



**LAPORAN PENELITIAN  
C/20/P3M/2016**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH  
NON MUSLIM TERHADAP BANK SYARIAH**

**Penelitian Individual Dosen (Kategori Pemula)**

**Peneliti:  
Hermanita,SE.MM**

**PUSAT PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN PADA MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
JURAI SIWO METRO  
NOVEMBER 2016**

## PENGESAHAN

Judul Penelitian : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI  
NASABAH NON MUSLIM TERHADAP  
BANK SYARIAH

Bidang Ilmu : Ekonomi

Kategori Penelitian : Penelitian Individual Dosen  
(Kategori Pemula)

Peneliti :

Nama : Hermanita, SE.MM

Golongan Pangkat : Lektor/III/d

NIP : 197302201999032001

Jurusan/Program : Syariah dan Ekonomi

Studi : Islam/Ekonomi Syariah

Telp/HP : 081369447440

Email : Hermanita33@yahoo.com

Lokasi Penelitian : Bank Syariah Metro  
Madani  
Cabang Jati Mulyo Lampung  
Selatan

Lama Penelitian : 6 (enam) bulan

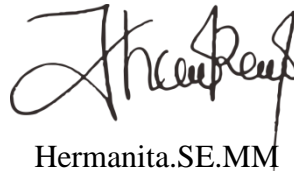
Biaya yang  
Diperlukan : Rp. 10.216.429,-

Menyetujui  
Kepala P3M

  
Drs. H. Zuhairi, MPA  
NIP. 19620612198031006

Drs. Zuhairi, MPA  
NIP. 19620612198031006

Metro, November 2016  
Peneliti



Hermanita.SE.MM  
NIP. 197302201999032001

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hermanita.SE.MM  
NIP : 197302201999032001  
Gol/Pangkat : Lektor/III/d  
Unit Kerja : STAIN Jurai Siwo Metro  
Jenis Penelitian : Individual Dosen (Kategori Pemula)

Menyatakan bahwa penelitian yang saya buat dengan judul :  
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Non  
Muslim Terhadap Bank Syariah, adalah orisinil dan belum diteliti  
sebelumnya, dan naskah penelitian ini secara keseluruhan adalah asli  
penelitian / karya saya sendiri kecuali pada bagian- bagian tertentu  
yang dirujuk pada sumbernya.

Metro, November 2016

Yang menyatakan,



**HERMANITA.SE.MM**

**NIP.197302201999032001**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas curahan taufik dan hidayah-Nya, diberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penelitian dengan judul " Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Npn Muslim Terhadap bank Syariah dapat diselesaikan.

Penelitian ini dilakukan dalam bidang Ekonomi khususnya Ekonomi Syariah diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperkaya khasanah keilmuan masyarakat tentang Bank Syariah dan juga dapat memberikan informasi kepada pihak Bank sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Dengan terselesainya penelitian ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Ketua STAIN Jurai Siwo Metro, Kepala P3M beserta stafnya, para nara sumber yaitu nasabah Non Muslim yang telah memberikan informasi yang sangat berguna tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap Bank preferensinya/ ketertarikannya Syariah khususnya Bank Syariah Metro Madani. Tidak lupa juga terima kasih peneliti ucapkan kepada Bapak Manager Bank Metro Madani cabang Jati Mulyo, Bapak Camat Jati Agung, Bapak Kepala Desa Jati Mulyo beserta staf-stafnya yang telah memberikan informasi melalui data-data dokumentasi diberikan, semoga menjadi amal kebaikan dan yang diridhoi Allah SWT.

*Aamiin ya robbal alamiin.*

**Metro, November 2016**

**Peneliti,**



**HERMANITA,SE.MM**

**NIP. 197302201999032001**

## ABSTRAK

Pada era perekonomian dunia yang modern ini perkembangan dan praktek ekonomi Islam secara Internasional maupun Nasional semakin berkembang. Hal itu terlihat dari semakin pesatnya pertumbuhan lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah, salah satunya adalah Perbankan Syariah.

Masyarakat baik itu masyarakat muslim maupun non muslim membutuhkan lembaga keuangan yang dapat dipercaya, kuat, transparan, adil, dan berkomitmen membantu meningkatkan perekonomian dan usaha nasabah. Seluruh aspek tersebut terdapat pada bank syariah yang tentunya mengutamakan keadilan dan keterbukaan.

Berdasarkan data dari beberapa sumber seperti media cetak, media internet menunjukkan bahwa perlahan-lahan jumlah masyarakat non muslim yang menggunakan jasa perbankan syariah semakin meningkat. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Manajer Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Reseach) yang menjelaskan tentang preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah, nara sumber dalam penelitian ini terutama adalah nasabah non muslim pada Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan menggunakan tehnik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani adalah dikarenakan faktor produk, pelayanan, promosi dan reputasi.

Produk yang ditawarkan. Dari beberapa kelebihan tentang produk yang ditawarkan ,hal utama yang menjadi pertimbangan nasabah non muslim adalah tentang sistem memberikan bagi hasil yang di rasakan nasabah keuntungan dengan taraf yang seimbang dan bukan ditetapkan sepihak seperti halnya yang terjadi pada bank-bank konvensional.

Pelayanan juga merupakan faktor utama menjadi pertimbangan nasabah non muslim untuk memilih Bank Syariah Metro Madani salah satunya adalah sistem jemput bola, karyawan bank datang ke lokasi tempat tinggal nasabah untuk mengambil uang tabungan sehingga nasabah tidak perlu repot-repot meninggalkan rumah atau tempat usahanya untuk datang menabung ke bank.

Beberapa nasabah non muslim tertarik pada Bank Syariah Metro Madani tidak semuanya disebabkan karena pengaruh promosi yang dilakukan oleh pihak bank tetapi ada sebagian besar nasabah yang tertarik pada Bank Syariah Metro Madani berdasarkan informasi dari mulut ke mulut atau word of mouth (WOM).

Tentang Reputasi sebetulnya Bank Syariah Metro Madani belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim, tetapi Bank Syariah Metro Madani cukup memiliki citra yang baik, ini ditunjukkan dengan kepercayaan nasabah melakukan transaksi lain seperti pembayaran listrik, transfer antar bank online, pembayaran jasa telekomunikasi, dll. Dari segi permodalan juga bisa diandalkan baik itu modal pinjaman maupun simpanan Dari ke empat faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim tersebut terhadap Bank Syariah Metro Madani faktor yang paling dominan adalah faktor produk dan pelayanan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
PENGESAHAN .....	ii
ORISINALITAS PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2</b> <b>KERANGKA TEORI</b> .....	9
A. Bank Syariah .....	9
1. Pengertian Bank Syariah .....	9
2. Dasar Hukum Perbankan Syariah.. .....	12
3. Prinsip-prinsip Bank Syariah.....	15
4. Fungsi Bank Syariah .....	17
5. Sistem Operasional Bank Syariah.....	18
B. Produk dan Jasa Perbankan Syariah.. .....	21
1. Produk Penghimpunan Dana .....	21
2. Produk Penyaluran Dana .....	24
3. Jasa Perbankan .....	34
C. Preferensi Masyarakat.....	35
1. Pengertian Preferensi.....	35
2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi.....	36
D. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Terhadap Bank Syariah.....	37
1. Kualitas Pelayanan .....	37
2. Promosi.....	42
3. Reputasi .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	48
A. Jenis Sifat dan Pendekatan Penelitian .....	48
B. Sumber Data .....	49
C. Tehnik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
A. Hasil Penelitian.....	53
1. Profil Desa Jati Mulyo Kec, Jati Agung Lampung Selatan....	53
2. Profil BPRS Metro Madani .....	57
3. Temuan Penelitian .....	66
B. Pembahasan .....	67
1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah .....	76
BAB V PENUTUP .....	80
1. Kesimpulan.....	80
2. Saran/Rekomendasi .....	82

### DAFTAR TABEL

#### Tabel

1. Perbedaan Antara bank Syariah dan Bank Konvensional	10
2. Kepadatan Penduduk Di Kecamatan Jati Agung	
3. Distribusi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	56
4. Distribusi Penduduk Menurut Mat Pencarian	57
5. Indikator Keuangan BPRS Metro Madani	60

### DAFTAR GAMBAR

#### Gambar

1. Skema Pembiayaan Mudharabah Of Balance Sheet	24
2. Skema Pembiayaan Isthisna	26
3. Skema Pembiayaan Ijarah	27
4. Skema Pembiayaan Musyarakah	28
5. Skema Pembiayaan Mudharabah	30
6. Skema Hiwalah	32
7. Susunan Personalia BPRS Metro Madani	

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN LAMPIRAN

- Ijin Penelitian
- Intrument Pengumpul data (IPD)
- Identitas Diri
- Foto Kegiatan Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Ekonomi Islam dalam tiga dasawarsa ini mengalami kemajuan yang pesat, baik dalam kajian akademis di perguruan tinggi maupun dalam praktik operasional. Dalam bentuk pengajaran, ekonomi Islam telah dikembangkan di beberapa universitas baik di Negara-negara muslim, maupun di Negara-negara barat, seperti USA, Inggris, Australia, dan lain-lain. Demikian pula di Indonesia, ekonomi Islam memiliki sejarah dan perkembangannya sendiri dalam mewarnai khasanah kehidupan masyarakat.

Pada era perekonomian dunia yang modern ini perkembangan dan praktik ekonomi Islam secara Internasional maupun Nasional semakin membumi. Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip dan praktik-praktik ekonomi syariah. Hal itu terlihat dari semakin pesatnya pertumbuhan lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah, seperti perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, koperasi syariah, dan lembaga-lembaga keuangan lainnya yang berorientasi pada prinsip syariah

Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 tahun 1998, UU No. 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah.<sup>1</sup> Keadaan ini tentu mendorong masyarakat terutama pelaku bisnis untuk menggunakan produk serta jasa Perbankan Syariah. Masih banyak lagi bank-bank dan lembaga

---

<sup>1</sup> Nomor, Undang-undang. "tahun 2008 tentang Perbankan Syariah."  
*Jakarta: PN Balai Pustaka* (21

keuangan Islam yang sedang didirikan di hampir semua Negara Islam, bahkan di Negara-negara non muslim di mana minoritas muslim seperti Amerika dan Australia berbagai usaha sedang dilakukan untuk membentuk lembaga-lembaga keuangan Islam, yang berdasarkan tentunya dalam aktifitasnya senantiasa beberapa asas Islam.

Satu Di Negara Indonesia Perbankan Syariah menjadi salah satu penantang terbesar perbankan Konvensional terbesar perbankan penantang dikarenakan jumlah nasabahnya cukup banyak. Mengapa demikian, dikarenakan sistem bunga pada Perbankan Konvensional cukup tinggi serta senantiasa mengutamakan keuntungan pada pihak bank semata. Hal tersebut keuntungan pada pihak bank semata. merupakan perbedaan yang cukup mendasar antara Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional.

Bunga/ Riba sangat diharamkan oleh Islam, sesuai dengan perintah Al-Qur'an di dalam surat Al-Baqarah ayat 278-279 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ  
فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَلَئِمَّ مَرءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا  
تُظْلَمُونَ وَلَا تَظْلَمُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”. (QS. Al-Baqarah 278-279)*

Perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional dapat dinilai dari aspek legalitas yaitu setiap transaksi akad dalam

Perbankan Syariah, baik dalam hal barang, pelaku maupun ketentuan lainnya harus memenuhi akad seperti rukun dan syaratnya.<sup>2</sup> Terdapat lembaga yang mengawasi kegiatan operasionalnya yaitu Dewan Syariah Nasional (DSN). DSN juga mempunyai kewenangan dan tugas seperti membuat fatwa-fatwa untuk produk dalam Bank Syariah.

Masyarakat membutuhkan lembaga keuangan yang dapat dipercaya, kuat, transparan, adil, dan berkomitmen membantu meningkatkan perekonomian dan usaha nasabah. Seluruh aspek tersebut terdapat pada bank syariah yang tentunya mengutamakan keadilan, keterbukaan, dan sistem yang digunakan bank syariah yaitu bagi hasil dapat membantu serta meningkatkan usaha nasabah. Hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor ketertarikan masyarakat non muslim dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah.

Namun di sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya untuk masyarakat muslim saja. Paradigma fanatisme agama masih kental dalam masyarakat kita, sehingga persepsi pasar syariah sendiri hanya dipahami sebagai pasar untuk kaum muslim saja dan tertutup bagi non muslim. Padahal sistem bagi hasil yang merupakan salah satu elemen penting dari pasar syariah sudah sejak lama diterapkan Negara-negara Eropa, terutama Inggris.<sup>3</sup> Oleh karena itu persepsi bahwa pasar konvensional selalu lebih menguntungkan dan pasar syariah adalah pasar kaum muslim tidak tepat. Kemudian bagaimana dengan citra "Islam" dan apakah yang dapat ditawarkan untuk menarik para nasabah, sedangkan citra islam belum menjadi daya tarik nomor satu bahkan dikalangan umat muslim sendiri.

---

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktik, h.29

<sup>3</sup> Herman Kartajay, dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*. Bandung : PT Mizan Pustaka, 2006, h. Xxv.

Pelarangan riba ternyata tidak hanya terdapat dalam Islam, melainkan jauh sebelum Islam ada. Di India kuno, hukum yang berdasarkan Weda, kitab suci tertua agama Hindu, mengutuk riba sebagai dosa besar dan melarang operasi bunga. Dalam agama Kristen, pelarangan atau restriksi keras atas riba berlaku selama lebih dari 1400 tahun. Secara umum, semua control ini menunjukkan bahwa penarikan bunga apapun dilarang.<sup>4</sup>

Mengutip dari bukunya M. Syafi'I Antonio yang berjudul "Bank Syariah dari Teori ke Praktik" mengatakan bahwa: orang-orang Yahudi dilarang mempraktikkan pengambilan bunga. Pelarangan ini terdapat dalam kitab suci mereka, baik dalam Old Testament (Perjanjian Lama) maupun undang-undang Talmud.<sup>5</sup>

1. Kitab Exodus (Keluaran) pasal 22 ayat 25 menyatakan:  
"Jika engkau meminjamkan uang kepada salah seorang dari umat-Ku, orang yang miskin diantaramu, maka janganlah engkau berlaku sebagai penagih utang terhadap dia: janganlah engkau bebankan bunga uang terhadapnya."
2. Kitab Deuteronomy (Ulangan) pasal 23 ayat 19 menyatakan:  
"Janganlah engkau membungakan kepada saudaramu, baik uang maupun makanan, ataupun yang dapat dibungakan."
3. Kitab Leviticus (Imamat) pasal 25 ayat 36-37 menyatakan  
"Janganlah engkau mengambil bunga uang atau riba darinya. melainkan engkau harus takut akan Allahmu, supaya saudaramu bisa hidup diantaramu. Janganlah engkau memberi uangmu kepadanya dengan meminta bunga. juga makananmu janganlah kau berikan dengan meminta riba."

---

<sup>4</sup> Lativa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, *Perbankan Syariah rinsip Praktek Prospek*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2003, h. 264

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'l Antonio, Op. Cit., h. 43

Begitupun dengan agama Kristen juga melarang riba yang dikemukakan oleh para pendeta awal Kristen (abad 1 XII) dimana pada masa ini umumnya pengambilan bunga dilarang. Mereka merujuk masalah pengambilan bunga kepada Kitab Perjanjian Lama yang juga dimani oleh Kristen.<sup>6</sup>

1. St. Basil (329-379) menganggap mereka yang memaka bunga sebagai tidak berperikemanusiaan. Baginya mengambil bunga adalah mengambil keuntungan dari orang yang memerlukan. Demikian juga mengumpulkan emas dan kekayaan dari air mata dan kesusahan orang miskin.
2. St. Geory dari Nyssa (335-395) mengutuk praktik bunga Karena menurut nya pertolongan melalui pinjaman adalah palsu. Pada awal kontrak seperti membantu, tetapi pada saat menagih dan meminta imbalan bunga bertindak sangat kejam.
3. St. amborse mengecam pemakan bunga sebagai peniipu dan pembelit (rentenir).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), total jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2010 yaitu 237.641.326 jiwa. Dengan rincian penduduk muslim memiliki presentase sebesar 87,18%. Kristen 6.96%. Katolik 2.91%, Hindu, 69%. Budha 0,72%, Khong Hu Cu 0,05%.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama muslim. Akan tetapi berdasarkan data dari beberapa sumber seperti media cetak, media internet menunjukkan bahwa perlahan-lahan jumlah masyarakat non yang menggunakan jasa perbankan syariah semakin meningkat.<sup>8</sup>

Muslim Hal ini diperkuat dengan pernyataan manajer Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo yang penulis wawancarai

---

<sup>6</sup> *Ibid*

<sup>7</sup> <http://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?search-Tabel Penduduk+Menurut Kelompok+Umur+dan+Agama+yang+Dianut&tid=320&search-wilayah Indonesia&wid=0000000000&lang=id>

<sup>8</sup> Wawancara dengan Manajer Bank Syariah Metro Madani cabang

pada observasi awal yang menyatakan bahwa sebagian nasabah di bank tersebut ada yang beragama non muslim. Hal ini membuktikan bahwa Bank Syariah dapat bersaing dengan Bank Konvensional dalam menarik minat masyarakat, terlepas dari agama apakah yang dianut oleh masyarakat itu sendiri. Ditambahkan lagi keterangan dari manajer bank Metro Madani tersebut bahwa nasabah non muslim tidak hanya menggunakan produk pembiayaan tetapi juga tabungan.<sup>9</sup>

Berdasarkan kenyataan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang non muslim terhadap mempengaruhi preferensi nasabah Bank Syariah. Data yang penulis ambil berupa aspek-aspek yang berpengaruh terhadap preferensi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa Perbankan Syariah yaitu dari aspek pelayanan, produk, promosi, dan reputasi Bank Syariah.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap di Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan ?
2. Faktor-faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Manajer Bank Syariah Metro Madani cabang Jati Mulyo pada tanggal 4 april 2016.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan
2. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan mempengaruhi preferensi masyarakat non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan yaitu:

1. Bagi Bank Syariah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah sehingga dapat membantu menginformasikan keinginan dan pandangan mereka, agar dapat dilakukan peningkatan kinerja khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran.
2. Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai Bank Syariah sehingga dapat memberikan pandangan yang lebih jelas lagi tentang Bank Syariah.
3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu mengenai manajemen Perbankan Syariah.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Bank Syariah**

##### **1. Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga.<sup>1</sup> Bank syariah yang disebut tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasinya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.

