

SKRIPSI

**KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH
(Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)**

Oleh:

**AJENG FITRIANI
NPM. 141257710**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

**KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH
(Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)**

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

Oleh:

**AJENG FITRIANI
NPM. 141257710**

Pembimbing I : Drs. Tarmizi, M.Ag
Pembimbing II : Liberty, SE, MA

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)**

Nama : **AJENG FITRIANI**
NPM : 141257710
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,



Drs. Tarmizi, M.Ag

NIP. 19601217 199003 1 002

Pembimbing II,



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Ajeng Fitriani**

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 : **AJENG FITRIANI**
NPM : 141257710
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK
SYARIAH (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,



Drs. Tarmizi, M.Ag

NIP. 19601217 199003 1 002

Pembimbing II,



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002



PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0248/ln. 28. 3 / 0 / PP.00. 9 / 01 / 2019

Skrripsi dengan Judul: **KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARI'AH**
(Studi kasus BPRS Aman Syari'ah Sekampung), disusun Oleh: **AJENG FITRIANI**,
NPM: 141257710, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang
munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: **Senin/14 Januari**
2019

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. Tarmizi, M.Ag

(.....)

Penguji I : Rina El Maza, M.S.I

(.....)

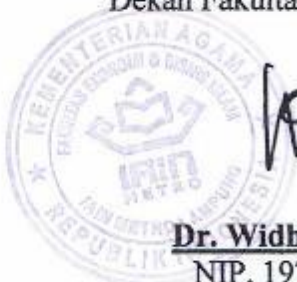
Penguji II : Liberty, SE, MA

(.....)

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH (Studi kasus BPRS Aman Syari'ah Sekampung)

Oleh
AJENG FITRIYANI

Bank syariah akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepercayaan bagi nasabah. Terciptanya kepercayaan nasabah dapat memberikan manfaat, di antaranya memberikan kesan yang baik bagi nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Dari latar belakang diatas peneliti mengemukakan pertanyaan yaitu “Bagaimana kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung?”.

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu secara teoritis Untuk menambah wawasan dan pemahaman ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya yang berkaitan dengan Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah di BPRS Aman Syariah (Studi kasus BPRS Aman Syariah Sekampung), secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan masukan yang berharga, guna untuk kepentingan pihak BPRS Aman Syariah dalam hal mengupayakan kepercayaan nasabah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang merupakan metode penelitian yang memang benar terjadi dilapangan. Peneliti menggunakan beberapa metode yaitu metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian yang didapat bahwa Tanggung Jawab Sosial (CSR) di Bank Aman Syariah dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh konsumen pada suatu perusahaan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AJENG FITRIANI
NPM : 141257710
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Januari 2019
Yang Menyatakan,



Ajeng Fitriani
NPM. 141257710

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S. Al-Anfaal: 27)*¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 143

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan ucapan terimakasih melalui skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Saipul dan Ibunda Musdalifah Nawawi yang senantiasa berdo'a, memberikan kesejukan hati, dan memberikan dorongan demi keberhasilan peneliti.
2. Kakak ku tercinta Anggi Novian Sander yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Rekan-rekan mahasiswa/i Jurusan S-1 Perbankan Syariah (PBS) angkatan 2014
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Drs. Tarmizi, M.Ag, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
4. Ibu Liberty, SE, MA, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Pimpinan dan segenap Karyawan di Bank Aman Syariah Sekampung yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Januari 2019
Peneliti,



Ajeng Fitriani
NPM. 141257710

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepercayaan Nasabah	12
1. Pengertian Kepercayaan Nasabah	12
2. Karakteristik Kepercayaan Nasabah	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah.....	16
4. Kepercayaan dalam Persepektif Islam	17
B. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	29
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah	33
C. Analisis Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah.....	41

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur Tahun 2017	30

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aktivitas perekonomian suatu negara tidak dapat dilepaskan dari lalu lintas uang dan modal dalam pasar keuangan. Mengenai hal ini, bank sebagai lembaga keuangan memegang peranan penting dalam kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.²

Seiring dengan perkembangan era modern saat ini, berbagai lembaga keuangan bank muncul di tengah kehidupan masyarakat, baik lembaga keuangan bank yang berbasis konvensional maupun syariah, yang bertujuan untuk memperlancar kegiatan ekonomi maupun transaksi lainnya.

Ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Salah satu dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah. Mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, menjadikan masyarakat tidak dapat terlepas dari namanya hukum-hukum Islam. Hal

² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 2

tersebut menjadi peluang yang besar bagi perbankan syariah, karena bank konvensional menerapkan sistem bunga, dimana sistem tersebut mengandung riba yang dilarang oleh Allah SWT. Adapun upaya mendorong perbankan syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian besar masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan percaya.

Secara umum, bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya.³

Salah satu ciri khas dari perbankan syariah adalah bagi hasil. Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di bank syariah karena aspek nisbah merupakan aspek yang disepakati bersama antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi. Bagi hasil pada bank syariah disebut sebagai pengganti bunga bank pada bank konvensional. Keuntungan yang diperoleh nasabah dalam bentuk bagi hasil menjadi faktor yang dipertimbangkan nasabah untuk tetap menabung di bank syariah.⁴

Bentuk utama produk bank syariah terutama menggunakan pola bagi hasil, sesuai dengan karakteristiknya. Selain pola bagi hasil, bank syariah juga mempunyai produk-produk pendanaan dan pembiayaan dengan pola non bagi hasil. Dalam produk pendanaan, bank syariah dapat juga menggunakan prinsip *wadi'ah*, *qard*, maupun *ijarah*. Pada produk pembiayaan, bank syariah dapat

³ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 2

⁴ Endang Tri Wahyuni, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah", dalam *Jurnal Perbankan*, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta), h. 684

juga menggunakan pola jual beli (dengan prinsip *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*) dan pola sewa (dengan prinsip *ijarah* dan *ijarah wa iqtina*).⁵

Bank syariah akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepercayaan bagi nasabah. Terciptanya kepercayaan nasabah dapat memberikan manfaat, di antaranya memberikan kesan yang baik bagi nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah.

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan kepercayaan adalah faktor yang sangat penting. Melalui kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut.⁶

Asas kepercayaan yang dianut oleh Undang-Undang Perbankan, yaitu hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah suatu hubungan kepercayaan. Bank dalam melaksanakan tugasnya harus amanah, jujur serta menjaga kepercayaan dari masyarakat yang telah diberikan kepadanya sesuai ayat Al-Quran dalam surat Al-Anfal ayat 27:

⁵ Ascarya, *Akad dan Produk.*, h. 2

⁶ Endang Tri Wahyuni, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah", dalam *Jurnal Perbankan*, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta), h. 684-685

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا ءَمَنَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.* (Q.S. Al-Anfal: 27)⁷

Kepercayaan nasabah perbankan syariah ini mencakup juga adanya keyakinan akan bagi hasil dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Selain itu adanya ketaatan terhadap perintah agama dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah Islam dengan baik, menunjukkan bahwa nasabah berorientasi kepada kebahagiaan yang bersifat ukhrawi (akhirat).⁸

