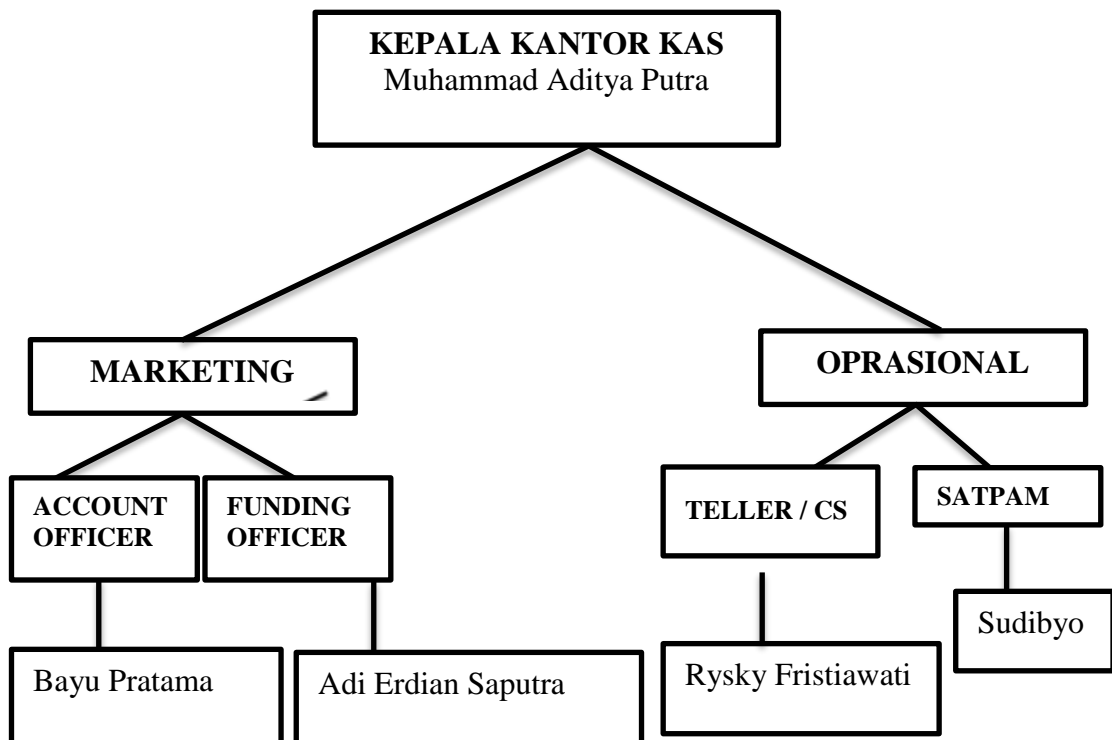
---

<sup>4</sup> Wawancara kepada bapak Muhammad Aditya Putra kepala Kantor Kas BPRS Aman Syariah Kota Metro pada tanggal 03 Maret 2024.

#### 4. Struktur Organisasi

Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.



Sumber : Wawancara Muhammad Aditya Putra.

Keterangan :

a. Kepala Kas

1) Fungsi

Fungsi kepala kas sebagai penanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan operasional khususnya yang berkaitan dengan administrasi dan pengelolaan kegiatan operasional yang meliputi kegiatan layanan nasabah/customer service, accounting/pelaporan, administrasi tabungan dan deposito, serta support pembiayaan.

2) Tugas-tugas pokok

- a. Melakukan supervisi, koordinasi dan arahan mengenai pengelolaan pencatatan transaksi keuangan nasabah secara tertib, teratur, sistematis, dan benar yang dilakukan unit-unit kerja yang berada dibawah supervisinya.
- b. Melakukan supervisi, koordinasi dan arahan atas pelaksanaan pembayaran dan penyetoran uang nasabah.
- c. Melakukan supervisi, koordinasi dan arahan dalam rangka penyediaan dan pengelolaan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan supervisi, koordinasi dan arahan dalam rangka penyelesaian permohonan nasabah dalam hubungan penjualan produk dan jasa.
- e. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan diunit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dan pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dianggap perlu.
- f. Bertanggung jawab mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi dibawah lingkungan kewenangannya
- g. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar jabatan yang belum dijabatkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

h. Mengamankan dan bertanggung jawab terhadap keamanan keselamatan aset bank yang menjadi tanggung jawabnya dan mengambil langkah kearah perbaikan terhadap fisik dan non fisik aset bank.

b. *Funding dan Landing officer (Marketing)*

1) Fungsi Marketing

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan bagian marketing dalam rangka mencari nasabah potensial, menjaga hubungan baik dengan nasabah dan melakukan pembinaan kepada nasabah.

2) Tugas-tugas Pokok

a. *Account Officer*

a) Menyusun target bersama dengan kepala bagian marketing, melaksanakan aktivitas sesuai dengan rencana yang disepakati serta melakukan evaluasi terhadap aktivitas yang telah dilakukan.

b) Pencairan nasabah potensial, solitasi nasabah, proses permohonan, analisa pembiayaan dan mengajukan pembiayaan, mengikuti proses komite, sesuai dengan kegiatan pembinaan dan pengawasan.

c) Melakukan perencanaan dan penetapan target pasar sesuai arahan atasnya.