Sedangkan menurut Perwataatmadja, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist.<sup>2</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut, bank syariah berarti bank tata cara bermuamalat secara Islam yakni mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Atau dengan kata lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasinya.

---

2002 <sup>1</sup> Muhamad., manajemen Bank Syariah Yogyakarta: AMPYKPN,

<sup>2</sup> ibid



disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.<sup>3</sup> Prinsip syariah dalam pengelolaan harta menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. Harta harus dimanfaatkan untuk hal-hal yang produktif terutama kegiatan ekonomi dalam menghasilkan keuntungan. Oleh sebab itu diperlukan suatu lembaga perantara yang menyambungkan masyarakat pemilik modal dan pengusaha yang memerlukan dana.

### **Perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

Tabel 1.1 berikut ini<sup>4</sup>

<b>Bank Syariah</b>	<b>Bank Konvensional</b>
1. Melakukan investasi yg halal	1. Investasi yang halal dan haram
2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa	2. Memakai perangkat bunga
3. Profit dan falah orientad	3. Profit Orientad
4. Hubungan dentgan nasabah dalam bentuk kemitraan	4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk debitur dan kreditur
5. Penghimpunan dana penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	5. Tidak terdapat dewan jenis

---

<sup>3</sup> Muhamad, *Ibid.*, h. 13

<sup>4</sup> M. Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, Surakarta: Muhammadiyah University Pers, 2006, h. 16

Berikut uraian beberapa perbedaan anatara bank syariah dan bank konvensional dari tabel tersebut:<sup>5</sup>

- a. Bank Syariah hanya melakukan investasi yang halal karena berorientasi pada Al-Qur'an dan Hadist, sedangkan bank konvensional melakukan investasi yang halal dan haram dikarenakan sistem yang mereka gunakan berasal dari barat dimana terkandung budaya kapitalisme yang kental dan hanya mengutamakan keuntungan semata.
- b. Sistem yang digunakan oleh bank syariah adalah profit sharing (bagi hasil) dan bank konvensional menggunakan sistem interest (bunga) yang cenderung mengikat dan memberikan masyarakat dengan ekonomi yang rendah.
- c. Bank syariah mencari keberkahan dunia dan akhirat dengan cara mencari keuntungan dengan berasaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. Sedangkan bank konvensional hanya mencari keuntungan semata.
- d. Hubungan antara bank syariah dengan nasabahnya adalah dalam bentuk kemitraan. Dimana system bagi hasil yang digunakan bank syariah menjadikan nasabah sebagai mitra kerja yaitu sebagai shahibul'al'mal (pengelola usaha) dan bank syariah mudharib (pemilik modal). Sedangkan hubungan antara nasabah dengan bank pada bank konvensional adalah debitur-kreditur, dimana bank hanya memberikan pinjaman, tabungan, deposito dll dalam bentuk bunga.
- e. Bank syariah memiliki lembaga yang menaungi dan mengawasi sistem dan operasionalnya yaitu Dewan Pengawas

---

<sup>5</sup> Ibid

Syariah sedangkan bank konvensional tidak memiliki dewan sejenis.

Bank Syariah adalah bank yang berasaskan kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik yakni<sup>6</sup> Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya

- a. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (time value of money)
- b. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai alat komoditas
- c. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
- d. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang
- e. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad

## **2. Dasar Hukum Perbankan Syariah**

Adapun dasar hukum dari perbankan syariah yaitu:<sup>7</sup>

- a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Sejak diberlakukannya UU No. 7 Tahun 1992. yang memposisikan bank syariah sebagai bank umum dan bank pengkreditan rakyat, memberikan angin segar kepada sebagian umat muslim yang anti-riba, yang ditandai dengan mulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal Rp. 106.126.382.000,00

---

<sup>6</sup> Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*, PT Grasindo, Jakarta, 2005, h. 74-75

<sup>7</sup> Sholuhuddin, Op. Cit, h. 20

Namun tidak hanya itu, tercatat bahwa bank- bank (pedesaan) Islam pertama di Indonesia adalah BPR "Mardatillah" (BPRMD) dan BPR "Berkah Amal Sejahtera". Keduanya beroperasi atas dasar hukum Islam (syariah) dan terletak di Bandung. Keduanya mulai mengoperasikan usahanya pada tanggal 19 Agustus 1991. Meskipun UU No. 7 Tahun 1992 tersebut tidak secara eksplisit menyebutkan pendirian bank syariah atau bank bagi hasil dalam pasal-pasalnya, kebebasan yang diberikan oleh pemerintah melalui deregulasi tersebut telat memberikan pilihan bebas kepada masyarakat untuk merefleksikan pemahaman mereka atas maksud dan kandungan peraturan tersebut.

b. Undang-undang No. 10 Tahun 1998

Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Karena itu, UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang- undang No. 7 Tahun 1992 hadir untuk memberikan kesempatan meningkatkan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

c. Undang-undang No. 21 Tahun 2008

Undang-undang yang secara spesifik mengatur tentang perbankan syariah adalah undang-undang Nomor 21 Tahun 2008. Undang-undang ini muncul setelah perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan.

Usaha Bank Syariah dalam menjalankan fungsinya adalah menghimpun dana dari nasabah dan menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad-akad yang terdapat dalam ekonomi Islam. Seperti mudharabah, wadi'ah, masyarakat, murabahah, atau akad-akad lain yang tidak bertentangan dengan hukum Islam.

#### d. Fatwa Majelis Ulama Indonesia

Selain dasar hukum yang telah disebutkan di atas, landasan hukum Islam yang dimaksud dalam perbankan syariah adalah fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga tertentu yang berwenang sebagaimana yang diatur pada pasal 1 poin ke-12 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008: prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Meskipun tidak disebutkan secara langsung, undang-undang memberikan Dewan Syariah Nasional MUI sebagai lembaga yang berwenang fatwa sekaligus berwenang mengeluarkan Dewan Syariah yang merekomendasikan ditempatkan pada bank-bank syariah dan unit usaha syariah.

MUI sebagai salah satu lembaga yang dipercaya oleh undang-undang maupun Peraturan Pemerintah untuk mengeluarkan acuan berupa fatwa, telah mengeluarkan kurang lebih 43 fatwa terkait dengan perbankan syariah. Di antaranya adalah fatwa tentang giro dengan menggunakan sistem wadi'ah, yaitu pada fatwa DSN No. 01/DSN-MUI/IV/2000. Pada fatwa ini, giro yang berdasarkan Wadi'ah ditentukan bahwa:

- 1) Dana yang disimpan pada bank adalah bersifat titipan
- 2) Titipsn (dana) ini dapat di ambil kapan saja( on call)
- 3) Tidak ada imbalan uang disyaratkan dalam bentuk pemberian yang besifat sukarela dari pihak bank.

### 3. Prinsip-prinsip Bank Syariah

Bank syariah memiliki empat prinsip dalam menjalankan kinerjanya yaitu:<sup>8</sup>

a. Prinsip Keadilan

Imbalan atas dasar bagi hasil atau margin keuntungan yang ditetapkan atas kesepakatan bersama antara bank dan nasabah. Bank tidak boleh mwndzolimi nsabah dengan menetapkan bagi hasil atau margin secara sepihak, demikian pula sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt sala surat Asy-Syu'ara' ayat 183:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

*Artinya: "Dan janganlah kalian merugikan manusia, pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela dimuka bumi dengan membuat kerusakan". (Q.S Asy-Syu'araa': 183)*

b. Prinsip Kemitraan

Nasabah penyimpan dana, pengguna dana dan bank memiliki hak, kewajiban, beban menanggung resiko dan keuntungan

---

<sup>8</sup> Ketua Asosiasi Perbankan Syariah Indonesia cabang Lampung, Seminar Nasional Ekonomi Islam Program Pascasarjana IAIN Raden Intan: "Keunggulan Perbankan Syariah dalam Pengembangan Bisnis di Lmapung", Bndar Lampung, 2008, h. 2-3

yang berimbang. Saling menguntungkan dan tidak ada eksploitasi.

c. Prinsip Universalitas

Tidak mengenal suku, agama, ras, dan golongan. Yang artinya Islam bertujuan untuk membentuk masyarakat dengan tatanan sosial yang solid. Dalam tatanan itu, setiap individu diikat oleh persaudaraan dan kasih sayang bagi satu keluarga yang universal dan diikat batas geografis. Hal ini sesuai dengan firman Allah yang berbunyi:

يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ  
لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*Artinya: Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari sepasang laki-laki dan perempuan serta menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha mengenal. (QS Al- Hujaraat: 13)*

d. Prinsip Transparansi

Adanya prinsip keterbukaan antara bank dan nasabah dalam penetapan margin atau bagi hasil.

Prinsip diatas menjadi pedoman bank syariah pada saat bekerja sama dengan nasabah sehingga bank syariah dapat menjadi mitra yang tepat untuk pelaku usaha mikro, kecil yang umumnya lemah dari berbagai aspek sehingga mempunyai bargaining power yang rendah dan mudah dizolimi mitra kerjanya, dan setiap produk Bank Syariah telah memperoleh pengesahan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Selain itu bank syariah tidak mengenal bunga dalam sistim perbankannya karena hal itu sangat dilarang dalam Al-Qu'an. (QS.Al-baqarah 278-279)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ  
فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ  
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. "(Q-S Al-Baqarah: 278-279)*

#### **4. Fungsi Bank Syariah**

Fungsi bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional, dimana fungsi bank konvensional adalah sebagai penghubung antara pihak yang kelebihan dana dan membutuhkan dana selain menjalankan fungsi jasa keuangan. Sedangkan dalam bank syariah mempunyai empat fungsi, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Manajer Investasi, dimana bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah. Bank syariah dapat melakukan fungsi ini dari segi penghimpunan dana khususnya dana mudharabah. Karena bank syariah sebagai manager investasi

---

<sup>9</sup> Sofyan S Harahap, dkk, Akuntansi Perbankan Syariah PSAK 59-2003, LPFE Usakti, Jakarta, 2004, h. 5-8



maka dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun tersebut dapat menghasilkan bagi pemiliknya.

- b. Investor, dimana bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, yaitu bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan.
- d. Sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- e. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai suatu ciri yang melekat pada entitas keuangan Islam.<sup>10</sup>

## **5. Sistem Operasional Bank Syariah**

Lahirnya UU No. 10 Tahun 1998 yang merupakan amandemen atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, maka di Indonesia dikenal dua sistem perbankan<sup>11</sup> yaitu sistem bank konvensional dan sistem bank syariah. Sistem operasional bank syariah adalah menekankan adanya sifat ta'awun ( tolong menolong) sehingga ada prinsip bagi hasil yang dikenal dengan profit and loss sharing. Secara umum, sistem operasional bank syariah dibagi menjadi dua macam yaitu sistem penghimpun dana dan sistem penyaluran dana.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institute Banking Indonesia, Konsep, Produk, Implementasi Operasional Bank Syariah, Jakarta: Kroya Uniperss, 2002, h. 23-24

<sup>11</sup> Dikutip dari Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Evi Yupiter dan Raina Linda Sari, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan, 2012

<sup>12</sup> Evi Yupiter, Raina Linda Sari., ibid

a. Sistem Penghimpun Dana

Metode penghimpun dana yang digunakan oleh bank-bank konvensional didasari oleh teori Keynes yang mengemukakan bahwa orang yang membutuhkan uang untuk tiga kegunaan, yaitu fungsi transaksi, cadangan dan investasi. Berbeda dengan hal tersebut, bank syariah tidak melakukan pendekatan tunggal dalam menyediakan produk penghimpun dana bagi nasabahnya. Pada dasarnya, dana bank syariah terdiri atas:

1) Modal

Modal adalah dana yang diserahkan oleh para pemilik (owner). Dana modal dapat digunakan untuk pembelian gedung, tanah, perlengkapan, dan sebagainya yang secara tidak langsung menghasilkan fixed asset. Selain itu modal juga dapat digunakan untuk hal-hal produktif, yaitu disalurkan menjadi pembiayaan. Pembiayaan yang berasal dari modal, hasilnya tentu saja bagi pemilik modal, tidak dibagikan kepada pemilik dana lainnya. Mekanisme penyertaan modal pemegang saham dalam perbankan syariah, dapat dilakukan melalui musyawarah *fi sahm* *asy-syarikah* atau *equity participation* pada saham perseroan bank.

2) Titipan (Wadi'ah)

Salah satu prinsip yang digunakan bank syariah dalam memobilisasi dana adalah dengan menggunakan prinsip titipan. Akad yang sesuai dengan prinsip ini ialah *al-wadi'ah*. Dalam prinsip ini, bank menerima titipan dari nasabah dan bertanggung jawab penuh atas titipan tersebut. Nasabah sebagai penitip berhak untuk mengambil setiap saat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku

3) Investasi (Mudharabah)

Akad yang sesuai dengan prinsip investasi adalah *mudharabah* yang mempunyai tujuan kerjasama antara

pemilik dana (shahibul maal) dengan pengelola dana (mudhorib), dalam hal ini adalah bank. Pemilik dana sebagai deposan di bank syariah berperan sebagai investor murni yang menanggung aspek sharing risk dan return dari bank. Deposan, dengan demikian bukanlah lender atau kreditor bagi bank seperti halnya pada bank konvensional.

b. Sistem Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana di bank syariah dapat dikembangkan dengan tiga model, yaitu:

- 1) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual-beli. Prinsip jual beli ini dikembangkan menjadi bentuk pembiayaan mudharabah, salam dan istishna.
- 2) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa (Ijarah). Transaksi ijarah dilandasi dengan adanya pemindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada obyek transaksinya. Bila pada jual beli obyek transaksinya adalah barang, maka ijarah obyek transaksinya jasa.
- 3) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk kerjasama yang ditujukan untuk usaha guna mendapatkan sekaligus barang dan Jasa, dengan prinsip bagi hasil. Prinsip bagi hasil untuk produk pembiayaan di bank syariah dioperasionalkan dengan pola-pola musyarakah dan mudharabah. Jasa layanan perbakan, yang dioperasionalkan dengan pola hiwalah, rahn, al-qardh, wakalah, dan kafalah. Dan juga ada pinjaman kebajikan (sosial) bagi nasabah yang sangat lemah nasabah tidak dibebani sesuatu apapun kecuali hanya mengambil pokoknya.

## **B. Produk Jasa Perbankan Syariah**

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi tiga bagian besar yaitu<sup>13</sup>

1. Produk penghimpun dana (Funding)<sup>2</sup>
2. Produk penyaluran dana (Financing)
3. Jasa perbankan

### **1. Produk Penghimpun Dana ( Funding )<sup>14</sup>**

Penghimpun dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip Wadi'ah dan Mudharabah.

#### *a. Prinsip Wadi'ah<sup>15</sup>*

Prinsip wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah yang diterapkan pada produk rekening giro. Wadi'ah dhamanah berbeda dengan Wadi'ah amanah. Dalam Wadi'ah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam Wadi'ah dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas sehingga ia boleh harta titipan keutuhan memanfaatkan harta titipan tersebut. Ketentuan umum dari produk ini adalah :

- 1) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sehingga pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak dimungkinkan menanggung kerugian. Bank memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat tapi tidak boleh diperjanjikan dimuka..

---

<sup>13</sup> Adiwarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan, PT Grafindo Persada, h. 97

<sup>14</sup> Adiwarman A. Karim, h. 107

<sup>15</sup> *Ibid*

- 2) Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Khususnya bagi pemilik rekening giro, bank dapat memberikan buku cek, bilyet giro, dan debit card.
- 3) Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat mengenakan pengganti biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi.

*b. Prinsip Mudharabah*<sup>16</sup>

Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai shahibul maal (pemilik modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola).

Rukun mudharabah terpenuhi sempurna (ada mudharib, ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagi hasilnya, ada nisbah, dan ada ijab kabul). Prinsip mudharabah ini diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dan deposito berjangka.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan dana, prinsip mudharabah terbagi menjadi dua, yaitu :

1) *Mudharabah Mutlaqah*

Dalam mudharabah mutlaqah tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun. Nasabah tidak memberikan persyaratan apapun kepada bank, ke bisnis apa dana yang disimpannya itu hendak disalurkan, atau menetapkan penggunaan akad-akad tertentu, atau mensyaratkan dananya diperuntukan bagi nasabah tertentu. Jadi bank memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dana ini ke bisnis manapun yang diperkirakan menguntungkan. Dari penerapan mudharabah mutlaqah ini dikembangkan produk

---

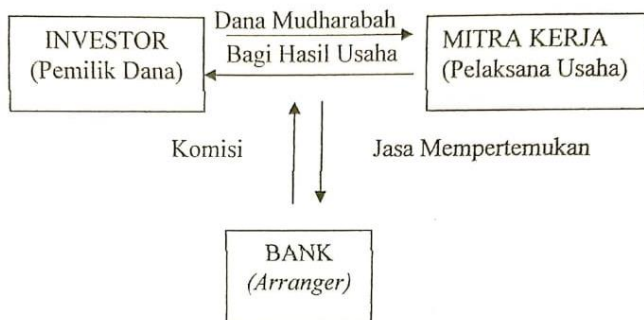
<sup>16</sup> Adiwarman A. Karim, *Ibid.*, h. 108

tabungan dan depositi, sehingga terdapat dua jenis penghimpundana, dan deposito yaitu tabungan mudharabah mudharabah.

