

TUGAS AKHIR

PEMAHAMAN MAHASISWA STUDI DIIII PERBANKAN

SYARI'AH STAIN JURAI SIWO METRO TERHADAP

PRODUK-PRODUK BMT

Oleh :

NAMA : NELLY KARYAWATI

NPM : 1178758



Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

(STAIN) JURAI SIWO METRO

2013/2014

ABSTRAK
FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM
MENABUNG DI BNI SYARIAH

(Studi kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya)

OLEH

RINI PURNAMA SARI
NPM: 1179108

Eksistensi Lembaga Keuangan Syariah harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam kinerjanya untuk memperoleh Dana Pihak Ketiga (DPK) yang optimal, tentunya pihak perbankan harus melakukan riset konsumen untuk mengetahui, memahami dan mempelajari perilaku konsumen yang merupakan dasar dari manajemen pemasaran. Disinilah terlihat adanya faktor penting yakni penciptaan pelayanan dan penyampaian kepada nasabah agar memikat nasabah untuk menabung di perusahaan tersebut. Dalam mengambil keputusan untuk memilih suatu lembaga keuangan syariah maupun konvensional, ada beberapa faktor yang diambil oleh konsumen. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor yang di Pertimbangkan Nasabah dalam Menabung di BNI Syariah.

Metode pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara dan metode dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya, metode dokumentasi diperlukan untuk mengetahui jumlah dan tugas karyawan, sejarah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya, visi, misi, serta struktur organisasi dan tata cara kerja bank.

Pada hasil penelitian ini terdapat dua (2) faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya, faktor tersebut yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi faktor promosi, *people* (orang), produk dan proses. Sedangkan faktor internal meliputi faktor rasa aman, nyaman, fleksibel dan menguntungkan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Rini Purnama Sari, dilahirkan di desa Negeri Jemanten Kecamatan Marga Tiga Lampung Timur pada tanggal 6 Juli 1993. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pernikahan yang sah Ibu Sri Hartati dan Bapak Giyono.

Pendidikan dasar penulis tempuh di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Dipasena Abadi dan selesai pada tahun 2005, kemudian pendidikan menengah pertama penulis tempuh di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Darul A'mal Metro dan selesai pada tahun 2008, sedangkan pendidikan menengah atas penulis tempuh di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Metro dan selesai pada tahun 2011, dan kemudian melanjutkan pendidikan di STAIN Jurai Siwo Metro dengan jurusan Syariah dan Ekonomi Islam dengan mengambil Prodi D-III Perbankan Syariah.

Pada semester akhir tahun 2014 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di BNI Syariah (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya)”.

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

JUDUL : **Pemahaman Mahasiswa DIII Perbankan Syariah STAIN
Jurai Siwo Metro Terhadap Produk-Pruduk BMT**

NAMA : **NELLY KARYAWATI**

NPM : **1178758**

PROGRAM STUDI : **Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah**

JURUSAN : **Syariah dan Ekonomi Islam**

Mengetahui dan Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Solihin, M.Ag

NIP 19700111 120000 3 1003

Nur Hidayati, M.H

NIP 19761109 200912 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
STAIN
JURAI SIWO METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 4104, fax(0725) 47296 e-mail:stainmetro@yahoo.com Website:
www.stain.ac.id

PENGESAHAN

Nomor:

Tugas Akhir ini telah diuji dan disetujui
Pada sidang tugas akhir oleh Tim Penguji
Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam.

Pada Tanggal :25 Juni2014

TIM PENGUJI

Ketua	: Dr Mat Jalil M. Hum	(.....)
Sekretaris	: Fitri Kurniawati, M.E.Sy	(.....)
Penguji I	:Dra. SitiNurjanah, M.Ag	(.....)
Penguji II	:Hermanita M.M	(.....)

Mengetahui
An. Ketua
PgSStainJuraiSiwo Metro

Mukhtar Hadi, S. Ag., M.Si
NIP. 19730710 199803 1 003

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NELLY KARYAWATI

NPM : 1178759

Prodi : D3 Perbankan Syari'ah

Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 08 September 2014

Yang menyatakan,

NELLY KARYAWATI
NPM. 1178758

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ

Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.

(QS. Al Israa: 27)

PERSEMBAHAN

Karyaku ini ku persembahkan untuk

1. Ayahku M.Yunus dan Ibuku Sri, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dan do'a demi keberhasilanku serta selalu memberikan yang terbaik buatku, sehingga aku termotivasi untuk meraih kesuksesan dan tujuan hidup.
2. Adiku (Liyana Allawiyah) yang selalu memberikan semangat dalam menghadapi segala sesuatu dan yang menjadi sumber inspirasiku dalam berfikir, dan semua keluarga besar ku yang selalu memberikan motivasi dan do'a.
3. Sahabat-sahabatku yang paling ku sayangi (Resta, Sri Dewi, Ditta, Baita)teman seperjuangan Prodi PBS angkatan 2011, terkhusus kelas A, terima kasih atas bantuan dan dukungannya serta semangat yang kalian berikan sehingga Tugas Akhir ini cepet terselesaikan tepat waktu.
4. Serta Almamater STAIN Jurai Siwo Metro yang ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Dengan ini penulis mengucapkan kepada pihak-pihak yang membantu dalam penulisan laporan ini diantaranya:

1. MukhtarHadi, S.Ag.,M.SiselakuPgSSTAIN Jurai Siwo Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Jurai Siwo Metro.
3. Liberty, SE.,MA selaku Ketua Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, yang telah memberikan dukungan, bantuan dan masukan yang bersifat membangun dalam menyusun laporan ini.
4. Solihin, M.Ag selaku pembimbing I yang telah memberi dukungan, bantuan, perhatian, dan bahan masukan yang bersifat membangun bagi kesempurnaan dalam menyusun laporan ini.
5. Nur Hidayati, M.H selaku pembimbingII yang telah memberi dukungan, bantuan, perhatian, dan bahan masukan yang bersifat membangun bagi kesempurnaan dalam menyusun laporan ini
6. Seluruh staf STAIN yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan penelitian tugas akhir ini, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran positif yang dapat membantu memperbaiki hasil penelitian ini.

Akhir kata penulis selalu berharap semoga hasil-hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah.

Metro, 08 September 2014

Penulis

NELLY KARYAWATI
NPM. 1178758

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ORISINALITAS PENELITIAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metodologi penelitian.....	6
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	6
2. Sumber Data Penelitian.....	7
3. Populasi dan Sampel.....	7
4. Teknik Pengumpulan Data.....	8
5. Teknik Analisis Data.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen.....	10
B. Perbankan Syariah.....	12

1. Pengertian bank	12
2. Pengertian Bank Syariah.....	13
3. Produk dan Jasa Bank Syariah.....	15
C. Tabungan.....	22
D. Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya..	26

BAB III PEMBAHASAN

A. Sejarah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya	30
B. Visi dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.....	35
C. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.....	37
D. Produk Tabungan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar jaya.....	42
E. Analisis Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.....	51

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI (Bank Negara Indonesia) Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.....	37
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Surat Tugas
- Lampiran 4 Surat Izin *Research*
- Lampiran 5 Brosur-brosur BNI Syariah KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH Bandar Jaya
- Lampiran 6 Slip-slip Transaksi BNI Syariah KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH Bandar Jaya
- Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 9 Alat Pengumpul Data (APD)

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBIAYAAN MURABAHAH EMAS iB HASANAH PADA BNI SYARIAH BANDAR JAYA TAHUN 2014

Oleh :

SRI DEWI HANDAYANI

NPM.1179338



Prodi : (D-III) Perbankan Syariah

Jurusan: Syariah dan Ekonomi Islam

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO**

1435 H / 2014 M

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan industri yang memiliki perkembangan sangat pesat, baik dari sisi volume usaha, mobilitas dana masyarakat, maupun dalam hal pemberian kredit atau pembiayaan. Persaingan demi persaingan terjadi antar pihak untuk mendapatkan jumlah konsumen yang tinggi. Sehingga persaingan yang sedemikian ketat membuat pihak lembaga keuangan swasta, terutama yang berkecimpung dalam lembaga keuangan syariah (bank syariah) harus meninjau kembali strategi pemasaran untuk menarik minat konsumen menjadi nasabahnya.