- d) Mengajukan usulan program dan strategi operasionalnya yang berhubungan dengan pengembangan kegiatan pembiayaan, serta kegiatan pemberian fasilitas lain yang mendukung kegiatan perusahaan.
- e) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

b. *Funding Officer*

- a) Menyusun target bersama dengan kepala bagian marketing, melaksanakan aktivitas sesuai dengan rencana yang disepakati serta melakukan evaluasi terhadap aktivitas yang telah dilakukan.
- b) Membuka hubungan dengan baik kepada lembaga luar dalam rangka funding yaitu meliputi penghimpunan informasi dan mendata peluang-peluang untuk mengakses dana dari pihak/lembaga yang dapat bekerja sama, mengakses pihak-pihak yang berpotensi dalam membantu penggalangan dana masyarakat, menjadi amanah yang diberikan dan menjaga nama baik perusahaan dalam melakukan yang berkaitan dengan pihak luar.
- c) Mensosialisasikan produk-produk funding perusahaan dimasyarakat dengan cara melakukan promosi dan sosialisasi atas aktivitas perusahaan, megusulkan produk-

produk yang menarik dan yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan dalam rangka mendukung penggalangan dana di masyarakat.

- d) Melakukan perencanaan dan penetapan target pasar sesuai arahan atasnya.
- e) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

c. Teller

- a) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah.
- b) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- d) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- e) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.

- f) Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- g) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
- h) Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
- i) Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
- j) Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

*d. Costumer*

- a) Melaksanakan standar layanan customer service.
- b) Melaksanakan pemasaran produk dan jasa bank kepada nasabah atau calon nasabah.
- c) Melaksanakan pembukaan atau penutupan rekening tabungan, dan desposito.
- d) Melaksanakan permintaan buku cek.
- e) Melaksanakan penggantian buku tabungan.
- f) Melaksanakan perpanjangan, pembatalan dan penutupan rekening deposito.
- g) Melaksanakan pelayanan permintaan informasi perbankan.

*e. Security*

- a) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari lokasi Bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam Bank.
- c) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- d) Menanyakan keperluan nasabah dan mengatur antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi
- f) Memperhatikan seluruh kegiatan didalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

## **5. Produk dan Jasa Layanan PT. BPRS Aman Syariah**

### **1) Produk Penghimpunan Dana**

Produk penghimpunan dana yang ditawarkan di BPRS Aman Syariah meliputi:<sup>1</sup>

- a. Tabungan Wadiah
- b. Tabungan Pendidikan Aman Syariah (TAPENAS)
- c. Tabungan Masa Tua (TAMATU)
- d. Tabungan Anak Sejahtera (TAJIMABRUR)
- e. Tabungan Haji Mabror (TAQURBANAS)
- f. Tabungan Qurban Aman Syariah (TAMU)

---

<sup>1</sup> <https://bankamansyariah.co.id/produk-kami/>. di akses pada tanggal 19 maret 2024

- g. Tabungan Makbullah Umrah (TAMU)
- h. Tabungan Wisata (TAWA)
- i. Tabungan Keluarga Samara (TAKASMARA)
- j. Tabungan Idul Fitri (TIFI)
- k. Deposito Mudharabah (TOBAH)

2) Produk Pembiayaan

PT. BPRS Aman Syariah menyalurkan pembiayaan dengan akad :

- a. *Murabahah*
- b. *Mudharabah*
- c. *Ijarah*
- d. *Multijasa*
- e. *Qardul hasan*
- f. *Istishna*

**B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Non Muslim Menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.**

Kepuasan nasabah non muslim yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu yang telah menjadi nasabah PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro. Dalam hal ini nasabah non muslim yang menabung di PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, yang dijadikan subjek penelitian adalah nasabah non muslim dan juga yang berprofesi sebagai pedagang.

Pada tahun 2021 berdirinya PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro yang terletak di Jl.Cut Nyak Dien No.1, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat , Kota Metro. Dari berdirinya PT BPRS Bank Aman Syariah

Kantor Kas Kota Metro sampai saat ini terdapat 4 nasabah non muslim menabung di Bank Aman Syariah Metro, dalam menilai kepuasan nasabah non muslim terhadap produk bank syariah didominasi terhadap produk tabungan, sedangkan mengenai pelayanan Bank Aman Syariah Metro lebih kepada faktor tampilan dan tutur bahasa yang digunakan para karyawan. Bervariatifnya pendapat 4 nasabah non muslim mengenai produk yang diberikan PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro itu sendiri.

Banyaknya produk yang ada di Bank Aman Syariah Kota Metro kepada calon nasabah dan pada dasarnya memberikan kecenderungan dalam pengaplikasiannya, yaitu kembali kepada bank syariah itu sendiri. Seperti yang telah berkembang di Indonesia diketahui bahwa produk pembiayaan (*financing*) bank syariah pada dasarnya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa. Sedangkan pada produk penghimpun dana (*funding*) menggunakan prinsip *Wadiah*. Sedangkan pada produk jasa seperti *sharf* atau jual beli valas, dan sewa (*ijarah*).

