

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MASYARAKAT MENJADI NASABAH
PADA BANK SYARIAH
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)**

Oleh :

NETI TUNGGAL DEWI LESTARI

NPM : 1288664



**Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
METRO
1438 H / 2017 M**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MASYARAKAT MENJADI NASABAH
PADA BANK SYARIAH
(Study Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)**

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

NETI TUNGGAL DEWI LESTARI

NPM : 1288664

**Pembimbing I : Drs. Dri Santoso, M.H
Pembimbing II : Liberty, SE., MA**

**Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
JURAI SIWO METRO
TAHUN 1438 H /2017 M**

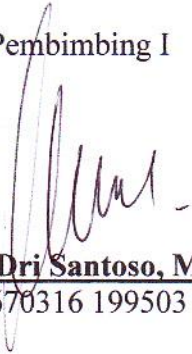
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI
NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada
Bank Syariah Metro Madani)**

Nama : **Neti Tunggal Dewi Lestari**
NPM : 1288664
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I


Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Metro, Juli 2017
Pembimbing II


Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah
Saudari Neti Tunggal Dewi Lestari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _____
Tempat

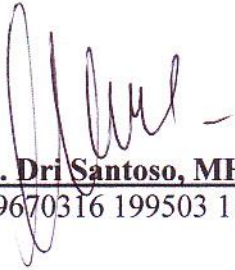
Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:


Nama : **Neti Tunggal Dewi Lestari**
NPM : 1288664
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat dimunaqosyahkan Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Metro, Juli 2017
Pembimbing II


Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002



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.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : B-077/In.28/FEBI/PP.00.9/...../08/2017

Skripsi dengan Judul: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani), disusun oleh NETI TUNGGAL DEWI LESTARI, NPM.1288664, Jurusan: Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at / 14 Juli 2017.

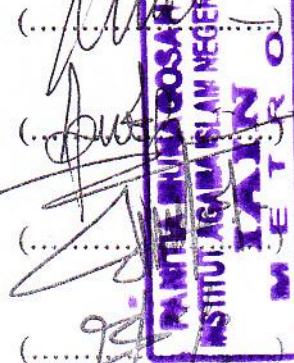
TIM MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Drs. Dri Santoso, MH

Penguji I : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH

Penguji II : Liberty, SE., MA

Sekretaris : Nawang Wulandari, M.Pd



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ningsya Ninsiana, M.Hum
19720923 200003 2 002

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (Study Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)

**Oleh :
NETI TUNGGAL DEWI LESTARI
1288664**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah mempunyai bentuk oprasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat urgent bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan njasa perbankan secara syariah. Nasabah merupakan orang atau perusahaan, badan hukum, lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank. Menurut Kamus Manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjaman pada suatu bank. Kualitas perbankan menjadi hal pokok agar nasabah dapat memilih bank syariah dalam berbagai transaksi yang dipilih oleh nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah pada Bank Syariah Metro Madani. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat dekriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani adalah Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Metro Madani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Metro Madani sudah cukup baik, Karakteristik system yang diterapkan oleh Bank Syariah Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba, Menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang kemudahan bagi masyarakat dan Promosi melalui media cetak dan elektronik dengan tujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan Bank Syariah Metro Madani.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neti Tunggal Dewi Lestari

NPM : 1288664

Jurusan : Ekonomi 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, Juni 2017
Yang menyatakan



Neti Tunggal Dewi Lestari
NPM. 1288664

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
إِذَا وَسِرَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya : *Dari Abu Hurairah R.A. berkata : Rasulullah SAW bersabda
“Jika sesuatu urusan diserahkan kepada orang yang bukan
ahlinya, maka tunggulah akan kehancurannya”. (HR. Ahmad bin
Hambal) ¹*

¹ Ahmad bin Hambal, *Sunan Ahmad bin Hambal, Jilid III*, Dar Al-Maktab Al-Islamiyah, (Beirut: Lebanon), 1993, h. 361.

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, saya persembahkan Skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih saya yang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku (Bapak Priambada dan Ibu Sriyati) tercinta yang begitu besar harapan dan perjuangannya
2. Kakak-kakakku (Mahara dan Wahyu) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi atas keberhasilanku.
3. Sahabat-sahabatku (Nikmatu Khoirunnisa, Tri Dita Mulyani, Siti Mustainah, Mifta Khatull Khoir, Laila Ambar Wati, Eka Purnamasari) yang selalu setia mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum. Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna. Diantara salah satu kesempurnaan-Nya adalah Dia karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan. Salawat dan salam kita sanjungkan kepada pemimpin revolusioner umat Islam sedunia tiada lain yakni, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang selalu berpegang teguh hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini peneliti menyadari adanya halangan, rintangan dan ujian, namun pada akhirnya selalu ada jalan kemudahan, tentunya tidak terlepas dari beberapa individu yang sepanjang penulisan Skripsi ini banyak membantu dalam memberikan bimbingan dan masukan yang berharga kepada peneliti guna penyempurnaan Skripsi ini.

Dengan demikian dalam kesempatan yang berharga ini peneliti ingin mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih tiada terhingga :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Rina Elmaza, SHI. MSI selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Drs. Dri Santoso, M.H dan Ibu Liberty, SE., MA selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat

berharga serta mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta fasilitas selama peneliti menempuh pendidikan
6. Manager Bank Syariah Metro Madani yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian serta meluangkan waktunya kepada peneliti untuk memberikan bimbingan maupun pengarahan untuk meneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat bagi banyak pihak guna memenuhi ilmu pengetahuan perbankan syariah.

Metro, 20 Juli 2017

Peneliti



Neti Tunggal Dewi Lestari
NPM. 1288664

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Penelitian Relevan	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perbankan Syariah	7
1. Pengertian Perbankan Syariah	7
2. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah	10
3. Produk-produk Bank Syariah	13
4. Sistem Operasional Bank Syariah	15
B. Nasabah	17
1. Pengertian Nasabah	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	23
B. Sumber Data	24
C. Teknik Pengumpulan Data	25
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	27
E. Teknik Analisa Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Syariah Metro Madani	31
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Metro Madani	31
2. Visi dan Misi Bank Syariah Metro Madani	34
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Metro Madani.....	36
4. Produk gadai Emas Bank Syariah Metro Madani.....	44
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah	46
C. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah	56

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Bank Syariah Metro Madani	36
--------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- I. Surat Bimbingan Tugas Akhir IAIN Metro
- II. Surat Izin Research dari IAIN Metro
- III. Surat Tugas dari IAIN Metro
- IV. Surat Keterangan Penelitian Bank Syariah Metro Madani
- V. Kartu Konsultasi Skripsi
- VI. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan bahwasannya perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkit tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kekuatan usahanya.² Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³

Perbankan Syariah mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga).

Adapun prinsip-prinsip bank syariah sebagai berikut :

1. Prinsip Titipan atau Simpanan (*Al-Wadiah*).
2. Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*).⁴

²Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008 tentang Tentang Perbankan, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h 9.

³Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014), h 32

⁴Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Tazkia Institute, 2001), h. 42.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa perbankan syariah mempunyai beberapa prinsip yang dan tidak bertentangan dengan syariat Islam. Adapun prinsip-prinsip bank syariah prinsip titipan atau simpanan (Al-Wadiah), Al-Wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki dan prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*) Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana.

Hal yang terpenting dalam pemenuhan prinsip syariah adalah diterapkannya jasa pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah menambah kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah tersebut. Faktor utama nasabah untuk mempertahankan hubungan atau tetap loyal pada bank syariah adalah kebutuhan, pelayanan dan kepatuhan terhadap perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia pengertian nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan).⁵ Nasabah merupakan orang yang berhubungan langsung dengan perbankan

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa nasabah adalah seseorang atau kelompok yang mempunyai hubungan langsung dengan pihak perbankan yang melakukan beebagai transaksi pada perbankan tersebut.

⁵ Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Solo : Sendang Ilmu, 2004), h.183.

Peneliti melakukan wawancara kepada calon nasabah Bank Syariah bahwasannya calon nasabah tertarik dalam memilih perbankan syariah dikarenakan terdapat beberapa produk yang ada pada BPRS Metro Madani sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan biayanya tidak terlalu membebankan calon nasabah.⁶

Berdasarkan Survey yang peneliti lakukan pada Bank Syariah Metro Madani dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani adalah terdapat beberapa produk sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan transaksi tidak membebankan kepada nasabah dan sesuai dengan prinsip syariah.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan survey yang peneliti lakukan dapat dipahami bahwa masyarakat mempunyai ketertarikan kepada perbankan syariah khususnya Bank Syariah Metro Madani hal ini dikarenakan terdapat berbagai produk yang ditawarkan oleh pihak BPRS Metro Madani sesuai dengan kebutuhan, tidak ada unsur riba dan transaksinya sesuai dengan prinsip perbankan sehingga masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah pada BPRS Metro Madani.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah bank syariah.

⁶ Budiastuti selaku karyawan Bank Syariah Metro Madanipada tanggal 15 November 2016.

⁷ Hasil Pra Survey Pada Tanggal 15 November 2016, Pukul 09.00 WIB.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah: **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Study Kasus pada Bank Syariah Metro Madani)”?**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah bank syariah (Study Kasus pada Bank Syariah Metro Madani).

1. Manfaat Penelitian

- a. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang perbankan syariah.
- b. Secara teoritis bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat secara sistematis mengenai hasil penelitian yang terkait dengan persoalan yang akan dikaji, dengan demikian akan terlihat fondasinya dan dapat dilihat pula perbedaan tujuan yang ingin dicapai.