Berdasarkan prinsip syariah seperti halnya bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi, yang artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya kegiatan perdagangan.

Seperti yang diungkapkan oleh Ismail, yang menyatakan bahwa:

“Bank syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga keuangan dan finansial intermediasi. Sebagai lembaga keuangan, bank syariah menjembatani kebutuhan dua pihak yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Fungsi yang kedua yakni sebagai penyaluran kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, penempatan dana lainnya sesuai dengan syariat Islam”¹

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011),h.46

Lahirnya bank islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional merupakan peluang bagi umat islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Sistem bunga lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi karena dalam transaksinya simpan pinjam dana secara konvensional, pemberi pinjaman mengambil tambahan dalam bentuk bunga tanpa adanya suatu penyeimbang yang diterima peminjam kecuali kesempatan dan faktor waktu yang berjalan selama proses peminjaman tersebut. Yang tidak adil disini adalah peminjam diwajibkan untuk selalu, tidak boleh tidak, harus mutlak dan pasti untung dalam setiap penggunaan kesempatan tersebut.²

Berbeda dengan sistem bagi hasil, Muhammad Syafi'i Antonio menyatakan bahwa:

“Penentuan besarnya rasio, nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi. Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh. Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usahanya merugi, kerugian akan ditanggung oleh kedua belah pihak. Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan. Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil”.³

Eksistensinya suatu lembaga keuangan syariah harus mampu bersaing dengan lembaga konvensional. Dalam kinerjanya untuk memperoleh Dana Pihak Ketiga (DPK) yang optimal, tentunya pihak perbankan harus melakukan riset konsumen untuk mengetahui, memahami dan mempelajari perilaku konsumen yang merupakan dasardari manajemen pemasaran.

Menurut Pandji Anoraga yang dimaksud perilaku konsumen adalah perilaku konsumen yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.⁴

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001),h.38

³*Ibid*,h.61

⁴ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineke Cipta,2009),h.223

Menurut Ristiyanti Pasetijo, yang menyatakan bahwa:

“Perilaku konsumen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yakni tahap perolehan (), mencari (*searching*) dan membeli (*purchasing*), tahap konsumsi (*consumption*), menggunakan (*ussing*) dan mengevaluasi (*evaluating*), serta tahap tindakan pasca beli (*disposition*), apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk itu digunakan atau dikonsumsi.⁵

Menjalankan peran bank sebagai perantara keuangan , maka penghimpunan dana merupakan aktivitas utama yang dilakukan sebelum menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, setiap pengusaha perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan dimata pelanggan atau masyarakat umumnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan jaminan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Pemasaran merupakan hal yang terpenting dalam perencanaan dan memperkenalkan produk-produk yang mudah dipahami oleh masyarakat luas. Pemasaran meliputi masalah penetapan produk, harga, saluran distribusi dan promosi oleh perusahaan.⁶

Faktor penting yakni penciptaan pelayanan dan penyampaian kepada nasabah agar memikat nasabah untuk menabung di perusahaan tersebut. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menabung dan memilih bank syariah, faktor tersebut berasal dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal merupakan faktor yang ada diluar diri manusia ,

⁵ Ristiyanti Pasetijo, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI,2005),h.9

⁶ Pandji Anoraga, *Op.Cit*,h.215

meliputi faktor promosi, faktor *people* (karyawan), faktor proses dan faktor produk. Sedangkan faktor internal merupakan faktor yang ada dalam diri manusia, seperti faktor psikologis yang meliputi rasa aman, nyaman serta faktor yang dapat menghasilkan keuntungan.⁷ Karena pada masa sekarang ini calon nasabah perlu mendapatkan kepastian dalam memilih jasa perbankan, maka bank harus mengutamakan keamanan uang nasabah, serta memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.

Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar jaya merupakan salah satu unit usaha PT Bank Negara Indonesia (Persero) yang bergerak secara khusus melayani jasa perbankan nasabah berdasarkan prinsip syariah. Alasan dilakukan penelitian di Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya karena adanya persaingan yang sangat ketat dan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah saat ini dan mampu mensosialkan ke masyarakat luas, Bank BNI Syariah ini harus mengetahui perilaku nasabah dalam mempertimbangkan keputusan untuk menabung.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul “Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Menabung di BNI Syariah”.

B. Rumusan Masalah

⁷ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010),h.200

Apakah faktor – faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor–faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.

2. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah khasanah keilmuan penulis dalam bidang perbankan syariah.

b. Akademik

Memberikan informasi serta tambahan referensi tentang perbankan syariah dan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perbankan serta dapat digunakan sebagai acuan perbandingan penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan bentuk analisa terhadap faktor – faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung.

c. Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat dalam hal perbankan syariah terutama dalam menabung di bank syariah.

d. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran penulis dalam hal peningkatan produk penghimpunan dana serta dapat memberikan informasi bagi pihak Bank BNI Syariah tentang faktor – faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung sehingga dapat digunakan sebagai bahan dalam upaya untuk mengetahui perilaku nasabah dalam menabung di Bank Syariah.

D. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*).

“penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus”.⁸

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang diupayakan untuk menandakan atau mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu. Inimenunjukkan untuk memaparkan dan menggambarkan serta memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang tertentu”.⁹

2. Sumber Data

⁸Suraya Murcitaningrum, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandar Lampung: Ta’lim Press, 2012),h.78

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2011).h.205.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber yaitu

- a. “Data primer yaitu seluruh data yang berhubungan langsung dengan kasus”.¹⁰ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Manager dan karyawan serta nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya mengenai faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di BNI Syariah.
- b. “Data sekunder, yaitu data-data pendukung yang berhubungan dengan obyek penelitian”¹¹. Dalam hal ini peneliti memperoleh data tambahan dari buku-buku yang berkaitan dengan pemasaran tabungan guna meningkatkan minat nasabah dalam menabung.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan objek yang akan di teliti. Mengenai hal ini Suharsimi Arikunto mengemukakan bahwa, “populasi adalah keseluruhan objek penelitian”.¹²

Berdasarkan pendapat di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang akan di teliti. Adapun yang menjadi populasi dalam hal ini adalah nasabah tabungan iB Hasanah yang berjumlah 1800 nasabah.

b. Sampel

¹⁰*Ibid*,h.97

¹¹*Ibid*,h.21

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006),h. 130

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti. Sesuai dengan konsep tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari objek yang akan di teliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposivesampling*. *Purposivesampling* yaitu dalam pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang di anggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.¹³ Adapun nasabah yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 8 nasabah.

4. Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

a. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).¹⁴ Guna memperoleh data yang ada kaitannya dengan penelitian ini, maka peneliti mewawancarai nasabah dan karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.

b. Dokumentasi

¹³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009),h.92

¹⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989),h. 126

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mencatat, menyalin, menggandakan data, atau dokumen tertulis lainnya.¹⁵ Dalam penelitian ini data yang dicari dan dikumpulkan oleh peneliti dari nasabah Bank BNI Syariah adalah dokumen atau data tentang Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar jaya.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan metodologi yang mengkaji suatu fenomena sosial dan masalah manusia.¹⁶ Peneliti menganalisis hasil dari wawancara yang telah dilakukan dan memahami dengan situasi yang terjadi untuk selanjutnya dihasilkan suatu teori.

Setelah melakukan analisis data, langkah selanjutnya adalah memberikan penafsiran terhadap data-data tersebut kemudian diambil kesimpulan dengan cara berfikir induktif.

Berfikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berfikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum. Dari hasil data wawancara yang telah didapatkan, penulis melakukan analisa secara mendalam, kemudian dikuatkan dengan teori-teori yang ada, setelah itu peneliti dapat menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

¹⁵Suraya Murcitaningrum, *Op. Cit* ,h.97

¹⁶*Ibid*, h.98

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut kamus besar bahasa indonesia :”konsumen adalah pemakai hasil produksi”.¹

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²

2. Pengertian perilaku Konsumen

Menurut Schiffman dan Kanuk perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak setelah mengkonsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya. Jadi dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan, baik individu, kelompok, ataupun organisasi membuat keputusan-keputusan pembelian atau melakukan transaksi suatu produk dan mengkonsumsinya.³

Menurut saya perilaku konsumen adalah proses dimana seseorang menentukan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan menilai kualitas atas suatu produk tersebut.

¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 3,(Jakarta: Balai pustaka, 2002),h.90.

²Wikipedia Bahasa Indonesia, “Konsumen”, dalam <http://id.wikipedia.org/wiki/konsumen>, diunduh 16 mei 2014.

³ Ristiyanti Pasetijo, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi,2004),h.9

Perilaku konsumen perlu dipelajari agar lebih memahami tentang apa yang dibeli konsumen. Pengetahuan ini kemudian dipakai untuk menciptakan cara untuk memuaskan atau memenuhi kebutuhan mereka dan menciptakan pendekatan yang baik untuk berkomunikasi dan mempengaruhi mereka.

Perilaku konsumen juga sangat dipengaruhi oleh faktor yang ada dari luar diri manusia (eksternal) dan faktor didalam diri manusia (internal). Faktor eksternal yang utama adalah faktor kebudayaan dan sosial sedangkan faktor internal yang utama adalah faktor pribadi dan psikologi.⁴

- a. Faktor budaya adalah penentu yang mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya adalah sekelompok nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh dan tersebar kepada anggota-anggotanya melalui bahasa dan simbol-simbol.
- b. Faktor sosial adalah faktor yang terdiri dari kelompok referensi keluarga, peranan, dan status. Yang dimaksud dengan kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.
- c. Faktor pribadi adalah segala faktor yang meliputi usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.
- d. Faktor psikologi meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran dan keyakinan. Motivasi adalah kebutuhan yang cukup kuat mendesak untuk mengarahkan seseorang agar dapat mencari pemuas kebutuhan. Persepsi adalah proses pemilihan dan menafsirkan masukan-masukan informasi oleh seseorang untuk mencapai suatu gambaran yang bermakna tentang dunia. Pembelajaran menunjukkan perubahan dalam perilaku seseorang individu yang berumbar pada pengalaman. Keyakinan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Sikap menggambarkan penilaian yang baik maupun tidak baik, perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa obyek atau gagasan.⁵

B. Perbankan Syariah

⁴ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997),h.227

⁵ *Ibid*,h.228

1. Pengertian Bank

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi ,yaitu menghimpun dana secara langsung dari masyarakat yang sedang kelebihan dana (surplus unit) dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (defisit unit) untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut UU Perbankan Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dua fungsi pokok bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, oleh karena itu bank disebut Financial Intermediary.⁶

2. Pengertian Bank Syariah

⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011),h.30

Menurut UU No.10 tahun 1998 mengenai pengertian perbankan, bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan syariah adalah peraturan dan hukum yang berisi perintah dan larangan yang dibebankan oleh Allah kepada manusia.⁷

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana dari pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerjasama usaha.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga pada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah islam.⁸

Penulis menyimpulkan bank syariah adalah usaha penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dengan prinsip syariah, yakni tidak ada unsur riba, *gharar* dan melakukan kegiatan-kegiatan yang halal.

3. Produk Bank Syariah

Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat diantaranya:

⁷ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, Edisi Empat, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010),h.7.

⁸ Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011),h.32

A. Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana dari masyarakat adalah prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.⁹

1. Penghimpunan dana dengan prinsip *wadi'ah*

Wadi'ah merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Terdapat dua jenis dalam wadi'ah, yaitu:

a) Wadi'ah Yad amanah

Wadi'ah yad amanah adalah titipan murni dari pihak yang menitipkan barangnya kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya. Dalam aplikasi perbankan syariah produk yang dapat ditawarkan dengan menggunakan akad *wadi'ah yad amanah* adalah *save deposit box*. Dalam produk *save deposit box*, bank menerima titipan barang dari nasabah untuk ditempatkan di kotak tertentu yang disediakan oleh bank syariah. Bank syariah perlu tempat dan petugas untuk menjaga dan memelihara titipan nasabah, sehingga bank syariah akan membebani biaya administrasi yang besarnya sesuai dengan ukuran kotak tersebut.¹⁰

b) Wadi'ah Yad Dhamanah

Wadi'ah yad dhamanah adalah akad antara dua pihak, satu pihak sebagai pihak yang menitipkan (nasabah) dan pihak lain sebagai pihak yang menerima titipan. Penerima titipan wajib mengembalikan barang yang dititipkan dalam keadaan utuh. Penerima titipan diperbolehkan memberikan imbalan

⁹ *Ibid*,h.61

¹⁰ *Ibid*,h.62

dalam bentuk bonus yang tidak diperjanjikan sebelumnya. Dalam aplikasi perbankan, akad *wadi'ah yad dhamanah* dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan. Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah, bila bank syariah memperoleh keuntungan maka bank akan memberikan bonus kepada nasabah.¹¹

2. Penghimpunan dana dengan prinsip *mudharabah*

Mudharabah merupakan prinsip bagi hasil dan bagi kerugian ketika nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha (*mudharib*) untuk diusahakan.¹² Prinsip *mudharabah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

a) Mudharabah Muthlaqah

Mudharabah muthlaqah merupakan akad perjanjian antara dua pihak yaitu *shahibul maal* dan *mudharib* yang mana *shahibul maal* menyerahkan sepenuhnya atas dana yang diinvestasikan kepada *mudharib* untuk mengelola usahanya sesuai dengan prinsip syariah.¹³

b) Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah muqayyadah merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak yang mana pihak pertama sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*). *Shahibul maal* menginvestasikan dananya kepada *mudharib*, dan memberi batasan atas penggunaan dana yang diinvestasikannya mencakup tempat dan cara investasi, jenis investasi, objek investasi, serta jangka waktu investasi produk penyaluran dana.¹⁴

1. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

¹¹ *Ibid*, h.63

¹² Adiwarmar Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo,2004),h.97

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2011),h.86

¹⁴ *Ibid*,h.87

a. Ba'i al-Murabahah

Ba'i al-murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan atasnya laba/keuntungan dalam jumlah tertentu. Sedangkan dalam tehnik perbankan *murabahah* adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati.¹⁵

b. Ba'i as-Salam

Ba'i as-salam adalah akad jual beli dengan pembayaran dimuka dan penyerahan barang di kemudian hari dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.¹⁶

Barang yang diperjualbelikan belum tersedia pada saat transaksi dan harus di produksi terlebih dahulu, seperti produk pertanian dan produk *fungible* (barang yang dapat diperkirakan dan diganti sesuai berat, ukuran, dan jumlahnya). Risiko terhadap barang yang diperjualbelikan masih berada pada penjual sampai waktu penyerahan barang. Pihak pembeli berhak untuk meneliti dan dapat menolak barang yang akan diserahkan apabila tidak sesuai dengan spesifikasi awal yang disepakati.

c. Ba'i al-*istisnha'*

Ba'i al-Istisnha' merupakan bentuk khusus dari akad *salam*, oleh karena itu ketentuan *istisnha* mengikuti ketentuan dan aturan salam. Pengertian *istisnha* adalah kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran ,

¹⁵ Muhammad, *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press,2000),h.103

¹⁶ *Ibid*, h.104

kesepakatan harga dapat dilakukan dimuka atau secara angsuran perbulan atau dibelakang.¹⁷

2. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Sewa (*ijarah*) adalah pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.¹⁸

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat, pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli jika pada jual beli objek transaksinya adalah barang sedangkan *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.¹⁹

3. Prinsip Bagi Hasil

a. Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah adalah akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.²⁰

Transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama.

b. Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah akad bagi hasil ketika pemilik modal biasa disebut *shahibul maal* menyediakan modal 100% kepada pengusaha sebagai pengelola (*mudharib*) untuk melakukan

¹⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2008),h.225

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press,2001),h.117

¹⁹ Adiwarmar Karim, *Op. Cit*, h.91

²⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op. Cit*, h.90

aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi menurut kesepakatan dalam akad. Apabila terjadi kerugian karena proses normal dari usaha dan bukan dari kelalaian pengelola maka kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pemilik modal.