## 2) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah muqayyadah terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Mudharabah muqayyadah on balance sheet Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus (restruced investment) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh bank.
- b. Mudharabah muqayyadah of balance sheet Jenis mudharabah ini merupakan penyaluran kepada dana mudharabah langsung pelaksana usahanya, dimana bank bertindak sebagai perantara ( arranger) mempertemukan antara pemilik dana denganpelaksana usaha. Pemilik dana dapat yang menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank dalam mencari bisnis (pelaksana usaha).



Gambar 1.1: Skema Pembiayaan Mudharabah of Balance Sheet

## 2. Produk Penyaluran Dana (Financing)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam empat kategori yang di bedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

a. Pembiayaan *dengan prinsip jual-beli*<sup>17</sup>

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (transfer property). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang di jual.

Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni sebagai berikut:

1) *Pembiayaan Murabahah*

Murabahah, yang berasal dari kata ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok di tambah keuntungan (margin).

Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan murabahah selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan.

2) *Pembiayaan Salam*

Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli sementara nasabah sebagai penjual. Dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 97

Ketentuan umum pembiayaan salam adalah sebagai berikut:

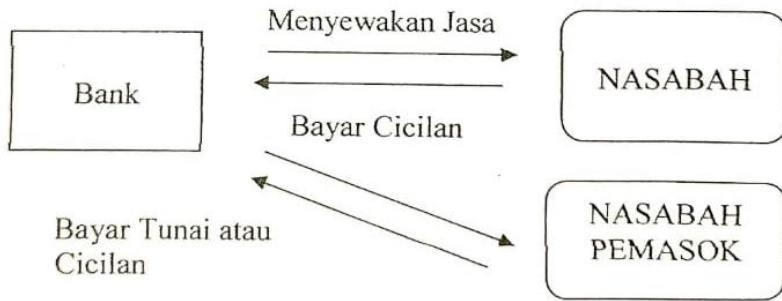
- a. Pembelian hasil produksi harus diketahui spesifikasinya secara jelas seperti jenis, macam, ukuran, mutu, dan jumlahnya.
- b. Apabila hasil produksi yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan akad maka nasabah (produsen) harus bertanggung jawab dengan cara antara lain mengembalikan dana yang telah diterimanya atau mengganti barang yang sesuai dengan pesanan
- c. Mengingat bank tidak menjadikan barang yang dibeli atau dipesannya sebagai persediaan (inventory), maka dimungkinkan bagi bank untuk melakukan akad salam kepada pihak ketiga ( pembeli kedua ), seperti BULOG, pedagang pasar induk atau rekanan. Mekanisme seperti ini disebut dengan paralel salam.

### 3) *Pembiayaan Istishna*

Produk istishna menyerupai produk salam, tapi dalam istishna pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran skim Istishna dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

Ketentuan umum pembiayaan Istishna adalah spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu dan jumlahnya. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad istishna dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.



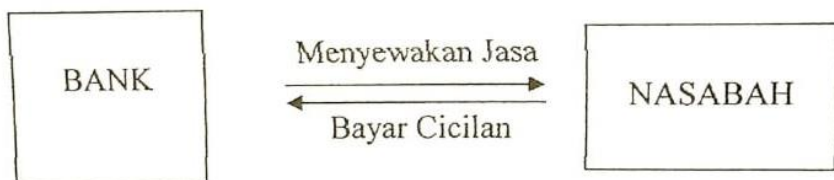


Gambar: 1.2: Skema Pembiayaan Isthisna

b. Pembiayaan dengan prinsip sewa (Ijarah)<sup>18</sup>

Transaksi Ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, tapi pembedanya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.

Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal ijarah muntahhiyah bittamlik (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa



Gambar 1.3: Skema Pembiayaan Ijarah

<sup>18</sup> Adiwarman A. Karim, *Ibid.*, h. 101

c. Pembiayaan dengan *prinsip bagi hasil*<sup>19</sup>

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut :

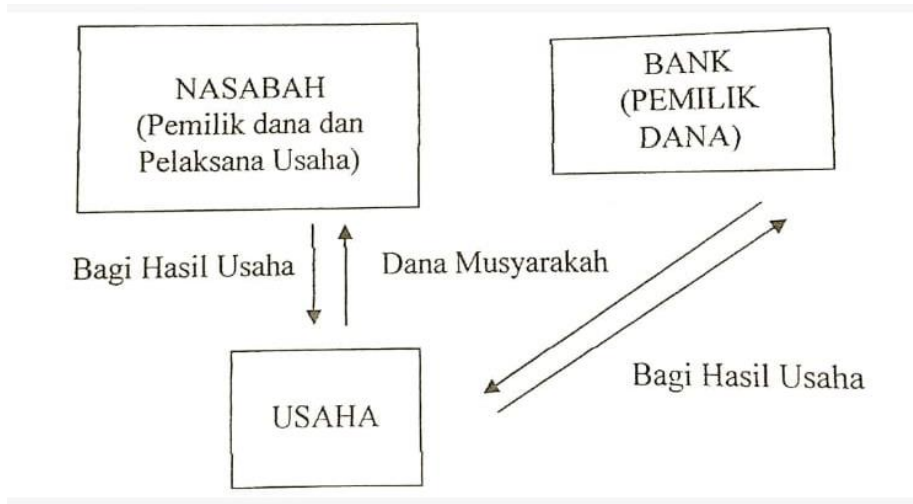
1) Pembiayaan Musyarakah

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah (syirkah atau syarkiah). Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perangan (trading asset), kewiraswastaan (entrepreneurship), (properti), kepandaian (skill), kepemilikan peralatan (equipment) atau intangible asset (seperti hak paten atau goodwill), kepercayaan atau reputasi (credit-worthiness) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan merangkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak atau tanpa batasan waktu menjadikan produk ini sangat fleksibel.

---

<sup>19</sup> *ibid*



*Gambar 1.4: Skema Pembiayaan Musyarakah*

Ketentuan umum pembiayaan musyarakah adalah sebagai berikut :

- a) Semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek musyarakah dan dikelola bersama sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek. Pemilik modal dipercaya untuk menjalankan proyek musyarakah dan tidak boleh melakukan tindakan seperti :
  - (1) Menggabungkan dana proyek dengan harta pribadi
  - (2) Menjalankan proyek musyarakah dengan pihak lain tanpa izin dari pemilik modal lainnya.
  - (3) Memberi pinjaman dari pihak lain modal
  - (4) Setiap pemilik mengakhiri kerja sama apabila :
    - a) Menarik diri dari perserikatan
    - b) Meninggal dunia
    - c) Menjadi titik cakup hukum
- b) Biaya yang timbul dalam pelaksanaan proyek dan jangka waktu proyek harus diketahui bersama. Keuntungan dibagi

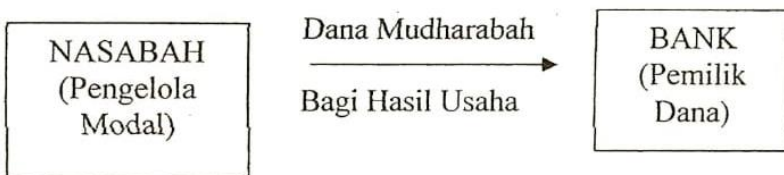
sesuai porsi kesepakatan sedangkan kerugian dibagi sesuai dengan kontribusi modal.

- c) Proyek yang akan dijalankan harus disebutkan dalam akad. Setelah proyek selesai maka nasabah mengembalikan dana tersebut bersama bagi hasil yang telah disepakati untuk bank.

## 2) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (shahib al-maal) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerja sama dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari shahib al-maal dan keahlian dari mudharib.

Perbedaan yang esensial dari musyarakah dan mudharabah terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu diantara itu. Dalam mudharabah, modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam musyarakah modal berasal dari dua pihak atau lebih.



*Gambar 1.5: Skema Pembiayaan Mudharabah*

Ketentuan umum pembiayaan mudharabah adalah sebagai berikut :

- a) Jumlah modal yang diserahkan kepada nasabah selaku pengelola modal harus diserahkan tunai, dan dapat berupa uang atau barang yang dinyatakan nilainya dalam satuan

uang. Apabila modal diserahkan dalam satuan bertahap, harus jelas tahapannya dan disepakati bersama

- b) Hasil dari pengelolaan modal pembiayaan mudharabha dapat diperhitungkan dengan cara yakni :
    - (a) Perhitungan dari pendapatan proyek (revenue sharing)
    - (b) Perhitungan dari keuntungan proyek (profit sharing)
  - c) Hasil usaha dibagi sesuai dengan persetujuan dalam akad, pada setiap bulan atau waktu yang disepakati. Bank selaku pemilik modal menanggung seluruh kerugian kecuali akibat kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah, seperti penyalahgunaan dana
  - d) Bank berhak melakukan pengawasan terhadap pekerjaan namun tidak berhak mengintervensi atau mencampuri urusan pekerjaan/ usaha nasabah.
- d. Pembiayaan dengan akad pelengkap<sup>20</sup>

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi diajukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini, dibolehkan untuk meminta pengganti biaya- biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini.

- 1) Hiwalah (Alih Utang - Piutang) Tujuan fasilitas hiwalah adalah untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan proses produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang. Untuk mengantisipasi resiko

---

<sup>20</sup> Adiwarman A.Karim, *ibid.*, h. 104

kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan pihak yang berutang dan kebenaran transaksi antara yang memindahkan piutang dengan yang berutang. Misalnya seorang supplier bahan bangunan menjual barangnya kepada pemilik proyek yang akan dibayar dua bulan kemudian. Karena kebutuhan supplier akan likuiditas, maka ia meminta bank untuk mengambil alih piutangnya. Bank akan menerima pembayaran dari pemilik proyek



*Gambar: 1.6: Skema Hiwalah*

## 2) Rahn (gadai)

Tujuan akad rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria:

- a) Milik nasabah sendiri
- b) Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan riil pasar
- c) Dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank atas izin nasabah, bank dapat

menggunakan barang tertentu yang di gadaikan dengan tidak mengurangi nilai dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang tersebut rusak atau cacat, maka bank harus bertanggung jawab. Apabila nasabah wapresiasi, bank dapat melakukan penjualan barang yang digadaikan tas perintah hakim. Apabila hasil penjualan melebihi kewajibannya, kelebihan milik terssebut menjadi nasabah, dan jika hasil penjualan terssebut lebih kecil dari kewajibannya, maka nasabah harus menutupi kekurangannya.

### 3) Qardh

Qardh adalah pinjaman uang. Aplikasi qardh dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu :

- a) Sebagai pinjaman talangan haji, dimana calon haji diberikan pinjman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran biaya Nasabah akan perjalanan haji. melunasinya sebelum keberangkatan haji.
- b) Sebagai pinjaman tunai (cash advanced) dari produk kartu kredit syariah. Dimana nasabah diberi keleluasan untuk menari kuang tunai milik bank melalui ATM. Nasabah akan mengembalikannya sesuai waktu yang ditentukan.
- c) Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, dimana menurut perhitungan bank akan memberatkan si pengusaha bila diberikan pembiayaan dengan skema jual beli, ijarah, atau bagi hasil.
- d) Sebagai penjaman kepada pengurus bank, dimana bank menyediakan fasilitas ini untuk memastikan terpenuhi

kebutuhan pengurus bank. Pengurus bank akan mengembalikan dana pinjaman itu secara cicilan melalui pemotongan gajinya.

Pembiayaan dengan prinsip jual-beli barang, ditujukan untuk memiliki sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha ditunjukkan kerja sama yang guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.

### **3. Jasa Perbankan<sup>21</sup>**

Selain menjalankan fungsinya, sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (surplus unit), bank syariah pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan.

Jasaa perbankan tersebut antara lain berupa :

a. Sharf (jual beli valuta asing)

Pada prinsip nya jual beli valuta asing sejalan dengan jual ,beli sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jula beli valuta asing ini.

b. Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kotak simpanan (safe deposit box) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (custodian). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

Adiwarman A.karim, ibid., h.112

---

<sup>21</sup> Adiwarman A.karim, ibid., h.112



## C. Preferensi Masyarakat

### 1. Pengertian Preferensi

Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.<sup>22</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan sesuatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktifitas atas situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Andi Mappiare definisi preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut, atau kecenderungan<sup>24</sup>

Preferensi atau minat dalam pandangan islam, Al-Qur'an membicarakan tentang minat terdapat dalam surat Al-Alaq ayat 1-3. Pada surat pertama surat tersebut perintahnya adalah agar kita membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam artian tekstual akan tetapi juga semua aspek. Apakah itu tuntutan untuk membaca cakrawala jagad yang merupakan tanda memahami apa yang sebenarnya hal yang menarik minat kita dalam kehidupan ini:

---

<sup>22</sup> Poerwadaminta, W.J.S., *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, 2006, h. 769

<sup>23</sup> Dikutip dari rifa atul Machmudah, *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah dibank syariah* Op.Cit, h.24

<sup>24</sup> Andi Mappiare, *psikologi Orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*, Surabaya: Usana Offset Printing, 1994, h. 62

إِذَا بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ - ١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ - ٢ إِذَا وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ - ٣

*Artinya: Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, (QS Al-Alaq 1-3)*

Jadi betapapun bakat dan minta merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah SWT, kepada kita. Namun, itu bukan berarti kita hanya berpangku tangan dan minta serta bakat tersebut berkembang dengan sendirinya.<sup>25</sup>

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya preferensi, secara garis besar dikelompokkan menjadi dua yaitu :<sup>26</sup>

- a. Dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian) dan
- b. Berasal dari luar, mencakup lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat crowd berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya preferensi, yaitu :
  - (a) Dorongan dari dalam individu, misal dorongan untuk makan akan membangkitkan preferensi untuk bekerja atau mencari penghasilan, minta terhadap produksi makanan, dan lain-lain

---

<sup>25</sup> Andi Mappiare, Op.Cit., h. 273

<sup>26</sup> Rifa atul Machmudah, Op.cit., h.25

- (b) Motif sosial dapat menjadi faktor yang membangkitkan preferensi untuk melakukan suatu aktifitas tertentu.
- (c) Faktor emosional, preferensi mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

#### **D. Faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap bank syariah**

Menurut Zulfahmi, faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah adalah sebagai berikut:<sup>27</sup> tidak adanya bunga (riba), seluruh produk sesuai dengan syariah, sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, produk yang beragam, menarik, inovatif. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Promosi dari bank, adanya dorongan dari pihak lain. Reputasi yang baik dari bank. Suku bunga di bank konvensional tidak tetap.

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Definisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang konsumen dengan lain atau diperlukan orang penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> M.Sholahudin, Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam, Surakarta:Muhammadiyah University Press, 2006,h.34

<sup>28</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, h.221. Sedyana, Perilaku Konsumen, Bandung: Presko, 1995, h.2.

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan (serviced quality) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.<sup>29</sup>

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perbankan agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran dalam modal SERQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman. Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (expected service).<sup>30</sup> Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, yaitu sebagai berikut:<sup>31</sup>

a. Tangibles (bukti fisik)

Suatu bentuk penampilan fisik, peralatan, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

b. Reliability (keandalan)

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya reliability (kehandalan) dari para pegawai bank tersebut. Keandalan dalam layanan dapat dilihat dalam ketepatan memenuhi janji secara akurat dan

---

<sup>29</sup> A. Parasuraman, Valerie A. Zeitham, Leonard Berry, A Conceptual Model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing* volume 49

<sup>30</sup> Parasuraman, et al., dalam buku, Tjiptono, Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* edisi 3, 2011, h.180

<sup>31</sup> Ibid.

terpercaya. 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. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-qur'an surat An-Nahl ayat 91 yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْآيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ  
جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

*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)*

Ayat diatas dimaksudkan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Para nasabah akan lebih loyal pada bank yang akan selalu menepati janji daripada bank yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.

c. Responsiveness ( daya tanggap)

Suatu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya berkerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan

dan diselesaikan dengan baik secara tepat dan cepat apabila dilkuaqn oleh orang yang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kepercayaan merupakan suatu amanat, apabila amanat tersebut disia siakan, akan berdampak pada ke tidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan layanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesinal malalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang nya dan mengerjakan pekerjaannya secara tepat dan cepat

d. Assurance (jaminan)

Adanya jaminan juga ,dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi bank terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini dapat dirtujukan melalui kemampuan terhadap karyawan atas pengetahuan terhadap produk-produk secara tepat, kualitas, akeramah tamahan, karyawan atas pegetahuan perkataan atau kesopanan dalam dalam menanamkan kepercayaan meberikan nasabah terhadap bank. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga mebuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan

e. Empathy (perhatian)

Selain empat hal diatas, kualitas pelayanan juga dapat diliihat dari faktor (empati) yang dapat diberikan oleh karyawan terhadap nasabah atau konsumen. Sikap empati ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian bribadi dan memahami kebutuhan para nasabah maupun calon nasabah serta keluhan konsumen.

Perwujudan dari sikap empati ini, membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati. Membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Dalam perbankan syariah juga melayani nasabah yang bukan beragama islam.

Ajaran islam mengatakan, bahwa diturunkannya agama islam adalah untuk menjadai rahwat bagi seluruh alam. Oleh karena itu, tidak adanya halangannya untuk melayani nasabah Non-Islam selama hal itu tidak merugikan kedua belah pihak.<sup>32</sup> Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap melayani yang baik dan sesuai dengan etika islami adalah dengan bersikap sopann, santun dan bersabat dalam berelasi dengan mitra bisnisnya. Sikap melayani juga merupakan salah satu ajaran yang cukup mewarnai pola kerja umat kristiani.