Sedangkan tampilan produk PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro sama saja dengan produk BPRS lainnya yaitu, penghimpun dana (*funding*) menggunakan prinsip *Wadiah*. Produk pembiayaan (*financing*) bank syariah pada dasarnya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa, produk jasa seperti transfer, dan kliring. Berdasarkan status lamanya nasabah non muslim menjadi nasabah yang sudah cukup lama yaitu 2 tahun terakhir

yaitu tahun 2021 sampai 2022 menjadi nasabah di PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro sampai saat ini.<sup>2</sup>

Jumlah objek yang peneliti lakukan sebanyak 4 orang, yang mana dari jumlah tersebut nasabah yang menggunakan produk tabungan, yaitu tabungan *Wadiah*. Sebanyak 4 objek yang telah peneliti gali mengenai kepuasan terhadap faktor apa yang diberikan PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, menimbulkan asumsi atau pendapat yang bervariasi sehingga cenderung kepada rasa puas dan juga tidak puas terhadap faktor – faktor apa saja yang di berikan PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.<sup>3</sup> Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung.

### **1. Kualitas Produk**

Ibu elly menjelaskan sudah menabung di Bank Aman Syariah sejak awal berdirinya Bank tersebut dan mengatakan bahwa pelayanan yang sudah diberikan saat itu sudah baik dan sesuai harapan karna saat menabung tidak perlu repot-repot datang ke kantornya, serta karyawannya yang ramah. nasabah tersebut menggunakan layanan tabungan wadiah dhamanah dimana produk tersebut dikatakan baik dan amanah dimana tabungan tersebut di olah oleh BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, apabila mendapatkan keuntungan nasabah diberikan uang lebih atau bonus.<sup>4</sup>

Namun berbeda dengan ibu yani beliau mengatakan bahwa tidak sesuai dengan harapan saat menabung karena tidak pernah mendapat

---

<sup>2</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly, pada 27 februari 2024.

<sup>3</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly, yani, siti, abid pada 8 maret 2024.

<sup>4</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly, pada 27 februari 2024.

bonus selama menabung di Bank Aman Syariah padahal uang yang ditabung sama – sama menggunakan produk wadiah dhamanah sedangkan nasabah yang sudah lama menabung mendapat bonus dan berharap agar diberikan bonus saat menabung di Bank. Untuk produk yang diberikan belum cukup sesuai dan selama menabung merasa aman sedangkan kegunaan menabung di Bank Aman Syariah untuk menyimpan modal usaha.<sup>5</sup> Sama halnya dengan Ibu Siti beliau mengatakan bahwa tidak pernah mendapat bonus selama menabung di Bank Aman Syariah lebih lanjut beliau mengatakan bahwa nasabah yang mendapat bonus hanya nasabah lama saja, dan berharap agar diberikan bonus saat menabung di Bank. Sedangkan untuk tampilan produknya sudah cukup baik. Namun berbeda fungsi menabungnya beliau untuk kebutuhan sekolah anaknya.<sup>6</sup>

Kemudian Bapak Abid sebagai nasabah tabungan wadiah mengatakan produk yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya, sebab nasabah tidak mendapatkan keuntungan seperti nasabah lain namun tidak ada potongan saat pengambilan tabungan sedangkan produk yang ditawarkan sudah cukup baik sesuai untuk menyimpan uang tabungan, sedangkan fungsi menabung di Bank Aman Syariah untuk modal usaha.<sup>7</sup>

## **2. Kualitas Pelayanan**

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, juga menimbulkan puas dan ketidak puas terhadap nasabah non muslim. Bagi nasabah yang puas terhadap

---

<sup>5</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu yani, pada 29 februari 2024.

<sup>6</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu siti, pada 29 februari 2024.

<sup>7</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu abid pada 29 februari 2024.



pelayanan yang diberikan PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, lebih puas terhadap pelayanan dibagian *front liner*, dalam hal sikap yang diberikan sudah cukup puas, karena para karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah. Tanpa terkecuali baik itu teller, CS, atau pun satpamnya, tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulainya suatu pelayanan.<sup>8</sup>

Adapun nasabah yang tidak puas dengan fasilitas yang diberikan PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, dikarenakan fasilitas yang diberikan seperti didalam ruang tunggu sempit, tempat parkir kendaraan kurang luas serta tidak adanya teknologi yang berkembang saat ini seperti mesin ATM. Namun karyawannya cekatan saat nasabah ingin menabung nasabah tidak perlu menulis slip tabungannya cukup karyawannya saja menulis nominal yang ingin di tabung dan tidak perlu mengantri saat ingin menabung.<sup>9</sup>

Sedangkan ibu yani terhadap fasilitas yang diberikan kurang baik untuk tempat tunggu serta lahan parkir kendaraannya kurang luas, serta ingin menabung terkadang kertas slip tabungannya tertinggal dan kurang efesiennya saat mengambil tabungan sebab nasabah sudah pulang berdagang, untuk karyawannya cekatan saat nasabah kesulitan seperti buku tabungannya hilang karyawan seperti CS gesit membuat buku tabungannya hanya 1x24 jam sudah jadi buku tabungannya cukup

---

<sup>8</sup> Wawancara kepada nasabah 4 non muslim, pada 29 februari 2024.