B. Jasa Perbankan Syariah

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa maka bank akan memperoleh pendapatan yang diperoleh dari pendapatan atas produk jasa yang disebut dengan *fee based income*. Pelayanan jasa yang diberikan bank pada nasabah antara lain:

1) Wakalah (perwakilan)

“*Wakalah* berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat”.²¹

Adiwarman A. Karim menyatakan bahwa :

“*Wakalah* dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukaan L/C, inkaso dan transfer uang. Bank dan nasabah yang dicantumkan dalam akad pemberian kuasa harus cakap hukum. Khusus pembukaan L/C apabila dana nasabah ternyata tidak cukup, maka penyelesaian L/C dapat

²¹ *Ibid*, h.120

dilakukan dengan pembiayaan *mudharabah, salam, ijarah, murabahah* dan *musyarakah*".²²

2) Kafalah (Garansi Bank)

Kafalah yaitu menggabungkan dua beban (tanggungan) dalam permintaan dan utang.²³ *Kafalah* juga dapat diartikan sebagai jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan (penanggung) kepada pihak lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung. Dalam akad *kafalah* diperjanjikan bahwa seseorang memberikan penjaminan kepada seorang kreditor yang memberikan utang kepada seorang debitur, yang mana pihak penjamin memberikan jaminan bahwa utang yang dilakukan oleh debitur kepada kreditor akan dilunasi oleh penjamin bila debitur wanprestai.

Berdasarkan aplikasi perbankan syariah, *kafalah* merupakan produk jasa yang diberikan kepada nasabah yang mengajukan garansi kepada bank untuk melakukan pekerjaan atas perintah pihak pemberi kerja. Pemberi kerja biasanya mensyaratkan kepada penerima kerja, bahwa ada penjamin yang mau menjamin penyelesaian pekerjaannya, sehingga pemberi kerja merasa terjamin atas pelaksanaan pekerjaan yang diberikan.²⁴

3) Hawalah

Hawalah merupakan pemindahan kewajiban membayar utang dari orang-orang yang berutang kepada yang memberi utang lainnya. *Hawalah* juga diartikan sebagai pengalihan kewajiban membayar utang dari beban pihak pertama kepada pihak lain yang berutang kepadanya atas dasar saling mempercayai.²⁵

²² Adiwarmarman Karim, *Op. Cit.*, h.97

²³ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010),h.198

²⁴ Ismail, *Op. Cit.*, h.201

²⁵ *Ibid*,h.202

4) Rahn

Rahn merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan *rahn* sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat. *Rahn* juga diartikan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada pemberi utang baik seluruhnya atau sebagian apabila pihak yang berutang tidak mampu melunasinya.²⁶

5) Qard

Qard merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam membantu pengusaha kecil. Pembiayaan *qard* diberikan tanpa adanya imbalan, *qard* juga merupakan pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamkan, tanpa adanya tambahan atau imbalan yang diminta oleh bank syariah. Dalam perjanjian *qard* pemberi pinjaman (bank syariah) memberikan pinjaman kepada nasabah dengan ketentuan bahwa penerima pinjaman akan mengembalikan pinjamannya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dengan jumlah yang sama dari pinjaman yang diberikan. Bank syariah memberikan pinjaman *qard* dalam akad *qardul hasan* dengan tujuan sosial. bank syariah tidak mengalami kerugian atas pinjaman yang diberikan meskipun tidak ada hasil atas pemberian pinjaman ini, karena sumber dana *qard* sebagian besar bukan berasal dari harta bank syariah, akan tetapi dari sumber-sumber lain.²⁷

6) Sharf

Sharf merupakan jasa bank syariah dalam pertukaran mata uang. Pertukaran antara valas dan rupiah dibolehkan apabila pertukaran ini tidak ditujukan untuk spekulasi.²⁸

²⁶ *Ibid*,h.203

²⁷ *Ibid*,h.204

²⁸ *Ibid*,h.205

C. Tabungan

Jenis produk tabungan di bank syariah yaitu tabungan, giro dan deposito.²⁹

1. Definisi tabungan

Berdasarkan undang –undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak ditarik dengan cek, bilyet, giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 angka 21 yang mengatur perbankan syariah memberikan rumusan pengertian tabungan, yaitu:

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu³⁰.

Sedangkan Dewan Syariah Nasional mengatur tabungan syariah dalam Fatwa Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000, yaitu:

Produk tabungan yang dibenarkan atau diperbolehkan secara syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*, sehingga kita mengenal tabungan *mudharabah* dan tabungan *wadiah*. Tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah, dewan syariah nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang berdasarkan prinsip *Wadiah* dan *mudharabah*.

²⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op. Cit*, h.155

³⁰ *Ibid*,h.156

a. Tabungan Wadiah

Wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Bank syariah menggunakan akad wadiah yadh adh dhamanah. Bank bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemilik menghendakinya. Bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut. Wadiah yadh adh dhamanah ini mempunyai implikasi hukum yang sama dengan qardh, maka nasabah menitipkan dan bank tidak boleh saling menjanjikan untuk membagikan keuntungan harta tersebut. Bank diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan di muka.³¹

b. Tabungan Mudharabah

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain. Bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah, yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan kelalaiannya. Namun apabila yang terjadi adalah miss management, bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.³²

2. Giro

Giro yang dibenarkan secara syariah seperti diatur Dewan Syariah Nasional (DSN) dalam Fatwa Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000 adalah giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*, sehingga jenis-jenis giro yang dikenal dalam perbankan syariah di Indonesia hanyalah *giro mudharabah* dan *giro wadiah* sebagaimana dijelaskan berikut ini.

³¹ Adiwarman Karim, *Op. Cit.*, h.345

³² *Ibid*, h.347

a. Produk dan Akad Giro Wadiah.

Giro wadiah adalah giro yang operasionalnya berdasarkan akad wadiah yang bersifat titipan.³³ Menurut Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005, yang dimaksud dengan *Wadiah* adalah “Penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpanan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu”.

Diatur pula dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000, yakni giro:

- a. Bersifat Titipan.
- b. Titipan bisa diambil kapan saja (*on call*)
- c. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (‘athaya) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

b. Produk dan Akad Giro Mudharabah.

Giro mudharabah adalah giro yang operasionalnya berdasarkan akad mudharabah dan bersifat investasi. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005, yang dimaksud dengan *Mudharabah* adalah “Penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk

³³ *Ibid*, h.342

melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya”.

Dengan demikian, bank syariah dapat melakukan pengelolaan dana yang memungkinkan tercapainya suatu laba tertentu dengan tingkat keeluasaan yang tinggi selama tidak memasuki wilayah yang dilarang oleh syariah (dalam koridor halal).³⁴

3. Deposito

Deposito syariah dirumuskan dalam ketentuan Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, yaitu:

“Deposito adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah.”³⁵

D. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah

Ada dua faktor atau alasan nasabah dalam memilih bank syariah sebagai lembaga keuangan yang dipercayai guna mendukung aktivitas yang mereka lakukan, faktor tersebut yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal itu sendiri yaitu faktor yang mempengaruhi dan berasal dari

³⁴ *Ibid*, h.350

³⁵ *Ibid*, h.344

luar diri manusia yang meliputi faktor budaya dan faktor sosial, sedangkan faktor internal yaitu faktor yang mempengaruhi dan berasal dari dalam diri manusia, meliputi faktor pribadi dan faktor psikologi.³⁶

a. Faktor eksternal

1) Faktor Budaya

Budaya adalah penentu yang mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya adalah sekelompok nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh dan tersebar pada anggota-anggotanya melalui bahasa dan simbol-simbol. Setiap budaya terdiri dari:

- a) Sub Budaya, dimana sub-sub budaya yang lebih kecil yang menyediakan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik bagi anggota-anggotanya. Sub budaya meliputi kebangsaan, agama, ras dan daerah geografis.
- b) Kelas Sosial, merupakan sebuah kelompok tersusun dalam sebuah hierarki dan para anggota dalam setiap hierarki memiliki nilai, minat dan perilaku yang relatif sama.

