

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN
DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI
TULANG BAWANG BARAT**

Oleh:

**SARI KOMALADEWI
NPM. 1704100244**



**JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 1442 H/2021 M

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN
DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI
TULANG BAWANG BARAT**

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

Oleh :

SARI KOMALADEWI
NPM. 1704100244

Pembimbing : Dr. Dri Santoso, M.H

Jurusan S1-Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosahkan

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

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka proposal saudara.

Nama : Sari Komaladewi
NPM : 1704100244
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP
TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS
METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT**

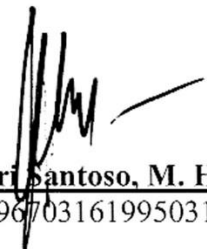
Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk diseminarkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 06 Juli 2021

Dosen Pembimbing


Dr. Dri Santoso, M. H
NIP. 196703161995031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP
TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS
METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT**

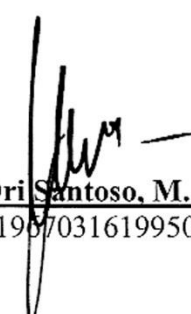
Nama : Sari Komaladewi
NPM : 1704100244
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosahkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 06 Juli 2021

Dosen Pembimbing


Dr. Dri Santoso, M. H
NIP. 196703161995031001



PENGESAHAN SKRIPSI


No. B-2207/in.28.3/0/PP.00.09/07/2021

Skripsi dengan Judul: ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN DEPOSITO MUDHARBAH PADA BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT, disusun Oleh: SARI KOMALADEWI, NPM: 1704100244, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/13 Juli 2021

TIM PENGUJI:

Ketua/ Moderator	: Dr. Dri Santoso, M.H	(.....)
Penguji 1	: Liberty, S.E., M.A	(.....)
Penguji 2	: Upia Rosmalinda, M.E.I	(.....)
Sekretaris	: Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam


Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 19620812199803 1 001 f

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT

Oleh :

**SARI KOMALADEWI
NPM. 1704100244**

Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah dalam menggunakan suatu produk yang ada di bank dalam jangka waktu yang lama. Deposito mudharabah yaitu tabungan yang penarikan uang bisa dilakukan pada waktu tertentu sesuai perjanjian nasabah dan pihak bank. Tujuannya untuk penanaman modal bagi pihak yang kelebihan dana kemudian didistribusikan oleh pihak bank dalam bentuk pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat yang memfokuskan pada tingkat loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan, dan bersifat deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Bapak Ikhwannudin selaku Kepala Cabang, Dewi Lestari selaku *Customer Service* (CS), dan Romansyah selaku *Marketing* di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Teknik analisa data menggunakan pola pikir induktif.

Hasil dari penelitian ini yaitu loyalitas nasabah tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dari tahun 2018-2020 per April selalu menurun. Loyalitas nasabah menurun disebabkan karena equivalent rate selalu berubah semakin kecil setiap bulan, sehingga bagi hasil yang diterima oleh nasabah pun semakin kecil atau lebih sedikit per bulannya.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARI KOMALADEWI

NPM : 1704100244

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

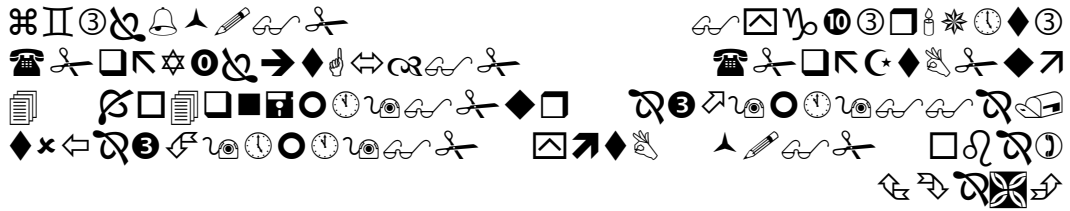
Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2021
Yang menyatakan,