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Aman Syariah Sekampung berdiri sejak awal tahun 2015. Nasabah BPRS Aman Syariah Sekampung rata-rata berprofesi sebagai petani dan pedagang. Walaupun BPRS Aman Syariah dikategorikan bank yang baru berdiri akan tetapi jumlah nasabahnya telah mencapai 3000 lebih nasabah. Tiga tahun berdiri dan masih terbilang bank baru sangatlah tidak mudah untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat terhadap BPRS Aman Syariah. Selain itu, pemahaman terhadap bank syariah yang masih sangat minim menjadi salah satu tantangan terbesar bagi BPRS Aman Syariah Sekampung mengingat bahwa BPRS Aman Syariah

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 143

⁸ Endang Tri Wahyuni, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah", dalam *Jurnal Perbankan*, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta), h. 684-685

adalah satu-satunya bank syariah yang ada di daerah Sekampung Kabupaten Lampung Timur.⁹

Salah satu yang dilakukan BPRS Aman Syariah untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah ialah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang bank syariah agar nantinya masyarakat yang sudah paham bisa menjadi nasabah BPRS Aman Syariah, salah satu bentuk kepercayaan yang diberikan BPRS Aman Syariah kepada nasabah yaitu dengan adanya pembiayaan, dikarenakan sebagian besar dari nasabah BPRS banyak yang menggunakan pembiayaan mudhorobah di BPRS Aman Syariah. Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan informasi bahwa ternyata Lembaga Penjamin Simpanan turut andil dalam menjaga kesejahteraan bank tersebut. Mengenai hal ini bank juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya Lembaga Penjamin Simpanan di sini berperan sangat penting dalam menjaga perkembangan bank. Apabila bank tersebut sudah tidak baik atau akan mengalami kebangkrutan maka Lembaga Penjamin Simpanan akan menjamin bank tersebut.¹⁰

Berdasarkan data dari BPRS Aman Syariah Sekampung nasabah funding setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 jumlah nasabah funding mencapai 2.079 orang/instansi dengan jumlah saldo 3.099.529. kemudian pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 3.546 orang/instansi dengan jumlah saldo 3.140.535. dan pada tahun 2017

⁹ Bapak Sugiyanto, Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, dalam pra-survey, pada tanggal 05 September 2018.

¹⁰ Bapak Sugiyanto, Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, dalam pra-survey, pada tanggal 05 September 2018.

mengalami peningkatan secara signifikan menjadi 4.554 orang/instansi dengan jumlah saldo menjadi 4.575.598.¹¹ Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai mempercayai BPRS Aman Syariah Sekampung untuk menyimpan dananya.

Sejalan dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar bank tersebut, maka setiap bank harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank yaitu dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Salah satu unsur daya saing yang betul-betul mengunggulkan suatu bank sebagai suatu perusahaan dalam bidang jasa adalah mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan system, prosedur dan lainnya. Suatu organisasi yang ingin berkembang dengan pesat, maka organisasi tersebut harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja dengan baik.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, maka setiap pihak bank harus mampu bekerjasama dengan para nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, maka akan menimbulkan pembelian ulang dari diri nasabah itu sendiri atau nasabah akan merasa percaya. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi

¹¹ Bapak Sugiyanto, Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, dalam pra-survey, pada tanggal 15 Januari 2019

harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka nasabah tersebut dapatlah dikatakan puas.

BPRS Aman Syariah Sekampung sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati pelanggan (nasabah) mereka. Saat ini perilaku nasabah bank di BPRS Aman Syariah Sekampung makin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun. Industri perbankan saat ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan faktor bunga atau kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, tetapi saat ini yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga pada akhirnya akan bersedia untuk menjadi nasabah yang loyal dan memberikan kepercayaan yang lebih kepada di BPRS Aman Syariah Sekampung.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisa lebih jauh permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian yang judul “Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah di BPRS Aman Syariah Sekampung”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini yaitu: **Bagaimana kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung?**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pemahaman ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya yang berkaitan dengan Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah di BPRS Aman Syariah (Studi kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan masukan yang berharga, guna untuk kepentingan pihak BPRS Aman Syariah dalam hal mengupayakan kepercayaan nasabah.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian karya Yelli Trisusanti, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, karena dengan kualitas layanan yang baik dan kepercayaan yang baik maka akan menghasilkan nasabah yang loyal. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh.¹²

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Akan tetapi jumlah variabel bebas yang diteliti

¹² Yelli Trisusanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”, dalam Jurnal *JOM FISIP*, (Riau: FISIP Universitas Riau), Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017

berbeda. Variabel bebas yang dikaji pada penelitian relevan di atas tidak hanya kepercayaan nasabah saja, namun dengan kualitas pelayanan. Selain itu fokus penelitian relevan di atas adalah terhadap loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian ini terbatas pada kepercayaan nasabah terhadap bank syariah saja.

2. Penelitian karya Endang Tri Wahyuni, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena penilaian rasa aman nasabah dalam menggunakan fasilitas yang diberikan termasuk layanan *E-banking*, mesin dan kartu ATM, penerapan terhadap prinsip syariah, serta beberapa prestasi yang telah diraih oleh BSM menunjukkan bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik dan hal ini lah yang membuat nasabah percaya. Jadi hipotesis yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah terbukti.¹³

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu yakni sama-sama membahas kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Akan tetapi jumlah variabel bebas yang diteliti berbeda. Variabel bebas yang dikaji pada penelitian relevan di atas

¹³ Arini Mar’atul Husnah, “Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus”, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2015.

tidak hanya kepercayaan nasabah saja, namun dengan kualitas pelayanan, dan aksesibilitas. Selain itu fokus penelitian relevan di atas adalah terhadap loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian ini terbatas pada kepercayaan nasabah terhadap bank syariah saja.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan Nasabah

1. Pengertian Kepercayaan Nasabah

Rotter, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa, menyatakan bahwa “kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Rotter menguji kepercayaan secara umum pada individu-individu terhadap yang lainnya untuk menentukan karakteristik dari kepercayaan seseorang menggunakan dua pendekatan yaitu demografi (posisi di keluarga, status sosio ekonomi, agama, dsb.) dan sosio metrik (ketergantungan pada yang lainnya, sifat mudah tertipu, humor, popularitas, dsb.).¹⁴

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Morgan dan Hunt dalam Dharmmesta berpendapat bahwa ketika satu pihak mempunyai keyakinan (*confidence*) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada trust.¹⁵

¹⁴ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung, Alfabeta: 2017), h.115

¹⁵ Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, (2005): 27.

Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.¹⁶

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan nasabah adalah kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah atau pengetahuan nasabah menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.¹⁷

Kepercayaan nasabah adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (*integrity*), perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (*benevolence*), kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai

¹⁶ *Ibid.*, h. 116

¹⁷ Ujang Sumarwan, *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Graha Indonesia, 2011), h. 165-166.

(*competency*) dan konsistensi perilaku pihak yang dipercaya (*predictability*).¹⁸

Kepercayaan akan meningkat bila informasi yang diterima dinilai akurat, relevan, dan lengkap, Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman di masa lalu, pengalaman positif yang konsisten di masa lalu dengan suatu pihak akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga akan menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik di masa yang akan datang, Menurut Soetomo ada lima tindakan yang menunjukkan suatu kepercayaan:¹⁹ (1) menjaga hubungan, (2) menerima pengaruh, (3) terbuka dalam komunikasi, (4) mengurangi pengawasan, dan (5) kesabaran akan faham. Dwyer dan Oh dalam Gassenheimer dan Chris Manolis menyatakan bahwa mempercayai adalah keinginan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang. Kegagalan terbesar dalam membina hubungan antara penjual dan konsumen adalah kurangnya kepercayaan, kepercayaan sendiri di bagi pada dua bahasan :

- a. *Trust in partner's honesty* (Kepercayaan terhadap kejujuran mitra/perusahaan).
- b. *Trust ini partner's benevolence* (Kepercayaan terhadap niat baik perusahaan).²⁰

¹⁸ Nurul Fitria Handoko, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya", dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2018.