2) Faktor Sosial

Faktor sosial terdiri dari kelompok referensi, keluarga, peranan, dan status. Yang dimaksud dengan kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Para anggota keluarga juga dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembeli.³⁷

b. Faktor Internal

1) Faktor Pribadi

Faktor pribadi meliputi usia dan tingkat dasar hidupnya, pekerjaannya, kondisi ekonomi, gaya hidup, kepibadian dan konsep diri.

2) Faktor Psikologi

Faktor psikologi meliputi:

³⁶ Pandji Anoraga, *Op. Cit*, h.227

³⁷ *Ibid*, h.228

- a) Motif, motif adalah suatu kebutuhan yang cukup kuat dan mendesak untuk mengarahkan seseorang agar dapat mencari pemuasan terhadap kebutuhan itu.
- b) Persepsi, persepsi adalah proses memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan-masukan informasi oleh seseorang untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna tentang dunia.
- c) Pembelajaran menunjukkan perubahan dalam perilaku seorang individu yang bersumber pada pengalaman.
- d) Keyakinan, keyakinan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu.
- e) Sikap, sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan emosional, dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan.³⁸

³⁸ *Ibid*, h.228

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sejarah Bank BNI Syariah

Tahun 2003 dilakukan penyusunan corporate plan BNI Syariah yang didalamnya termasuk rencana independensi pada tahun 2009-2010. Proses independensi BNI Syariah diperkuat dengan kebijakan otonomi khusus yang diberikan oleh BNI pada UUS BNI pada tahun 2005. Pada tahun 2009, BNI membentuk Tim Implementasi Pembentukan Bank Umum Syariah, sehingga terbentuk PT Bank BNI syariah yang efektif beroperasi sejak tanggal 19 Juni 2010.¹

1. Berdirinya Unit Usaha Syariah BNI

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Pada tahun 1999 dibentuk tim proyek Cabang syariah dengan tujuan untuk mempersiapkan pengelolaan bisnis perbankan syariah BNI yang beroperasi pada tanggal 29 April 2000 sebagai Unit Usaha Syariah (UUS) BNI. Pada awal berdirinya UUS BNI terdiri atas 5 kantor cabang yakni di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Pada tahun 2002 BNI Syariah mulai menghasilkan laba dan pada tahun 2003 dilakukan penyusunan *corporate plan* yang

¹ Company Profil BNI Syariah, (Jakarta: PT BNI Syariah, 2010),h.22

didalamnya termauk rencana independensi BNI Syariah pada – 4rtahun 2009-2010.

Pada tahun 2005 proses independensi BNI Syariahdi perkuat dengan kebijakan otonomi khusus yang diberikan oleh BNI kepada UUS BNI. Pada tahun 2009, BNI membentuk Tim Implementasi Pembentukan Bank Umum Syariah. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang hingga pada pertengahan tahun 2010 telah memiliki 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pemantu. Disamping itu, UUS BNI senantiasa mendapatkan dukungan teknologi, informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusiyang meliputi kantor cabang BNI, jaringan ATM BNI, ATM link serta ATM bersama, 24 jam layanan BNI calldan juga internet banking.²

2. Pemisahan (Spin Off) Unit Usaha Syariah BNI

Proses spin off dilakukan dengan beberapa tahapan sesuai denganketentuan perundang-undangan yangberlaku termasuk ketentuan Bank Indonesia. Bank Indonesia memberikan persetujuan prinsip untuk pendirian BNI Syariah dengna surat Nomor 12/2/DPG/DPBS tanggal 8 Februari 2010 perihal izin prinsip pendirian PT BankBNI Syariah.

Pada tanggal 22 maret 2010 telah dtandatangani akta Nomor 159, Akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank BNI (Persero) Tbk ke dalam Bank BNI Syariah dan Akta Nomor 160, Akta

²*Ibid*, h.23

Pendirian PT Bank BNI Syariah yang keduanya dibuat dihadapan Aulia Taufani, sebagai pengganti dari Sutjipto, notaris di Jakarta. Selanjutnya Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-15574.AH.01.01, tanggal 25 Maret 2010. Izin usaha diterbitkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 21 Mei 2010, melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/kep.gbi/2010 tentang pemberian izin usaha PT Bank BNI Syariah.³

Terdapat dua hal pendorong bagi BNI untuk melakukan Spin off UUS BNI pada tahun 2010 yakni sebagai berikut:

a. Aspek Eksternal

Pertimbangan utama dari aspek Eksternal adalah regulasi, pertumbuhan bisnis, dan kesadaran konsumen yang kian meningkat. Regulasi untuk industri perbankan syariah kian kondusif dengan dikeluarkannya UU Nomor 21 tahun 2008 tanggal 26 Juli 2008 tentang perbankan syariah, UU Nomor 19 tahun 2008 tanggal 7 Mei 2008 mengenai Surat Berharga Syariah Negara peraturan BI Nomor 11/10/2009 tentang Unit Usaha Syariah, peraturan BI Nomor 11/3/2009 tentang Bank Umum Syariah dan penyempurnaan ketentuan pajak termasuk pengenaan pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap produk yang

³*Ibid*,h.24

berdasarkan prinsip jual beli. Hal tersebut merupakan langkah strategis bagi perkembangan industri perbankan syariah dimasa depan.

b. Aspek Internal

Berdasarkan aspek internal UUS BNI, sebagaimana telah ditetapkan dalam corporate plan tahun 2003 bahwa status UUS bersifat sementara. Maka secara bertahap telah dilakukan persiapan untuk proses pemisahan, oleh karenanya dalam pengembangan bisnisnya UUS BNI telah memiliki infrastuktur dalam bentuk sistem, prosedur dan mekanisme pengambilan keputusan yang independen.⁴

UUS BNI juga telah memiliki sumber daya dalam bentuk jaringan, dukkungan teknologi informasi serta sumber daya manusia yang memadai dan kompeten sehingga mampu menjadi sebuah entitas bisnis yang independen. Selain itu terdapat alasan yang lebih efektif untuk dilakukannya spin off, yakni:

- 1) Memanfaatkan keunggulan sebagai salah satu yang pertama dalam industri perbankan syariah.
- 2) Menciptakan profil di pasar untuk menjaring investor potensial bail domestik maupun global.
- 3) Mengelola usaha yang lebih bersifat independen dan strategis.

⁴*Ibid*,h.25

- 4) Semakin mudah berkompetisi, kian ulet dan fleksibel dalam mengambil keputusan-keputusan bisnis ke depannya.
- 5) Pemisahan spin off akan mendorong berjalannya praktek-praktek terbaik (market best practice) dan tata kelola perusahaan yang baik dalam pengelolaan bisnis BNI Syariah sehingga pada gilirannya akan menciptakan efisiensi dan produktifitas bisnis yang lebih baik dari aspek strategis dengan dilakukannya spin off diharapkan akan memberi sejumlah manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan.

Realisasi spin off bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin meningkat.⁵

Salah satunya adalah PT Bank BNI Syariah yang beroperasi sejak tanggal 9 Juni 2010. Kantor cabang BNI Syariah yang terdapat di propinsi lampung yang beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman No. 62 Bandar lampung yang diresmikan pada tanggal 21 November dan memiliki kantor cabang pembantu syariah yang resmi beroperasi pada tanggal 10 Oktober 2011 yang

⁵*Ibid*,h.26

beralamatkan di Jl. Proklamator No. 136 Bandar Jaya Lampung Tengah.

B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

1. Visi BNI Syariah

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”⁶

Bank BNI Syariah hadir dengan visi menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan. Dimana lembaga keuangan ini diharapkan dapat menjadi lembaga keuangan yang baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang dan menjadi lembaga keuangan yang memiliki kinerja yang baik.

2. Misi BNI Syariah

- a. Melaksanakan operasional perbankan berdasarkan prinsip syariah islam secara *istiqomah*.
- b. Memberikan kualitas pelayanan yang unggul kepada nasabah dengan sistem *front end* dan *otomasi online*.
- c. Mengembangkan kualitas bisnis di segmen pasar usaha ritel melalui kegiatan operasional Kantor Cabang Syariah.