## **2. Promosi**

### **a. Pengertian promosi**

Promosi merupakan cara untuk memberitahukan kepada masyarakat. Secara definisi promosi adalah<sup>33</sup> merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal senang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan sarana ajang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Karnaen Perwataatmadja,., dan H.M. Syafii Antoni, Apa dan Bagaimana bank islam, Yogyakarta: dharma bakti wakaf, 1992, h. 51

<sup>33</sup> Indriyo Gitosudarmo, manajemen pemasaran, yogyakarta: BPFEEYY yogyakarta. 19997. H.237S

<sup>34</sup> Kasmir, Op.Cit., H 175

Al-Arif, M Nur Rianto mengungkapkan arti promosi adalah suatu upaya atau kegiatan perusahaan dalam mempengaruhi "konsumen aktual" maupun "konsumen potensial" agar mereka mau melaksanakan pembelian terhadap produk yang ditawarkan pada saat ini atau dimasa yang akan datang. Konsumen aktual adalah konsumen yang langsung membeli produk yang ditawarkan pada saat atau sesaat promosi produk tersebut lacarkan perusahaan. Dan konsumen potensial adalah konsumen yang berminta melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan perusahaan dimasa yang akan datang.<sup>35</sup>

Menurut tjiptono, promosi pada hakekatnya adalah suatu komunikasi pemasaran, aktifitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.<sup>36</sup>

h.34

Ada beberapa hal yang menarik untuk dikaji perihal bagaimana hukum promosi produk seperti itu dalam perspektif islam, dan bagaimana akibat hukumnya. Terutama jika memang yang dibenarkan antara suatu promosi dengan ketentuan yang dibenarkan dalam hukum islam. Promosi merupoakan tindakan memuji dan mengelu-elukan atas suatu barang atau jasa yang ditawarkan. Tentunya hal tersbut tidak terlepas dari pujian yang benar (Haqa) atau yang mengandung kebohongan (Ghayr Haqa) jika pujian itu benar maka

---

<sup>35</sup> Al-Arif, M Nur Rianto, dasar-dasar pemasaran bank syariah, bandung: Alfabeta 201.h. 218

<sup>36</sup> Tjiptono, 60 Cara Cerdas Mengelola Perusahaanh, jakarta: elek Media Kompetindo, 2002, h.219



hukumnya boleh, hal ini didasarkan pada beberapa alasan yaitu.<sup>37</sup>

- 1) Prinsip dasar dalam muamalah adalah mubah atau boleh.
- 2) Promosi telah menjadi kebutuhan ekonomi manusia.
- 3) Promosi menyerupai dengan aktifitas makelar dan praktek pemakelaran dan dalam syariat islam diperbolehkan. memberi kewenangan atau
- 4) Syariat sendiri kebolehan pada seseorang untuk memuji dirinya sendiri. Jika demikian tentu saja memuji produk juga diperbolehkan. Hal ini didasarkan dalil Al- Qur'an dalam surat Yusuf ayat 55 yang berbunyi

عليم حفيظ إني الأرض خزائن على أجعلنى قال

(QS. Yusuf: 55)

Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".

(QS Yusuf: 55)

Selanjutnya dalam promosi mengandung pujian yang tidak benar atau mengandung kebohongan (Ghayr Hagga) maka hukumnya adalah haram. Lantaran didalamnya terdapat kebohongan, tipuan, dan menyembunyikan cacat produk yang dilarang oleh sara. Dalam promosi hal yang perlu diperhatikan adalah pemilihan bauran promosi (promotion mix), bauran promosi terdiri dari:

- 1) Iklan (Advertising)
  - 2) Promosi penjualan (sales promotion)
  - 3) Hubungan masyarakat (public relation)
  - 4) Informasi dari mulut ke mulut (word of mouth)
  - 5) Surat pemberitahuan langsung (direct mall)
- pemasaran dapat memilih sarana yang dianggap sesuai

---

<sup>37</sup> Syahbul Bachri. Antologi Kajian Islam 15, Jakarta: Gema Insani

untuk mempromosikan jasa mereka. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam promosi,

- 1) Identifikasi audiens target
- 2) Tentukan tujuan promosi
- 3) Kembangkan pesan yang disampaikan
- 4) Pilih bauran promosi (baik persoalan mampu non Persoalan

### **b. Tujuan Promosi**

Tujuan dari promosi adalah untuk menginformasikan (informing), mempengaruhi dan membujuk (persuading) serta mengingatkan (reminding) tentang perusahaan dan bauran pemasarannya."<sup>38</sup>

Tujuan promosi ada empat yaitu :

- 1) Memperkenalkan diri
- 2) Membujuk
- 3) Modifikasi, dan
- 4) Membentuk tingkah laku serta mengingatkan kembali tentang produk dan perusahaan yang bersangkutan. Pada prinsipnya tujuan dari promosi adalah menjelaskan bila produk masih baru maka perlu memperkenalkan atau menginformasikan kepada konsumen bahwa saat ini ada produk yang tidak kalah dengan produk yang lama. Setelah konsumen mengetahui produk yang baru, diharapkan konsumen akan terpengaruh dan terbujuk sehingga beralih ke produk tersebut.<sup>39</sup>

## **3. Reputasi**

Reputasi bank diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan, kepercayaan yang akhirnya akan menciptakan brand image bagi suatu perusahaan. Reputasi yang

---

<sup>38</sup> "Al-Arif, M Nur Rianto, dasar-dasar pemasaran bank syariah, bandung: alfabeta, 201, h 221

<sup>39</sup> ibid

baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank. Suatu kepercayaan adalah pikiran deskriptif oleh seseorang mengenai suatu hal.<sup>40</sup>

Reputasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah nama baik. Pandangan paling dominan dalam literatur menunjukkan bahwa sikap terhadap merk yaitu reputasi atau penyedia jasa lebih merupakan evaluasi keseluruhan jangka panjang dibanding elemen kepuasan.

Berdasarkan konsep di atas dapat dijelaskan kembali bahwa peringkat obligasi syariah dapat ditentukan berdasarkan beberapa kriteria, antara lain yaitu :

- a. Kondisi keuangan perusahaan penerbit obligasi syariah, semakin baik kondisi keuangan dari penerbit obligasi syariah, maka semakin baik peringkat dari obligasi syariah tersebut.
- c. Sistem akuntansi yang dipakai oleh perusahaan tersebut, semakin baik sistem akuntansi yang dipakai, akan memperlihatkan bahwa informasi keuangan perusahaan yang dibutuhkan oleh manajemen guna mempermudah pengelolaan perusahaan berlangsung sangat baik, maka hal tersebut dapat mempengaruhi peringkat suatu obligasi syariah, semakin baik sistem akuntansi yang dipakai maka semakin baik pula peringkat suatu obligasi syariah.
- c. Rasio profitabilitas perusahaan, artinya seberapa besar tingkat efektifitas perusahaan dalam baik semakin laba, menghasilkan profitabilitasnya maka semakin baik pula peringkat suatu obligasi syariah.

---

<sup>40</sup> Philip Kotler, Op.Cit.h.243

- d. Arus kas yang dialami oleh perusahaan, artinya baik pengelolaan penerimaa semakin dan kas perusahaan sehingga penggunaan memaksimalkan peerusahaan dalam mencapai hal tersebut juga mempengaruhi tujuannya, yang diterbitkan oleh peringkat obligasi syariah perusahaan tersebut, semakin baik arus kas yang dialami maka semakin baik pula peringkat yang dimiliki oleh satu obligasi syariah
  
- f. Tingkat flesibilitas keuangan, sebuah perusahaan yang memiliki tingkat fleksibilitas keuangan yang tinggi akan lebih mampu malalui periode yang buruk, semakin tinggi fleksibilitas keuangan maka semakin kecil resiko kegagalannya, hal tersebut memperngaruhi tinggkat dari obligasi syariah yang diterbitkan, semakiin tinggin tingkat fleksibilitas keuangan, maka semakin tinggi pula peringkat yang dilmiliki oleh suatu obligasi syariah.

Obligasi syariah yang dicatat dibursa efek indonesia haraus memiliki rating yang tinggi. benar-benar investmen grade lantaran ketatnya aturan yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) adaoun kriteria peringkat investmen grade antara lain yaitu:<sup>41</sup>

- a. Memiliki fundamental usaha yang kuat
- b. Memiliki fundamental keuangan yang kuat
- c. Memiliki citra yang baik bagi publik

---

<sup>41</sup> "Nurul huda, mustafa edwin nasution, Investasi pasda pasar .. h.

Obligasi tiga dan dua-A adalah obligasi yang sangat aman. Obligasi satu-A dan tiga B juga cukup kuat disebut obligasi yang layak investasi atau investmen grade. Dan obligasi ini merupakan obligasi berperingkat paling rendah yang secara hukum diperkenankan untuk dipegang oleh bank dan investor.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Brigham Houston, dasar-dasar Manajemn Keuangan, terjemahan oleh ali akbhar yulianto, dari judul asli Essential Of Management, (jakarta: salemba empat. 2010) h. 300.s

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis, Sifat dan Pendekatan Penelitian.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, jenis penelitian adalah lapangan (Field Research) yaitu penelitiann yang bertujuan mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok. lembaga atau masyarakat yang berada pada objek penelitian.<sup>1</sup> Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Metro Madani yang berada di desa Jati Mulyo. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Penelitian deskriptif analitis adalah penelitan yang memaparkan data yang didapat di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisa dengan menggunakan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis.<sup>2</sup> Dengan pendekatan sosiologis, peneliti akan menggambarkan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo

### B. Sumber Data

Penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo. Sumber data dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu *Person, Place dan Paper*<sup>3</sup> ketiga kategori tersebut dalam penelitian ini dapat ditemui pada :

---

<sup>1</sup> Sumardi Suryabrata, Metodologi Penelitian, Jakarta PT.Raja Grafindo Persada, 1998.h.22

<sup>2</sup> Joko Subagyo, Metode Penelitian, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 1998.h.22

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan *Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998,h.11

- a. *Person* disini adalah selain Nasabah Non Muslim juga manajer Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo terkait dengan data nasabah non muslim dapat diketahui faktor-faktor sehingga yang mempengaruhi *preferensi* mereka terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo.
- b. *Place* adalah Kelurahan Jati mulyo Kecamatan Jati Agung sebagai lokasi Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo.
- c. *Paper* disini adalah data nasabah yang didapat dari Bank Syariah Metro Madani dan juga buku-buku atau tulisan-tulisan yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *preferensi* nasabah.

### **C. Tehnik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data**

Dalam rangka memperoleh data yang valid dan (dapat dipertanggung jawabkan) penelitian memerlukan tehnik pengumpulan data yang tepat. Adapun penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **1. Wawancara**

Tehnik wawancara dalam penelitian ini digunakan faktor-faktor yang untuk menjangkau data mengenai mempengaruhi *preferensi* nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo. Adapun model wawancara yang digunakan disini adalah wawancara campuran yaitu gabungan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

#### **2. Dokumentasi**

Tehnik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk menghimpun data terkait dengan profil nasabah non muslim serta data lain yang terkait. Dokumen penunjang dalam penelitian ini diperoleh dari kantor Kecamatan Jati Mulyo dan buku-buku literatur terkait tentang preferensi nasabah terhadap Bank Syariah.

Teknik Analisis Data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yaitu analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi Reduksi Data (*data reductio*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan data verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).<sup>4</sup> Teknik analisis data yang penulis lakukan adalah dengan cara menggali data dari para nasabah non muslim secara terus menerus sampai dengan tidak di dapatkan lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis yang dilakukan meliputi :

- Reduksi:

Pada tahap reduksi yang peneliti lakukan adalah hal-hal memilih yang pokok merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

- Penyajian Data

Teknik penyajian data yang peneliti lakukan adalah dengan menyajikan secara naratif dalam bentuk uraian singkat. Data tentang nasabah non muslim yang diteliti kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi mereka terhadap Bank Syariah disajikan secara naratif dalam bentuk uraian-uraian singkat.

- Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan yang akan dilakukan adalah berdasarkan data yang sudah dianalisis dengan menggunakan metode tertentu kemudian hasilnya merupakan sebuah kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian

---

<sup>4</sup> Prof.DR. Lexy J.Moleong, MA, Metodologi Penelitianm *Kualitatif* Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2011, h, 239



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian.**

##### **1. Profil Kelurahan Jati Mulyo Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan**

Kelurahan Jati Mulyo merupakan bagian wilayah Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Kecamatan Jati Agung semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Kecamatan Jati Agung terletak paling utara Kabupaten Lampung Selatan dan terbentuk berdasarkan Undang-Undang No.22 Tahun 1999, Syarat Menteri Dalam Negeri Nomor : 188.138/173/POUD tanggal 17 juni 1999 perihal petunjuk pelaksanaan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 1999 dan surat keputusan Gubernur KDH Tk I Lampung tanggal 13 Agustus 1999 No.81 Tahun 1999. Meresmikan/ mendefenitifkan Kecamatan Jati Agung dengan Ibu kota Marga Agung yang meliputi 21 Desa <sup>1</sup>geografis Kecamatan Jati Agung Wilayah lain adalah :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan KecamatanSekampung Udik. Kabupaten Lampung Timur.
  2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan dan Kota Madya Bandar Lampung.
  3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan
  4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Lampung Timur.
- kecamatan Jati Agung, 29 agustus 2016

---

<sup>1</sup> Dokumentasi dari data BPS kabupaten selatan dan Profilkecamatan Jati Agung, 29 agustus 2016

Penduduk kecamatan Jati Agung tersebar di 21 Desa, berikut ini adalah nama tabel gambaran jumlah penduduk di tiap-tiap desa yang ada dikecamatan jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

**Tabel 1.1**  
**Kepadatan Penduduk Di Kecamatan Jati Agung di**  
**Tiap Desanya**

NO	DESA	LUAS (KM/SEGI)	PENDUDUK (JIWA)	KEPADATAN PRNDUDUK (JIWA/KM)
1.	Way Huwi	1535	11725	76384
2.	Jatimulyo	10.53	15.315	1.454,41
3.	Bandar Agung	5.56	2.110	379,50
4.	Gedong Harapan	3.65	544	149.01
5.	Gedung Agung	5.33	1.350	253.28
6.	Margo mulyo	7.01	24.56	350.36
7.	Sidodadi asri	12.97	5.276	406.78
8.	Purwotani	20.02	2.262	112,99
9.	Sumber Jaya	11.17	3.862	367.81
10.	Margodadi	6.87	2.942	367.81
11.	Margo Lestari	10.11	2.584	255.59
12.	Marga agung	10.50	3.862	367.81
13.	Marga	5.01	3.004	599.60

	kaya			
14.	Sinar rezeki	22.01	2.712	447.83
15.	Sidoharjo	10.04	2.712	270.12
16.	Rejomulyo	12.00	5.374	447.83
17.	Karang Aanyar	48.10	15.559	337.51
18.	Fajar baru	7.56	5.608	741.80
19.	Karang Sari	7.25	4.124	568.51
20.	Karang rejo	45.45	4.789	105.37
21.	Margo mulyo	5.00	1.709	341.80

Sumber Data: Dokumentasi Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan

Desa Jati Mulyo merupakan bagian dari wilayah kecamatan Jati Agung, dibawah ini data umum desa Jati Mulyo<sup>2</sup>:

#### DATA UMUM DESA

Nama Desa : Jatimulyo  
Tipe Desa : Swadaya  
Kecamatan : Jati Agung  
Kabupaten : Lampung Selatan  
Provinsi : Lampung  
Nama Kepala Desa: SUHARNO

#### DATA GEOGRAFI

1. Luas Wilayah : 10.53km<sup>2</sup>
2. Jumlah Penduduk : 15.315 Jiwa

---

<sup>2</sup> Dokumentasi kelurahan Jati Mulyo, 1 september 2016

- Laki-laki : 7.786 Jiwa  
 Perempuan : 7.529 jiwa
3. Jumlah Dusun : 12 Dusun
  4. Jumlah RT : 57 RT
  5. Jumlah KK : 3.778 KK
  6. Ketinggian laut<sup>3</sup> : 120 M dari permukaan

**Tabel 1.2**  
**Distribusi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

NO	Kelompok Umur	L	P	Jumlah	%
1	≤ 1 Tahun	87	87	174	1,12%
2	1- ≤ 5 Tahun	570	477	1047	6,74%
3	5- ≤ 12 Tahun	1332	1047	2379	15,3%
4	12- ≤ 20 Tahun	1340	1336	2676	17,23%
5	20- ≤ 45 Tahun	3295	3182	6477	41,7%
6	≤ 45 Tahun	1410	1453	2863	17,91%
	<b>Jumlah</b>			15.553	100%

**Tabel 1.3**  
**Disribusi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak pernah sekolah	571	3,487%
2	Belum sekolah	1907	11,65%
3	Tidak/belum tamat SD	1557	9,51%
4	Tamat SD/ sederajat	5186	31,67%
5	Tamat SLTP/ sederajat	3126	19,09%

---

<sup>3</sup> ibid

6	Tamat SLMU/ sederajat	3139	19,17%
7	Perguruan tinggi/ sederajat	888	5,42%
	<b>Jumlah</b>	15.533	100%

*Sumber Data: Dokumentasi Desa Jati Mulyo Lampung Selatan*

**Tabel 1.4**  
**Distribusi Penduduk Menurut Mata Pencarian**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	Petani	2165	17,98 %
2	Pekerja buruh/pabrik	2067	17,16%
3	Pedagang	597	4,96%
4	PNS/ABRI	328	2,73%
5	Karyawan swasta	682	5,66%
6	Wiraswasta	1546	12,84%
7	Pensiunan	430	35,12%
8	Lain-lain	4227	100%
	<b>Jumlah</b>	15.533	100%

*Sumber Data: Dokumen Desa Jati Mulyo Lampung Selatan*

**Tabel 1.5**  
**Distribusi Penduduk Menurut Agama**

NO	AGAMA	Jumlah	%
1	Islam	15.189	96,94%
2	Protestan	50	0,32%
3	Katholik	413	2,64%
4	Hindu	0	0%
5	Budha	16	0,10%
	<b>Jumlah</b>		100%

## 2. **Profit PT BPRS METRO MADANI**

### **Sejarah Singkat**

Bank pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah islam dalam kegiatan oprasionalnya. Dalam hukum PT BPRS Metro Madani adalah UU nomor 7 tahun 1992 nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>4</sup>

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaris Hermazulia, SH di Bandar Lampung no. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang di syahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia (HAM) nomor C-16872 HT.01.01. TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.<sup>5</sup>

Saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang, 1 (satu) kantor Kas dan 1 (satu) Kantor Layanan Kas. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 Nopember 2009, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 Juli 2012, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 dan Kantor Kas Metro di 15a Kampus Kota Metro sejak 01 Oktober 2011, serta Kantor Layanan Kas di RSU Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.NPWP Nomor 02.247.5-321.000 tanggal 27 Januari 2007.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Dokumentasi Bank Metro Madani Cabang Jati Mulyo

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Ibid

## **Visi dan Misi**

### **Visi**

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan ummat.