¹⁹ Soetomo, *Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial, Sosiatri, Ilmu, dan Metode*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2002), h. 45.

²⁰ Gassenheimer, J.B. and Manolis, Chris, "The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust", *Journal Of managerial Issues XIII*, No.4, (2001): 418-435.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah adalah suatu keyakinan dari seorang nasabah bahwa orang yang dipercayainya / bank yang dipercayai tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan

2. Karakteristik Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan Nasabah dibangun atas sejumlah karakteristik. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan nasabah adalah:

- a. Menjaga Hubungan
Nasabah yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.
- b. Menerima Pengaruh
Nasabah yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah untuk dipengaruhi sehingga biaya perusahaan / pemasar untuk program pemasaran menjadi semakin murah.
- c. Terbuka dalam Komunikasi
Nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersandak yang memudahkan perusahaan / pemasar untuk bertindak dengan cepat.
- d. Mengurangi Pengawasan
Nasabah yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya terhadap perusahaan / pemasar.
- e. Kesabaran
Nasabah yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan nasabah biasa.
- f. Memberikan Pembelaan
Nasabah yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh kompetitor atau bahkan pengguna lainnya yang tidak suka.

- g. Memberi Informasi yang Positif
Nasabah yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.
- h. Menerima Risiko
Nasabah yang percaya akan menerima risiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga ia tidak akan mudah dan mengkritik ketika mengkonsumsi produk.
- i. Kenyamanan
Nasabah yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan memberikannya kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- j. Kepuasan
Nasabah yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan daripada konsumen yang tidak percaya. Dengan demikian, maka kepuasan nasabah dapat diwujudkan oleh perusahaan dengan lebih mudah.²¹

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Faktor-faktor berikut memberikan kontribusi bagi terbentuknya menurut Peppers dan Rogers, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa adalah sebagai berikut:

- a. Berbagi Nilai (*Shared Value*)
Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebiakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.
- b. Ketergantungan (*Interdependence*)
Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak yang tidak percaya akan membina relationship dengan pihak yang dapat dipercaya.

²¹ *Ibid.*, h. 118-119

- c. **Kualitas Komunikasi (*Quality of Communication*)**
Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal, dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi, atau dengan kata lain, harus relevan, tepat waktu, dan reliable. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan, dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik.²²

Menurut Hoffman dan Bateson dalam Sherren dan Hartiwi menyatakan beberapa strategi dalam membangun kepercayaan pelanggan, yakni:

- a. Perlindungan informasi yang rahasia.
- b. Menahan diri untuk tidak membuat komentar yang meremehkan tentang pelanggan dan pesaing lainnya
- c. Memberikan informasi kepada pelanggan yang sebenarnya, walaupun itu sangat menyakitkan.
- d. Menyediakan pelanggan dengan informasi yang penuh baik secara pro dan kontra.
- e. Menjadi perusahaan yang bisa diandalkan, sopan dan penuh perhatian kepada pelanggan.
- f. Aktif dan terlibat dalam urusan masyarakat.²³

4. Kepercayaan Dalam Persepektif Islam

Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata *shadiq* ‘orang yang jujur’ berasal dari kata *shidq* ‘kejujuran’. Kata *shiddiq* adalah bentuk penekanan (*mubalaghah*) dari *shadiq* dan berarti orang yang mendominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seseorang yang jujur itu

²² *Ibid.*, h. 120

²³ Sherren dan Hartiwi Prabowo, “*Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*”. (Thesis Binus Jakarta. 2012), h. 45

terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.²⁴

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas. Kejujuran dan integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan juga nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi risiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita, dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain.²⁵

Jujur dan terpercaya (amanah) adalah akhlak yang harus ada dalam bisnis. Amanah artinya dapat “dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel”. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya. Sedikit atau banyak, tidak mengambil lebih banyak daripada yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik itu berupa hasil penjualan, fee, jasa atau upah buruh.²⁶

Dalam Islam, hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif. Setiap bisnis yang didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan kepercayaan pihak lain.

²⁴ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h.lm 80

²⁵ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami..*, h.80

²⁶ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Pustaka Setia,, 2013), h. 69.

Kepercayaan ini akan menambah nilai transaksi kegiatan bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan.²⁷

Dalam kepercayaan terdapat dimensi *reliable*. Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan,²⁸ sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat *An-Nahl* ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Q.S. An-Nahl: 91)²⁹

B. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah lembaga keuangan Bank yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter, yang melakukan kegiatan ekonominya berdasarkan prinsip Islam atau syariah, tanpa

²⁷ Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009), h. 35.

²⁸ Ridwan202, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>, diakses 15 januari 2018.

²⁹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Tafsir*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011)

menghalalkan adanya riba atau suku bunga yang berorientasi pada masyarakat di tingkat desa ataupun kecamatan. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan berdasarkan UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan dan Peraturan pemerintah (PP) no.72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Serta berdadarkan pada butir 4 pasal 1 UU. No 10 tahun 1998, pengganti UU no 7 tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang melakukan kegiatan usaha berdasar kan prinsip Syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan Direktur Bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR/1999. Tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip Syari'ah.³⁰

Sebagaimana telah diketahui bahwa bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan. Umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, Peranan bank dewasa ini sangat dominan dalam perekonomian masyarakat di Indonesia pada umumnya. Hampir setiap kegiatan perekonomian masyarakat tidak terlepas dari peran bank maupun lembaga keuangan lainnya diluar bank. Dalam menjalankan aktifitasnya, bank menawarkan berbagai produk yang berisi kegiatan pendukung perekonomian masyarakat, mulai dari jasa menabungkan uang masyarakat, pengiriman uang atau jasa-jasa yang lainnya intinya

³⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta, Kencana Pernermedia Group: 2011), h. 54- 55

mempermudah masyarakat melakukan aktifitas bisnis dan perekonomian sehari-hari. dari pentingnya peranan bank yang mencakup semua masyarakat Bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).³¹

Secara garis besar Produk Penghimpunan Dana BPR syariah adalah sebagai berikut.³²

1. Simpanan Amanah

Bank menerima titipan amanah (*trustee account*) berupa dana infaq, Shadaqah, dan zakat, karena bank dapat menjadi perpanjangan tangan baitul maal dalam menyimpan dan menyalurkan dana umat agar dapat bermanfaat secara optimal.

2. Tabungan Wadi'ah

Bank menerima tabungan (*saving account*), baik pribadi maupun badan usaha dalam bentuk tabungan bebas. Akad penerimaan dana ini Wadi'ah: yaitu titipan-titipan yang tidak menanggung resiko kerugian, serta bank akan memberikan kadar profit kepada penabung sejumlah tertentu dari bagi hasil yang didapat bank dalam pembiayaan kredit pada nasabah, yang diperhitungkan secara harian dan dibayar setiap bulan.