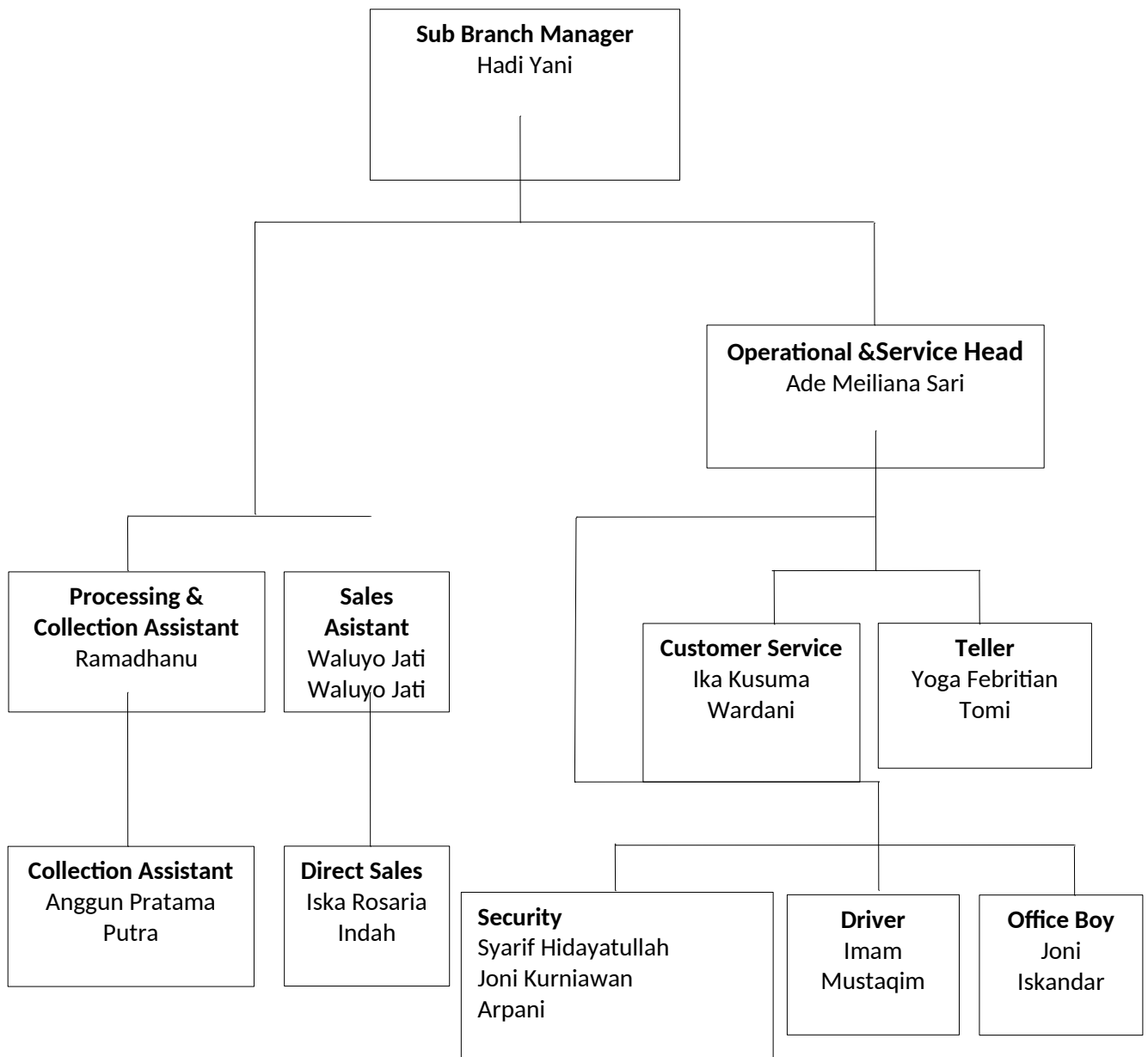
⁶ Hadiyani, hasil wawancara dengan Sub Branch Manager Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014

- d. Memberikan kontribusi laba yang optimal terhadap laba bank BNI melalui pendapatan bagi hasil dari kegiatan Kantor Cabang Syariah.⁷

Sesuai misi di atas dapat diketahui bahwa misi BNI Syariah adalah melaksanakan sistem operasional perbankan dengan berpedoman pada prinsip syariah sehingga terhindar dari unsur riba dan memberikan pelayanan yang terbaik sebagai upaya bank dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, serta meamajukan perekonomian masyarakat dengan mengembangkan kualitas bisnis segmen pasar melalui kegiatan operasional dan pelayanan BNI Syariah. Dengan demikian dapat memberikan kontribusi laba yang optimal dari pendapatan bagi hasil.

⁷ Hadiyani, hasil wawancara dengan Sub Branch Manager Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014

C. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCPS BandarJaya



Tugas Pokok Masing-Masing Karyawan :

a. Kepala Cabang Pembantu / SBM

- 1) Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Capem / UPS, agar selaras dengan visi dan strategi Bank BNI Syariah.
- 2) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan reencanaan kerja Capem / UPS untuk memastikan tercapainya target yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
- 3) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan sumber daya insani (SDI) di capem / UPS untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi bank.
- 4) Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi capem / UPS setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi capem / UPS terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- 5) Menilai, memutuskan dan melegalisasi kegiatan non operasional.
- 6) Mengkordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan di sepakati sejalan dengan visi, misi dan sasaran kerja.⁸

b. PCA (*Processing and Collection Assistant*)

⁸Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

- 1) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.
- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas sentra taksasi.
- 3) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (origination) dan mengelola validitas datanya.
- 4) Mengajukan keputusan pembiayaan atas pembiayaan konsumen yang telah di proses.
- 5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktifitas dan konsumen.
- 6) Lakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk nasabah non-skoring agunan likuid.
- 7) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

c. *Collection Assistant*

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi / kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel dan konsumen.
- 3) Memproses permohonan pembiayaan produkif ritel.
- 4) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait prose permohona pembiayaan produktif ritel.

- 5) Membina hubungan, memantau perkembangan dan melakukan cross atau up selling kepada nasabah existing khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga.
- 6) Membina hubungan, memantau dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dana.
- 7) Mengelola pemantauan, melakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektabilitas 1 dan 2.
- 8) Mengelola aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas Direct Sales.
- 9) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

d. SA (*Sales Assistant*)

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi atau kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
- 4) Memproses permohonan pembiayaan talangan haji.

e. *Direct Sales*

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi / kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel dan konsumen.
- 3) Membina hubungan dan melakukan cross atau up selling kepada nasabah, nasabah institusi dan kerjasama lembaga.

f. *Operational & Service Head*

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen to be obtained dan lain-lain.
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran dan pelunasan.
- 3) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris.
- 7) Melakukan pembukuan transaksi KCP.
- 8) Memproses transaksi kliring.
- 9) Mengelola daftar hitam nasabah.
- 10) Menyelesaikan daftar pos terbuka.
- 11) Memproses pembukuan garansi bank, L/C dan SKBDN.

g. *CS (Customer Service)*

- 1) Melakukan pemasaran dana konsumen pada nasabah walk in dan cross atau up selling kepada nasabah dana existing.
- 2) Memproses pembukuan dan penutupan rekening giro, tabungan, dan deposito.
- 3) Memproses permohonan gadai /kepemilikan emas dan CCF.
- 4) Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

h. TL (*Teller*)

- 1) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui KCP.
- 2) Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan.
- 3) Melaksanakan prinsip APU dan PPT.⁹

i. *Security*

- 1) Bertugas untuk mengamankan kantor.
- 2) Memberikan kenyamanan kepada nasabah.

j. *Office Boy*

Bertugas untuk membersihkan lingkungan kantor agar memberikan kesan yang nyaman bagi karyawan dan para nasabah yang datang.

k. *Driver*

Membantu mengantarkan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh seluruh karyawan Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, terutama dalam membantu kegiatan marketing saat melaksanakan tugas kantor.

D. Produk Tabungan Bank BNI Syariah KCPS Bandarjaya

BNI Syariah menghadirkan produk-produk tabungan yang menjawab kebutuhan nasabah, produk investasi, produk simpanan, dan jasa-jasa perbankan lainnya yang dijalankan secara profesional dibawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Bank Indonesia (BI).