### **Misi**

1. Menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya
2. Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, share holder dan karyawan.

### **Struktur Kepengurusan**

Kepengurusan PT. BPRS Metro Undang-Undang Perseroan Terbatas dan ketentuan Bank Indonesia tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terdiri dari:

#### **Dewan Komisaris**

Komisaris Utama : Prof. Dr. Hi. Marzuki Noor, M.S.

Komisaris : Indah Purnomowati, S.Ip.,M.Esy

#### **Dewan Pengawas Syariah**

Ketua DPS : Drs. H. Hadi Rahmat, M.A

Anggota DPS : Ust. Ahmad Sujino, M.Pdi

#### **Dewan Direksi**

Direktur Utama : Ratna Kartika Sari, S.E., M.Si.

Direktur : H. Suhartono Niti Prawiro, S.E.

#### **Kinerja Perusahaan**

Indikator keuangan BPRS Metro Madani terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun :<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dokumentasi Bank Metro Madani Cabang Jati Mulyo

(dlm ribuan Rp)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ASSET	5.43	11.2	18.8	27.7	34.0	48.3	58.2	69.8
PEMBIAYAN	1.65	56.7	70.2	74.9	15.4	39.8	36.1	36.5
TABUNGAN	3	51	69	44	29	86	08	80
DEPOSITO	4.43	7.15	12.8	18.2	21.4	29.6	37.0	48.3
	6.65	7.18	03.5	77.9	50.0	59.8	02.2	50.3
	9	41	75	33	21	31	10	08
	1.29	3.40	4.26	7.21	11.8	17.1	15.5	19.4
	7.14	7.46	4.57	1.50	16.9	53.0	85.5	48.7
	5	0	4	3	47	62	23	31
	2.38	5.35	5.27	6.67	10.7	15.1	17.5	17.8
	2.00	9.50	5.90	8.00	18.0	44.2	45.5	91.6
	0	0	0	0	00	50	35	00

(dlm ribuan Rp)	2014	2015
ASSET	79.3	95.9
	41.3	17.3
	78	74
PEMB	51.6	50.8
IAYA	84.5	54.8
AN	87	46
TABU	21.8	28.3
NGAN	28.8	94.9
	15	83
DEPO	18.1	28.2
SITO	49.5	60.6
	00	00



## **Layanan Utama**

Saat ini PT. BPRS Metro Madani telah melayani lebih dari 4.000 nasabah penyimpan dana dan lebih dari 2.000 nasabah UMKM yang telah menggunakan layanan pembiayaan dari Sebagai lembaga yang berfungsi menjadi intermediasi antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana maal) dengan masyarakat yang (shahibul membutuhkan dana (mudharib), dalam menjalankan operasional perbankan syariah, produk-produk BPRS Metro Madani adalah sebagai berikut :

### **1. Pendanaan**

Produk Penghimpunan Dana terdiri dari:

- Tabungan dengan prinsip Wadiah (titipan) :  
Tabungan Syariah Metro Madani (TSMM)

Tabungan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat kapan saja nasabah membutuhkan

- Tabungan dengan prinsip Mudharabah  
Tabungan yang penarikannya sesuai dengan tujuannya antara lain: Tabungan Haji iB, Tabungan Qurban iB, tabungan Pendidikan iB, tabungan walimah iB
- Deposito Investasi dengan prinsip Mudharabah

Simpanan yang ditujukan untuk berinvestasi dalam jangka waktu tertentu dan berbagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Jangka waktu mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

## 2. Pembiayaan

Produk Pembiayaan BPRS Metro Madani dasar akad Syariah antara lain:

- Jual beli : *Murabahah, Salam, Istishna*
- Syirkah dengan bagi hasil : *Mudharabah, musyarakah*  
Sewa menyewa : *Ijarah, Ijarah muntahiyah bittamlik*
- Pinjam meminjam : *Qordh/Qardhul hasan*
- Jasa pelayanan : *Ijarah multijasa, kerjasama talangan haji/umroh*
- Gadai Emas Syariah : *Rahn*

## 3. Pelayanan Payment point

Melayani pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, rekening listrik dan transfer antar bank online<sup>8</sup>

### Jaringan Kantor

#### Kantor Pusat Metro

Jalan Diponegoro No. 5 Metro Pusat, Kota MetroProvinsi Lampung, Dokumentasi Bank Metro Madani cabang Jati Mulyo  
Telephone/fax: (0725) 44365 / 49669, **email** : [bprs.metromadani@yahoo.co.id](mailto:bprs.metromadani@yahoo.co.id)

#### Kantor Cabang Unit II

Jalan Lintas Timur Unit II Desa Banjar Agung, Kecamatan Jati Agung Kabupaten Tulang BawangPropinsi Lampung,  
Telephone/fax: (0726) 750601

---

<sup>8</sup> Dokumentasi Bank Metro Madani cabang Jati Mulyo

**Kantor Cabang Kalirejo**

Jalan Jendral Sudirman Pasar Kalirejo, Lampung Tengah  
Propinsi Lampung, Telephone/fax: (0729) 370400

**Kantor Cabang Tulang Bawang Barat**

Jalan Jendral Sudirman Desa Daya Murni Kecamatan Tumijajar  
Kabupaten Tulang Bawang Barat Propinsi Lampung,  
Telephone/fax: (0724) 3200016/ (0724) 3200015

**Kantor Cabang Jatimulyo**

Jalan Senopati no 99 Jati Mulyo Kecamatan Jati Agung Lampung  
Selatan Propinsi Lampung Telp/ Fax: (0721) 8011920/ (0721)  
8011918

**Kantor Kas Metro**

Jalan KH Dewantara 15 A Kampus Kota Metro Propinsi  
Lampung, Telephone/fax: (0725) 45332/49669

**Kantor Layanan Kas**

Jalan Soekarno Hatta No. 42 Mulyo Jati 16c, Kota Metro Propinsi  
Lampung, (RSU Muhammadiyah Metro)<sup>9</sup>

**Mitra Usaha**

1. Kelembagaan : Kementerian Perumahan Rakyat, Yayasan Dana Sejahtera Mandiri, Bapertarum-PN PT. Permodalan Nasional Madani, PT. Finnet, Trimitra Bandung, PT Pos Indonesia, PT. Syariah Alif System, Lazizmu, Dana Sehat Muhammadiyah Metro, PT. Telkom, PT. PLN Persero, RSU Muhammadiyah Metro, PT. Asuransi Takaful, PT. Asuransi Bumi Putera Syariah, PDM Kota Metro, PCM Kota Metro,

---

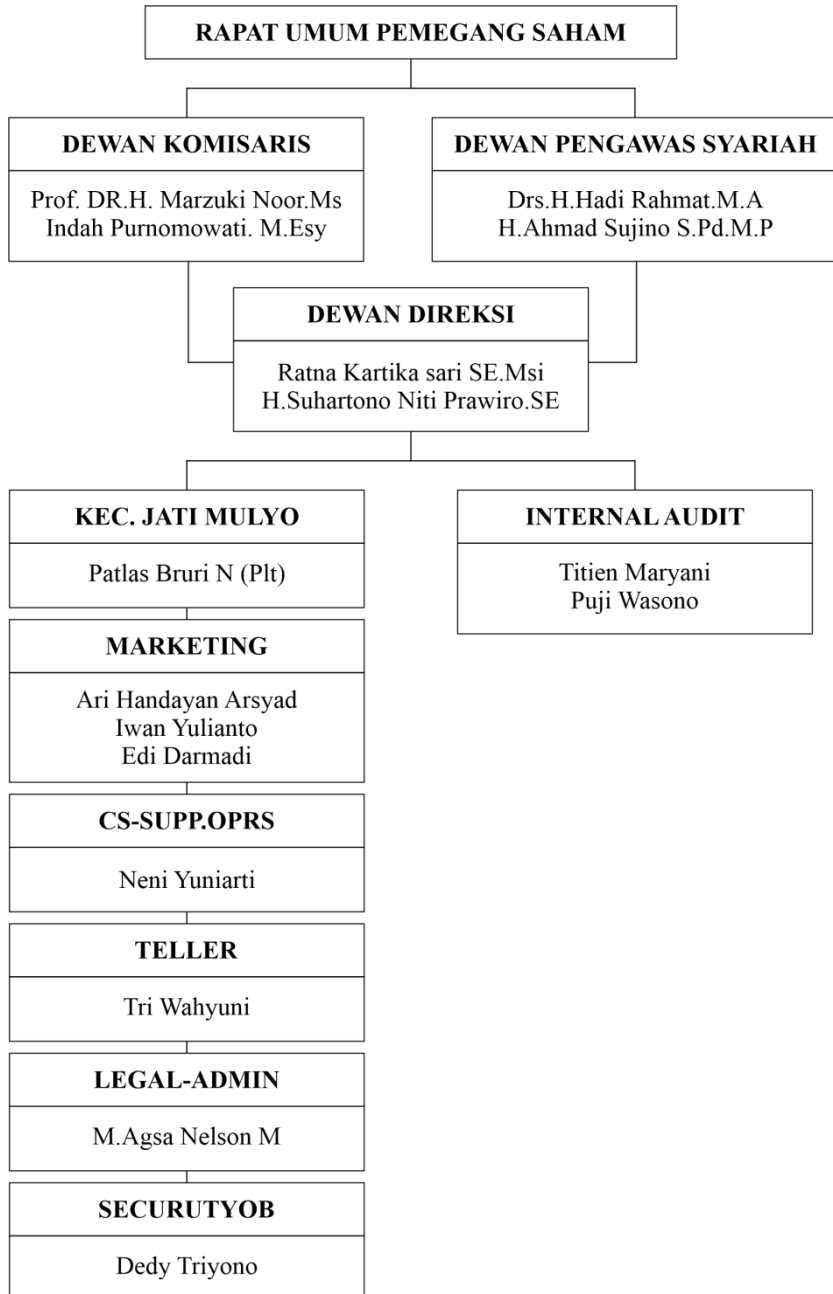
<sup>9</sup> ibid

2. Perbankan Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga Syariah Bandung, Bank Danamon Syariah Jakarta, Bank BNI Syariah Tanjung Karang, BPRS Kotabumi, BPRS Lampung Timur, BPRS Tanggamus, BPRS Bandar Lampung, BPRS MAU, BPRS Lampung Tengah, Bank Muamalat Indonesia, BPR Konvensional di wilayah Propinsi Lampung.
3. BMT: BMT Mentari, BMT Surya Abadi, BMT Al Hasanah, BMT Sepakat, BMT Sabilil Muttaqin, BMT El nDarussalam, BMT Duta Jaya
4. Lembaga Pendidikan : Universitas Muhammadiyah Metro, SMK/MA Muhammadiyah Kota Metro, Yayasan Gajah Mada, Yayasan Kartika, Pos Daya Lampung. Kota Metro, SMK/SMP/MI di Tulang Bawang tengah dan Barat, STAI Tulang Bawang, Bakti Mulia Institute, Yayasan Pendidikan Ganesha Dharma Bangsa, Idea Indonesia Metro serta sekolah-sekolah dari tingkat TK sampai perguruan tinggi di Kota Metro dan sekitarnya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Dokumentasi Bank Metro Madani Cabang Jati Mulyo

**SUSUNAN PERSONALIA PT.BPRS METRO MADANI  
CABANG JATI MULYO LAMPUNG SELATAN  
TAHUN 2016**



### 3. Temuan Penelitian

#### a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Dokumentasi di bank Syariah Metro Madani cabang Jati Mulyo Lampung Selatan bahwa nasabah non terdapat 5 muslim di Bank Syariah Metro Madani, berikut ini karakteristik nasabah non muslim tersebut :

**Tabel 1.6**  
**Data Nasabah Non Muslim<sup>11</sup>**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>TTL</b>	<b>Alamat</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Pendidikan</b>
1.	Petrus Sabar	Bandar Lampung 07 -07 1968	Margo Lestari RT/RW 02/01 Margo Lestari	Wiraswasta ( pembuat kusen)	SMA
2.	Petrus Sutriono	Lampung Selatan 25- 06-1969	Margo Lestari RT/RW 02/01 Margo Lestari	Wiraswasta (pedagang sayur rumahan)	SD
3.	Elisabet Esti Arningsih	Margodadi 18-06-1983	Margodadi RT/RW 02/02 Margodadi Jati Agung	Wiraswasta (penjahit)	SMA
4.	Arsi Handayani	Margodadi 13-08-1980	Dsn II margodadi RT/RW 03/02 Margodadi Jati Agung	Guru	D2

---

<sup>11</sup> Data dari Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo, 14 september 2016

5.	<b>Ignatus Lilik Siswanto</b>	<b>Jakarta 23-01--1963</b>	<b>Perum BKP Blok S No.265 LK II RT 28 Kemiling</b>	<b>Wirausaha (toko material)</b>	<b>S1</b>
----	---------------------------------------	--------------------------------	---	--	-----------

Kesimpulan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap para narasumber antara lain :

1. Wawancara dengan Petrus Sabar

Bapak Petrus mengatakan bahwa produk-produk dan jasa pada Bank syariah Metro Madani menguntungkan nasabah. Dengan penjelasan yang baik dari karyawan bank sehingga akad-akad yang digunakan mudah dipahami. Produk perbankan syariah cenderung memudahkan nasabah bahkan ada istilah pinjaman kebajikan (sosial) untuk nasabah yang lemah seara ekonomi dalam pinjaman ini nasabah tidak dibebani suatu apapun kecuali hanya mengembalikan pokoknya saja tentang sistem bagi hasil dirasakan membantu nasabah dimana keuntungan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan, jadi tidak ditetapkan sepihak.

Karyawan dalam membantu nasabah cepat dan tepat, bank selalu menepati janji, baik janji yang ditetapkan seara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi. Pengetahuan karyawan mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah sudah cukup baik terlihat dari karyawan tersebut melayani nasabah. Fasilitas yang dimiliki bank cukup memenuhi standar tidak terlalu mewah tetapi cukup membuat nasabah merasa nyaman. Perhatian bank terhadap kelancaran transaksi kepada nasabah cukup besar jika nasabah tidak bisa

datang ke bank maka pihak bank yang akan datang ke tempat tinggal nasabah untuk mengambil dana simpanan.

Media promosi yang digunakan oleh bank membantu nasabah untuk lebih memahami tentang bank syariah misalnya promosi melalui radio yang dilakukan berulang-ulang dan juga brosur yang berisi penjelasan penyebaran tentang bank syariah yang lebih terperinci lagi. Bank syariah tidak menentukan syarat khusus untuk nasabah dan calon nasabah berkaitan dengan suku, agama, Ras dan golongan.

Bank syariah belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim khususnya di daerah jati mulyo tetapi citra nya cukup baik karena Bank Syariah Metro Madani dinilai dapat menjadi mitra yang tepat untuk pelaku usaha mikro kecil yang umumnya lemah dalam berbagai aspek. Kerjasama pihak bank dengan pihak lain yang bapak Petrus ketahui adalah kerjasama dengan PT. PLN dalam hal pembayaran listrik dan transfer antar bank. Kemampuan permodalan bank Syariah Metro Madani dapat diandalkan yang mana titipan dana impanan dapat diambil kapan saja.<sup>12</sup>

## 2. Wawancara dengan Bapak Petrus Sriono.

Produk yang ditawarkan Bank Syariah Metro Madani dirasakan sangat menguntungkan terutama untuk para pelaku usaha kecil seperti bapak Sriono yang bekerja sebagai penjual sayur. Akad-akad yang digunakan cenderung mudah dipahami dan lebih banyak pada tujuan sosial. Usaha bapak Sriono termasuk kategori usaha

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Petrus Sabar pada tanggal 30 Oktober 2016



kecil yang hasilnya tidak menentu sehingga sistem bagi hasil dirasa sangat meringankan dibandingkan dengan sistem bunga, karenadengan sistem bagi hasil ini kewajiban bapak Sriono membayar kepada pihak bank disesuaikan dengan penghasilannya beda halnya yang terjadi di bank konvensional yang menggunakan sistem bunga.

Pelayanan karyawan bank cukup baik, sopan, ramah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Janji-janji pihak bank selalu ditepati termasuk janji-janji pada saat promosi baik di radio maupun janji-janji secara langsung. Pengetahuan karyawan sudah cukup baik, penjelasan yang diberikan mudah dipahami dan karyawan pun dengan sabar mendengar keluhan maupun menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah. Fasilitas yang dimiliki bank sebetulnya tidak terlalu mewah tapi cukup baik terutama kaitannya dengan keamanan dan kenyamanan nasabah. Perhatian bank terhadap kelancaran transaksi nasabah cukup besar, bahkan pihak bank melakukan sistem jemput bola yang tidak dilakukan oleh bank-bank konvensional pada umumnya.

Dari beberapa media yang digunakan Bank Metro Madani dalam hal promosi media dengan menggunakan brosur dan sosialisasi secara langsung menurut bapak sriono yang lebih mudah dipahami karena untuk hal-hal yang belum dipahami beliau bs bertanya langsung. Keberadaan Bank Syariah Metro Madani sangat diminati oleh berbagai lapisan masyarakat,terutama masyarakat dengan tingkat pendapatan menengah kebawah seperti dirinya. Promosi yang dilakukan[un bersifat umum tidak hanya untuk masyarakat muslim saja karena dari persyaratan

yang ada tidak ada satupun persyaratan yang membedakan tentang agama.