<sup>9</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly pada 29 februari 2024.

membawa ktp foto copy saja.<sup>10</sup> Sama halnya dengan ibu siti merasakan bahwa fasilitas yang diberikan belum cukup baik terkadang – kadang saat menabung nominal yang ingin di tabung salah, untuk karyawannya cekatan dan ramah.<sup>11</sup>

Berbeda dengan bapak abid bahwa fasilitas lumayan cukup baik sebab seperti ruang tunggu ber AC walaupun kurang luas, toiletnya bersih, walaupun tempat parkir kendaraanya kurang luas ada yang membereskan kendaraan. Sedangkan untuk merasakan cekatan saat bercomplain bapak abid belum merasakannya, namun saat ingin membuka buku tabungan sangat mudah cukup menyerahkan KTP foto copy saja hanya cukup 1x24 jam buku tabungan sudah jadi.<sup>12</sup>

### **3. Faktor Emosional**

Dari faktor emosional yaitu kepada 4 nasabah non muslim yang dirasakan sama saja dengan menabung di Bank lainnya, sedangkan penyebab menabung dari nasabah yang sudah menabung serta menyebabkan tertarik ingin menabung, yang di dapatkan tidak ada hanya uang yang di tabung kembali dan tidak ada potongan adminitrasi serta lokasi Bank terjangkau oleh pedagang sebagai nasabah, berbeda dengan ibu elly beliau menabung mendapatkan bonus dan uang tersebut untuk menambahkan modal usahanya.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu yani pada 29 februari 2024.

<sup>11</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu siti pada 29 februari 2024.

<sup>12</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu abid pada 29 februari 2024

<sup>13</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly, yani, siti, abid pada 29 februari

#### 4. Harga.

Dari wawancara kepada 4 nasabah non muslim jawab bannya sama mengenai faktor harga atau biaya adminitrasi tidak ada itupun sangat memudahkan dan menguntungkan nasabah menabung sebab halnya uang yang ditabung untuk modal usaha tetap sama dengan jumlah yang ditabung berbeda halnya dengan menabung di Bank lainnya setiap bulan uang tabungannya di potong Rp. 12.000 ( Dua Belas Ribu Rupiah ) perbulan. Serta 4 nasabah non muslim menjelaskan bahwa produk yang diberikan sesuai dengan harganya.<sup>14</sup>

#### 5. Kemudahan

Ibu elly mengatakan bahwa menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro merasa nyaman dalam perilaku pelayanan karyawan yang baik, ramah, sopan dan santun selama menabung di BAS. Pelayanannya sudah maksimal setiap hari karyawan menghampiri nasabah yang ingin menabung, sebab nasabah tidak perlu datang ke Bank.<sup>15</sup>

Ibu yani dan ibu siti sama halnya menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro merasa nyaman dalam perilaku pelayanan karyawan yang baik, ramah, sopan dan santun selama menabung di BAS, namun sedikit kecewa apabila ingin mengambil uang secara darurat atau mendadak pas hari libur tidak bisa diambil uang tabungannya sebab kantor tutup. Sedangkan dalam pelayanannya sudah maksimal karyawan

---

2024 <sup>14</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly, yani, siti, abid pada 29 februari

<sup>15</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu elly pada 29 februari 2024

yang cukup datang ke nasabah yang ingin menabung dan nasabah yang ingin mengambil tabungannya. Sama halnya kepada bapak abid bahwa merasa nyaman serta aman serta memberikan pelayanannya sudah cukup baik.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Kantor Kas PT BPRS Aman Syariah Kota Metro yaitu Bapak Muhammad Aditya Putra. Beliau menjelaskan bahwa sejak awal berdiri Bank Aman Syariah Pada 13 Agustus 2021 mulainya beroperasi BPRS Aman Syariah di kota metro, awal yang ditawarkan Bank yaitu mengenalkan produk tabungan wadiah ke pedagang pasar menggunakan faktor gerbek pasar atau mencari calon nasabah yang ingin menabung namun faktor tersebut sudah tidak ada, nasabah menabung dengan adanya komunikasi atau berintraksi terhadap karyawan yang mengakibatkan nasabah ingin menabung. BPRS Aman Syariah di kota metro mempertahankan nasabah menabung yaitu memberikan bonus dalam tanda bentuk terimakasih, yaitu mendapatkan uang tambahan apabila nasabah tersebut saat menabung nominal tabungannya cukup banyak, dalam mengukur kepuasan nasabah yaitu dari faktor emosional nasabah apabila nasabah dan karyawan sering berintraksi maka nasabah tersebut merasa nyaman dan aman serta adanya dorongan ingin menabung di BPRS Aman Syariah di kota metro, sebab nasabah merasa bangga serta percaya diri untuk menabung.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Wawancara kepada nasabah non muslim, yaitu yani, siti, abid pada 29 februari 2024

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Aditya selaku kepala kantor kas BAS Metro, pada tanggal 29 februari 2024.

Maka dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim yang menabung di PT BPRS Aman Syariah di Kantor Kas Kota Metro terhadap faktor harga dan kemudahan saja namun adanya kesenjangan antara kepuasan nasabah non muslim dan Bank Aman Syariah sebab yang sudah di jelaskan bahwa Bank mengukur kepuasan nasabah hanya dari faktor emosional, adapun faktor lainnya namun berpengaruh negatif dan positif terhadap kepuasan nasabah sebab tidak semua nasabah merasakan yang sama saat menabung.