⁹Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding Products*)

a. Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip mudharabah.

Fasilitas:

- Bilyet Deposito
- Terdapat pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar
- Jangka waktu :1, 3, 6, 12 bulan

Keuntungan:

- Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan
- Bagi Hasil Kompetitif
- Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan
- Tidak ada pinalty apabila pencairan sebelum jatuh tempo
- Dana nasabah dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)

b. Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah yaitu simpanan transaksional yang bertujuan sebagai alat transaksi pembayaran (cocok untuk kegiatan bisnis) yang menggunakan prinsip *Wadiah Yadh*

Dhamanah, dengan sistem *online* di Kantor Cabang BNI dan BNI Syariah di seluruh Indonesia.¹⁰

Fasilitas:

- Buku Bilyet Giro dan Cek
- Kartu Debit / ATM
- Layanan internet banking

Keunggulan:

- Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai
- Penarikan dapat menggunakan CEK/BG, dan pemindahbukuan melalui ATM BNI diseluruh Indonesia
- Kliring lokal (Intercity clearing), untuk mempermudah Anda bertransaksi bisnis antar wilayah
- Dana dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)

c. Tabungan iB THI Hasanah

Tabungan iB THI Hasanah yaitu bentuk investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Fasilitas:

¹⁰Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

- Buku Tabungan
- Auto kredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT

Keunggulan:

- Proses mendapatkan nomor porsi haji lebih mudah & praktis, karena BNI Syariah adalah Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji dan terkoneksi real time online dengan SISKOHAT Kementerian Agama
- Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
- Bebas biaya penutupan rekening
- Perlindungan asuransi kecelakaan diri
- Berpeluang memperoleh Pembiayaan Haji iB Hasanah /Haji Plus iB Hasanah.¹¹

d. Tabungan iB Bisnis Hasanah Perorangan

Tabungan iB Hasanah yaitu bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

¹¹Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

Fasilitas:

- Buku Tabungan
- BNI Syariah Card Gold
- E-banking (SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking)

Keunggulan:

- BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM dengan jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
- Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-
- Detail mutasi transaksi pada buku tabungan
- SMS notifikasi
- Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.¹²

e. Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima)

Tabungan iB Hasanah Prima yaitu bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta

¹²Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth* individuals secara perorangan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Fasilitas:

- Buku Tabungan
- BNI Syariah Card Gold
- E-banking(SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking)

Keunggulan:

- BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM dengan jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
- Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.¹³

f. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah yaitu produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

Fasilitas:

¹³Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

- Buku Tabungan
- Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card
- Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.

Keunggulan:

- Buku tabungan dan kartu tercetak nama anak sendiri, sehingga memberikan rasa bangga dan memiliki atas tabungannya. Dengan harapan akan memberikan motivasi kepada anak untuk terus menabung.
- Memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM, belanja, teller serta melalui SMS Banking.
- Walaupun kartu ATM/Debit dipegang anak, namun orangtua tetap dapat mengawasi transaksi anak karena ada notifikasi SMS yang akan dikirimkan ke ponsel orangtua dengan pilihan transaksi debit/kredit senilai \geq Rp.20.000, \geq Rp.100.000, \geq Rp.250.000, \geq Rp.500.000,*).
- Orang tua dapat mengetahui saldo dan mutasi transaksi melalui Internet Banking dan Phone Banking*).
- Bebas biaya pengelolaan rekening.
- Promo-promo merchant yang akan terus ditambah.

- Pada saat anak berumur > 17 tahun, maka tabungannya akan dikorversi menjadi Tabungan iB Hasanah sehingga nasabah dapat menikmati fitur dan layanan Tabungan iB Hasanah dengan syarat dan ketentuan produk sesuai ketentuan yang berlaku di BNI Syariah.

g. Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah yaitu bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah atau simpanan dana yang menggunakan akad Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah dalam mata uang Rupiah. Produk tabungan ini merupakan produk tabungan yang paling digunakan.

Fasilitas:

- Buku Tabungan
- BNI Syariah Card Silver
- E-banking(SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking)

Keunggulan:

- BNI Syariah Card Silver sebagai kartu ATM dengan jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.

- Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- Pembukaan rekening otomatis berinfaq Rp 500,-
- Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

h. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah yaitu bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya. Produk tabungan iB Tapenas ini juga banyak digunakan oleh nasabah selain tabungan iB Hasanah.

Fasilitas:

- Buku Tabungan
- Autodebet untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun

Keunggulan:

- Bagi hasil lebih tinggi, dengan nisbah 45% nasabah : 55% (bank)

- Setoran tetap bulanan minimal Rp.100.000,- s/d Rp. 5.000.000,- yang akan didebet setiap tanggal 5.
- Asuransi otomatis bebas premi
- Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga senilai Rp. 1.000.000.000,-
- Manfaat perlindungan asuransi kesehatan hingga Rp 1.000.000,-/hari/orang
- Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan.¹⁴
-

E. Analisis Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di Bank BNI Syariah

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, faktor tersebut berasal dari faktor eksternal (dari luar) dan faktor internal (dari dalam).

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi dan berasal dari luar diri manusia. Faktor tersebut diantaranya:

¹⁴Dokumentasi pada Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, tanggal 17 Juni 2014

a. Promosi

Faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung adalah faktor promosi. Seperti yang diungkapkan oleh Resta Oktantia sebagai nasabah di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, yang menyatakan:

“Promosi yang diberikan cukup memikat dan memberikan gambaran yang cukup jelas untuk bergabung menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, karena dari promosi bisa lebih mengetahui keunggulan dari produk tabungan yang ditawarkan”.¹⁵ Selain media promosi secara lisan, karyawan BNI Syariah juga membagikan brosur pada nasabah.

Sofjan Assauri menyatakan bahwa:

“Produk betapapun bermanfaat akan tetapi jika tidak dikenal oleh konsumen, maka produk tersebut tidak akan diketahui manfaatnya dan mungkin tidak akan dibeli oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha mengatuhui para konsumen untuk menciptakan permintaan atas produk tersebut, yang kemudian dipelihara dan dikembangkan. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan promosi yang merupakan salah satu dari acuan/bauran pemasaran”.¹⁶

¹⁵Resta Oktantia, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

¹⁶ Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010),h.264.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat dianalisa, promosi merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menarik minat nasabah. promosi tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni *advertensi* (periklanan), *personalselling* (penyajian secara lisan), *salespromotion* (promosi penjualan).

b. *People* (Orang)

Faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung selanjutnya adalah faktor *people* (orang/karyawan). Seperti yang diungkapkan oleh Dewi Handayani sebagai nasabah di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, yang menyatakan:

“Pelayanan yang diberikan pihak bank terutama karyawannya cukup baik, ramah dan memuaskan”.¹⁷

Berdasarkan pernyataan nasabah di atas maka dapat dianalisa, kemampuan membina hubungan yang baik antara karyawan dan nasabah merupakan daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya. Karena dengan membina hubungan akan membuat nasabah tertarik untuk menjadi nasabah serta menggunakan jasa bank tersebut kembali.

¹⁷Dewi Handayani, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

Ada 2 elemen dari *people* yakni *service people* dan *customer*. Serta keberhasilan pemasaran suatu produk/barang sangat ditentukan pula oleh baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memasarkannya.¹⁸

Peneliti dapat menyimpulkan, bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ataupun karyawan suatu perusahaan maka semakin mempengaruhi konsumen untuk kembali datang mengunjungi perusahaan tersebut, atas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan serta keramahan karyawan terhadap konsumen, hal ini terbukti dari teori di atas.

c. Produk

Selain faktor promosi dan faktor *people* (orang), faktor produk juga mampu memengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya.

Iska Rosaria sebagai salah satu nasabahnya, menyatakan: “Banyak pilihan jenis produk tabungan termasuk yang diperuntukan mahasiswa yang sesuai dengan kantong mahasiswa”.¹⁹

¹⁸ Hurriyati, *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfa Beta, 2005), h.19.