Tinjauan pustaka merupakan bagian yang memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji dalam skripsi. Penulis mengungkapkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti

sebelumnya. Untuk itu tinjauan kritis terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini. Sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berada.⁸

Penelitian skripsi ini peneliti menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi peneliti, adalah:

Yullindar Sasmi, judul skripsi *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Muslim Memilih Perbankan Syariah*, Fakultas Syariah Universitas Muhamadiyah Malang (UMM).⁹ Penelitian ini membahas tentang faktor eksternal terhadap memilih pembiayaan pada bank syariah. Hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa terdapat masyarakat khususnya muslim memilih bank syariah dalam melakukan berbagai transaksinya, masyarakat muslim sudah mengetahui bahwasannya bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dalam transaksinya, bahwasannya MUI sudah mengatakan bahwa bunga bank merupakan faktor riba yang haram dilakukan oleh masyarakat muslim.

Rusmanto, Judul skripsinya *Ketertarikan Umat Non Muslim Terhadap Bank Syariah* Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.¹⁰ Penelitian ini membahas tentang keinginan dan ketertarikan umat non muslim pada pembiayaan dan transaksi pada bank syariah. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa umat non muslim tertarik dengan produk, sistem, transaksinya dan berbagai pelayanan yang ada pada bank syariah.

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, (Metro: STAIN Jurai Siwo, 2015), h. 27.

⁹ Yullindar Sasmi, "*Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Muslim Memilih Bank Syariah*", Skripsi pada Fakultas Syariah UMM, Malang, 2010.

¹⁰ Rusmanto, "*Ketertarikan Umat Non Muslim Terhadap Bank Syariah*", Skripsi Pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2012.

Agus Daniar, judul skripsinya *Persepsi Dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional Bagi Nasabah Muslim* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Pajajaran Bandung, penelitian ini membahas tentang motif tujuan (*in order to motive*) untuk menjadi nasabah Bank Konvensional, namun memiliki motif alasan (*because motive*) yang berbeda, sehingga terdapat sebagian informan yang tidak konsisten karena disatu sisi mempersepsikan bunga bank sama dengan riba, namun tetap menjadi nasabah di bank konvensional, dengan alasan keterpaksaan, dan motif ekonomi.¹¹

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian di atas terdapat persamaan yaitu masing-masing penelitian membahas tentang ketertaikan terhadap sistem perbankan syariah, namun terdapat perbedaannya pada tempat penelitian dan judul penelitian di atas membahas tentang faktor-faktor penyebab dan ketertarikan masyarakat yang non muslim dalam pembiayaan bank syariah. Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah bank syariah (Study Kasus pada Bank Syariah Metro Madani).

¹¹ Agus Daniar, judul skripsinya *Persepsi Dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional Bagi Nasabah Muslim* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Pajajaran Bandung, Bandung, 2013.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perbankan Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Regulator, akademisi, praktisi, dan Dewan Syariah dituntut untuk berinovasi atas produk yang akan ditawarkan kepada nasabah. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya *hybrid kontrak* (multi akad), dimana dalam satu akad terjadi beberapa akad yang ditransaksikan.

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹² Pendapat lain mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menggunakan prinsip bagi hasil secara adil, berbeda dengan bank konvensional yang bersandarkan pada bunga.¹³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

¹²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014), h 32

¹³Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.7.

beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Quran dan Al-Hadits.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional produknya berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW.¹⁴

Perbankan Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan pada dasarnya melakukan tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko, sebagai konsekwensi dari proses bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan. Sebagaimana dalam firman Allah SWT sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ اٰحَلَّتْ لَكُمْ بِهِيْمَةً الْاَنْعٰمِ
 اِلَّا مَا يَتْلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحَلِّي الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ اِنَّ اللّٰهَ يَحْكُمُ مَا
 يُرِيْدُ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*¹⁵

¹⁴ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h.8

¹⁵ Q.S Al-Maidah : 1

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa ketika seseorang melakukan akad hal yang harus dilakukan adalah memenuhi akad, membuat perjanjian secara tertulis, tidak merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini akad perjanjian (kerja sama usaha) dalam bagi hasil tabungan merupakan perjanjian diantara kedua belah pihak, yang salah satu dari keduanya memberi modal kepada yang lain supaya dikembangkan, sedangkan keuntungannya dibagi antara keduanya sesuai dengan ketentuan yang disepakati.

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah dan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis.

Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan. Oleh karena itu, sebagaimana lembaga perbankan pada umumnya, bank syariah juga memerlukan serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha yang disebut sebagai manajemen risiko.¹⁶

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) bertugas sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana, di mana segala kegiatan usahanya didasarkan pada syariah Islam.

¹⁶ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 255

2. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah

Bentuk lembaga keuangan pada garis besarnya dibedakan menjadi dua jenis. Keduanya memiliki perbedaan fungsi dan kelembagaan dan juga mempunyai pengertian masing-masing.

a. Lembaga Keuangan Bank

Menurut didefinisi sebagai Lembaga Keuangan yang usahanya pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Mengenai bank-bank yang dikenal di Indonesia dapat dilihat dari ketentuan pasal 5 ayat (1) Undang-undang perbankan yang membagi bank dalam dua jenis, yaitu bank umum dan bank Perkreditan Rakyat.

- 1) Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹⁷

Undang-Undnag No.7 Tahun 1992 menjelaskan bahwa : bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat memberikan kredit dan menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip hasil sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah,

¹⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta : kencana. 2005), h. 20

selain itu juga diatur dalam salah satu kegiatan usaha bank perkreditan rakyat yaitu “menyediaan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah, akan tetapi dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 masih menganut *single banking system* yang dipertegas dalam PP. No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, dalam undang-undang ini baru secara tegas dikatakan bahwa sektor perbankan di Indonesia terdiri dari dua macam yaitu bank konvensional dan bank berdasarkan prinsip syariah baik pada bank umum maupun bank perkreditan rakyat.

b. Lembaga Keuangan Bukan Bank

- 1) Perusahaan Asuransi, yang bergerak dalam mengurus segala kemungkinan yang menyangkut jiwa, benda dan lainnya. Asuransi adalah suatu bentuk lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga penjamin resiko, sekaligus sebagai lembaga penghimpun dana dan penyalur dana bagi tujuan investasi.
- 2) Dana hari Tua yaitu yang menangani dana-dana tua bersifat jangka panjang assetnya berbentuk surat utang negara. Sedangkan passifnya berjatuh tempo jangka panjang dan berbentuk kontribusi.
- 3) Perusahaan keuangan yaitu perusahaan yang bergerak dalam pembiayaan konsumen. Kekayaan berbentuk sewa beli dan berjatuh tempo jangka panjang. Sedangkan sifat passivannya adalah berbentuk proses yang berjangka menengah.

- 4) Perum Penggadaian merupakan lembaga keuangan yang lapnagn usahanya memberikan pinjaman kepada perorangan yang besarnya bergantung pada nilai barang jaminan yang diserahkan. Tujuan perum penggadaian adalah untuk mencegah perorangan/masyarakat berekonomi lemah jatuh keppada lintah darat atau kreditor liar dalam meminjam uang.
- 5) Pasar Modal/Valas (Bursa Efek) merupakan tempat jual beli surat berharga jangka panjang misalnya saham dan obligasi. Saham adalah surat penyertaan modal atau surat tanda bukti ikut memiliki perusahaan. Obligasi adalah surat utang jangka panjang.
- 6) Pasar Uang adalah tempat jual beli surat berharga jangka pendek yaitu waktunya tidak lebih dari satu tahun. Misalnya Sertifikat Bank Indonesia (SBI), surat berharga pasar uang dan *call money*.
- 7) Modal Ventura merupakan perusahaan modal *ventura* merupakan perusahaan yang memberikan pembiayaan kepada perusahaan-peusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi.¹⁸

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa setiap perbankan syariah mempunyai keunggulan dari segi transaksi, manajemen dan produk yang dikeluarkan, namun tidak menutup kemungkinan dapat menarik nasabah dalam menjadi nasabah pada bank syariah. Bentuk perbankan syariah terdiri dari mdua jenis yaitu sebagai 1) lembaga keuangan bank meliputi menjadi bank umum dan bank prekreditan rakyat, 2) sebagai

¹⁸ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta : kencana. 2005), h. 20

lembaga keuangan bukan bank meliputi perusahaan asuransi, dana hari tua, perusahaan keuangan, perum penggadaian, pasar modal, pasar uang dan *modal ventura*. Transaksi tersebut dimiliki oleh perbankan syariah

3. Produk-produk Bank Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar yaitu produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana dan produk jasa.

- a. Produk Penyaluran Dana (*Financing*), berbagai produk pembiayaan yang ada pada perbankan syariah pada dasarnya dibagi menjadi tiga yaitu:
- 1) *Return Bearing Financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang secara komersial bersifat menguntungkan, yaitu ketika pemilik modal mau menanggung resiko kerugian dan juga nasabah mau memberikan keuntungan.
 - 2) *Return Free Financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang ditujukan tidak hanya untuk mencari keuntungan akan tetapi lebih ditujukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
 - 3) *Charity Financing*, yaitu bentuk pembiayaan yang diberikan kepada orang yang membutuhkan sehingga dalam pembiayaan model ini sama sekali tidak ada pokok pembiayaan dan juga keuntungan yang diambil.

Dalam penyaluran dana kepada nasabah, secara garis besar produk perbankan Islam dapat dibagi menjadi atas beberapa bagian berikut:

- 1) Skim Pembiayaan Murabahah, merupakan skim yang muncul karena bank tidak memiliki barang yang diinginkan oleh pembeli sehingga bank harus melakukan transaksi pembelian atas barang yang diinginkan kepada pihak lain yang disebut supplier. Hal-hal yang terkait murabahah dapat diungkap secara sederhana dapat dilaksanakan sebagai berikut:
 - a) Pihak yang berakad
 - i. Cakap Hukum
 - ii. Sukarela (*ridha*), tidak dalam keadaan dipaksa/terpaksa/dibawah tekanan.
 - b) Objek yang diperjualbelikan
 - i. Tidak termasuk yang diharamkan/dilarang
 - ii. Bermanfaat
 - iii. Penyerahannya secara diperjualbelikan dapat dilakukan
 - iv. Merupakan hak milik penuh pihak yang berakad.