Bank Syariah Metro Madani pada saat ini sudah mulai populer dikalangan masyarakat non muslim khususnya di desa Jati Mulyo, karena ada beberapa teman bapak Sriono yang menanyakan tentang Bank Syariah Metro Madani kepadanya dan sepertinya temannya tersebut tertarik juga untuk menjadi nasabah di Bank metro madani tersebut. Citra Bank Syariah Metro Madani cukup baik dikalangan masyarakat non muslim karena sejauh ini tidak ada permasalahan yang berkaitan dengan simpan pinjam dan berdasarkan penilaian bapak Sriono Bank Syariah Metro Madani lebih mengutamakan sosial dari pada laba. Tentang kerjasama Bank Syariah Metro Madani dengan pihak lain bapak Sriono baru mengetahuinya kerjasama dengan PT. PLN karena bapak Sriono sering melakukan pembayaran rekening listrik melalui Bank Syariah Metro Madani tersebut. Kemampuan permodalan Bank Syariah Metro Madani cukup bisa diandalkan sejauh ini pengajuan pinjaman bapak Sriono yang awalnya kecil sampai sekarang sudah bertambah, hal ini dikatakan oleh bapak Sriono selain memang kemampuan permodalan Bank sudah baik juga disebabkan karena angsuran yang dilakukan bapak Sriono juga lancar sesuai dengan kesepakatan.<sup>13</sup>

3. Wawancara dengan ibu Elisabet Esti Arningsih  
bahwa:

Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Metro Madani sangat menguntungkan nasabah, sistem bagi hasil merupakan salah satu

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Petrus Sriono pada tanggal 12 november 2016

faktor yang menjadi pertimbangan ibu Elisabet untuk memilih Bank Syariah Metro Madani karena menurut beliau bunga itu tidak hanya dilarang dalam agama islam tapi dalam agama kristen juga dilarang, serta akad-akad yang digunakan dalam produk-produk Bank Syariah mudah dipahami.

Tentang pelayanan karyawan menurut ibu Elisabet sudah cukup baik, karyawannya ramah dan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dalam memberikan penjelasan mudah dipahami. Hal yang paling disukai ibu Elisabet kaitannya dengan pelayanan adalah sistem jemput bola yang dilakukan pihak bank. Karyawan bank bersedia untuk datang ke lokasi tempat usaha atau tempat tinggal nasabah untuk mengambil uang tabungan para nasabah sehingga nasabah tidak perlu repot-repot meninggalkan tempat usaha untuk datang ke bank dan menabung.

Promosi yang dilakukan oleh pihak bank dengan menggunakan berbagai media baik brosur dan melalui media radio tidak terlalu berpengaruh bagi ibu Elisabet karena beliau mengetahui tentang Bank Metro Madani melalui temannya yaitu ibu Asri Handayani. Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani ditujukan untuk berbagai lapisan masyarakat hal ini sesuai dengan jenis produk yang ditawarkan ada yang ditujukan untuk usaha kecil, ada yang ditujukan kepada nasabah sebagai pelajar dan lain-lain. Promosi yang dilakukan pihak bank tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja karena pihak bank juga melakukan penyebaran brosur pada masyarakat non muslim pada saat acara keagamaan di gereja-gereja.

Tentang variabel reputasi menurut ibu Elisabet sebetulnya Bank Metro Madani belum

terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim, tetapi memiliki citra yang cukup baik dan kemampuan permodalannya bisa diandalkan terbukti dengan pinjaman modal yang diajukan oleh ibu Elisabet dapat dipenuhi oleh pihak bank karena syarat-syarat yang diajukan juga sudah sesuai dengan ketentuan.<sup>14</sup>

#### 4. Wawancara dengan ibu Asri Handayani.

Menurut ibu Asri bahwa produk Bank Syariah Metro Madani menguntungkan nasabah. Akad yang digunakan awalnya kurang dipahami oleh ibu Asri akan tetapi dengan penjelasan yang diberikan oleh karyawan bank ibu Asri pun akhirnya memahami akad-akad yang digunakan oleh Bank Syariah Metro Madani. Ketentuan dalam produk perbankan Syariah memudahkan nasabah terutama cenderung dengan sistem bagi hasilnya kesepakatan sehingga dirasa bagi hasil tersebut tidak memberatkan nasabah.

Pelayanan karyawan Bank Syariah Metro Madani cukup baik kepada nasabah maupun calon nasabah. Dimulai dari awal masuk disambut oleh satpam yang menanyakan tujuan kita datang ke Bank tersebut kemudian mengarahkan untuk tahap-tahap berikutnya. Customer Servicenya juga santun dan ramah dalam melayani nasabah. Bank juga selalu menepati janji kepada nasabah baik janji berupa hadiah-hadiah

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Elisabet Esti Arningsih pada tanggal 29 oktober 2016

maupun janji-janji yang lain. Karyawan juga memiliki pengetahuan yang luas setiap pertanyaan yang diajukan ibu Asri langsung dijawab dengan penjelasan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Fasilitas yang dimiliki oleh bank cukup memadai hanya saja ketika bank ramai biasanya waktu menunggu cukup lama karena hanya ada satu Teller yang melayani antrian nasabah tersebut. Pihak bank juga sangat memperhatikan tentang kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi, karena sebagian besar nasabah di Bank Syariah Metro madani ini adalah pedagang yang terkadang tidak bisa meninggalkan tempat usahanya sehingga pihak Bank dapat mendatangi nasabah untuk mengambil uang tabungan walaupun dalam jumlah kecil.

Ibu Asri mengetahui tentang Bank Syariah Metro Madani awalnya dari promosi secara langsung atau personal selling yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Metro Madani yang bekerja sama dengan aparat desa. Promosi tersebut dilakukan di balai desa yang lokasinya tidak berjauhan dari Sekolah Dasar I Jati Mulyo tempat Ibu Asri Mengajar. Awalnya tetapi ketika ibu Asri mendapatkan penjelasan secara langsung dari teman sesama guru ditempatnya mengajar akhirnya ibu Asri menjadi semakin mudah memahami tentang Bank Syariah Metro Madani dan membuatnya tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani tersebut. Karena lokasi bank Syariah Metro Madani ditengah pasar Jati mulyo sehingga banyak pedagang juga yang menjadi nasabah jadi menurut ibu Asri bahwa Bank Syariah ditujukan untuk berbagai lapisan masyarakat. Promosi yang dilakukan juga bersifat universal dan tidak hanya ditujukan pada nasabah muslim saja karena dari ketentuan yang dibuat tidak ada larangan tentang perbedaan agama

Menurut ibu Asri sebetulnya Bank Syariah Metro Madani belum banyak diketahui oleh masyarakat non muslim terutama tentang ketentuan untuk menjadi nasabah. Pada umumnya masyarakat non muslim belum Bank mengetahui kalau Bank Syariah Metro Madani juga melayani nasabah non muslim. Syariah Metro Madani memiliki citra yang baik dikalangan nasabah karena selain melayani simpan pinjam Bank ini juga melayani pembayaran rekening telepon, listrik dan juga transfer antar bank, dll. Tentang permodalan menurut ibu Asri bank Syariah Metro Madani bisa diandalkan karena sejauh ini pinjaman yang diajukan oleh ibu Asri dapat dipenuhi sesuai dengan jumlah yang diajukan.<sup>15</sup>

5. Wawancara dengan Ignatus Lilik Siswanto.

Menurut bapak Lilik produk yang ditawarkan Bank Syariah Metro Madani sama menguntungkan kedua belah pihak baik pihak bank maupun pihak nasabah. Akad-akadnya juga mudah dipahami. Produk-produk perbankan syariah tidak memberatkan nasabah dimana beban resiko dan keuntungan yang berimbang. Bapak lilik pun sangat setuju dengan sistem bagi hasil dirasakan tidak memberatkan konsumen dibandingkan dengan sistem bunga yang ditetapkan pada bank-bank konvensional, dengan sistem bagi hasil ini Bank Mtero Madani lebih mengutamakan sikap tolong menolong atau sosial daripada mencari keuntungan sebesar- besarnya.

Pelayanan karyawan bank cukup baik tidak hanya kepada calon nasabah tetapi juga kepada nasabah lama. Janji-janji yang di berikan oleh pihak bank selalu ditepati baik janji-

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Asri Handayani pada tanggal 29 oktober 2006

janji pada saat promosi maupun janji-janji langsung yang diberikan bank. Pelayan karyawan kepada nasabah sudah cukup baik, karyawan memahami kebutuhan nasabah dan calon nasabah serta keluhan-keluhannya. Fasilitas bank cukup memadai hanya lahan parkir yang masih sempit sehingga ketika nasabah datang pada saat jam pasar dimulai nasabah cukup kesulitan memarkirkan kendaraan khususnya kendaraan roda empat. Perhatian pihak bank terhadap kelancaran transaksi cukup baik dimana bank juga melakukan sistem jemput bola.

Informasi tentang Bank Syariah Metro Madani diketahui bapak Lilik melalui temannya yaitu bapak Petrus sehingga bapak Lilik tidak bisa menjelaskan tentang pengaruh promosi terhadap pemahaman nasabah tentang Bank Syariah Metro Madani. Berdasarkan pengetahuan bapak Lilik tentang nasabah Bank Syariah Metro Madani berasal dari berbagai kalangan, pedagang sayur pelajar, usaha bengkel, bahkan ada juga dari kalangan pegawai negeri sipil. Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani sudah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja karena brosur juga dibagikan di gereja-gereja yang ada di sekitar desa Jati Mulyo.

Bank Metro Madani cukup populer dikalangan masyarakat non muslim karena desa Jati Mulyo tidak terlalu luas dan jumlah Banknya terbatas sehingga Bank Metro Madani cukup dikenal dikalangan masyarakat desa Jati Mulyo. Citra Bank Syariah Metro Madani ini cukup baik

terutama dikalangan masyarakat dengan tingkat pendapatan menengah kebawah. Bank Syariah Metro Madani juga bekerja sama dengan pihak-pihak lain baik PLN, Telkom, dll. Bapak lilik belum mengetahui apakah kemampuan modal yang dimiliki Bank Metro Madani dapat diandalkan yang beliau ketahui adalah pihak Bank selalu dapat menyediakan sejumlah uang tabungan yang di butuhkan nasabah<sup>16</sup>

## **B. Pembahasan.**

### **1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Non Muslim terhadap Bank Syariah.**

Dari hasil temuan penelitian diatas dengan menggunakan tehnik wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan adalah:

#### **1. Produk.**

Produk merupakan salah satu variabel penting dan sangat mempengaruhi preferensi nasabah terhadap keputusan memilih Bank Syariah Metro Madani dalam bertransaksi. Produk adalah barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar dimana barang atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini bahwa produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Metro Madani dirasakan menguntungkan nasabah terutama para pelaku usaha kecil. Akad- akad yang digunakan dalam produk-produk Bank Metro Madani pun mudah dipahami dan

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ignatus Lilik Siswanto pada tanggal 5 november 2016



lebih banyak kepada tujuan sosial karena prinsip bank syariah sendiri ada tolong menolong. Sistem bagi hasil yang merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan karena bunga tidak hanya dilarang dalam agama islam dalam agama kristen pun melarang adanya sistem bunga. Program bagi hasil memberikan kontribusi terbaik terhadap preferensi nasabah terhadap Bank Syariah Metro Madani. Bagi hasil dirasakan oleh nasabah memberikan keuntungan dengan tarap seimbang yang diberikan ke sesama nasabah dimana keuntungan dibagi rata sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Sistem bagi hasil juga dirasa tidak memberatkan nasabah karena ditetapkan berdasarkan kesepakatan dan bukan ditetapkan sepihak seperti halnya yang terjadi pada bank-bank konvensional yang menerapkan sistem bunga.

## 2. Pelayanan

Pelayanan juga merupakan faktor yang cukup berpengaruh terhadap preferensi nasabah non muslim kepada Bank Syariah Metro Madani. Pelayanan yang cepat dan akurat serta perilaku sopan karyawan sangat berpengaruh. Tentang pelayanan karyawan Bank Metro Madani cukup baik, ramah dan memiliki pengetahuan yang cukup luas sehingga dalam penjelasan kepada nasabah mudah dipahami. Jika memberikan bank syariah menjanjikan misalnya tentang janji-janji sesuatu pasti ditepati secara langsung ataupun janji-janji melalui promosi. Sebagian besar fasilitas bank sudah cukup baik walaupun tidak terlalu mewah tapi sudah cukup membuat nasabah merasa nyaman dalam melakukan

transaksi. Bank juga sangat memperhatikan tentang kelancaran transaksi nasabah yaitu dengan sistim jemput bola. Dalam sistim jemput bola ini karyawan bank datang ke lokasi tempat tinggal nasabah untuk mengambil uang tabungan nasabah setiap hari walaupun dengan jumlah yang terbatas sehingga nasabah tidak perlu repot-repot meninggalkan rumah atau tempat usahanya untuk datang menabung ke bank.

### 3. Promosi

Promosi merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta meningkatkan kualitas penjualan. Dalam kegiatan promosi yang dilakukan oleh Bank Metro Madani adalah dengan menyebarkan brosur, promosi melalui radio dan juga promosi secara langsung atau personal selling yaitu bekerjasama dengan aparat desa setempat. Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah ditujukan untuk masyarakat luas dari berbagai lapisan masyarakat mulai dari pelajar, karyawan pengusaha, petani, pedagang dan lain-lain. Promosi yang dilakukan sudah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja juga masyarakat non muslim hal ini terlihat dari syarat-syarat yang ditetapkan tidak membedakan suku, agama, Ras dan golongan. Beberapa nasabah non muslim tertarik pada Bank Syariah Metro Madani tidak semuanya disebabkan karena pengaruh promosi yang dilakukan oleh pihak bank tetapi ada sebagian nasabah yang tertarik pada Bank Syariah Metro Madani berdasarkan informasi dari mulut ke mulut.

#### 4. Reputasi Bank

Sebuah perusahaan dimana produk yang dihasilkan adalah jasa maka reputasi merupakan suatu hal sangat penting. Pada saat ini reputasi bank sangat penting dan menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih untuk bertransaksi, meningkatkan reputasi bank akan memberikan dampak positif terhadap pendapatan perusahaan dan keberadaan reputasi yang baik dapat memperkuat posisi perusahaan ketika berhadapan dengan pesaing.

Tentang reputasi sebetulnya Bank Syariah Metro Madani belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim tetapi memiliki citra yang baik. Guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan agar Bank Syariah Metro madani semakin dikenal di masyarakat Bank Syariah Metro Madani juga bekerjasama dengan pihak-pihak lain baik sesama lembaga keuangan maupun badan usaha milik swasta maupun pemerintah, antara lain PT. PLN, PT Telkom, dan bank Bank-bank swasta atau pemerintah lainnya. Syariah Metro Madani melayani pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, rekening listrik dan transfer antar bank online. Kemampuan permodalannya bisa diandalkan terbukti dengan pinjaman modal yang diajukan oleh nasabah dapat dipenuhi oleh pihak bank karena syarat- syaratnya yang diajukan juga sudah sesuai dengan ketentuan. Nasabah juga dapat mengambil tabungan kapan pun dan dengan jumlah berapapun sesuai dengan jumlah simpanan yang dimiliki.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani antara lain adalah mengenai:

Produk yang ditawarkan. Dari beberapa kelebihan tentang produk yang ditawarkan ,hal utama yang menjadi pertimbangan nasabah non muslim adalah tentang sistem bagi hasilnya, karena selain bunga dilarang juga dalam agama kristen bagi hasil juga dirasakan oleh nasabah memberikan keuntungan dengan tarap yang seimbang yang diberikan ke sesama nasabah dimana keuntungan dibagi rata sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan bukan ditetapkan sepihak seperti halnya yang terjadi pada bank-bank konvensional.

Pelayanan juga merupakan faktor utama menjadi pertimbangan nasabah non muslim untuk memilih Bank Syariah Metro Madani dalam melakukan transaksi Bank juga sangat memperhatikan tentang kelancaran transaksi nasabah yaitu dengan melakukan, karyawan bank datang ke lokasi tempat tinggal nasabah untuk mengambil uang tabungan nasabah setiap hari walaupun dengan jumlah yang terbatas sehingga nasabah tidak perlu repot-repot meninggalkan rumah atau tempat usahanya untuk datang menabung ke bank.

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh Bank Metro Madani adalah dengan menyebarkan brosur, promosi melalui radio dan juga promosi secara langsung atau personal selling yaitu bekerjasama dengan aparat desa setempat. Beberapa nasabah

non muslim tertarik pada Bank Syariah Metro Madani tidak semuanya disebabkan karena pengaruh promosi yang dilakukan oleh pihak bank tetapi ada sebagian besar nasabah yang tertarik pada Bank Syariah Metro Madani berdasarkan informasi dari mulut ke mulut atau word of mouth (*WOM*)

Tentang reputasi sebetulnya Bank Syariah Metro Madani belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim. Sejak Bank Syariah Metro Madani bekerjasama dengan pihak-pihak lain seperti dengan PT. PLN, PT Telkom, bank-bank swasta atau pemerintah lainnya dalam hal melayani pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, rekening listrik, transfer antar bank online dan lain-lain sehingga Bank Syariah Metro Madani mulai dikenal dikalangan masyarakat desa Jati Mulyo termasuk dikalangan masyarakat non muslim. Kemampuan permodalannya juga bisa diandalkan terbukti dengan pinjaman modal yang diajukan oleh nasabah dapat dipenuhi oleh pihak bank karena syarat-syaratnya yang diajukan juga sudah sesuai dengan ketentuan. Nasabah juga dapat mengambil tabungan kapan pun dan dengan jumlah berapapun sesuai dengan jumlah simpanan yang dimiliki.