3. Deposito Wadi'ah atau Deposito Mudharabah

³¹ Dwi Suwikonyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta ,Pustaka Pelajar: 2010), h.7

³² Karnaen Pepwataatmadja, *Bank Islam*, (Yogyakarta ,Dana Bhakti Wakaf,: 1992), h.104

Bank menerima deposito berjangka (*time and investment account*) baik pribadi maupun badan / lembaga. Akad penerimaan deposito adalah Wadi'ah, atau mudharabah dimana Bank menerima dana masyarakat berjangka 1, 3, 6,12 bulan dan seterusnya, sebagai penyertaan sementara pada bank.

Sedangkan Produk Pembiayaan Dana adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* adalah suatu perjanjian pembiayaan antar bank dengan pengusaha, dimana baik pihak bank maupun pihak pengusaha secara bersama membiayai suatu usaha atau proyek yang dikelola secara bersama pula, atas dasar bagi hasil sesuai dengan penyertaan.³³

2. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua belah pihak, yang mana pihak pertama (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh modalnya dan pihak yang lain menjadi pengelola. Keuntungan usaha dari pembiayaan tersebut dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

3. Pembiayaan *Bai Bithaman Ajil*

Pembiayaan *Bai Bithaman Ajil* adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara bank dengan nasabahnya, dimana

³³ Karnaen Pepwataatmadja, *Bank Islam.*, h.106

bank menyediakan dana untuk pembelian barang/asets yang dibutuhkan nasabah untuk mendukung suatu usaha.

4. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah suatu perjanjian yang disepakati antara bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainya yang dibutuhkan nasabah.

5. Pembiayaan *Qardhul Hasan*

Pembiayaan *qardhul hasan* adalah perjanjian pembiayaan antara bank dengan nasabah yang dianggap layak menerima yang diprioritaskan bagi pengusaha kecil pemula yang potensial akan tetapi tidak mempunyai modal apapun selain kemampuan berusaha.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu merupakan metode untuk menemukan secara khusus realitas apa yang terjadi ditengah masyarakat.³⁴ Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif latar belakang dan keadaan sekarang. Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu tentang kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut husein umar deskriptif adalah “menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.”³⁵ Berdasarkan uraian diatas bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk memecahkan dan menguraikan masalah berdasarkan hasil pengamatan objek yang alamiah dan fakta tertentu, yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk

³⁴ Toto Syatori Nasehudin & Nanang Gonzali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 55

³⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 22

mendesripsikan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.³⁶ Mengenai sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.³⁷ Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Direktur dan Account Officer BPRS Aman Syariah dan Bapak Huda (penjual toko sembako di pasar sumbergede sekampung), Ibu Suparyati (penjual toko bajudi pasar sumbergede sekampung), Bapak Widodo Syariah (pembudidaya lele di desa sumbergede sekampung), dan Bapak hartono (Nasabah Prioritas dengan Deposito) selaku nasabah BPRS Aman Syariah Sekampung.

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 172

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 137

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.³⁸ Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen data nasabah BPRS Aman Syariah. Kemudian literatur buku Ujang Sumarwan, *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Graha Indonesia, 2011), Soetomo, *Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial, Sosiatri, Ilmu, dan Metode*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2002), Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Pustaka Setia, 2013), Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009), dan Dwi Suwikonyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar: 2010).

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang

³⁸ *Ibid.*, h. 137

dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.³⁹

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁴⁰

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁴¹ Mengenai hal ini peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Direktur dan Account Officer BPRS Aman Syariah dan Bapak Huda (penjual toko sembako di pasar sumbergede sekampung), Ibu Suparyati (penjual toko bajudi pasar sumbergede sekampung), Bapak Widodo Syariah (pembudidaya lele di desa sumbergede sekampung), dan Bapak Hartono (Nasabah Prioritas dengan Deposito) selaku nasabah BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya.⁴² Teknik dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti

³⁹ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian.*, h. 105

⁴⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, h. 83.

⁴¹ Suharsimi Ahikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 199.

⁴² *Ibid*

yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam penelitian perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁴³ Dokumentasi yang dilakukan dengan menelusuri dan menelaah buku-buku serta karya ilmiah yang berkaitan dengan Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah di BPRS Aman Syariah Sekampung.

D. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁴ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian.

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁴⁵

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisa data, penelitian menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung.

⁴³ Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian*. h. 12

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 244

⁴⁵ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), h.40

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya BPRS Aman Syariah

BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia Nomor : AHU-10.01982. PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT.BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan, diawasi oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS).⁴⁶

Perkembangan dan target pasar Untuk pembiayaan sektor riil, sektor pasar dan sektor pegawai Negeri Sipil tetap dilakukan dengan

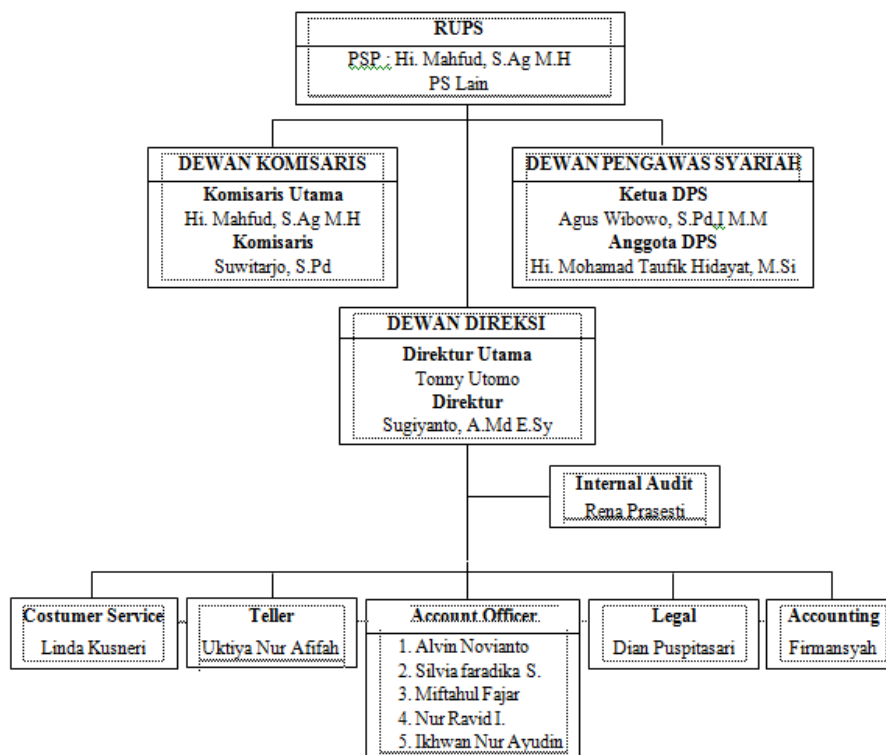
⁴⁶ Bapak Sugianto, Direktur Bank Aman Syariah (Pengelola CSR), wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30 WIB

pelayanan sampai ke pintu. Pelayanan dengan sistem jemput bola atas permintaan nasabah melalui telepon baik penyetoran maupun penarikan tabungan sehingga nasabah dapat dilayani secara paripurna.⁴⁷

Pada saat penulis melakukan penelitian pada BPRS Aman Syariah Lampung Timur Provinsi Lampung pada bulan november 2017. Jumlah pengurus BPRS Aman Syariah sebanyak 6 (enam) orang dan karyawan sebanyak 20 (dua puluh) orang serta nasabah tabungan sebanyak 1.775 orang, dan nasabah pembiayaan sebanyak 375 orang.⁴⁸

2. Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah Sekampung
Lampung Timur Tahun 2017.⁴⁹



⁴⁷ Dokumentasi PT. BPRS Bank Aman Syaria, 27 Desember 2018

⁴⁸ Ibu Linda Kusneri, (*Customer Service*) Bank Aman Syariah, wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 10.00 WIB

⁴⁹ Dokumentasi PT. BPRS Bank Aman Syaria, 27 Desember 2018

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat dijelaskan kegiatan dari setiap bagian sebagai berikut;

a. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas syariah adalah badan yang ada di lembaga keuangan syariah dan bertugas mengawasi pelaksanaan keputusan DNS di lembaga keuangan syariah tersebut. Dewan Pengawas Syariah diangkat dan diberhentikan di Lembaga Keuangan Syariah melalui RUPS setelah mendapat rekomendasi DSN. Dewan Pengawas Syariah bertugas melakukan penilaian dan pengawasan atas produk yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dari dan untuk masyarakat, agar berjalan sesuai dengan syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa.⁵⁰

b. Dewan Direksi

Dewan Direksi adalah pimpinan perusahaan yang dipilih oleh para pemegang saham untuk mewakili kepentingan mereka dalam mengelola perusahaan.

Dewan Direksi terdiri dari Direktur Utama dan seorang atau lebih sebagai Direktur, bertugas memimpin dan mengawasi kegiatan BPRS Aman Syariah sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah disetujui Dewan Komisaris dalam RUPS.⁵¹

⁵⁰ Bapak Sugianto, Direktur Bank Aman Syariah (Pengelola CSR), wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30 WIB

⁵¹ Bapak Sugianto, Direktur Bank Aman Syariah (Pengelola CSR), wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.45 WIB

c. *Account Officer*

Account Officer adalah aparat manajemen/petugas bank yang ditugaskan membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.

Bagian *Account Officer* sebagai bagian yang memasarkan produk BPRS Aman Syariah untuk mencari nasabah yang terdiri dari;⁵²

1) *Financing*

Financing atau yang sering disebut dengan pembiayaan konsumen adalah suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitur untuk pembelian barang atau jasa yang akan langsung dikonsumsi oleh konsumen, dan bukan untuk tujuan produksi ataupun distribusi.

Bertugas memberikan pembiayaan kepada calon nasabah yang melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang ada pada BPRS Aman Syariah Lampung Timur

2) *Funding*

Funding adalah kegiatan menghimpun dana dari anggota atau calon anggota yang berbentuk simpanan atau penyertaan modal guna penguatan modal kedalam.

Bertugas sebagai pemasar produk penghimpun dana dan investasi dana guna meningkatkan BPRS Aman Syariah,

⁵² Bapak Alvin Novianto *Account Officer* Pada Bank Aman Syariah, Wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.57 WIB.

meningkatkan hubungan bisnis antar BPRS Aman Syariah dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan, memutakhirkan dokumen dan nasabah pendanaan sesuai pengelolaan, serta memprioritaskan untuk memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah

Kepercayaan menjadi salah satu bentuk keyakinan yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Dengan kata lain kedua komponen tersebut saling membutuhkan. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik yang akhirnya menumbuhkan rasa percaya diantara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Sugiyanto, hadirnya BPRS Aman Syariah ditengah-tengah masyarakat diharapkan dapat memberikan sebuah sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat sekampung melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh BPRS Aman Syariah. Melalui pembiayaan ini BPRS Aman Syariah dapat menjadi mitra dengan nasabah, sehingga hubungan BPRS Aman Syariah dengan nasabah

tidak dapat lagi sebagai kreditur dan debitur tetapi menjadi menjadi hubungan kemitraan.⁵³

Peran BPRS Aman Syari'ah Sekampung dalam menyakinkan kepercayaan menjadi Nasabah melakukan sebuah sosialisasi yang sesuai dengan Visi Misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. Hal-hal yang dilakukan oleh pihak BPRS Aman Syariah adalah dengan menerjunkan marketing yang ada di BPRS Aman Syariah dalam kegiatan usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana seperti menabung dan pembiayaan.⁵⁴ Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara oleh salah satu account officer BPRS Aman Syariah Silvia Pradika, bahwa dengan adanya marketing yang langsung terjun kelapangan mampu mengenalkan BPRS Aman Syariah kepada para nasabah sesuai dengan produk-produk simpanan dan pembiayaan. Hal tersebut juga diperkuat dengan indikator bahwa BPRS Aman Syariah merupakan satu-satunya Bank Syariah yang hadir ditengah-tengah masyarakat sekampung dengan pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁵⁵

⁵³ Bapak Sugianto, Direktur BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30WIB

⁵⁴ Bapak Sugianto, Direktur BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30WIB

⁵⁵ Silvia Paradika, Account Officer BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

Faktor kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah juga tidak terlepas dengan adanya beberapa kegiatan sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPRS Aman Syariah adalah dengan cara memberikan edukasi dan memperkenalkan kepada masyarakat mengenai apa itu BPRS Aman Syariah, prinsip-prinsip BPRS Aman Syariah, dan produk-produk BPRS Aman Syariah ke lembaga-lembaga pendidikan, yayasan, pondok pesantren, dan lembaga pemerintahan. Selanjutnya juga memberikan pengetahuan dan edukasi terhadap masyarakat sekitar yang mempunyai usaha kecil menengah kebawah yang ada dipasar sumber gede sekampung untuk melakukan simpanan dan pembiayaan di BPRS Aman Syariah yang fungsinya untuk memajukan usaha mereka. Selain itu, BPRS Aman Syariah juga melakukan penyaluran dana sosial untuk masyarakat sekitar, sehingga mampu menumbuhkan citra BPRS Aman Syariah baik dimata masyarakat sekitar.⁵⁶

Tolak ukur kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah tidak terlepas dari regulasi BPRS Aman Syariah yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang turut andil dalam menjaga seluruh kegiatan bank tersebut. Mengenai hal ini pihak BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjaga perkembangan bank. Apabila

⁵⁶ Bapak Sugianto, Direktur BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30WIB

bank tersebut sudah tidak baik atau akan mengalami kebangkrutan maka Lembaga Penjamin Simpanan akan menjamin seluruh kegiatan BPRS Aman Syariah tersebut.⁵⁷

Dalam menjaga hubungan nasabah dengan pihak BPRS Aman Syariah Sekampung agar tetap baik adalah dengan adanya jalinan silahturrahmi diantara kedua belah pihak. Kualitas pelayanan BPRS Aman Syariah juga selalu ditingkatkan agar nasabah selalu merasa nyaman untuk melakukan simpanan dan pembiayaan di BPRS Aman Syariah. Kemudian, ketika adanya hari-hari besar seperti acara HUT Kemerdekaan RI, Hari Raya Qurban, Maulid Nabi, seluruh karyawan BPRS Aman Syariah di perkenankan untuk ikut berbaur dalam kegiatan desa sumbergede sekampung tempat BPRS Aman Syariah berdiri. Fungsinya agar citra BPRS Aman Syariah dikenal masyarakat dengan baik serta menjalin hubungan *ukhwah islamiyyah*.⁵⁸

Setelah BPRS Aman Syariah sudah dikenal baik dimata masyarakat maka akan mempengaruhi jumlah nasbaah pembiayaan di BPRS Aman Syariah. Nasabah memiliki rasa kepercayaan yang lebih kuat dan sifat serta konteks hubungannya menjadi kekeluargaan sehingga nasabah meyakini bahwa ketika melakukan kegiatan simpanan maupun pembiayaan di BPRS Aman Syariah dananya akan aman dan meyakini bahwa usaha yang