### **C. Analisis Kepuasan Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.**

Untuk menganalisa faktor-faktor Kepuasan Nasabah Non Muslim Untuk Menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro. maka peneliti telah mengadakan wawancara dengan nasabah non muslim 4 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, sebagai berikut:

#### **1. Faktor Internal**

Faktor internal adalah faktor-faktor yang berada di dalam diri seseorang yang mempengaruhi keinginan atau minat seseorang. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro terdiri dari:

**a. Faktor emosional**

Mengenai teori serta di lapangan bahwa nasabah kepada PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro merasakan saat menabung sama saja dengan menabung di Bank lainnya bedanya hanya tidak ada potongan saat mengambil uang tabungan, bahwa faktor emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa, Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau Kepuasan hidup Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood atau bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Sebaliknya emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.<sup>18</sup>

**b. Kemudahan**

Sedangkan mengenai teori dan dilapangan bahwa faktor kemudahan berpengaruh positif bahwasannya nasabah merasa puas terhadap pelayanannya nyaman dan sudah maksimal, mengenai teori kemudahan menurut Irawan yang dikutip oleh Anang Firmansyah

---

<sup>18</sup> Khamdan Rifa'i, 'Membangun Loyalitas Pelanggan' 59 (IAIN Jember, 2019).

bahwa pelanggan atau nasabah akan semakin puas apabila harga yang diberikan relatif murah dalam mendapatkan produk atau pelayanan.<sup>19</sup>

Sedangkan hasil wawancara oleh Bapak Muhammad Aditya Putra selaku Kepala Kantor Kas bahwa menjelaskan hanya faktor emosional saja untuk mengukur kepuasan nasabah menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro maka dari itu mengenai teori dan praktik tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan dan tidak kepuasan nasabah menabung bukan hanya dengan faktor emosional saja namun ada beberapa faktor yaitu, Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya untuk mendapatkan produk atau jasa. Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas

---

<sup>19</sup> M Anang Firmansyah, 'Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)', *Sleman: Penerbit Deepublish*, 134 2018.

oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.<sup>20</sup> Namun berbeda dengan PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro bahwa untuk memudahkan nasabah dengan mengantarkan uang tabungan kepada nasabah yang ingin mengambil uang tabungannya sebab nasabah tidak perlu meluangkan waktu untuk ke Bank tersebut. Maka dari itu PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro seharusnya lebih ditambahkan lagi untuk mengetahui apa saja penyebab tolak ukur terhadap kepuasan nasabah agar sesuai dengan terjadinya kepuasan nasabah dan untuk meningkatkan jumlah nasabah non muslim.

## **2. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.

### **a. Kualitas produk**

Mengenai pendapat dari 4 nasabah non muslim terhadap kelebihan PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro hanyalah sebatas lebih sesuai dengan tampilan dan fungsinya saja. Sedangkan masalah kelebihan yang tidak sesuai terhadap produk PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro yang diberikan seningga belum tergambar dalam pendapat 4 nasabah non muslim. Hal ini

---

<sup>20</sup> Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10.2 (2018), 302-303.



diungkapkan berdasarkan pendapat yang diperoleh, bahwasannya nasabah tersebut hanya puas dalam tampilan dan fungsinya saja, hal lain seperti performa dari produk PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro belumlah ada.

Karena adanya ketidak selarasan antar teori dan praktik di lapangan, utamanya dalam pengembangan kualitas produk PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro. yang hanya dalam cangkupan penampilan dan fungsinya saja, sebaiknya PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro lebih memperhatikan mengenai teori tentang kualitas produk bank syariah. Pengaplikasian produk bank syariah seharusnya lebih ditambahkan tidak terpaku dalam konteks penampilan serta fungsinya saja, melainkan konteks lainnya seperti terhadap kinerjanya.

Menurut Iwan Suryawan dan Joko Susilo yang di kutip oleh Sri Depi Oktaveni kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan.<sup>21</sup> Adapun ada 6 indikator kualitas produk yaitu, Performance (kinerja), Durability (daya tahan), Conformance to specifications (kesesuaian dengan spesifikasi), Features (fitur), Reliabilty (reliabilitas), kemudahan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Iwan Suryawan and Joko Susilo, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Himpunan Mahasiswa Bima Kota Samarinda)', *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman (JESM)*, 2.1 (2023), 1–10.

<sup>22</sup> Indrasari Meithiana, 'Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan' (Unitomo Press, 2019).

**b. Kualitas pelayanan**

Dalam faktor kualitas pelayanan ada beberapa kesenjangan antar keadaan di lapangan dengan teori yang ada mengenai kualitas pelayanan, yang memang semestinya PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro haruslah memiliki dan menerapkan aturan berdasarkan teori yang ada seperti di dalamnya melakukan pelayanan dengan dimensi keandalan (*Reliability*), yang cakupannya mengenai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, (*Responsiveness*) yang kaitannya dalam hal suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), *kredibilitas*

(*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santu (*courtesy*), dan (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Maka dari itu BAS harus memperhatikan teori tentang kualitas pelayanan bank syariah. Agar fasilitas serta pelayanan yang diberikan lebih baik.<sup>23</sup>