¹⁹Iska Rosaria, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

Berdasarkan pernyataan nasabah di atas maka dapat dianalisa, bahwa produk menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di BNI Syariah KCPS Bandar Jaya. Karena produk adalah modal utamasuatu perusahaan untuk menawarkan segala jasa yang diberikan kepada nasabah serta kualitas produk menunjukkan ukuran dapat dipercayanya produk tersebut. Semakin banyak produk yang ditawarkan maka semakin memikat para konsumen untuk bergabung menjadi nasabah di bank tersebut.

Menurut Sofjan Assauri, yang menyatakan:

“Pada umumnya setiap perusahaan menghasilkan dan memasarkan lebih dari satu jenis produk, sehingga strategi produk merupakan unsur yang paling penting, dengan produk dimaksudkan barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan konsumen guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan (lembaga keuangan), mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen”.²⁰

Peneliti dapat menyimpulkan, bahwa untuk bergabung dengan sebuah perusahaan, seperti perbankan, konsumen akan lebih dahulu mencari tahu mengenai produk yang ditawarkan, kualitas, serta jaminannya, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya. Melihat hasil wawancara yang dikemukakan oleh saudara Iska Rosaria di atas, menyatakan bahwa produk yang

²⁰Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010),h.211.

ditawarkan oleh Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya cukup mempengaruhinya dalam menabung dan menjadi nasabah bank tersebut.

d. Proses

Selanjutnya yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di BNI Syariah KCPS Bandar Jaya adalah faktor proses. Sebagai nasabah yang berwirausaha Agus Purwanto menyatakan:

“Proses pengambilan dana di BNI Syariah cukup cepat, karena bagi perusahaan yang cukup besar sangat dibutuhkan pencairan dana cepat, jika membutuhkan dana sewaktu-waktu”.²¹

Pernyataan nasabah di atas dapat dianalisa, bahwa proses menyangkut kegiatan menggerakkan aktivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk itu, semua aktivitas kerja adalah proses yang melibatkan prosedur, jadwal, tugas mekanisme dan rutinitas. Nasabah lebih menyukai proses yang lebih cepat yang menurutnya tidak memakan waktu yang lama.

²¹Agus Purwanto, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, 17 Juni 2014

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi dan berasal dari dalam diri manusia. Faktor tersebut diantaranya:

a. Aman

Faktor aman merupakan faktor internal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya. Isnaini sebagai salah satu nasabahnya menyatakan:

“Alasan saya bergabung dengan Bank MuamalatKCPS Bandar Jaya adalah karena mengutamakan keamanan”²²

Berdasarkan pernyataan nasabah di atas rasa aman menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah. Karena dengan diberikannya rasa aman dari bank, maka kemungkinan resiko yang diterima oleh nasabah lebih kecil. Dimana rasa aman ini diwujudkan dengan melayani nasabah secara terbuka, baik perjanjian pembiayaan maupun saat terjadi transaksi.

b. Nyaman

Faktor nyaman merupakan faktor internal yang kedua yang menjadi pertimbangan nasabah dalam

²²Isnaini, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

menabung di BNI Syariah Elyana Titin sebagai salah satu nasabahnya menyatakan:

“Alasan saya bergabung dengan Bank BNI Syariah adalah karena merasa nyaman dan tenang”.²³

Berdasarkan pernyataan di atas rasa nyaman menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di BNI Syariah. Karena dengan rasa nyaman seseorang akan selalu setia menggunakan jasa maupun barang yang digunakan. Kenyamanan fasilitas seperti layanan ATM, *internet banking*, *mobile banking* dan kartu kredit yang diberikan kepada nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman.

c. Fleksibel

Faktor fleksibel merupakan faktor yang ketiga yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung, Iffan Sa'adaan sebagai salah satu nasabahnya menyatakan:

“Kartu ATM nya dapatdigunakan di mesin ATM mana saja karena menggunakan ATM bersama, sehingga dapat ditarik dan dimanfaatkan saldonya untuk bertrnsaksi saat dibutuhkan di mein ATM manapun”.²⁴

Berdasarkan pernyataan di atas fleksibel menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung di BNI Syariah,

²³Elyana Titin, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

²⁴Iffan Sa'adaan, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

karena konsumen menyukai barang yang fleksibel, mudah digunakan dan dimana saja sehingga tidak menyulitkan penggunaannya.

d. Menguntungkan

Faktor menguntungkan merupakan faktor internal selanjutnya yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menabung. Baita Winahyu sebagai salah satu nasabah BNI Syariah menyatakan:

“Produk yang ditawarkan menguntungkan bagi nasabah, syariah dan akadnya jelas”²⁵

Berdasarkan pernyataan di atas faktor menguntungkan merupakan alasannya menjadi nasabah di BNI. Produk yang menguntungkan akan mengundang konsumen untuk bergabung menjadi nasabah atau menggunakan produk tersebut.

²⁵Baita Winahyu, hasil wawancara di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya, pada tanggal 17 Juni 2014.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya, penulis mendapat kesimpulan bahwa ada dua (2) faktor yang menjadi pertimbangan konsumen menjadi nasabah dan menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya, faktor tersebut adalah faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi faktor promosi, *people* (orang), dan proses. Sedangkan faktor internal meliputi rasa aman, nyaman, fleksibel dan menguntungkan.

B. Saran

1. Bank BNI Syariah diharapkan dapat mempertahankan system operasional yang telah baik, dimana senantiasa memegang teguh prinsip-prinsip syariat islam.
2. Tetap mempertahankan serta meningkatkan fasilitas yang telah diberikan kepada nasabah, agar nasabah merasa nyaman berada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, Edisi Empat, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010
- Andri Soemitra, *Bank&Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2010
- Company Profil BNI Syariah, Jakarta: PT BNI Syariah, 2010
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Press, 2010
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- Muhammad, *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2000
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997
- Ristiyanti Pasetijo, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2004
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1989
- Suraya Murcitaningrum, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Bandar Lampung: Ta'lim Press, 2012
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 3, Jakarta: Balai pustaka, 2002

Wikipedia Bahasa Indonesia, “Konsumen”, dalam
<http://id.wikipedia.org/wiki/konsumen>, diunduh 16 mei 2014.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Rini Purnama Sari, dilahirkan di desa Negeri Jemanten Kecamatan Marga Tiga Lampung Timur pada tanggal 6 Juli 1993. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pernikahan yang sah Ibu Sri Hartati dan Bapak Giyono.



Pendidikan dasar penulis tempuh di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Dipasena Abadi dan selesai pada tahun 2005, kemudian pendidikan menengah pertama penulis tempuh di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Darul A'mal Metro dan selesai pada tahun 2008, sedangkan pendidikan menengah atas penulis tempuh di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Metro dan selesai pada tahun 2011, dan kemudian melanjutkan pendidikan di STAIN Jurai Siwo Metro dengan jurusan Syariah dan Ekonomi Islam dengan mengambil Prodi D-III Perbankan Syariah.

Pada semester akhir tahun 2014 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di BNI Syariah (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya)".

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BNI SYARIAH

- A. Wawancara/*interview* kepada karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya
1. Bagaimana kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah penabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?
 2. Jenis-jenis tabungan apa saja yang ada di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?
 3. Produk tabungan yang paling banyak digunakan nasabah?
- B. Wawancara/*interview* kepada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya
1. Sejak kapan Bapak/Ibu/Saudara menjadi nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?
 2. Jenis produk tabungan apa yang Bapak/Ibu/Saudara gunakan?
 3. Dari sisi produk, apa yang menjadi alasan Bapak/Ibu/Saudara berminat menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?
 4. Dari sisi pelayanan, apa yang menjadi alasan Bapak/Ibu/Saudara berminat menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?
 5. Apakah promosi dan pemasaran menjadi alasan Bapak/Ibu/Saudara berminat menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?

6. Apakah kecepatan proses pencairan dana menjadi alasan Bapak/Ibu/Saudara menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya?

C. Dokumentasi

1. Pengutipan tentang sejarah, visi, misi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.
2. Penggambaran struktur organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.
3. Jumlah produk penghimpunan dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Bandar Jaya.
4. Formulir pembukaan rekening.

Metro, 08 September 2014

Rini Purnama Sari

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP: 19620812 199803 1 001

Hermanita, MM
NIP 19730220 199903 2 001