⁵⁷ Bapak Sugianto, Direktur BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30WIB

⁵⁸ Bapak Sugianto, Direktur BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 09.30WIB

dijalankan akan berkembang dengan modal yang diberikan oleh BPRS Aman.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara oleh silvia pradika bahwa lingkungan sekitar BPRS Aman Syariah berdiri menyebabkan timbulnya suatu dorongan batin untuk melakukan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Bentuk kepercayaan masyarakat terhadap BPRS Aman Syariah melalui pandangan subjek tentang perbankan syariah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan bank konvensional, dengan adanya bank syariah dengan konsep bank Islam dengan produk pembiayaan yang bersyarat mudah dan cepat pemrosesannya BPRS Aman Syariah mampu menyebarkan hasil-hasil pembangunan secara otomatis kepada masyarakat lapisan bawah seperti halnya pembiayaan usaha mikro bagi kalangan kecil dan menengah.⁶⁰

Fasilitas yang diberikan di BPRS Aman Syariah terhadap nasabah adalah pelayanan yang sangat baik. Bentuk pelayanan yang dilakukan BPRS Aman Syariah kepada para nasabah penabung adalah pertama, BPRS Aman Syariah melayani nasabah penabung dengan tidak lupa menyapa (memberi salam) kepada mereka. Kedua, memberikan pelayanan yang baik terhadap terdapat calon nasabah penabung yang hanya sekedar mencari informasi tabungan (simpanan) dengan memberi informasi selengkapnya mengenai produk tabungan (simpanan) yang ada termasuk persentase bagi hasilnya. Ketiga, pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah dilakukan dengan

⁵⁹ Silvia Paradika, Account Officer BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

⁶⁰ Silvia Paradika, Account Officer BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

mudah senyum dan ramah, serta tidak menyinggung. Keempat, tidak melupakan para nasabah penabung yang telah berhubungan dalam waktu lama, misalnya harus tetap menjalin komunikasi yang menarik dan harmonis agar mereka betah dalam menyimpan dananya pada bank tersebut. Kelima, pemberian bingkisan cuma-cuma kepada nasabah lama, hal ini dalam rangka wujud penghormatan dan rasa terima kasih atas kepercayaan nasabah untuk menabung di bank. Lebih baik lagi, jika nasabah tersebut mau menambah dananya (uang yang dimiliki) untuk di tabung kembali pada bank yang bersangkutan. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank karena dana yang di himpun bank semakin besar, dan semakin besar pula jumlah pembiayaan yang dapat disalurkan.⁶¹

Selain pelayanan kepada nasabah penabung, pelayanan kepada nasabah pembiayaan juga dilakukan dengan maksimal, dan memuaskan. Pembiayaan merupakan senjata utama BPRS Aman Syariah dalam memperoleh keuntungan, sebab pada pembiayaan yang disalurkan itulah terdapat pengenaan bagi hasil. Semakin besar pembiayaan yang disalurkan dan semakin banyak nasabah yang melakukan pembiayaan, maka margin keuntungan bank akan semakin besar.

Nasabah BPRS Aman Syariah yang melakukan pembiayaan juga dilayani dengan memuaskan, misalnya pada saat jatuh tempo pembayaran angsuran, para nasabah diminta secara baik-baik untuk membayar angsuran kreditnya dan bukan dengan cara kasar. Komunikasi dalam tawar menawar

⁶¹ Silvia Paradika, Account Officer BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

proses pembiayaan antara bank dan nasabah jelas dan penuh suasana kekeluargaan. Informasi pembiayaan juga dijelaskan selengkap mungkin, dan tidak ada yang disembunyikan. Bagi para nasabah peminjam kredit yang dapat melunasi angsuran tepat waktu juga diberikan bingkisan yang menarik karena telah menunjukkan sikap kooperatif (kerjasama) dan kesadaran dalam pembayaran angsuran. Bagi nasabah, hal ini merupakan bukti bahwa bank tetap memperhatikan kepuasan konsumen.⁶²

Faktor pendukung yang menyebabkan Bapak Huda mempercayai melakukan pembiayaan di BPRS Aman Syariah Sekampung adalah karena seluruh kegiatan BPRS Aman Syariah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Prosentase keuntungan juga bukan berdasarkan pada bunga, tetapi bagi hasil (margin). Selanjutnya dikarenakan pegawai BPRS Aman Syariah yang selalu memberikan pelayanan yang sangat nyaman, sehingga bapak Huda sebagai penjual toko sembako di pasar sumbergede sekampung juga menginformasikan ke kerabat dan teman-teman yang ingin melakukan penambahan modal usaha bisa dengan melakukan akad pembiayaan di BPRS Aman Syariah.⁶³

Hal tersebut juga serupa di sampaikan oleh Ibu Suparyati penjual baju di pasar Sumber Gede Sekampung, bahwa merasa sangat diuntungkan dengan adanya BPRS Aman Syariah di Sekampung Lampung Timur. Hal tersebut berdasarkan indikator bahwa selain pelayanannya yang nyaman serta ramah

⁶² Silvia Paradika, Account Officer BPRS Aman Syariah , wawancara pada 27 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

⁶³ Bapak Huda, Nasabah BPRS Aman Syariah (penjual toko sembako di pasar sumbergede sekampung), wawancara pada 28 Desember 2018 pukul 10.15 WIB

tamah sebagian keuntungan yang di peroleh BPRS Aman Syariah juga di salurkan untuk dana-dana sosial kegiatan Desa.⁶⁴

Selanjutnya bapak Widodo juga mengemukakan pendapat yang sama bahwa pelayanan BPRS Aman Syariah yang membuat kegiatan pembiayaan tidak ingin pindah ke Bank lain. Produk-produk yang ada di BPRS Aman Syariah juga sangat menarik. Hal tersebut sesuai indikator bahwa nama-nama produk simpanan dan pembiayaannya mudah dihafal oleh masyarakat. Selain persyaratannya yang mudah dan prosesnya cepat, untuk pembayaran angsuran selalu diingatkan dengan baik-baik dan terkadang pegawai BPRS Aman Syariah langsung datang kerumah. Jadi, *sillahturrahmi* akan selalu terjaga.⁶⁵

Sebagai nasabah prioritas, bapak Hartono mengaku sangat puas dengan tingkat pelayanan BPRS Aman Syariah. Pada saat menjelang Hari Raya Idul Fitri selalu diberikan bingkisan dan diantarkan kerumah. Ruangan pelayanan pada nasabah prioritas tersendiri, dan tidak seperti pelayanan pada customer service atau teller pada umumnya. Dalam BPRS Aman Syariah yang melayani nasabah prioritas adalah Direktur dengan mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan yang diberikan. Hubungan relationship marketing juga selalu dijaga oleh BPRS Aman Syariah sehingga terpenuhi segala kebutuhannya.⁶⁶

⁶⁴ Ibu Suparyati, Nasabah BPRS Aman Syariah (penjual toko bajudi pasar sumbergede sekampung), wawancara pada 28 Desember 2018 pukul 11.45 WIB

⁶⁵ Bapak Widodo, Nasabah BPRS Aman Syariah (pembudidaya lele di desa sumbergede sekampung), wawancara pada 28 Desember 2018 pukul 15.15 WIB

⁶⁶ Bapak Hartono, Nasabah BPRS Aman Syariah (Nasabah Prioritas dengan Deposito), wawancara pada 29 Desember 2018 pukul 17.15 WIB

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka BPRS Aman Syariah perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Manajemen BPRS Aman Syariah harus lebih memerhatikan faktor-faktor yang menuju pada kepercayaan nasabah, hal ini dikarenakan kepercayaan adalah jembatan nasabah menuju pada loyalitas. Sudah hal mutlak bagi BPRS Aman Syariah untuk meingkatkan kepercayaan nasabahnya melalui peningkatan niat nasabah untuk menabung di BPRS Aman Syariah.