2. Dari keempat faktor tersebut diatas disimpulkan faktor yang paling mempengaruhi preferensi nasabah non muslim terhadap Bank Syariah Metro Madani Cabang Jati Mulyo Lampung Selatan yaitu faktor produk dan pelayananlah yang memiliki pengaruh yang besar terhadap preferensi nasabah. Untuk faktor produk terutama tentang sistem bagi hasilnya dan untuk faktor pelayanan terutama tentang sistem jemput bola dimana karyawan mendatangi tempat tinggal atau tempat usaha nasabah untuk mengambil uang tabungan nasabah walaupun kadang dalam jumlah yang kecil.

## **B. Saran/ Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan Bank Syariah Metro Madani dan Bank-Bank Syariah pada umumnya yaitu :

1. Melihat variabel yang paling tinggi yang mempengaruhi preferensi nasabah non musim adalah variabel produk dan pelayanan, hendaknya produk yang ditawarkan lebih bervariasi lagi dengan tetap mempertahankan sistem bagi hasilnya yang merupakan keunggulan bank syariah dari bank konvensional. Tentang pelayanan hendaknya pelayanan kepada nasabah harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi, sebab apabila nasabah mulai kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan beralih ke bank lain. Ini bisa dilakukan dengan menambah wawasan terhadap para pegawai Bank Syariah Metro Madani dengan memberikan pelatihan tentang tehnik pelayanan.
2. Sebaiknya Bank Syariah Metro Madani melakukan inovasi terhadap pola promosi yang dilakukan sehingga agar masyarakat lebih tertarik lagi terhadap Bank Syariah Metro Madani termasuk masyarakat non muslim.
3. Reputasi Bank Syariah Metro Madani sudah cukup baik dan sebaiknya semakin ditingkatkan dengan memperhatikan faktor-faktor lainnya yang menjadi penunjang nama baik perusahaan.
4. Hal terpenting yang tidak dapat dilupakan dalam dunia perbankan syariah adalah idealisme produk atau kinerja berdasarkan syariat islam yang tetap harus dipertahankan. Karena hal ini membedakan antara bank konvensional dan bank yang syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Edisi Ketiga, PT Grafindo Persada, 2004.
- Al-Arif, M Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2001
- Andi Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*, Surabaya: Usana Offset Printing, 1994.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2006.
- Danandjaja, *Metodologi Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Graha Ilmu Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*
- Department Pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. PT Gramedia Pustaka Utama*. Jakarta 2011.
- Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Syaikh Muhammad bin Ibrahim bin Abdullah At-Tuwaijiri, *Ensiklopedi Islam AL- KAMIL*, Jakarta: Darus Sunnah Press, 2011
- Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1997.

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 2005.

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.

Imamatul Mufidah, "*Analisis Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*"

Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Karnaen Perwataatmadja,., dan H.M. Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dhana Bhakti Wakaf, 1992.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, hlm 221.

Sedyana, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Presko, 1995.

Lativa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, *Perbankan Syariah Prinsip Praktek Prospek*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2003.

M. Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2006.

Muhamad., *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002.

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.



- Moch Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Rinneke Cipta, 1990
- Parasuraman, et al., 1985 dalam buku, Tjiptono, Chandra, *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*, 2011.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Jurnal of Marketing Volume 49.
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 1*, Jakarta: prenhallindo, 1997.
- Poerwadaminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, 2006.
- Rambat Lupiyoadi dan 0041. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Rifa'atul Machmudah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah*, 2011.
- Sayyid Quthb, *Tafsir Ayat ar-Riba*, dan Abul-A'la al- Maududi, *Riba*, (Lahore: Islamic Publication, 1951). Dari Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*
- Sofyan S Harahap, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah PSAK 59-2003*, LPFE Usakti, Jakarta, 2004.
- Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSI*, PT Grasindo, Jakarta, 2005

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Sumardi Suryabrata, *metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.

Syabbul Bachri, *Antologi Kajian Islam 15*, Jakarta: Gema Insani Syaikh Muhammad bin Ibrahim bin Abdullah At-Tuwaijiri, *Ensiklopedi Islam Al- KAMIL*, 2011, h. 364-365

Tjiptono, *60 Cara Cerdas Mengelola Perusahaan*, Jakarta: Elek Media Komputindo, 2002.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institute Banking Indonesia, *konsep, produk, Implementasi Operasional Bank Syariah*, Jakarta

**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH**

Jalan Basuki Rahmat No.21 Telp. (0721) 481544 Fax. (0721) 481304

**TELUK BETUNG**

**REKOMENDASI PENELITIAN /SURVEI**

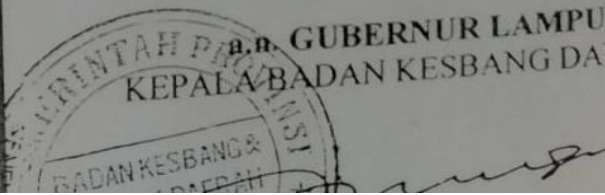
Nomor : 070/265 /III/II.03/2016

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Lampung.
3. Surat Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sti.06/K.I/TL.00/3131/2016 tanggal 18 Agustus 2016 tentang Permohonan Penelitian

**DENGAN INI DIBERIKAN REKOMENDASI KEPADA :**

- : **Hermanita / 19730220 199903 2 001**
- : Dosen STAIN
- : Jl. Ratu Dibalau Gg. Damai Raya No.41 Tj.Senang Bandar Lampung
- : Bank Metro Madani Cabang Jatimulyo Kab. Lampung Selatan
- : 19 Agustus 2016 s/d 19 Oktober 2016
- : -
- : Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
- : Mengadakan Penelitian Individual Dosen Pemula
- : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Muslim Terhadap Bank Syariah”**
- : 1. Rekomendasi ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan.
- : 2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survei yang tidak sesuai kaitannya dengan judul kegiatan Penelitian/Survei tersebut di atas.
- : 3. Melaporkan hasil Penelitian/Survei kepada Gubernur Lampung dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Lampung.
- : 4. Surat Rekomendasi ini di cabut kembali apabila Pemegangnya tidak menyetujui ketentuan tersebut diatas.

Dikeluarkan di Bandar Lampung  
Pada tanggal 22 Agustus 2016



## **INSTRUMENT PENGUMPUL DATA**

Tehnik Pengumpulan Data : Wawancara  
Nara Sumber : Nasabah Non Muslim di Bank  
Syariah Metro Madani Cabang  
Jati Mulyo

---

---

Pertanyaan tentang Produk :

1. Apakah produk-produk dan jasa perbankan syariah menguntungkan nasabah ?
2. Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan syariah mudah dipahami ?
3. Apakah produk-produk perbankan syariah cenderung lebih memberatkan nasabah atau menguntungkan nasabah ?
4. Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil bank syariah dari pada yang merupakan keunggulan sistem bunga pada bank konvensional ?

Pertanyaan tentang Pelayanan :

1. Bagaimana tanggapan saudara terhadap pelayanan karyawan kepada nasabah maupun calon nasabah ?
2. Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu, apakah pada waktu yang telah ditetapkan pasti ditepati ?
3. Apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah ?
4. Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan?
5. Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah?

Pertanyaan tentang Promosi:

1. Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah?
2. Apakah bank syariah ditujukan untuk berbagai lapisan masyarakat?
3. Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja?

Pertanyaan tentang Reputasi :

1. Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim?
2. Apakah bank syariah memiliki citra yang baik?
3. Apakah bank syariah metro madani juga bekerjasama dengan pihak-pihak lain?
4. Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan permodalan keuangan yang dimilikinya saat ini?

## HASIL WAWANCARA

**NAMA : Petrus Sabar**  
**Tanggal : 30 Oktober 2016**

---

- Peneliti : Apakah produk-produk dan jasa perbankan oleh Bank syariah menguntungkan nasabah ?
- Nara Sumber : Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah sangat menguntungkan nasabah.
- Peneliti : Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan Syariah mudah dipahami ?
- Nara Sumber : Dengan penjelasan yang baik dari karyawan bank sehingga akad-akad yang digunakan mudah dipahami.
- Peneliti : Apakah produk perbankan Syariah tidak memberatkan nasabah dan cenderung memudahkan nasabah ?
- Nara Sumber : Produk perbankan Syariah cenderung memudahkan nasabah bahkan ada pinjaman yang bernama pinjaman kebajikan (sosial) untuk nasabah yang lemah secara ekonomi dalam pinjaman ini nasabah tidak dibebani suatu apapun kecuali hanya mengembalikan pokoknya saja.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil yang merupakan keunggulan Bank Syariah dari pada bunga pada Bank Konvensional?
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah terhadap terhadap pelayanan karyawan bank kepada nasabah maupun calon nasabah?
- Nara Sumber : Sistem bagi hasil menurut saya sangat membantu nasabah yang mana keuntungan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan, jadi tidak ditetapkan sepihak.
- Nara Sumber : karyawan dalam membantu nasabah cepat dan tepat.
- Peneliti : Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu pada waktu yang yang ditetapkan apakah pasti ditepati ?
- Nara Sumber : Pihak bank selalu menepati janji baik janji-janji

yang yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji pada saat promosi.

Peneliti : Apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah

Nara Sumber : pengetahuan karyawan mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah sudah cukup baik, terlihat dari karyawan tersebut dalam melayani nasabah..

Peneliti : Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan?

Nara Sumber : Fasilitas yang dimiliki bank cukup memenuhi standar tidak terlalu mewah tetapi cukup membuat nasabah merasa nyaman.

Peneliti : Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah ?

Nara Sumber : Perhatian pihak bank terhadap kelancaran transaksi kepada nasabah cukup besar jika nasabah tidak bisa datang ke bank maka pihak bank akan datang ke tempat tinggal nasabah untuk mengambil dana simpanan.

Peneliti : Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah ? membantu

Nara Sumber : Media promosi yang digunakan oleh bank syariah untuk lebih memahami tentang bank syariah misalnya promosi melalui radio yang dilakukan berulang-ulang dan juga penyebaran brosur berisi penjelasan mengenai bank syariah yang lebih terperinci lagi

Nara Sumber : bank syariah tidak menentukan syarat khusus untuk nasabah dan calon nasabah berkaitan dengan suku, agama, ras dan golongan.

Peneliti : Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk

- masyarakat muslim saja?
- Nara Sumber : Promosi Bank syariah bersifat universal tidak hanya untuk masyarakat muslim saja tidak ada syarat terkait dengan soal agama.
- Penelitian : Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim
- Nara Sumber : Bank syariah belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim khususnya di daerah Jati Mulyo tetapi citranya cukup baik karena bank syariah Metro Madani dinilai dapat menjadi mitra yang tepat untuk pelaku usaha mikro kecil yang umumnya lemah dalam berbagai aspek.
- Penelitian : Apakah Bank Syariah Memiliki citra yang baik?
- Nara Sumber : Citra bank syariah dikalangan masyarakat non muslim cukup baik.
- Penelitian : Apakah bank syariah Metro Madani juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain?
- Nara Sumber : Bank syariah Metro Madani juga bekerjasama dengan pihak-pihak lain baik sesama lembaga keuangan maupun badan usaha milik swasta maupun pemerintah, bank syariah Metro Madani melayani pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, rekening listrik dan transfer antar bank online .
- Penelitian : Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan permodalan keuangan. yang dimilikinya saat ini ?
- Nara Sumber : Kemampuan permodalannya bisa diandalkan terbukti dengan pinjaman modal yang saya ajukan dapat dipenuhi karena syarat-syarat yang diajukan juga sudah sesuai dengan ketentuan, nasabah juga dapat mengambil tabungan kapanpun dan dengan jumlah berapapun sesuai dengan jumlah simpanan yang dimiliki.



## HASIL WAWANCARA

**NAMA : Petrus Sriono.**  
**Tanggal : 12 November 2016**

---

- Peneliti : Apakah produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank syariah menguntungkan nasabah?
- Nara Sumber : Produk yang ditawarkan Bank Syariah Metro Madani dirasakan sangat menguntungkan fontan terutama untuk para pelaku usaha kecil seperti saya yang bekerja sebagai penjual sayuran.
- Peneliti : Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan Syariah mudah dipahami ?
- Nara Sumber : Akad-akad yang digunakan cenderung mudah dipahami dan lebih banyak pada tujuan sosial.
- Peneliti : Apakah produk perbankan Syariah tidak memberatkan nasabah dan cenderung memudahkan nasabah ?
- Nara Sumber : Produk perbankan syariah cenderung memudahkan tidak memberatkan nasabah semua produk yang ditawarkan sistemnya lebih banyak berdasarkan tolong menolong.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil yanv merupakan keunggulan Bank Syariah dari pada bunga pada Bank Konvensional?
- Nara Sumber : Usaha saya termasuk kategori usaha kecil yang hasilnya tidak menentu sehingga sistem bagi hasil dirasa sangat meringankan dibandingkan dengan sistem bunga, karena dengan sistem bagi hasil ini kewajiban saya membayar kepada pihak bank disesuaikan dengan penghasilan. beda halnya yang terjadi di bank konvensional yang menggunakan sistem bunga.

- Penelit : Bagaimana tanggapan nasabah terhadap terhadap pelayanan karyawan bank kepada nasabah maupun calon nasabah?
- Nara Sumber : Pelayanan karyawan bank cukup baik, sopan, ramah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
- Peneliti : Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu pada waktu yang yang ditetapkan apakah pasti ditepati
- Nara Sumber : Janji-janji pihak bank selalu ditepati termasuk janji-janji pada saat promosi baik di radio maupun janji-janji secara langsung.
- Peneliti : apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah
- Nara Sumber : Pengetahuan karyawan sudah cukup baik, penjelasan yang diberikan mudah dipahami dan karyawan pun dengan sabar mendengar keluhan maupun menjawab pertanyaan-pertanyaan
- Peneliti : Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan ?
- Nara Sumber : Fasilitas yang dimiliki bank sebetulnya tidak terlalu mewah tapi cukup baik terutama kaitannya dengan keamanan dan kenyamanan nasabah
- Peneliti : Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah
- Nara Sumber : Perhatian bank terhadap kelancaran transaksi nasabah cukup besar, bahkan pihak bank melakukan sistem jemput bola yang tidak dilakukan oleh bank-bank konvensional pada umumnya.
- Peneliti : Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah?
- Nara Sumber : Dari beberapa media yang digunakan Bank Metro Madani dalam hal promosi media dengan menggunakan brosur dan sosialisasi secara langsung

menurut saya yang lebih mudah dipahami karena untuk hal-hal yang belum dipahami saya bisa bertanya langsung.

Peneliti : Apakah bank syariah ditujukan untuk berbagai macam lapisan masyarakat ?

Nara Sumber : Keberadaan Bank Syariah Metro Madani sangat diminati oleh berbagai lapisan masyarakat, terutama masyarakat dengan tingkat pendapatan menengah kebawah seperti dirinya.

Peneliti : Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja?

Nara Sumber : Promosi yang dilakukan[un bersifat umum tidak hanya untuk masyarakat muslim saja karena dari persyaratan yang ada yidak ada satupun persyaratan yang membedakan tentang agama.

Peneliti : Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim?

Nara Sumber : Bank Syariah Metro Madani pada saat ini sudah mulai populer dikalangan masyarakat non muslim khususnya di desa Jati Mulyo, karena ada beberapa teman saya yang menanyakan tentang Bank Syariah Metro Madani kepadanya dan sepertinya temannya tersebut tertarik juga untuk menjadi nasabah di Bank metro madani tersebut.

Peneliti : Apakah Bank Syariah Memiliki citra yang baik?

Nara Sumber : Citra Bank Syariah Metro Madani cukup baik dikalangan masyarakat non muslim karena sejauh ini tidak ada permasalahan yang berkaitan dengan simpan pinjam dan berdasarkan penilain bapak Sriono Bank Syariah Metro Madani lebih mengutamakan sosial dari pada laba.

Peneliti : Apakah bank syariah metro madani juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain?

Nara Sumber : Tentang kerjasama Bank Syariah Metro Madanani

dengan pihak lain saya baru mengetahuinya  
kerjasama dengan PT. PLN karena saya sering  
malakukan pembayaran rekening listrik  
melalui Bank Syariah Metro Madani tersebut.

Peneliti : Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan  
permodalan keuangan yang dimilikinya saat ini ?

Nara Sumber : Kemampuan permodalan Bank Syariah Metro Madani  
cukup bisa diandalkan sejauh ini pinjaman yang saya  
ajukan awalnya kecil sampai sekarang sudah  
bertambah, hal ini selain disebabkan karena memang  
kemampuan permodalan Bank sudah baik juga  
disebabkan karena angsuran yang saya lakukan juga  
lancar sesuai dengan kesepakatan.

## HASIL WAWANCARA

**NAMA : Elisabet Esti Arningsih**

**Tanggal : 29 Oktober 2016**

---

Peneliti : Apakah produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank syariah menguntungkan nasabah?

Nara Sumber : Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Metro Madani sangat menguntungkan nasabah

Peneliti : Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan Syariah mudah dipahami ?

Nara Sumber : Akad-akad yang digunakan cenderung mudah dipahami dan lebih banyak pada tujuan sosial.

Peneliti : Apakah produk perbankan Syariah tidak memberatkan nasabah dan cenderung memudahkan nasabah?

Nara Sumber : Produk perbankan syariah cenderung memudahkan tidak memberatkan nasabah semua produk yang ditawarkan sistemnya lebih banyak berdasarkan tolong menolong.

Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil yang merupakan keunggulan Bank Syariah dari pada bunga pada Bank Konvensional?

Nara Sumber : Sistem bagi hasil merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan saya untuk memilih Bank Syariah Metro Madani karena bunga itu tidak hanya dilarang dalam agama islam tapi dalam agama kristen juga dilarang.

Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan karyawan bank kepada nasabah maupun calon nasabah?

Nara Sumber : Pelayanan karyawan sudah cukup baik, karyawannya ramah dan memiliki pengetahuan memberikan yang luas sehingga dalam penjelasan mudah dipahami. Hal yang paling saya sukai kaitannya dengan

pelayanan adalah sistem jemput bola yang dilakukan pihak bank. Karyawan bank bersedia untuk datang ke lokasi tempat usaha atau tempat tinggal nasabah untuk mengambil uang tabungan para nasabah sehingga nasabah tidak perlu repot-repot meninggalkan tempat usaha untuk datang ke bank dan menabung.