- v. Sesuai spesifikasinya yang diterima pembeli dan diserahkan kepada penjual
- c) Akad/Sighat
 - i. Harus jelas dan disebutkan secara spesifik dengan siapa berakad
 - ii. Antara ijab dan qabul (serah terima) harus selaras baik dalam spesifikasinya barang maupun harga yang disepakati.
 - iii. Tidak mengandung klausul yang bersifat menggantungkan keabsahan transaksi pada hal/kejadian yang akan datang.
 - iv. Tidak membatasi waktu.
- 2) Skim Pembiayaan *Ba'i Al-Istishna*. Secara etimologi berarti minta dibuatkan. Secara terminologi berarti suatu kontrak jual beli antara pembeli (*mustasni*) dan penjual (*shani*) dimana pembeli memesan barang (*mashnu*) dengan kriteria yang jelas dan harganya dapat diserahkan secara bertahap.
- 3) Skim pembiayaan *Ba'i As-Salam* adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada.
- b. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*), produk penghimpunan dana di bank syariah dapat berupa giro, tabungan dan deposito. Prinsip oprasional bank syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah wadiah dan mudharabah.
 - 1) Wadiah, dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lainnya, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Selain itu wadiah dapat juga diartikan akad seseorang kepada pihak lain dengan menitipkan suatu barang untuk dijaga secara layak (menurut kebiasaan). Hal-hal yang terkait dapat diuraikan sebagai berikut:
 - a) Barang yang disimpan /dititipkan (wadiah)
 - b) Pemilik barang/uang, yang bertindak sebagai pihak yang menitipkan.
 - c) Pihak yang menyimpan atau memberikan jasa.
 - d) Ijab qabul (*sighat*)
 - 2) Mudharabah, adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak pertama yang menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungannya adalah kesepakatan yang tertuang dalam kontrak sedangkan kerugiannya adalah apa bila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Mudharabah dibagi menjadi dua yaitu mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayadah.
 - 3) Wakalah (Perwakilan), terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank umum mewakili dirinya melalui pekerjaan jasa tertentu. Wakalah dalam prakteknya dilakukan apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu.
- c. Produk Jasa. bank syariah melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. jasa perbankan antara lain:

- 1) *Shaf'r* (jual beli valuta asing)
- 2) *Ijarah* (sewa).¹⁹

Berdasarkan penjelasan bank syariah merupakan bank yang berasaskan transaksi sesuai dengan ketentuan Islam, yang pada dasarnya untuk kemaslahatan anggotanya dalam berbagai produknya dan tidak membebankan anggotanya. Jenis-jenis layanan perbankan syari'ah merupakan lembaga yang menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana yang bisa dipilih dan dilakukan oleh anggota perbankan itu sendiri.

Perbankan syari'ah termasuk salah satu dari Lembaga Keuangan Syariah yang sedang berkembang di kalangan masyarakat menengah ke bawah bahkan pada golongan masyarakat menengah ke atas. Layanan/jasa perbankan syariah seringkali digunakan dan banyak diakses oleh masyarakat kecil yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha (modal kerja), di mana perbankan syariah berperan sebagai mitra usaha dengan pembagian bagi-hasil

4. Sistem Oprasional Bank Syariah

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil.

Terdapat perbedaan antara perbankan syariah dan konvensional.

Bank syariah dibentuk sebagai pengganti sistem perbankan berbasis

¹⁹ Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tunjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta : Kencana, 2010), h.40

riba.²⁰ Oleh sebab Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabahnya tersebut.

Jenis layanan bank syari'ah dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Sistem Jual Beli
 - 1) *Ba'i Bitsaman Ajil*
 - 2) *Murobahah*
 - 3) *Ba'i As-Salam*
 - 4) *Jual beli Istisna*
 - 5) *Ijaroh*.
- b. Sistem Bagi Hasil
 - 1) *Musyarokah*
 - 2) *Mudharabah*
- c. Sistem Jasa
 - 1) *Qord*
 - 2) *Al-Wakalah*
 - 3) *Al-Hawalah*
 - 4) *Rahn*
 - 5) *Kafalah*".²¹

Pendapat lain mengatakan bahwa prinsip-prinsip dasar bank syariah adalah:

- a. Islam menempatkan fungsi uang semata-mata sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas.
- b. Riba dalam segala bentuk dilarang.
- c. Tidak memperkenankan berbagai bentuk kegiatan yang mengandung unsur spekulasi dan perjudian termasuk di dalamnya aktivitas ekonomi yang diyakini akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat.
- d. Harta harus berputar (diniagakan) sehingga tidak boleh hanya berpusat pada segelintir orang dan Allah sangat tidak menyukai orang yang menimbun harta sehingga tidak produktif.
- e. Bekerja dan mencari nafkah adalah ibadah dan wajib dilakukan sehingga tidak seorangpun tanpa bekerja.
- f. Berbagai bidang kehidupan termasuk dalam kegiatan ekonomi.

²⁰Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), h.11

²¹Kuntowijoyo, *Seputar Perkembangan Sejarah Umat Dalam Muslim Tanpa masjid*, (Bandung : Mizan, 2001) h. 168.

- g. Adanya kewajiban untuk melakukan pencatatan atas setiap transaksi.
- h. Zakat sebagai instrumen untuk pemenuhan kewajiban penyisihan harta yang merupakan hak orang lain yang memenuhi syarat untuk menerima.²²

Bank syariah merupakan bank yang berasaskan transaksi sesuai dengan ketentuan Islam, yang pada dasarnya untuk kemaslahatan anggotanya dalam berbagai produknya dan tidak membebankan anggotanya. Jenis-jenis layanan perbankan syari'ah merupakan lembaga yang menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana yang bisa dipilih dan dilakukan oleh anggota perbankan itu sendiri.

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Calon nasabah adalah orang yang akan menjadi tanggungan suatu perusahaan bank dan belum menjadi nasabah suatu perusahaan bank.

Nasabah merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank.²³ Menurut kamus manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjaman pada suatu bank.²⁴ sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.²⁵

²² Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-dasar*, h. 91.

²³ Sigit Winarno, dan Sujana Ismaya, SE., *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka Grafika, 2003), h. 49.

²⁴ B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2003), h. 183

²⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, h. 4

- b. Nasabah *funding* adalah adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposit.
- c. Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.²⁶

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan tersebut dapat diterangkan bahwa nasabah Bank Syariah adalah orang yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank. Dengan demikian yang di maksud dengan nasabah non muslim ialah orang yang beragama selain Islam yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank.

Pengertian perilaku nasabah adalah untuk menerangkan tingkah laku individu dalam melakukan pemilihan barang yang akan dikonsumsi.²⁷ pendapat lain mengatakan bahwa perilaku nasabah sendiri adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa,transaksi didalam proses pengambilan keputusan dan persaingan serta penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.²⁸

Berdasarkan definisi di atas dapat dijelaskan bahwa perilaku nasabah merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam

²⁶ Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta:Ekonosia, 2002), h. 24.

²⁷ Djaslin Saladin, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta : Mandiri maju, 2005), h.10

²⁸ Muhammad Antonio Syafi'i. *Bank Syariah*, h.62.

mendapatkan, menggunakan barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut

- a. Tidak adanya bunga (*riba*).
- b. Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*).
- c. Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan.
- d. Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah.
- e. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan.
- f. Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- g. Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.
- h. Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain.
- i. Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan.²⁹

Kualitas perbankan menjadi hal pokok agar nasabah dapat memilih bank syariah dalam berbagai transaksi yang dipilih oleh nasabah. Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.³⁰

²⁹ Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia*. (Jakarta : Prenada Media, 2004), h.38.

³⁰ Martono, *Bank dan Lembaga*, h. 49.

Setiap perbankan syariah harus mempunyai daya tarik agar nasabah memilih segala bentuk transaksi yang ada diperbankan tersebut, bank syariah harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran sebagai berikut:

- a. *Service quality Tangible* (bukti langsung)
- b. *Realibility* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empati*.³¹

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai acuan agar masyarakat menjadi nasabah pada bank syariah maka harus dilakukan pemasaran yaitu:

- a. *Service quality Tangible* (bukti langsung) Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan serta para pegawainya.
- b. *Realibility* (kehandalan) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan.

³¹ Didih Suryadi, *Promosi Efektif Menggugah Minat dan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta, Tugu Publisher, 2006), h.61

- c. *Responsiveness* (daya tanggap) Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.
- d. *Assurance* (jaminan) Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empati*, Yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat peneliti jelaskan bahwa nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan

tuntutan. Seseorang menjadi nasabah bank pada dasarnya didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan dan meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang umumnya karena didorong oleh motif untuk berjaga-jaga, bertransaksi dan mencari keuntungan (investasi).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang berusaha untuk mengembangkan konsep, pemahaman, teori dari kondisi lapangan dan berbentuk deskripsi. Penelitian kualitatif ini suatu penelitian yang mendeskripsikannya melalui bahasa non-numerik dalam konteks dan paradigma alamiah.

Peneliti akan mengungkap fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan, memaparkan/menggambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujud nomor/angka.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).³² Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris.³³

Penelitian ini termasuk *field research* atau penelitian lapangan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah

³²Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), h.19

³³Masyhuri dan Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, (Bandung: Refika Aditama, 2011) h.20

mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu dengan apa adanya.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.³⁴

Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang teliti secara tepat.