### c. Harga

Mengenai teori serta praktik mengenai kepuasan nasabah menabung terhadap harga atau biaya administrasi yang diberikan PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro sangat berdampak positif karena di sebabkan tidak ada biaya administrasi saat penarikan uang tabungan serta harga yang diberikan sesuai dengan produknya maka penyebab nasabah tetap menabung dari segi faktor harga.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Meithiana Indrasari bahwa terdapat beberapa indikator terhadap harga untuk mengetahui kepuasan nasabah atau pelanggan, a. Keterjangkauan harga, Harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan sesuai dengan target segmen pasar yang dipilih, b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Kualitas produk menentukan besarnya harga yang akan ditawarkan kepada konsumen, c. Daya saing harga, Harga yang

---

<sup>23</sup> Indrasari Meithiana, 'Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan' 63 (Unitomo Press, 2019)..

ditawarkan apakah lebih tinggi atau dibawah rata-rata dari pada pesaing, d. Kesesuaian harga dengan manfaat Konsumen akan merasa puas ketika mereka mendapatkan manfaat setelah mengkonsumsi apa yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang mereka keluarkan, e. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan Ketika harga tidak sesuai dengan kualitas dan konsumen tidak mendapatkan manfaat setelah mengkonsumsi, konsumen akan cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan pembelian. Sebaliknya jika harga sesuai, konsumen akan mengambil keputusan untuk membeli.<sup>24</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa praktik yang ada dilapangan serta teori sangat penting sebab untuk menentukan faktor apa saja terhadap kepuasan nasabah dan penyebab mengapa nasabah non muslim tidak meningkat dalam 2 tahun terakhir. Bank hanya menilai kepuasan nasabah hanya dari faktor emosional saja berbeda halnya yang dirasakan nasabah. Nasabah merasa puas terhadap faktor harga dan kemudahan saja. Maka dari itu PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro harus meningkatkan lagi mengenai teori tentang faktor – faktor kepuasan konsumen atau nasabah menabung di Bank Syariah.

---

<sup>24</sup> Meithiana, Indrasari. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan." 42, (2019).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal.

Faktor internal adalah faktor-faktor yang berada di dalam diri seseorang yang mempengaruhi keinginan atau minat seseorang dalam memilih produk atau jasa. Mengenai faktor internal nasabah non muslim menggambarkan faktor emosional dan faktor kemudahan, mengenai faktor emosional 4 nasabah non muslim saat menabung merasa sama saja menabung pada bank lainnya berbedanya hanya tidak ada biaya administrasi, sedangkan mengenai faktor kemudahan yaitu nasabah merasa, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kemudian faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung. Mengenai faktor eksternal menggambarkan faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan, dan faktor harga. Dalam faktor kualitas produk nasabah merasa kurang puas sebab yang hanya menggambarkan tampilan dan fungsinya saja, untuk kualitas pelayanannya menggambarkan nasabah hanya merasa puas terhadap pelayanan dibagian *front liner*, karena para karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah kecuali terhadap pelayanan non

fisik seperti rungan tunggu, lahan parkir, dan kurangnya pelayanan digital seperti mesin ATM. sedangkan mengenai faktor harga berdampak positif seperti faktor kemudahan, sebab tidak ada biaya administrasi yang menyebabkan nasabah merasa puas sedangkan kemudahan nasabah merasa puas karena nasabah tidak perlu lagi ke Bank cukup karyawannya saja menemui nasabah yang ingin menabung.

Selain itu dilihat secara teoretis tentang faktor – faktor kepuasan nasasabah BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro belum sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip yang ditentukan yaitu belum adanya faktor mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk hanya berpatok kepada rasa emosional kepada nasabah yang menabung sedangkan berbeda dengan apa yang dirasakan nasabah menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro, nasabah merasa puas terhadap harga serta kemudahan yang diberikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro agar lebih mengembangkan lagi upaya yang dilakukannya dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Kemudian perlunya meningkatkan penambahan pelayanan seperti fasilitas layanan digital seperti adanya ATM guna memenuhi keinginan dan harapan nasabah. Selain itu dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pihak BPRS

Aman Syariah juga tidak hanya terfokus pada faktor emosional saja yang dipengaruhi kinerja karyawannya saja namun juga harus memperhatikan keinginan nasabahnya dan meningkatkan pelayanan dan produk yang ada di Bank tersebut.

2. Sebaiknya pihak BPRS Aman Syariah memberikan kotak penilaian nasabah supaya pihak Bank dapat mengetahui apakah pelayanan serta produk yang diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya. Saran ini ditujukan untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah non muslim meningkat di BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro tersebut, semoga Bank tersebut bersedia dan dapat mempertimbangkan.
3. Kepada nasabah BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro agar dapat memberikan komplain jika merasa pelayanan yang terdapat di Bank tersebut ada yang kurang, supaya pihak Bank dapat mengatasi kekurangannya.