C. Analisis Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan, sehingga dalam memilih tempat berinvestasi masyarakat tentunya haruslah benar-benar menyeleksi dan memilih bank mana yang akan tepat menjadi tempat untuk menginvestasikan uang yang dimiliki, baik berupa deposito dan tabungan ataupun lainnya. Adanya resiko yang tinggi didalamnya maka banyak faktor yang harus dipikirkan dalam proses pemilihan sebuah Bank yang akan digunakan untuk menyimpan atau menginvestasikan uang yang dimiliki.

Dasar terciptanya hubungan jangka panjang terletak pada kepercayaan antara konsumen atau nasabah dengan produsen. Hubungan paradigma yang didasari oleh kepercayaan dewasa ini menjadi sangat

penting dalam dunia perbankan yang selalu berubah-ubah. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam kondisi perubahan dan transaksi yang terpisah menjadi hubungan pertukaran yang terus menerus.

Masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan bisnis tersebut. Hal ini didasari oleh kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan, karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh nasabah dan kepuasan dari nasabah.

Kepercayaan Nasabah BPRS Aman Syariah dibangun atas sejumlah karakteristik, yaitu; menjaga hubungan dengan baik dengan nasabah menjadikan nasabah seperti keluarga, menerima masukan-masukan dari nasabah, komunikasi dengan nasabah terjalin dengan baik dan sikap terbuka sehingga BPRS Aman Syariah mudah dikenal oleh masyarakat, mengurangi Pengawasan, karena Nasabah yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya, nasabah juga akan memberikan pembelaan kepada BPRS Aman Syariah ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh kompetitor (Bank lain), memberi Informasi yang Positif, kenyamanan, kesabaran, dan Kepuasan.

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang

diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka nasabah tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka nasabah tersebut akan dikatakan sebagai nasabah yang tidak puas sehingga nasabah tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa.

Sebuah bank dalam menciptakan hubungan dengan konsumen ataupun nasabah didasarkan pada kualitas hubungannya dengan para karyawan dan melalui kebijakan maupun strategi yang telah dirancang. Menarik nasabah hanyalah langkah awal bank, karena yang terpenting adalah bagaimana membina hubungan jangka panjang. Hubungan baik yang terbina di antara perusahaan dan konsumen bermanfaat untuk kedua belah pihak, terutama pada perusahaan jasa. Bagi konsumen, dengan adanya hubungan baik dengan perusahaan jasa, maka sifat-sifat jasa yang tidak dapat dinilai sebelumnya, tidak nyata dan bersifat kompleks, dapat dikurangi segala resiko kerugian yang dapat ditimbulkannya. Contohnya, seperti jasa perbankan maupun jasa asuransi yang mempunyai sifat-sifat jasa tersebut akan lebih menguntungkan bagi konsumen apabila menjadi konsumen tetap dari jasa-jasa tersebut, untuk menghilangkan risiko-risiko kerugian uang maupun waktu yang tidak diinginkan.

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*), dalam hal ini kemampuan pihak BPRS Aman Syariah dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Sehingga nasabah merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*), kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak BPRS Aman Syariah dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen.
3. Integritas (*Integrity*), integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pihak BPRS Aman Syariah dalam memberikan info kepada nasabah sesuai dengan fakta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Huda, Ibu Suparyati, Bapak Widodo, dan Bapak Hartono Kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh konsumen pada suatu perusahaan.

Kemudian, kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada

nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjaga perkembangan BPRS Aman Syariah sehingga nasabah aman dan nyaman.

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, dimana semakin meningkatnya kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah akan membuat nasabah semakin loyal terhadap suatu perusahaan perbankan. Semakin tinggi kepercayaan yang diterima maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima. Selanjutnya semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah akan semakin baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya mengantungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh konsumen pada suatu perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut:

1. pihak BPRS Aman Syariah sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanan bagi nasabah pada saat bertransaksi agar nasabah tetap merasa nyaman dalam melakukan transaksi dan manajemen BPRS Aman Syariah harus lebih memerhatikan faktor-faktor yang menuju pada kepercayaan nasabah, hal ini dikarenakan kepercayaan adalah jembatan nasabah menuju pada loyalitas.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepercayaan nasabah yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru.
3. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini Mar'atul Husnah. "Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus". Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Darsono. L.I. dan Dharmmesta. B.S.. "Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. No 3. Vol 20. 2005:
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro, 2005.
- Doni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen*. Bandung. Alfabeta: 2017.
- Dwi Suwikonyo. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta .Pustaka Pelajar: 2010.
- Endang Tri Wahyuni. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah". dalam *Jurnal Perbankan*. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Gassenheimer. J.B. and Manolis. Chris. "The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust". *Journal Of managerial Issues XIII*. No.4. 2001
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung. Pustaka Setia., 2013.
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta. Kencana Pnamedia Group, 2011.
- Karnaen Pepwataatmadja. *Bank Islam*. Yogyakarta .Dana Bhakti Wakaf, 1992.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kementrian Agama RI. *Al-Quran dan Tafsir*. Jakarta: Widya Cahaya, 2011

- Kuat Ismanto. *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar, 2009.
- Nurul Fitria Handoko. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya". dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II.pdf>.
- Ridwan202. *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*. <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>.
- Sherren dan Hartiwi Prabowo. "*Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*". Thesis Binus Jakarta, 2012.
- Soetomo. *Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial. Sosiatri. Ilmu. dan Metode*. Yogyakarta: Aditya Media, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984.
- Toto Syatori Nasehudin & Nanang Gonzali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Toto Tasmara. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Ujang Sumarwan. *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Graha Indonesia, 2011.
- Yelli Trisusanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru". dalam Jurnal *JOM FISIP*. Riau: FISIP Universitas Riau. Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017



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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1025/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada tu:

1. Drs. Tarmizi, M.Ag
 2. Liberty, SE.,MA
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Ajeng Fitriani
NPM : 141257710P
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Kc Tanjung Karang)

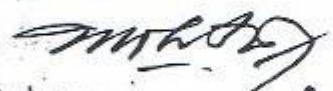
Dengan ketentuan :

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 yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
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 Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARI'AH (STUDI KASUS BPRS AMAN SYARI'AH SEKAMPUNG)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepercayaan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepercayaan Nasabah
 - 2. Karakteristik Kepercayaan Nasabah
 - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah
 - 4. Kepercayaan dalam Persepektif Islam
- B. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Wilayah Penelitian
- B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah
- C. Analisis Kepercayaan Nasabah Terhadap BPRS Aman Syariah

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Oktober 2018
Mahasiswa Ybs.