Penelitian yang peneliti lakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengungkapkan gejala-gejala yang nampak dari mencari fakta tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.³⁵ Sumber datanya dapat diperoleh berdasarkan dari dua sumber yaitu:

³⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011) h. 54

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 172.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.³⁶ Pendapat lain mengatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁷

Penelitian ini yang menjadi sumber primer untuk mendapatkan data dari pihak Bank yaitu marketing dan Costumer service Bank Syariah Metro Madani serta nasabah pada Bank Syariah Metro Madani.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.³⁸

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa sumber data sekunder adalah sumber data kedua yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber lain yang tidak berkaitan secara langsung, seperti data yang diperoleh dari perpustakaan antara lain buku-buku yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah bank syariah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti untuk memperoleh data yang objektif dan valid, berkaitan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi

³⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 91

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 224.

³⁸ *Ibid*

nasabah di Bank Syariah Metro Madani. maka digunakan beberapa metode ilmiah sebagai landasan untuk mencari pemecahan terhadap permasalahan tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah “proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)”.³⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat dijelaskan sebuah tanya jawab antara dua orang atau lebih yang satu sebagai pewawancara dan yang lain sebagai sumber informasi.

Jenis wawancara dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a) Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.
- b) Wawancara tidak terstruktur yaitu dalam wawancara serupa ini tidak dipersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya dan boleh menanyakan apa saja yang dianggapnya perlu dalam situasi wawancara itu, Pertanyaan tidak diajukan dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaannya pun tak selalu sama. Namun ada baiknya bila pewawancara sebagai pegangan mencatat pokok-pokok penting yang akan dibicarakan sesuai dengan tujuan wawancara.⁴⁰

Penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara terhadap Edi Susanto dan Eko Susanto selaku Marketing Bank Syariah Metro Madani serta Syaiful Hadi, Zainal, Fitria Indah Sari,

³⁹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, h.193

⁴⁰ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), h. 119

Sepiana dan Andina selaku Nasabah pada Bank Syariah Metro Madani. Dan dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan metode wawancara terpimpin (*Guided Interview*),

Peneliti dalam pelaksanaannya menggunakan wawancara terstruktur pewawancara telah mempersiapkan beberapa pertanyaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani yang nantinya akan ditanyakan kepada narasumber sehingga hasilnya akan digunakan dan dianalisa dalam menyelesaikan penelitian ini.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah “Berupa barang-barang tertulis, seperti buku harian, majalah, dokumen, notulen rapat dan lain-lain”.⁴¹

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui berbagai catatan. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang sejarah berdirinya, visi, misi, struktur organisasi, keadaan karyawan, produk Bank Syariah Metro Madani.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif ialah penelitian yang dilaksanakan tanpa mengadakan manipulasi keadaan atau situasi yang

⁴¹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, h.149

diharapkan menjadi dasar timbulnya data tersebut.⁴² Seorang peneliti yang mengadakan penelitian kualitatif biasanya berorientasi teoritis.⁴³

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat dijelaskan bahwa penelitian deskriptif bermakna segala konsep dan teori yang ada atau diperoleh, diungkapkan secara apa adanya tanpa harus ada rekayasa atau pemanipulasian data. Maka dalam hal ini peneliti menggunakan konsep dan teori dari berbagai referensi atau rujukan dalam mengungkapkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah pada Bank Syariah bersumber primer pada referensi atau rujukan utama yang telah ditentukan, serta bersumberkan pada referensi atau rujukan penunjang yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Untuk lebih jelasnya lagi, peneliti dalam hal ini menggunakan beberapa teknik dalam melakukan pemeriksaan keabsahan data diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat menjadi Nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah yaitu nasabah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap sesuatu hal. Maka, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Selain itu, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

2. Perbankan Syariah

⁴² *Ibid*, h. 20

⁴³ Lexy. G. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 23

Teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang lebih ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁴⁴

3. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Jadi, tujuan member check adalah agar informasi atau data yang diperoleh dan akan digunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.⁴⁵

E. Teknis Analisis Data

Data mentah yang dikumpulkan oleh peneliti akan ada gunanya setelah dilakukan analisis. Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis data yang ada

⁴⁴ Lexy. G. Meleong, *Metodologi Penelitian*, h. 83

⁴⁵ *Ibid.*

akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhirnya penelitian.

Teknik 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 dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹³

Setelah peneliti memperoleh data yang diperlukan, maka data tersebut diolah dan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu proses mencari dan menyusun secara berurutan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami menjadi sebuah penjelasan mengenai tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani.

Data yang diperoleh melalui wawancara yang peneliti lakukan untuk mendapatkan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani. Setelah semua bahan yang diperlukan didapat, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan bahwa metode analisis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode yang cenderung menggunakan sistem berfikir untuk mengemukakan teori dan fakta-fakta nyata dari data yang ada untuk menggali pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani.

¹³. Lexy. G. Meleong, *Metodologi Penelitian*, h.97.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Syariah Metro Madani

1. Sejarah Bank Syariah Metro Madani

Bank Syariah Metro Madani adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, baik dalam kegiatan menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito, maupun dalam kegiatan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan baik *Murabahah*, *Mudharabah*, *Musyarakah*, *Ijarah*, dan *Rahn*. Dasar Hukum UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 dan terakhir UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah.⁴⁶

Bank Syariah Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 september 2005, didirikan berdasarkan akta anggaran dasar notaris Hermazulia di Bandar Lampung No 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nomor C-16872 HT.01.01 TH.2005 tanggal 17 juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 28 september 2005.⁴⁷

⁴⁶ Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat, Tahun 2013

⁴⁷ *Ibid.*

Pada awal operasionalnya Bank Syariah Metro Madani berkantor pusat di Jl A.H. Nasution No. 123 A kelurahan Yosorejo Kecamatan Metro Timur, Kota Metro, kode pos 34111, *telephone* 0725-44365, *faximile* 0725-49669. Sejak tanggal 28 september 2009, setelah mendapat izin persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat nomor 11/53/DPBS/HdI, tanggal 04 september 2009, kantor pusat PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi di Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, kode pos 34111, diresmikan oleh wali Kota Metro Bapak Lukman Hakim.⁴⁸

Bank Syariah Metro Madani mulai beroperasi dengan tersalurkannya dana awal sebesar Rp. 750.000.000,- untuk memenuhi kebutuhan pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha dan investasinya (pembangunan perumahan) di Kota Metro dan sekitarnya.⁴⁹

Saat ini Bank Syariah Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang yaitu:

a. Cabang Unit II/Tulang Bawang (TUBA)

Di jalan Lintas Timur Unit II desa Banjar Agung. Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung.

b. Cabang Kalirejo

Di jalan Jendral Sudirman, Pasar Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung.

⁴⁸ *Ibid*

⁴⁹ *Ibid.*

c. Cabang Tulang Bawang Barat (TUBA Barat)

Di jalan Jendral Sudirman, Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung.

d. Cabang Jatimulyo

Di Jalan Senopati No. 99 Jati Mulyo, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan.

Serta memiliki dua kantor kas yaitu:

a. Kantor Kas Metro Kampus

b. Kantor Layanan kas di RSUD Muhammadiyah.⁵⁰

Bank Syariah Metro Madani merupakan BPR pertama di Kota Metro yang kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip syari'ah. Pendirian Bank Syariah Metro Madani diprakarsai oleh 9 orang pemegang saham dan 7 karyawan pada Bank Syariah Metro Madani.⁵¹

Sedangkan pada tahun 2013 Bank Syariah Metro Madani terdiri dari 14 orang pemegang saham seperti pada table diatas, 2 orang Dewan Pengawas Syariah yaitu Bapak Hadi Rahmat, dan Bapak Ahmad Sugiono, 2 orang Dewan Komisaris yang di jabat oleh Bapak Marzuki Noor dan Ibu Ratna Kartika Sari sebagai Direktur Utama dan Bapak Suhartono Niti Prawiro, sebagai Direktur Pelaksana Harian, serta dibantu oleh 67 orang staff karyawan/karyawati.⁵²

⁵⁰ Brosur Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat, Tahun 2014

⁵¹ Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat, Tahun 2013

⁵² *Ibid*

Bank Syariah Metro Madani dalam menegakan syari'ah melalui lembaga perbankan telah menjalin kerjasama strategis dan *linkage* program dengan berbagai pihak untuk memberikan layanan terbia, antara lain kerja sama dengan lembaga keuangan syari'ah, seperti Bank Muamalat Indonesia, Bank Syari;ah Mandiri, Bank Niaga syariah, BNI Syari'ah, Bahana Artha Ventura, Permodalan Nasional Mandiri, berbagai BMT di Lampung, Kopontren, BPR, dan BPRS, Asuransi Syariah Takaful, dan Bumi Syariah Takaful.⁵³

Sedangkan dengan lembaga non keuangan seperti lembaga pendidikan dari Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, Kementrian Negara Perumahan Rakyat RI, Bapetarum PNS, dan Yayasan Dana Sejahtera Mandiri Jakarta. Metro di 15 A kampus Kota Metro sejak 01 Oktober 2011, serta Layanan Kas di RSU Muhamadiyah Metro.⁵⁴

2. Visi dan Misi Bank Syariah Metro Madani

a. Visi

Adapun visi dari Bank Syariah Metro Madani adalah mewujudkan Bank Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat, dan membawa kemaslahatan umat.

b. Misi

Adapun misi yang dibawa oleh Bank Syariah Metro Madani yaitu:

⁵³ Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat, Tahun 2013

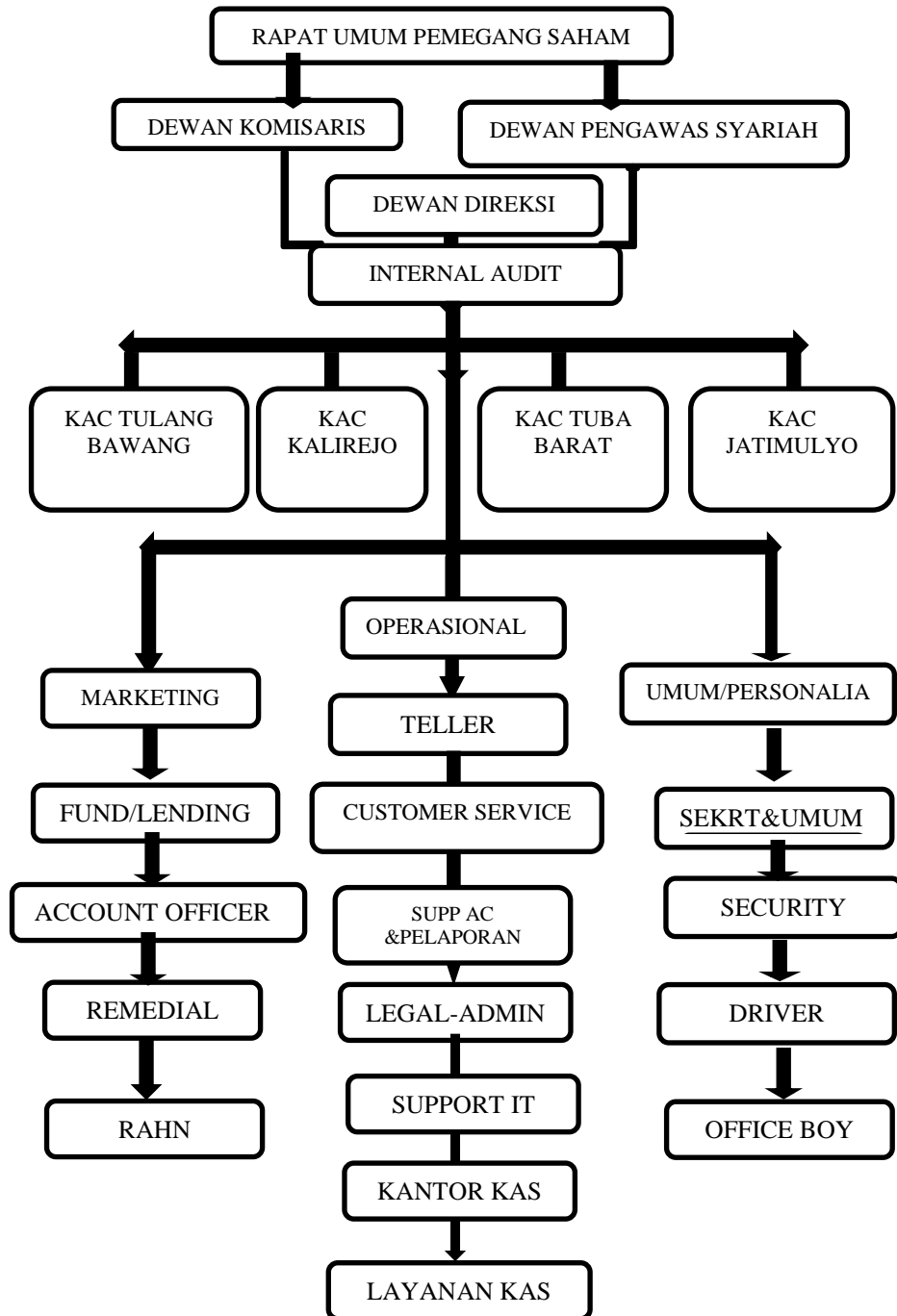
⁵⁴ *Ibid*

- 1) Menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah islam, yang sehat, dan terpercaya.
- 2) Memberikan layanan terbaik dan professional kepada nasabah, *share holder*, dan karyawan.

Saat ini Bank Syariah Metro Madani memiliki 4 kantor cabang dan 2 kantor Kas Metro, yaitu cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 november 2009, cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 juli 2012, dan Kantor Kas Metro di 15 A Kampus Kota Metro sejak 01 Oktober 2011, serta layanan Kas di RSUD Muhamadiyah Metro.⁵⁵

⁵⁵Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Metro Madani⁵⁶



Gambar 1.0

Struktur Organisasi

⁵⁶Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat

a. Job Description

Job Description adalah struktur organisasi dalam melaksanakan pembagian tugas/wewenang dan tanggung jawab yang sesuai dengan kedudukan organisasi. Adapun *job description* ialah sebagai berikut:

1) Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan pimpinan tertinggi dalam perusahaan sebagai pemegang atas pemilik saham. RUPS berhak untuk memutuskan berbagai keputusan berkaitan dengan operasional perusahaan. RUPS bertugas menentukan kebijakan bank, mengawasi jalannya operasional perusahaan serta melakukan pengawasan terhadap semua karyawan, terutama keputusan yang diambil oleh Dewan Komisaris dan Dewan Direksi.

2) Dewan Pengawas Syariah (DPS)

DPS melakukan penilaian dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional perusahaan yang ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dengan prinsip syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa dengan merujuk pada Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.

3) Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan wakil dari pemegang saham. Dewan Komisaris bertugas dalam pengawasan *intern*

bank yang mengevaluasi tindakan-tindakan direksi agar tidak merugikan perusahaan dan memberikan arahan dalam pelaksanaan tugas direksi agar tetap mengikuti kebijakan perseroan, ketentuan yang berlaku, dan bertanggung jawab langsung kepada pemegang saham saat RUPS.

4) Dewan Direksi

Dewan Direksi sebagai manajemen puncak bertanggungjawab yang menjalankan kebijakan bank, selain itu melakukan pengawasan terhadap semua bagian-bagian yang ada dibawahnya sebagaimana diamanatkan oleh Komisaris berdasarkan RUPS, dan melakukan fungsi manajemen dengan keseluruhan.

5) Internal Audit

Internal Audit adalah bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Utama dan atau Komisaris, mendukung independensi dan manajemen kelancaran audit serta wewenang dalam memantau tindak lanjut. Bagian ini dapat berkomunikasi langsung dengan Dewan Pengawas untuk memberi informasi berbagai hal yang berhubungan dengan audit dan dilaporkan kepada Direktur Utama.

6) Kepala Cabang

Kepala cabang bertanggung jawab atas segala aktivitas operasional kantor cabang, menjalankan kebijakan bank,

melakukan pengawasan terhadap semua bagian yang ada dibawahnya yang diamanatkan oleh direksi berdasarkan RUPS, dan melakukan fungsi manajemen pada kantor jual beli.

b. Divisi Marketing

1) *Funding* (Pendanaan), dimana tugasnya:

- a) Menghimpun dana tabungan dan deposito dengan system jemput bola sampai ditempat sesuai permintaan nasabah yang masih dalam jangkauan logis.
- b) Memberikan informasi yang benar mengenai karakteristik dari keutamaan masing-masin produk penghimpun dana.
- c) Secara produktif menghubungi pengurus pengajian 1 kelompok majelis taklim, masjid lembaga pendidikan, dan sebagainya agar berminat menyimpan dana di Bank Syariah Metro Madani.
- d) Meningkatkan pelayanan secara ramah, cepat, teliti, dan akurat.

2) Pembiayaan *Account Officer*, tugasnya:

- a) Menyalurkan pembiayaan/piutang kepada nasabah potensial dan berkualitas baik individu maupun kolektif secara UMKM dan melakukan analisis kelayakan terhadap calon nasabah yang membutuhkan pembiayaan secara selektif.

- b) Melakukan pendampingan BMT dalam pengembangan usaha, pengelolaan administrasi, pembukuan, baik lewat kunjungan konsultasi atau pertukaran regular dan melayani pembiayaan bagi BMT/koperasi/kelompok swadaya masyarakat, wirausaha, melalui skema pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya.
 - c) Melakukan penarikan dan penanganan terhadap pembiayaan piutang serta memelihara kualitas pembiayaan agar tetap berada dalam kategori lancar serta terkoordinir dan terjadwal, termasuk upaya preventif dan penyelamatan pembiayaan sehingga dapat menekan angka NPL, sampai batas minimal.
- 3) Remedial, tugasnya:

Seorang Remedial bertugas untuk menangani ketika adanya tunggakan atau termasuk dalam kategori tidak lancar, dan sudah melebihi 3 bulan. Pada bulan ke 4, remedial akan mendatangi nasabah dan menanyakan alasan yang sedang dialami nasabah, maka pihak bank akan memberikan surat peringatan ke 1 dengan waktu 7 hari, jika dari pihak nasabah tidak ada perkembangan maka akan diberikan surat peringatan yang ke 2 dan 3. Apabila pihak nasabah belum mampu membayar kewajibannya pihak bank akan menawarkan...dan apabila pihak nasabah sudah tidak mampu untuk membayar

kewajibannya, maka pihak bank akan menawarkan penjualan asset terhadap jaminan dimana pada awal akad nasabah sudah menandatangani surat kuasa jual.⁵⁷

4. Gadai/*Rahn*, tugasnya

Secara teknis *Rahn* masuk dalam bagian pembiayaan. Tugas dari *Rahn* yaitu mencari nasabah yang akan menggadaikan emas. Jadi tugas *Rahn* yaitu bertanggung jawab atas pelaksanaan pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas atau perhiasaan sebagai salah satu alternatif memperoleh utang tunai dengan cepat. Disamping untuk memenuhi kebutuhan umat akan jasa yang sesuai syariat Islam.

c. Divisi Admin dan Legal

Divisi admin dan legal berfungsi untuk membuat laporan administrative pembiayaan secara periodik sesuai dengan kebutuhan dengan cepat, teliti dan akurat. Mempersiapkan proses akad pembiayaan/piutang dengan cepat teliti dan akurat, mempersiapkan pelaksanaan rapat komite untuk menambah hasil analisa pembiayaan dan transaksi jaminan nasabah, melaksanakan pengadministrasian berkas-berkas pembiayaan dan jaminan dengan baik, teratur dan aman.

⁵⁷Dokumentasi Bank Syariah Metro Madani Kantor Pusat

d. Bagian operasional terdiri dari:

1) *Teller*

Teller bertanggungjawab atas pelaksanaan penerimaan setoran atau pelayanan transaksi dengan ramah, cepat, teliti, dan akurat dan pembayaran tunai atau pemindah bukuan nasabah, penyimpanan kas, dan pengadministrasian secara lengkap, rapi, teratur dan aman.