Peneliti : Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu pada waktu yang yang ditetapkan apakah pasti ditepati ?

Nara Sumber : Janji-janji pihak bank selalu ditepati termasuk janji-janji pada saat promosi baik di radio maupun janji-janji secara langsung.

Peneliti : Apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah?

Nara Sumber : Pengetahuan karyawan sudah cukup baik, penjelasan yang diberikan mudah dipahami dan karyawan pun dengan sabar mendengar keluhan menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah.

Peneliti : Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan ?

Nara Sumber : Fasilitas yang dimiliki bank sebetulnya tidak terlalu mewah tapi cukup baik terutama kaitannya dengan keamanan dan kenyamanan.

Peneliti : Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah ?

Nara Sumber : Perhatian bank terhadap kelancaran transaksi nasabah cukup besar, bahkan pihak bank melakukan sistem jemput bola yang tidak dilakukan oleh bank-bank konvensional pada umumnya.

Peneliti : Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah ?

Nara Sumber : Promosi yang dilakukan oleh pihak bank dengan menggunakan berbagai media baik brosur dan melalui

media radio tidak terlalu berpengaruh bagi saya karena saya mengetahui tentang Bank Metro Madani melalui teman saya yaitu ibu Asri Handayani.

Peneliti : Apakah bank syariah ditujukan untuk berbagai macam lapisan masyarakat ?

Nara Sumber : Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani ditujukan untuk berbagai lapisan masyarakat hal ini sesuai dengan jenis produk yang ditawarkan ada yang ditujukan untuk usaha kecil, ada yang ditujukan kepada nasabah sebagai pelajar dan lain-lain

Peneliti : Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja?

Nara Sumber : Promosi yang dilakukan pihak bank tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja karena pihak bank juga melakukan penyebaran brosur pada masyarakat non muslim pada saat acara keagamaan di gereja-gereja.

Peneliti : Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim Bank Metro?

Nara Sumber : Madani belum terlalu populer dikalangan masyarakat non muslim.

Peneliti : Apakah Bank Syariah Memiliki citra yang baik?

Nara Sumber : Citra Bank Syariah Metro Madani cukup baik dikalangan masyarakat non muslim

Peneliti : Apakah bank syariah metro madani juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain ?

Nara Sumber : saya belum mengetahui kerjasama bank dengan pihak-pihak lain.

Peneliti : Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan permodalan keuangan yang dimilikinya saat ini

Nara Sumber : kemampuan permodalannya bisa diandalkan terbukti dengan pinjaman modal yang saya ajukan dapat dipenuhi oleh pihak bank karena syarat-syarat yang diajukan juga sudah sesuai dengan ketentuan

## HASIL WAWANCARA

**NAMA** : Asri Handayani  
**Tanggal** : 29 Oktober 2016

---

- Peneliti : Apakah produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan syariah menguntungkan nasabah?
- Nara Sumber : Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Metro Madani sangat menguntungkan nasabah.
- Peneliti : Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan Syariah mudah dipahami?
- Nara Sumber : Akad yang digunakan awalnya kurang saya pahami, akan tetapi dengan penjelasan yang diberikan oleh karyawan bank akhirnya saya memahami akad-akad yang digunakan
- Peneliti : Apakah produk perbankan Syariah tidak memberatkan nasabah dan cenderung memudahkan nasabah ?
- Nara Sumber : Ketentuan dalam produk perbankan Syariah cenderung memudahkan nasabah
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil yang merupakan keunggulan Bank Syariah dari pada bunga pada Bank Konvensional?
- Nara Sumber : Sistem bagi hasilnya kesepakatan sehingga dirasa bagi hasil tersebut tidak memberatkan nasabah.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah terhadap terhadap pelayanan karyawan bank kepada nasabah maupun calon nasabah?
- Nara Sumber : Pelayanan karyawan Bank Syariah Metro Madani cukup baik kepada nasabah maupun calon nasabah. Dimulai dari awal masuk. disambut oleh satpam yang menanyakan tujuan kita datang ke Bank tersebut kemudian mengarahkan untuk tahap-tahap berikutnya.



Costumer Servicenya juga santun dan ramah dalam melayani nasabah.

Peneliti : Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu pada waktu yang yang ditetapkan apakah pasti ditepati

Nara Sumber : Bank juga selalu menepati janji kepada nasabah baik janji berupa hadiah-hadiah maupun janji- janji yang lain.

Peneliti : Apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah?

Nara Sumber : Karyawan juga memiliki pengetahuan yang luas setiap pertanyaan yang saya ajukan langsung dijawab dengan penjelasan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Peneliti : Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan?

Nara Sumber : Fasilitas yang dimiliki oleh bank cukup memadai hanya saja ketika bank ramai biasanya waktu menunggu cukup lama karena hanya ada satu Teller yang melayani antrian nasabah tersebut.

Peneliti : Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah ?

Nara Sumber : Pihak bank juga sangat memperhatikan tentang kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi, karena sebagian besar nasabah di Bank Syariah Metro madani ini adalah pedagang yang terkadang tidak bisa meninggalkan tempat usahanya sehingga pihak Bank dapat mendatangi nasabah untuk mengambil uang tabungan walaupun dalam jumlah kecil.

Peneliti : Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah?

- Nara Sumber : Saya mengetahui tentang Bank Syariah Metro Madani awalnya dari promosi secara langsung atau personal selling yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Metro Madani yang bekerja sama dengan aparat desa. Promosi tersebut dilakukan di balai desa yang lokasinya tidak berjauhan dari Sekolah Dasar I Jati Mulyo tempat saya Mengajar. Awalnya saya kurang tertarik tetapi ketika saya mendapatkan penjelasan secara langsung dari teman sesama guru ditempat saya mengajar akhirnya saya menjadi semakin mudah memahami tentang Bank Syariah Metro Madani dan membuat saya tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Metro Madani tersebut
- Peneliti : Apakah bank syariah ditujukan untuk berbagai macam lapisan masyarakat?
- Nara Sumber : Karena lokasi bank Syariah Metro Madani ditengah pasar Jati mulyo sehingga banyak pedagang juga yang menjadi nasabah jadi menurut saya bahwa Bank Syariah ditujukan untuk berbagai lapisan Masyarakat.
- Peneliti : Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja?
- Nara Sumber : Promosi yang dilakukan juga bersifat universal dan tidak hanya ditujukan pada nasabah muslim saja karena dari ketentuan yang dibuat tidak ada larangan tentang perbedaan agama.
- Peneliti : Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim?
- Nara Sumber : Sebetulnya Bank Syariah Metro Madani belum banyak diketahui oleh masyarakat non muslim terutama tentang ketentuan untuk menjadi nasabah. Pada umumnya masyarakat non muslim belum mengetahui kalau Bank Syariah Metro Madani juga melayani nasabah non muslim.

- Peneliti : Apakah Bank Syariah Memiliki citra yang baik?
- Nara Sumber : Bank Syariah Metro Madani memiliki citra yang baik dikalangan nasabah karena selain melayani simpan pinjam Bank juga melayani pembayaran rekening telepon, listrik dan juga transfer antar bank, dll.
- Peneliti : Apakah bank syariah metro madani juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain?
- Nara Sumber : Bank Syariah Metro Madani juga melayani pembayaran rekening telepon, listrik dan juga transfer antar bank, dll.
- Peneliti : Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan permodalan keuangan yang dimilikinya saat ini?
- Nara Sumber : Tentang permodalan menurut saya bank Syariah Metro Madani bisa diandalkan karena sejauh ini pinjaman yang saya ajukan dapat dipenuhi sesuai dengan jumlah yang diajukan.

## HASIL WAWANCARA

**NAMA : Ignatus Lilik Siswanto**

**Tanggal : 5 November 2016**

---

- Peneliti : Apakah produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank syariah menguntungkan nasabah ?
- Nara Sumber : produk yang ditawarkan Bank Syariah Metro Madani sama menguntungkan kedua belah pihak baik pihak bank maupun pihak nasabah.
- Peneliti : Apakah akad-akad yang digunakan dalam produk perbankan Syariah mudah dipahami ?
- Nara Sumber : Akad-akadnya juga mudah dipahami. Produk-produk perbankan syariah tidak memberatkan nasabah dimana beban resiko dan keuntungan yang berimbang.
- Peneliti : Apakah produk perbankan Syariah tidak memberatkan nasabah dan cenderung memudahkan nasabah ?
- Nara Sumber : Ketentuan dalam produk perbankan Syariah cenderung memudahkan nasabah
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem bagi hasil yang merupakan keunggulan Bank Syariah dari pada bunga pada Bank Konvensional ?
- Nara Sumber : Saya sangat setuju dengan sistem bagi hasil dirasakan tidak memberatkan konsumen dibandingkan dengan sistem bunga yang ditetapkan pada bank-bank konvensional, dengan sistem bagi hasil ini Bank Metro Madani lebih mengutamakan sikap tolong menolong atau sosial daripada mencari keuntungan sebesar-besarnya.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan nasabah terhadap terhadap pelayanan karyawan bank kepada nasabah maupun

- calon nasabah?
- Nara Sumber : Pelayanan karyawan bank cukup baik tidak hanya kepada calon nasabah tetapi juga kepada nasabah lama
- Peneliti : Jika bank syariah menjanjikan mengenai sesuatu waktu yang yang ditetapkan apakah pasti pada ditepati?
- Nara Sumber : Janji-janji yang di berikan oleh pihak bank selalu ditepati baik janji-janji pada saat promosi maupun janji-janji langsung yang diberikan bank.
- Peneliti : Apakah karyawan bank syariah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah?
- Nara Sumber : Pelayan karyawan kepada nasabah sudah cukup baik, karyawan memahami kebutuhan nasabah dan calon nasabah serta keluhan-keluhannya.
- Peneliti : Apakah fasilitas bank sesuai dengan tipe pelayanan yang diselenggarakan ?
- Nara Sumber : Fasilitas bank cukup memadai hanya lahan parkir yang masih sempit sehingga ketika nasabah datang pada saat jam pasar dimulai, nasabah cukup kesulitan memarkirkan kendaraan khususnya kendaraan roda empat.
- Peneliti : Apakah bank syariah memiliki perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah maupun calon nasabah ?
- Nara Sumber : Perhatian pihak bank terhadap kelancaran transaksi cukup baik dimana bank juga melakukan sistem jemput bola.
- Peneliti : Apakah banyaknya media yang digunakan untuk melakukan promosi memudahkan saudara untuk memahami bank syariah ?
- Nara Sumber : Informasi tentang Bank Syariah Metro Madani saya ketahui melalui temannya yaitu bapak petrus, sehingga saya tidak bisa menjelaskan tentang

- pengaruh promosi terhadap pemahaman nasabah tentang Bank Syariah.
- Peneliti : Apakah bank syariah ditujukan untuk berbagai macam lapisan masyarakat?
- Nara Sumber : Berdasarkan pengetahuan saya tentang nasabah Bank Syariah Metro Madani berasal dari berbagai kalangan, pedagang sayur pelajar, usaha bengkel, bahkan ada juga dari kalangan pegawai negeri sipil.
- Peneliti : Apakah promosi yang dilakukan bank syariah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja?
- Nara Sumber : Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Metro Madani sudah bersifat universal dan tidak hanya ditujukan untuk masyarakat muslim saja karena brosur juga dibagikan di gereja-gereja yang ada di sekitar desa Jati Mulyo.
- Peneliti : Apakah bank syariah populer dikalangan masyarakat khususnya masyarakat non muslim?
- Nara Sumber : Bank Metro Madani cukup populer dikalangan masyarakat non muslim karena desa Jati Mulyo tidak terlalu luas dan jumlah Banknya terbatas sehingga Bank Metro Madani cukup dikenal dikalangan masyarakat desa Jati Mulyo.
- Peneliti : Apakah Bank Syariah Memiliki citra yang baik?
- Nara Sumber :Citra Bank Syariah Metro Madani ini cukup baik terutama dikalangan masyarakat dengan tingkat pendapatan menengah kebawah.
- Peneliti : Apakah bank syariah metro madani juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain ?
- Nara Sumber : Bank Syariah Metro Madani juga bekerja sama dengan pihak-pihak lain baik PLN, Telkom, dll
- Peneliti : Apakah bank syariah dapat diandalkan kemampuan permodalan keuangan yang dimilikinya saat ini ?

Nara Sumber : Saya belum mengetahui apakah kemampuan modal yang dimiliki Bank Metro Madani dapat diandalkan yang saya ketahui adalah pihak Bank selalu dapat menyediakan sejumlah uang tabungan yang dibutuhkan nasabah.

## IDENTITAS DIRI

Nama : Hermanita, SE.MM  
NIP : 197302201999032001  
Jenis Kelamin : Wanita  
Tempat & Tanggal Lahir : Seputih Banyak, 20 Februari 1973  
Status Perkawinan : Kawin  
Agama : Islam  
Golongan/Pangkat : Penata, III/d  
Jabatan Fungsional Akademik: Lektor  
Perguruan Tinggi : STAIN Jurai Siwo Metro  
Alamat : Jl.Ki Hajar Dewantara - Kota Metro  
Telp./Faks. : 0725-41507  
Alamat Rumah : Jl. Ratu Dibalau Gg.Damai raya No.41  
Tj.Seneng, Bandar lampung.  
Telp./Faks./HP : 081369447440  
E-mail : hermanita33@yahoo.com



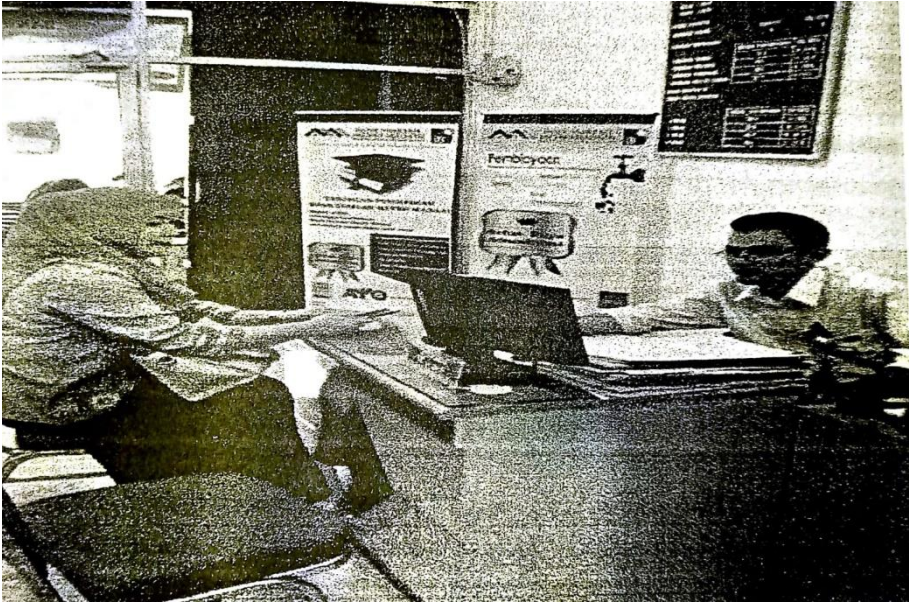
## Foto Kegiatan Penelitian



**Bank Syariah Metro Madani yang terletak di Pasar Jati Mulyo  
Lampung Selatan**



**Data Dokumentasi dari Kepala Bank Syariah Metro Madani  
Cabang Jati Mulyo**



**Data Dokumentasi dari Kepala Bank Syariah Metro Madani  
Cabang Jati Metro**



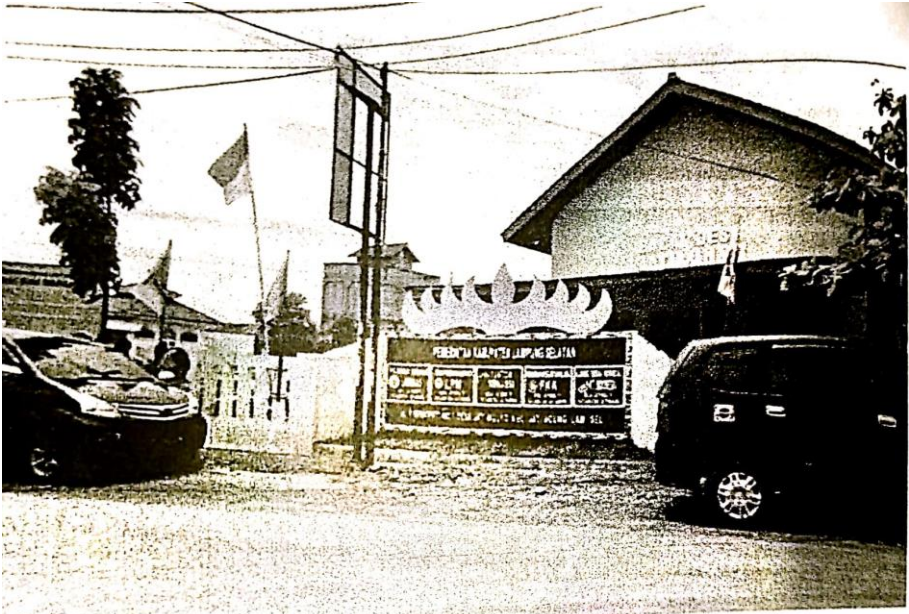
**Data Dokumentasi dari Karyawan Bank Syariah Metro Madani  
Cabang Jati Mulyo**



**Kantor Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan**



**Data Dokumentasi dari Camat Jati Agung Lampung Selatan**



**Kantor Kepala Desa Jati Agung Lampung Selatan**



**Data dengan Dokumentasi dari Sekertaris Desa Jati Mulyo  
Lampung Selatan**



**Wawancara dengan salah satu nasabah non muslim (Ibu Elisabet Esti Arningsih)**



**Bank Syariah Metro Madani yang terletak di Pasar Jati Agung Lampung Selatan**