## DAFTAR ISI

- Abdussamad, H Zuchri, and M Si SIK, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021)
- Anang Firmansyah, M, 'Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)', *Sleman: Penerbit Deepublish*, 2018
- Batubara, Sarmiana, and Muhammad Wandisyah R Hutagalung, 'PRODUK DAN AKAD-AKAD PERBANKAN SYARIAH', *NAHDATUL IQTISHADIIYAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.2 (2023), 1–20
- Daga, Rosnaini, 'Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan', *Global Research And Consulting Institute*, 2017
- Effendi, Bahtiar Effendi, 'Kesiapan Bank Syariah Dalam Menghadapi Resesi 2023', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.1 (2023), 637–45
- Haryanto, M M, and D R Rudy, 'Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)' (Duta Media Publishing, 2020)
- Hasmi, Julian, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Pada PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu' (IAIN Bengkulu, 2017)
- Ibrahim, Andi, Asrul Haq Alang, Baharuddin Madi, and Muhammad Aswar Ahmad, 'Darmawati', *Metodologi Penelitian. Pertama. Ismail I, Editor. Makassar: Gunadarma Ilmu*, 2018, 1–166
- Irawan, Fadly, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung Di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kabanjahe Sumatera Utara' (UIN Ar-Raniry, 2022)
- Jajuli, M Sulaeman, 'Metode Penelitian Ekonomi Islam Step by Step Menulis Laporan Penelitian', 2020
- Juniawati, Mutmainah, and P Swastika, 'Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah', *Lampung: Pascasarjana IAIN Metro*, 2020
- Mallawa, A Fitria Arliana, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT NON MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (Studi Kasus BRI Syariah Dan BNI Syariah Mikro Kota Palopo)', *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 3.2 (2020)
- Meilani, Any, and Dian Sugiarti, 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), 2501–10



- Meithiana, Indrasari, 'Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan' (Unitomo Press, 2019)
- Paputungan, Sofyan Ikhsan Alisyah Pratama, Ismawati Ismawati, Okta Nofri, Syaharuddin Syaharuddin, and Kamaruddin Kamaruddin, 'Analisis Determinan Preferensi Nasabah Non Muslim Memilih Menggunakan Jasa Bank Syariah', *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6.01 (2022), 1–19
- Purwaningsih, Dian, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Wilayah Tangerang Selatan)' (Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)
- Rifa'i, Khamdan, 'Membangun Loyalitas Pelanggan' (IAIN Jember, 2019)
- Siyanto, S, 'Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M. Kes M. Ali Sodik, MA 1', *Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta*, 2015
- Suryawan, Iwan, and Joko Susilo, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Himpunan Mahasiswa Bima Kota Samarinda)', *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman (JESM)*, 2.1 (2023), 1–10
- Syah, Arman, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Penerbit Widina, 2021)
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10.2 (2018), 295–314
- Zalelawati, Sri, Tiara Marlita, and Syaifudin Syaifudin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah', *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2.6 (2023), 1020–26

# **LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0584/In.28.1/J/TL.00/02/2024  
Lampiran :-  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Ananto Triwibowo, M.E (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **RAHMAD WILLY WALDI**  
NPM : 2003021045  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR  
KAS KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 23 Februari 2024

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO

#### 1. Identitas Mahasiswa

Nama : Rahmad Willy Waldi

NPM : 2003021045

Jurusan : Perbankan Syariah

#### 2. Wawancara Kepada Nasabah Non Muslim Menabung di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.

Konsep / fokus pertanyaan	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Produk	1. Reliabilitas	Apakah produk di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro sesuai dengan harapan anda ?
	2. Estetika	Apakah penampilan produk sesuai dengan yang di berikan pada PT BPRS Aman Syariah Kota Metro sudah cukup baik ?
	3. Fitur	Apa fungsi anda menabung di PT BPRS Aman Syariah Kota

		Metro ?
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik	Apakah fasilitas yang di berikan PT BPRS Aman Syariah Kota Metro sudah baik ?
	2. Keandalan	Apakah karyawan sudah memberikan pelayanan yang baik ?
	3. Ketanggapan	Apakah pelayanan di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro cekatan saat nasabah complain ?
Faktor Emosional	1. Rasa Bangga	Apa yang anda rasakan saat ber transaksi di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro ?
	2. Percaya Diri	Apa penyebab anda menabung di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro ?
	3. Simbol Sukses	Apa yang anda dapatkan saat menabung di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro ?

Harga	1. Nominal Tabungan	Apakah ada biaya adminitrasi saat menabung! Jika ada apakah sesuai dengan kualitas yang di berikan ?
Kemudahan	1. Kenyamanan	Selama ini anda merasa nyaman atau tidak dalam menjadi nasabah di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro! Penyebabnya ?
	2. Efisien	Apakah PT BPRS Aman Syariah Kota Metro sudah memberikan pelayanan yang maksimal ?

**3. Wawancara Kepada Karyawan di PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro.**

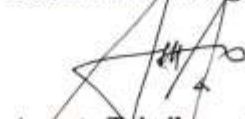
- a. Kapan dan dimana pertama kali PT BPRS Aman Syariah dibuka ?
- b. Faktor apa saja yang di gunakan untuk menarik nasabah agar ingin meabung di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro ?
- c. Bagaimana untuk mempertahankan nasabah agar tetap menjadi nasabah di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro ?
- d. Apa yang menjadi tolak ukur PT BPRS Aman Syariah Kota Metro tentang kepuasan nasabah ?