2) *Customer Service*

Customer Service bertanggung jawab dalam memberikan penjelasan untuk pembiayaan, menerima keluhan nasabah, memberikan solusi, dan bertanggung jawab atas nasabah dalam kepentingan pembukuan tabungan deposito, serta memberikan informasi yang berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Metro Madani dengan mengutamakan kualitas layanan demi kepuasan nasabah.

3) *Account Officer*

Account Officer bertanggung jawab atas pelaksanaan pembiayaan sejak proses pencarian nasabah potensial, politisasi nasabah, proses permohonan, analisa, pencairan sampai dengan pembinaan dan pengawasan serta pelunasan pembiayaan.

4) Bidang Administrasi Pembiayaan

Bertugas mengadministrasi semua data yang berkaitan dengan pembiayaan, mulai dari kelengkapan data, pada saat pencairan dana dan penyimpanan berkas yang sudah ditandatangani sampai dengan pembiayaan tersebut telah dilunasi nasabah.

e. Divisi SDM, terdiri dari :

1) Personalia, fungsinya melakukan seleksi calon karyawan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia sesuai standar yang diharapkan. Menyelenggarakan atau melaksanakan jadwal pelatihan SDM yang diadakan oleh Bank Indonesia, lembaga lain yang relevan atau intern, melaksanakan program kedisiplinan dengan sistem *punish* dan *reward* dan menata usahakan administrasi kepegawaian secara tertib, teratur dan aman.

2) *Security*

Security bertugas untuk menjaga keamanan PT. BPRS Metro Madani.

3) *Office Boy*

Office Boy mempunyai tugas dalam memberikan kebutuhan pada BPRS Metro Madani sehingga terciptanya bank yang bersih, dan nasabah merasa nyaman.

Penjelasan di atas baik, tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan sudah diatur atau disusun sedemikian rupa agar tidak terjadi tumpang tindih.

4. Produk Gadai Emas Bank Syariah Metro Madani

a. Persyaratan Umum Pengajuan Pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *customer service* Bank Syariah Metro Madani, mengatakan bahwa Bank Syariah Metro Madani merupakan salah satu lembaga keuangan bersyariat islam yang memberikan pinjaman sosial kepada nasabah. Berikut syarat pengajuan pembiayaan:

- 1) Menyerahkan identitas diri (KTP/SIM) atau identitas lainnya.
- 2) Jaminan berupa emas (berat minimal 1 gram, kadar minimal 80%/19k)
- 3) Surat emas (diutamakan).⁵⁸

b. Mekanisme Akad Gadai Emas (*Rahn*)

- 1) Akad *Qard*

Akad yang digunakan Bank Syariah Metro Madani adalah akad *Qard*. Akad *Qard* dapat diartikan sebagai bentuk pinjaman tanpa mengambil keuntungan apapun, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan gadai emas tanpa takut pembiayaan penitipan yang tinggi. Hal tersebut disesuaikan dengan DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn Emas*,

⁵⁸ Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Metro Madani, Tanggal 20 Juni 2017

menyebutkan bahwa besarnya biaya atau ongkos ditanggung oleh nasabah penggadai harus disesuaikan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan. Dengan kata lain , berdasarkan ketetapan diatas maka nasabah juga harus diberitahukan besarnya rincian biaya administrasi mencakup biaya materai, jasa penaksiran, formulir akad, *fotocopy*, *print out* dan lainnya.⁵⁹

2) Akad *Rahn*/Gadai

Bank Syariah Metro Madani sebagaimana tersebut dalam Surat Gadai yang dalam hal ini diwakili oleh pejabat bank sebagai penerima gadai selanjutnya disebut bank. Nasabah atau pemberi gadai dengan ini mengikatkan diri untuk menyerahkan barang jaminan secara gadai kepada pihak bank dan mengakui telah menerima pinjaman sesuai dengan akad. Nasabah mengakui dan menerima semua ketentuan dan syarat yang berlaku umum mengenai pinjam meminjam dan penyerahan jaminan sebagaimana diatur dalam Syariat Islam.⁶⁰

3) Akad *Ijarah*

Biaya-biaya yang dikeluarkan nasabah dalam melakukan pembiayaan *Rahn* di Bank Syariah Metro Madani.

⁵⁹Hasil wawancara dengan staff Gadai Bapak Edi Bank Syariah Metro Madani pada tanggal 20 Juni 2017

⁶⁰Dokumentasi Akad *Rahn* Bank Syariah Metro Madani

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau disebut dengan kata lain riba.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.⁶¹ pendapat lain mengatakan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.⁶² Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional produknya berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW.⁶³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskana bahwa perbankan syariah sebagai sebuah lembaga keuangan pada dasarnya melakukan tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko, sebagai konsekwensi dari proses bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan.

⁶¹ Dadan Mutaqqin, *Aspek Legal lembaga Keuangan Syariah Bank, LKM, Asuransi, dan Reasuransi*, (Yogyakarta : Safiria Insania Press, 2008), h. 14

⁶² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008), h. 1

⁶³ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h.8

Persaingan yang tinggi saat ini ditandai dengan banyaknya produk-produk yang dikeluarkan oleh bank-bank dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah disamping itu nilai suatu produk perbankan akan dapat dirasakan oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut jika dibanding dengan produk pada bank lain. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang adil memberikan alternative system perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat. Suatu sikap yang wajar ketika seorang nasabah menentukan atau memilih bank mana yang dipilih yang pastinya memberikan efek positif terhadap nasabah yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan juga secara bersamaan.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah bank syariah maka peneliti melakukan wawancara kepada data Saiful Hadi, Zainal, Fitria Indah Sari, Septiana dan Andina selaku nasabah pada Bank Syariah Metro Madani sebagai berikut:

Bank Syariah Metro Madani adalah salah satu perbankan syariah yang ada di Kota Metro. Bank Syariah Metro Madani mempunyai berbagai macam produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berbagai kalangan kota Metro dan sekitarnya, lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Faktor yang juga menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah dalam mengambil keputusan terkait pemilihan bank adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank untuk mempertahankan

loyalitas para nasabahnya. Pelayanan bank yang baik juga akan menimbulkan kepercayaan terhadap bank.

Awal mula saya tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani adalah ketika saya menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Metro Madani yaitu penggadaian perhiasan dan saya mulai untuk menjadi nasabah tetap dengan menggunakan produk tabungan pendidikan.

Pelayanan yang ada di Bank Syariah Metro Madani sangat nyaman, ramah dan pelayanan jasa yang lainnya sangat baik. Transaksi berbagai produk sangat menguntungkan bagi nasabah khususnya dalam transaksi gadai yang tidak memberatkan nasabah menggunakan sistem angsur maupun pelunasan secara tempo. Selama saya menjadi nasabah tidak ada karyawan Bank Syariah Metro Madani yang memberikan pelayanan kurang nyaman. Karyawan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro memberikan pelayanan jasa sangat baik, nyaman dan ramah serta tidak mengulur-ngulur waktu dalam menyelesaikan urusan.⁶⁴

Bank Syariah Metro Madani sedang berkembang pada masyarakat khususnya layanan atau jasa perbankan syariah sering digunakan oleh masyarakat berbagai kalangan yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha (modal kerja), dimana perbankan syariah berperan sebagai mitra usaha dengan pembagian bagi-hasil. Bank Syariah Metro Madani memiliki keunggulan, yaitu kemudahan dan fleksibilitas dalam mengajukan pembiayaan, penggadaian dan penghimpunan dana.

⁶⁴ Saiful Hadi (Nama Samaran) Selaku nasabah Bank Syariah Metro Madani pada Tanggal 19 Juni 2017, Pukul 09.30 WIB

Saya tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani hal ini dikarenakan kantor dekat dengan kediaman saya dan terjangkau. Pelayanan yang ada di Bank Syariah Metro Madani cukup baik, Setiap karyawan memberikan sapaan yang baik, ramah dan profesional dalam menangani permasalahan. Nasabah merasa tertarik terhadap berbagai produk yang ada di tawarkan dan pelayanan jasa yang diberikan Bank Syariah Metro Madani sangat baik dan profesional.⁶⁵

Bank Syariah Metro Madani adalah salah satu perbankan syariah yang ada di kota Metro yang bergerak pada bidang layanan atau jasa perbankan syariah sesuai dengan syariat agama Islam. Nasabah Bank Syariah Metro Madani berbagai kalangan dan berbagai umur. Keunggulan Bank Syariah Metro Madani adalah memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengajukan berbagai pembiayaan, penggadaian dan penghimpunan dana.

Hal ini menunjukkan bahwa penawarann yang menarik dari produk tersebut yaitu saya memilih produk tabungan pada Bank Syariah Metro Madani. Berbagai produk, transaksi dan lokasi telah dipromosikan oleh pihak Bank Syariah Metro Madani melalui media cetak (brosur) sehingga masyarakat kota metro dan sekitarnya mengenal Bank Syariah Metro Madani serta kelebihan-kelebihan yang diterima oleh nasabah apabila menjadi nasabah disediakan oleh Bank Syariah Metro Madani. Kesadaran bahwa dengan menabung di Bank Syariah merupakan salah satu bentuk amalan dalam menjalankan syariat Islam membuat tingkat religiusitas calon nasabah

⁶⁵ Zainal (Nama Samaran) Selaku nasabah Bank Syariah Metro Madani pada Tanggal 19 Juni 2017, Pukul 11.00 WIB

berpengaruh terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Metro Madani. Jenis produk-produk yang beragam juga turut mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertransaksi dan memilih produk yaitu produk tabungan yang berlandaskan syariat Islam dalam menjalankan berbagai transaksinya.