Ajeng Fitriani
NPM. 141257710

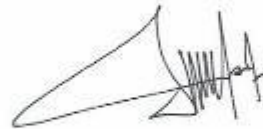
Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Farmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARI'AH (Studi kasus BPRS Aman Syari'ah Sekampung)

A. Wawancara

1. Wawancara Kepada Direktur BPRS Aman Syari'ah Sekampung :

- a. Karakteristik apakah yang sangat dominan digunakan dalam menarik minat Nasabah ?
- b. Dalam karakteristik terdapat terbukanya dalam komunikasi, peran komunikasi yang bagaimanakah yang dilakukan oleh pihak BPRS Aman Syariah Sekampung ?
- c. Bagaimana peran BPRS Aman Syari'ah Sekampung kepada Nasabah dalam rangka menyakinkan kepercayaan menjadi Nasabah ?
- d. Sosialisasi dalam bentuk seperti apakah yang dilakukan BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?
- e. Bagaimana cara pengupayaan BPRS Aman Syari'ah Sekampung terhadap Nasabah untuk menjaga hubungan agar tetap baik ?
- f. Apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Nasabah terhadap BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?

2. Wawancara Kepada Karyawan (Marketing) BPRS Aman Syari'ah Sekampung :

- a. Bagaimana respon Nasabah yang ingin melakukan pembiayaan terhadap BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?
- b. Fasilitas apa sajakah yang diberikan di BPRS Aman Syari'ah Sekampung?
- c. Bagaimana strategi yang akan dilakukan kepada pihak Nasabah agar Nasabah tertarik dan mempercayai BPRS Aman Syari'ah Sekampung?

- d. Apa saja tugas-tugas yang harus dilakukan seorang Marketing ?
 - e. Bagaimana cara marketing untuk menjaga hubungannya dengan Nasabah ?
- 3. Wawancara Kepada Nasabah yang Memilih Untuk Melakukan Pembiayaan di BPRS Aman Syari'ah Sekampung :**
- a. Apa saja faktor pendukung yang menyebabkan bapak / ibu untuk mempercayai melakukan pembiayaan di BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?
 - b. Apakah yang membedakan ibu/bapak untuk memilih BPRS Aman Syari'ah Sekampung dengan Bank Konvensional ?
 - c. Bagaimana pelayanan yang diberikan BPRS Aman Syari'ah Sekampung kepada Nasabah ?
 - d. Hal apa yang membuat Nasabah percaya dalam melakukan pembiayaan di BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?
 - e. Apakah Nasabah mendapatkan layanan jasa dari pihak BPRS Aman Syari'ah Sekampung ?

B. Dokumentasi

1. Sejarah, struktur organisasi, visi dan misi, serta produk Bank Aman Syariah Sekampung.
2. Data jumlah total nasabah pembiayaan Bank Aman Syariah Sekampung.

Metro, Desember 2018
Mahasiswa Ybs.



Aieng Fitriani
NPM. 141257710

Pembimbing I



Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Mengetahui,

Pembimbing II



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 0022



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

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

Nomor : 2885/In.28/D.1/TL.00/12/2018
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Direktur BPRS Aman Syari'ah
Sekampung
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2884/In.28/D.1/TL.01/12/2018,
tanggal 17 Desember 2018 atas nama saudara:

Nama : AJENG FITRIANI
NPM : 141257710
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Aman Syari'ah Sekampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH (STUDI KASUS BPRS AMAN SYARI'AH SEKAMPUNG)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 Desember 2018
Wakil Dekan I,



[Handwritten Signature]
Drs. H. M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 2884/In.28/D.1/TL.01/12/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
 menugaskan kepada saudara:

Nama : **AJENG FITRIANI**
 NPM : 141257710
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Aman Syari'ah Sekampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH (STUDI KASUS BPRS AMAN SYARI'AH SEKAMPUNG)".
 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 : 17 Desember 2018





Lampung Timur, 09 Januari 2019

No : 018/Research/BAS/I/2019
Lamp : -

Kepada Yth.
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
di.

Kota Metro

Perihal : Pemberian Izin Research

Assalamu'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 2885/In.28/D.1/TL.00/12/2018 tanggal 17 Desember 2018 perihal Permohonan Izin Research pada PT BPRS Aman Syariah Lampung, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui Permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama : **AJENG FITRIANI**
NPM : 141257710
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **"Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)".**

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

PT. BPRS AMAN SYARIAH








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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47298, website: www.syariah.metrouniv.ac.id, E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 151257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Jumat 4/a 2019	<p><u>Bab 10 :</u></p> <p>A. Diperhatikan, lihat Daftar isi. Seeserika. - Kritik di penelitian / masalah mu</p> <p>B. Cukup waktu era toh pabri teori lagi. - juga di pabri keprasy, & masalah.</p> <p>C. Analisis tti pabri teori braa ke tti wadwara</p> <p>Apa diparabangale utik di munaahabka</p>	  

Dosen Pembimbing I

Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 151257710



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 141257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan
1	2/1 - 2019	Bimbingan Gab 1. Sjjarah lebih di kerucutkan / lebih ringhas saja Visi-misi bank tidak perlu di lampirkan Setiap bimbingan Cover Judul harus di lampirkan - perbaiki ! v

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 141257710



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 141257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan
1	2/01 - 2019	<p>Struktur organisasi yg di tampilkan tidak usah di jelaskan satu persatu cukup bagian yg terlibat dan pembahasannya skripsi saja</p> <p>* Prodac bank juga tidak usah di tampilkan dan di jelaskan</p> <p>* Hasil wawancara yg harus di paparkan pada bab 4.</p> <p><u>perbaiki!</u></p>

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 141257710



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47286; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 141257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan
2.	Kamis 3/01 2019	Bimbingan bab. 4. - Teknik pengambilan sampel responden yg akan di wawancarai menyesuaikan teknik yg berlaku pd buku panduan. - Hasil wawancara yg mengacu dari APD harus terlampir pd bab 4, narasikan secara ilmiah - Kemudian di ambil garis besar dari hasil wawancara Feb <u>perbaiki!</u>

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 141257710



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 141257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan
3	Kamis 3/01/2019	Bab 5 harus menjawab pertanyaan pertanyaan pada bab sebelumnya. Saran di tujukan kepada diri pribadi dan utk lembaga yg di kaji Secara keseluruhan telah di perbaiki dan lanjutkan ke pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 141257710



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ajeng Fitriani**
NPM : 141257710

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan
4	Jumat 4/01 2019	Skripsi Acc. lengkapi semua lampiran yg berkaitan dgn skripsi

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Ajeng Fitriani
NPM. 141257710

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Bapak Sugianto,
selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung**



**Foto 2. Wawancara dengan Ibu Herma, selaku Marketing
Bank Aman Syariah Sekampung**



**Foto 3. Wawancara dengan Bapak Widodo selaku Nasabah
Bank Aman Syariah Sekampung**



**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
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-64/In.28/S/OT.01/01/2019**

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

Nama : Ajeng Fitriani
NPM : 141257710
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141257710.

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, 09 Januari 2019
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ajeng Fitriani, lahir pada tanggal 24 Februari 1996 di Yosorejo Kecamatan Metro Timur Kota Metro, dari pasangan Bapak Saipul dan Ibu Musdalifah Nawawi. Peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Kedaton Bandar Lampung, lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 2 Metro, lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 4 Metro, lulus pada tahun 2014. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2014/2015, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, sehingga Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam berubah menjadi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.