#### 4. Dokumentasi

- a. Dari buku-buku dan jurnal terkait teori tentang judul skripsi tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di bank syariah.
- b. Dari website resmi PT BPRS Aman Syariah Kota Metro
- c. Profil PT BPRS Aman Syariah Kota Metro.
- d. Dokumen yang di dapat dari Nasabah Non Muslim Menabung di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro terkait dengan kepuasan nasabah non muslim menabung di PT BPRS Aman Syariah Kota Metro

Metro, 22 Februari 2024

**Dosen Pembimbing**



**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**



**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS  
KOTA METRO**

**OUTLINE SKRIPSI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**



- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Kepuasan Nasabah
  - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
  - 2. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah
  - 3. Pengukur Peningkatan Kepuasan Nasabah
  - 4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam
- B. Produk Perbankan Syariah
  - 1. Pengertian Produk Bank Syariah
  - 2. Produk Perbankan Syariah
  - 3. Karakteristik Bank Syariah

## **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Profil PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro
    - 1. Sejarah Berdirinya PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro
-

2. Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro
- B. Analisis kepuasan nasabah non muslim untuk menabung di PT BPRS Bank Aman Syariah Kantor Kas Kota Metro

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, 22 Februari 2024

**Dosen Pembimbing**



**Aganto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**



**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0637/In.28/D.1/TL.00/02/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN PT BPRS AMAN  
SYARIAH KANTOR KAS KOTA  
METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0638/In.28/D.1/TL.01/02/2024,  
tanggal 27 Februari 2024 atas nama saudara:

Nama : **RAHMAD WILLY WALDI**  
NPM : 2003021045  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 27 Februari 2024  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0638/In.28/D.1/TL.01/02/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **RAHMAD WILLY WALDI**  
NPM : 2003021045  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 27 Februari 2024

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001





Lampung Timur, 29 April 2024  
No. : 012-3/SDI.U-BAS/2024  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iring Mulyo Metro Timur  
Kota Metro

Perihal : **Pemberian Izin Research**

Ref : Surat Nomor B-0637/In.28/D.1/TL.00/02/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal Izin Research

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Semoga kita senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT. *Aamiin yaa Robbal'amin.*

Menunjuk referensi tersebut diatas, dengan ini kami beritahukan bahwa kami menyetujui permohonan izin research di BPRS Aman Syariah dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, atas nama Saudara:

Nama	: Rahmad Willy Waldi
NPM	: 2003021045
Jurusan/Prodi	: S1 Perbankan Syari'ah
Judul	: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Non Muslim Menabung di PT BPRS Aman Syariah

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. BPRS AMAN SYARIAH  
Kantor Pusat



Gesang Bayu Winingsih  
Kabag SDI & Umum



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

### **SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Rahmad Willy Waldi  
NPM : 2003021045  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI PT BPRS AMAN SYARIAH KANTOR KAS KOTA METRO** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 April 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-172/ln.28/S/U.1/OT.01/03/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RAHMAD WILLY WALDI  
NPM : 2003021045  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003021045

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 01 April 2024  
Kepala Perpustakaan



*[Handwritten Signature]*  
P. Wasad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me. *[Handwritten Initials]*  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metroainv.ac.id](http://www.metroainv.ac.id); email : [iaimetro@metroainv.ac.id](mailto:iaimetro@metroainv.ac.id)

**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jum'at / 16 02/2024	1. Outline diperbaiki 2. APD diperbaiki 3. Untuk membuat APD harus sesuai dengan teori. Maka teori harus diperbaiki	

**Dosen Pembimbing**

**Mahasiswa Ybs**

**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metroniv.ac.id](http://www.metroniv.ac.id); email : [iaimetro@metroniv.ac.id](mailto:iaimetro@metroniv.ac.id)

**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu / 21 02/2024	Sesuaikan APD dengan Indikator yang ada pada teori Buat Pertanyaan untuk nasabah dan direktur Bank	

**Dosen Pembimbing**

**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**

**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)


**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis / 22 02 / 2024	ACC APd dan Outline Lanjutkan Penelitian!!!	

**Dosen Pembimbing**



**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**



**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111*

*Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)*


**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin 18/03 2024	1. perbaiki bag pembahasan 2. Munculkan teori pendukung pada bag analisa 3. perbaiki kesimpulan.	

**Dosen Pembimbing**

**Mahasiswa Ybs**



**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**



**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111*

*Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [sainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:sainmetro@metrouniv.ac.id)*

**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	09 Maret / 28 2024	1. Tambahkan Penelitian Relevan 2. Perbaiki Pertanyaan Penelitian 3. Perbaiki ABSTRAK	

**Dosen Pembimbing**

**Mahasiswa Ybs**

**Adanto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)


**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

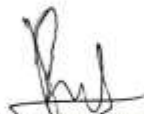
No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	01-04-2023 Senin	perbaiki Abstrak (kata kunci), per latikan sistem angka penulisan.	

**Dosen Pembimbing**

  
**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**

  
**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)


**FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rahmad Willy Waldi

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2003021045

Semester / TA : 8 (Delapan) / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis. 25/04 2023	Disetujui untuk Ujian Munagabah	

**Dosen Pembimbing**



**Ananto Triwibowo, M.E**

**NIP: 199311272020121010**

**Mahasiswa Ybs**



**Rahmad Willy Waldi**

**NPM: 2003021045**



## DOKUMENTASI



Wawancara Kepada Kepala Kantor Kas Bapak Muhammad Aditya Saputa



Wawancara Kepada Ibu Elly



Wawancara Kepada Ibu Siti



Wawancara Kepada Ibu Yani





Wawancara Kepada Bapak Abid