Faktor lokasi yang mudah dijangkau adalah alasan saya untuk memutuskan menjadi nasabah pada Bank Syariah Metro Madani selain itu produk-produk yang ada ditawarkan sangat meringankan nasabah dalam pembayarannya dan pelayanan jasa yang diberikan karyawan sangat profesional, ramah dan proses cepat sehingga banyak nasabah tertarik untuk bertransaksi.

Masyarakat kota Metro sudah tidak asing lagi dengan Bank Syariah Metro Madani. hal ini dikarenakan selalu memunculkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dimedia cetak maupun elektronik Bank Syariah Metro Madani selalu memberikan promo yang setiap tahunnya.⁶⁶

Bank Syariah Metro Madani adalah salah satu perbankan syariah yang mempunyai beberapa produk, pembiayaan dan tabungan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat berbagai kalangan diwilayah kota Metro dan sekitarnya.

Karakteristik sistem Bank Syariah Metro Madani yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang adil memberikan alternative sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat. Suatu sikap yang wajar ketika seorang nasabah menentukan atau memilih bank mana yang dipilih yang pastinya memberikan efek positif terhadap nasabah yang bisa

⁶⁶ Fitria Indah Sari (Nama Samaran) Selaku nasabah Bank Syariah Metro Madani pada Tanggal 20 Juni 2017, Pukul 13.40 WIB

memberikan kemudahan dan keuntungan juga secara bersamaan. Setiap nasabah dalam mempertimbangkan bank yang akan dipilih akan melihat faktor-faktor tertentu dari bank tersebut, selain itu juga nasabah mempertimbangkan pula kualitas pelayanan selain produk yang diberikan oleh bank, hal tersebut dikarenakan nilai pelayanan sangat penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesional.

Saya tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani adalah bank syariah tersebut mempunyai banyak pilihan produk sesuai kebutuhan masyarakat, terdapat pembiayaan, tabungan pendidikan dan penggadaian. dan pelayanan yang diberikan sangat baik dan maksimal terhadap nasabah dan calon nasabah Bank Syariah Metro Madani.⁶⁷

Berdasarkan wawancara di atas dapat dipahami bahwa beberapa nasabah tertarik dalam memilih Bank Syariah Metro Madani antara lain penawaran yang menarik dari produk, pelayanan dan lokasi yang fleksibel serta sudah dipromosikan kepada masyarakat agar masyarakat mengenal serta mengetahui keunggulan dalam memilih Bank Syariah Metro Madani. Jenis produk-produk yang beragam menjadi salah satu yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank Syariah Metro Madani.

Selain itu peneliti juga mengadakan wawancara kepada Edi Susanto dan Eko Susanto selaku Marketing Bank Syariah Metro Madani sebagai berikut:

⁶⁷ Septiana (Nama Samaran) Selaku nasabah Bank Syariah Metro Madani pada Tanggal 20 Juni 2017, Pukul 14.30 WIB

Masyarakat merupakan peran yang sangat penting untuk meningkatkan dan mengembangkan Bank Syariah Metro Madani menjadi perbankan yang unggul dan berkembang. Oleh karena itu pihak Bank Syariah Metro Madani harus mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani, salah satunya pihak Bank Syariah Metro Madani harus memberikan pelayanan yang baik dan mendahulukan kepentingan nasabah tanpa merugikan nasabah itu sendiri, fasilitas yang sangat mendukung bagi para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan antara lain mempunyai gedung yang bagus, nyaman, bersih dan tempat yang memungkinkan (mudah dijangkau) sehingga dapat melakukan berbagai transaksi. Selain itu pihak Bank Syariah Metro Madani sudah melakukan promosi atau iklan yang menarik (*via web*) di media elektronik maupun media cetak lainnya sehingga nasabah mengetahui keberadaan, sistem oprasional, produk yang digunakan dan kualitas Bank Syariah Metro Madani sehingga nasabah menjadi tertarik.

Produk yang digunakan adalah tabungan, penggadaian dan pembiayaan. Hal yang sangat melatarbelakangi masyarakat menjadi nasabah adalah ketertarikan nasabah terhadap Bank Syariah Metro Madani terhadap pelayanan, fasilitas, kemudahan produk yang digunakan dan tidak menyusahkan nasabah serta pengetahuan nasabah tentang Bank Syariah Metro Madani. Kelebihan sistem oprasional adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap beberapa produk yang digunakan dan dibutuhkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa terbantu terhadap produk yang nasabah pilih dan pembayaran yang nominalnya tidak memberatkan nasabah.

Nasabah merupakan seseorang pelanggan yang sangat diutamakan dalam melakukan berbagai transaksi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Metro Madani sangat berpengaruh pada kualitas Bank Syariah Metro Madani. Apabila pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah dilakukan dengan baik maka nasabah akan merasa dihargai dan dibantu sehingga akan menambah pelanggan yang lainnya untuk menjadi nasabah namun sebaliknya apabila karyawan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah maka nasabah akan merasa tidak dihargai sehingga nasabah mengurungkan niatnya untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani.⁶⁸

Kebutuhan dan animo masyarakat menjadi salah satu tolak ukur perkembangan Bank Syariah Metro Madani. Produk yang ada di Bank Syariah Metro Madani adalah produk yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya produk tersebut dan memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani. Masyarakat menjadi tujuan pokok utama dalam mengembangkan dan mempunyai peran yang sangat penting untuk meningkatkan dan mengembangkan Bank Syariah Metro Madani menjadi perbankan yang berkualitas. Perbankan dapat dikatakan berkembang dan berkualitas apabila mempunyai nasabah yang banyak dan mampu beroperasi sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh Bank Syariah Metro Madani sehingga dapat mempengaruhi masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Metro Madani.

⁶⁸ Edi Susanto (Nama Samaran) Selaku Marketing Bank Syariah Metro Madani, pada Tanggal 22 Juni 2017, Pukul 09.20 WIB

Produk yang digunakan adalah tabungan, penggadaian dan pembiayaan. Hal yang sangat melatarbelakangi masyarakat menjadi nasabah adalah ketertarikan nasabah terhadap Bank Syariah Metro Madani terhadap produk yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, memberikan pelayanan yang baik dan tidak memberatkan nasabah, menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat antara lain mempunyai gedung yang bersih, rapi, gedung yang mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat dan mempunyai karyawan yang sangat profesional dalam menghadapi persaingan dalam dunia perbankan serta kelebihan adalah sistem oprasional yang digunakan, pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan pada Bank Syariah Metro Madani, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dan beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat sangat mudah sehingga tidak membebankan dan menyulitkan masyarakat.

Nasabah merupakan sebagai penentu atas kualitas dan perkembangan perbankan syariah. Nasabah merupakan seseorang pelanggan yang diutamakan dalam melakukan berbagai transaksi, pelayanan, sistem oprasional, fasilitas dan promosi Bank Syariah Metro Madani.⁶⁹

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa perkembangan, kualitas dan kesuksesan perbankan yaitu Bank Syariah Metro Madani ditentukan oleh banyaknya nasabah untuk melakukan transaksi. Kenyamanan dan kebutuhan pelanggan sangat menentukan keberhasilan Bank

⁶⁹ Eko Susanto (Nama Samaran) Selaku Marketing Bank Syariah Metro Madani pada Tanggal 22 Juni 2017, Pukul 13.50 WIB

Syariah Metro Madani menjadi perbankan yang unggul dan berkualitas maka kepentingan, kebutuhan nasabah harus diutamakan dalam melakukan berbagai transaksi.

Faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro adalah keikutsertaan nasabah dalam memilih produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut tidak memberatkan masyarakat serta tidak menggunakan riba dalam berbagai transaksinya, pelayanan yang diberikan oleh karyawan, fasilitas yang memadai promosi melalui media elektronik maupun cetak. Transaksi Bank Syariah Metro Madani berlandaskan syariat Islam dalam menjalankan aktivitas perbankannya, membuat reputasi bank menjadi baik dan bisa melengkapinya dengan pelayanan dan juga fitur yang memuaskan. Faktor tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah sebagai tempatnya menabung sebagian dananya.

Untuk mengetahui bagaimana nasabah dalam menentukan Bank Syariah Metro Madani mana yang akan menjadi tempatnya menabung, teori yang dipelajari adalah mengenai model perilaku konsumen. Model perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari kebudayaan, demografi, kelas dan status sosial, sub kultural, keluarga, kelompok referensi, dan pemasaran. Sedangkan untuk faktor internalnya itu sendiri terdiri atas persepsi, belajar, memori, motivasi, kepribadian, emosi, dan sikap. Berdasarkan penyesuaian dengan variabel yang digunakan dalam

penelitian ini faktor eksternal yang digunakan adalah produk, reputasi dan pelayanan sementara faktor internal terdiri atas pengetahuan dan religiusitas.

C. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Metro Madani

Nasabah Bank Syariah Metro Madani adalah orang yang menempatkan dananya pada perbankan syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani seperti pengetahuan, religiusitas, produk, reputasi dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih menabung, melakukan penggadaian dan melakukan pembiayaan di Bank Syariah Metro Madani, meskipun tidak signifikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Metro Madani dalam melakukan berbagai transaksi dipengaruhi oleh faktor karakteristik bank syariah, pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank syariah, pengetahuan serta obyek fisik Bank Syariah Metro Madani tersebut, faktor pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam memilih berbagai transaksi yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri, fasilitas yang diberikan sudah memadai dan mudah dijangkau (diakses) oleh masyarakat serta promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani agar masyarakat mengetahui kualitas, perkembangan

dan produk yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Faktor yang paling besar mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani adalah :

1. Karakteristik sistem yang diterapkan oleh Bank Syariah Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba.
2. Pelayanan yang baik dan cukup profesional.
3. Fasilitas yang menunjang kemudahan bagi masyarakat dan promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani tujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan Bank Syariah Metro Madani.
4. Sistem oprasionalnya tidak terdapat unsur riba yang jelas bahwasannya hukumnya haram.

Faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank untuk mempertahankan loyalitas para nasabahnya. Pelayanan yang baik juga akan menimbulkan kepercayaan terhadap Bank Syariah Metro Madani.

Keputusan untuk menjadi nasabah dan memilih Bank Syariah Metro Madani akan dijadikan tempat untuk bertransaksi berbagai produk atas karakteristik sistem yang diberikan oleh bank syariah terkait, pelayanan dan ada beberapa calon nasabah juga yang mempertimbangkan kualitas produk pada Bank Syariah Metro Madani meskipun tidak mendominasi. Faktor yang

mempengaruhi menjadi nasabah adalah sistem yang diterapkan oleh Bank Syariah Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba, memberikan pelayanan yang baik dan profesional dan menyediakan fasilitas yang memadai mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data kepustakaan maupun hasil penelitian lapangan yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah pada Bank Syariah Metro Madani adalah Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Metro Madani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Metro Madani sudah cukup baik. Fasilitas yang meninjau bagi masyarakat Karakteristik system yang diterapkan oleh Bank Syariah Metro Madani yang mempertimbangkan kehalalan dan tidak adanya unsur riba, tempat yang strategis dan mudah di jangkau. Dan yang terjadi bahwa tempat belum dikatakan strateis karena adanya lampu merah di depan bank syariah metro madani dan fasilitas seperti halaman parkir juga harus diperhatikan agar kendaraan nasabah cukup untuk parkir sehingga nasabah akan puas dan nyaman di bank tersebut dan produk yang ditawarkan memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelayanan di Bank Syariah Metro Madani memang cukup baik.

B. Saran

1. Bank Syariah Metro Madani untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa yang profesional.
2. Bank Syariah Metro Madani harus sudah menyediakan pelayanan yang prima untuk menunjang layanan secara cepat yang dibutuhkan oleh nasabah seperti ATM dan *system e-banking*.
3. Nasabah harus lebih selektif dalam memilih perbankan Syariah

DAFTAR PUSTAKA

- AdiwarmanA.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2003.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia, 2008.
- Dadan Mutaqqin, *Aspek Legal lembaga Keuangan Syariah Bank, LKM, Asuransi, dan Reasuransi*, Yogyakarta : Safiria Insania Press, 2008.
- Dahlan Siamat, *.Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan Edisi Kelima*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indoensia, 2005.
- Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta : Prenada Media, 2004.
- Didih Suryadi, *Promosi Efektif Menggugah Minat dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta, Tugu Publisher, 2006.
- Djaslin Saladin, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta : Mandiri Maju, 2005.
- Edy Wibowo dan Untung Hendi Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2005.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah, Diskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonesia, 2004.
- Imamudin Yuliadi, *Ekonomi Islam Sebuah Pengantar*, Yogyakarta, LPPI, 2004.
- Irsyad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010.
- Lexy. G. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

- Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta:Ekonosia, 2002.
- Masyhuri dan Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama, 2011.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.
- Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta : Tazkia Institute, 2001.
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Nasution, *Metode Research*, Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Nurhayati, Sri dan Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Solo : Sendang Ilmu, 2004.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Siamat, Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta : Gema Insani, 2003.
- Sigit Winarno, dan Sujana Ismaya, SE., *Kamus Besar Ekonomi*, Bandung: Pustaka Grafika, 2003.
- Sulhan, M. dan Ely S, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, Malang: UIN-Malang Press, 2008.
- Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008.

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH
(Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Metro)

PEDOMAN INTERVIEW

A. Interview Untuk Nasabah Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
2. Mengapa Bapak/Ibu tertarik menjadi nasabah Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelayanan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro ?
4. Apa saja produk yang digunakan di Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana mengenai tentang sistem oprasional dalam Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
6. Mengapa Bapak/Ibu memilih Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro dalam berbagai transaksi?
7. Keuntungan apa yang Bapak/Ibu peroleh ketika menjadi nasabah Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
8. Pernahkan Bapak/Ibu mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan ketika menjadi nasabah Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?

B. Interview Untuk Karyawan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.

1. Bagaimana minat masyarakat terhadap Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
2. Produk apa saja yang ada di Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
3. Hal apa saja yang melatar belakangi masyarakat memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
4. Apa kelebihan oprasional Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?
5. Apakah karyawan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro?

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.
2. Visi, Misi dan Tujuan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.
3. Stuktur organisasi Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.
4. Jumlah Karyawan Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.
5. Produk-Produk Bank Syariah Madani Tbk Cabang Metro.

Metro, 17 April 2017

Peneliti

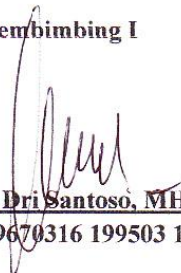


Neti Tunggal Dewi Lestari

NPM : 1288664

Mengetahui

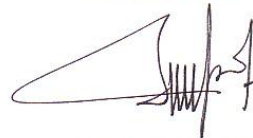
Pembimbing I



Drs. Dri Santoso, MH

NIP. 19670316 199503 1 001

Pembimbing II



Liberty, SE., MA

NIP. 19740824200003 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296
Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

**Nama : Neti Tunggal Dewi Lestari Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi
Islam/Ekonomi Syari'ah**

NPM : 1288664 Semester/TA : X/2017

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			<p style="text-align: center;"><i>pel. di umumgasyah. kan</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>J</i></p>

Dosen Pembimbing,

[Signature]

Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs.

[Signature]

Neti Tunggal Dewi Lestari
NPM. 1288664



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/1288/2016
 Lampiran : -
 Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Metro, 17 Oktober 2016

Kepada Yth:
 1. Drs. Dri Santoso, MH
 2. Liberty, SE.,MA
 di -
 Metro

Assalamu'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

Nama : Neti Tunggal Dewi Lestari
 NPM : 1288664
 Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
 Judul : Pengetahuan Nasabah (Customer Knowledge) Mengenai Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Tbk. Cabang Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan

 Siti Zulaikha, S.Ag., MH
 NIP. 197206111998032001



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-757/In.28/S/OT.01/06/2017**

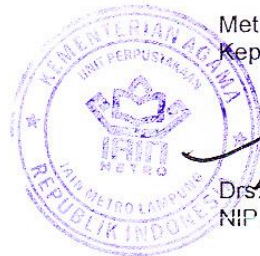
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : NETI TUNGGAL DEWI LESTARI
NPM : 1288664
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 1288664.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 19 Juni 2017
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhammad Sudin, M.Pd.
NIP. 195809311981031001



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Metro, 18 Syawal 1438 H
12 Juli 2017

Nomor : 595/02/Dir-MM/VII/2017
Lamp. : -

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo
Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Penelitian**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : B-3017/In.28/R.1/TL.00/06/2017 tanggal 15 Juni 2017 perihal "*Izin Research*" dalam rangka penyusunan dan penyelesaian skripsi / tugas akhir dengan judul "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani Cabang Metro)*", pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Riset / Penelitian di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NPM	L/P	Program Study
1	Neti Tunggal Dewi Lestari	1288664	P	Ekonomi Syariah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan riset/penelitian, agar mahasiswa riset/penelitian dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah penyelesaian skripsi / tugas akhir, ybs agar menyampaikan *copy* skripsi / tugas akhir 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro


Suhartono Niti Prawiro
Direktur

Kantor Pusat : Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro-Lampung Telp.0725-44365 Facs.0725-49669
e-mail : bprsmetrokadani@gmail.com
Kantor Kas Metro : Jl. Ki.Hajar Dewantara 15a Kampus, Kota Metro-Lampung Telp.0725-45332
Layanan Kas : Jl. Soekarno Hatta No.42 16c Mulyojati, Kota Metro-Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)
Kantor Cabang Unit II : Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang-Lampung Telp/Facs.0726-750601
Kantor Cabang Kalirejo: Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah-Lampung Telp/Facs.0729-370400
Kantor Cabang Tulang Bawang Barat : Jl. Jend.Sudirman Daya Murni Kec.Tumijajar, Tulang Bawang Barat-LampungTelp/Facs. 0724-3200015
Kantor Cabang Jati Mulyo : Jl. Senopati No.99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan-Lampung Telp.0721-8011920 Facs. 0721-8011918



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3016/In.28/R/TL.01/06/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro, Menugaskan Kepada Saudara:



Nama : **NETI TUNGGAL DEWI LESTARI**
NPM : 1288664
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK SYARIAH METRO MADANI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH METRO MADANI CABANG 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.

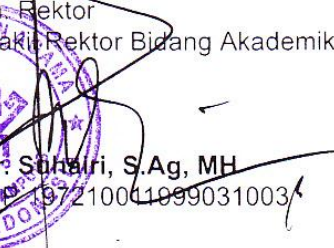
Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 15 Juni 2017

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Mohana.

an Rektor
Wakil Rektor Bidang Akademik,




Dr. Surtari, S.Ag, MH
NIP. 197210041999031003



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

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

Nomor : B-3017/In.28/R.1/TL.00/06/2017
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
DIREKTUR BANK SYARIAH
METRO MADANI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3016/In.28/R/TL.01/06/2017,
tanggal 15 Juni 2017 atas nama saudara:

Nama : **NETI TUNGGAL DEWI LESTARI**
NPM : 1288664
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syaria'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK SYARIAH METRO MADANI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH METRO MADANI CABANG METRO)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 Juni 2017
Wakil Rektor Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



Dr. Suhairi, S.Ag, MH
NIP. 197210011999031003

RIWAYATHIDUP



Neti Tunggal Dewi Lestari dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 02 juli 1994, anak ke lima dari pasangan Bapak Priambada dan Ibu Sriyati.

Pendidikan dasar peneliti ditempuh di SDN 2 Reno Basuki dan selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SMP N 1 Rumbia ,dan selesai pada tahun 2009. Sedangkan pendidikan menengah atas di SMA N 1 Rumbia pada tahun 2012, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro jurusan Ekonomi Syariah pada semester I TA. 2012/2013.