Sari Komaladewi
NPM.1704100244

MOTTO



Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”(QS. Al-Baqarah : 153)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”(HR. Muslim, No.2699)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kepada orang tuaku Bapak Nedi dan Ibu Rusminah yang sangat saya sayangi dan cintai. Sosok yang selalu memberikan semangat, berjuang demi keberhasilanku, terimakasih atas semua pengorbanan dan berdo'a untuk keberhasilanku.
2. Kakek dan nenekku, M. Soleh dan Masnani yang selalu memberikan dukungan dan berdo'a demi keberhasilanku.
3. Adik-adikku yang selalu memberikan hiburan dan mewarnai setiap hari sehingga menjadi lebih ceria.
4. Rekan-Rekan S1 Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya kelas D.
5. Almamater tercinta IAIN Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam kita junjungkan kepada Nabi Agung Muhammad Saw, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dliyaul Haq. M.E.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H selaku Pembimbing Skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Karyawan dan Karyawati BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi tentang penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan dan akan diterima untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu perbankan syariah.

Metro, Juli 2021
Peneliti,

Sari Komaldewi
NPM.1704100244

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Peneliti	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan	5

BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Loyalitas Nasabah	14
1. Pengertian.....	14
2. Indikator Loyalitas Nasabah.....	14
3. Tahap-Tahap Loyalitas Nasabah	15
4. Klasifikasi Loyalitas Nasabah	16
5. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	18
B. Tabungan	20
1. Pengertian.....	20
2. Jenis Tabungan Bank Syariah	20
3. Akad Tabungan dalam Bank Syariah	21
C. Deposito Mudharabah	23
1. Pengertian.....	23
2. Dasar Hukum.....	23
3. Akad dalam Deposito Mudharabah	26
4. Bagi hasil.....	27
5. Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil.....	28
6. Metode Perhitungan Bagi Hasil.....	30
7. Faktor yang Mempengaruhi Perhitungan Bagi Hasil	31
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 33
A. Jenis dan Sifat Penelitian	33
B. Sumber Data.....	34

C. Teknik Pengumpulan Data	35
D. Teknik Analisa Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat.....	38
1. Sejarah berdirinya BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat	38
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat	40
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat	41
4. Produk pada BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat	42
B. Deskripsi Data Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan	
Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat.....	45
C. Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan	
Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang	
Bawang Barat.....	53

BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Nasabah Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro
Madani Tulang Bawang Barat per April 2018-2020
- Tabel 1.2 Relevansi Penelitian
- Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani
Tulang Bawang Barat per April 2018-2020
- Tabel 4.2 Total dana Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro
Madani Tulang Bawang Barat per April 2018-2020
- Tabel 4.3 Nisbah Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang
Bawang Barat
- Tabel 4.4 Equivalent Rate Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS
Metro Madani Tulang Bawang Barat per April 2018-2020

DAFTAR GAMBAR

- Tabel 4.1 Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat
- Tabel 4.2 Tahap Perhitungan Bagi Hasil BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Prasurey
3. Surat Balasan Izin Prasurey
4. Alat Pengumpulan Data
5. Outline
6. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
7. Surat Research
8. Surat Tugas
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Formulir Konsultasi Bimbingan
11. Foto Dokumentasi
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga kepercayaan rakyat dalam menyimpan uang sering dikenal dengan sebutan bank. Bank berfungsi mengumpulkan dana dan mendistribusikan dana kepada rakyat untuk meningkatkan perekonomian rakyat.¹ Ada dua tipe bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional yaitu bank yang menjalankan kegiatan berlandaskan prinsip konvensional dengan metode menetapkan bunga sebagai harga dan menerapkan biaya untuk jasa bank. Sedangkan bank syariah yaitu bank yang menjalankan kegiatan berlandaskan syariat islam. Adapun tipe bank syariah salah satunya yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau sering disingkat sebagai BPRS.²

BPRS yaitu bank yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS yang menjadi badan keuangan serta memiliki fungsi sama seperti bank umumnya serta mengaplikasikan prinsip syariah yang ciri karakteristik khasnya ialah memakai sistem bagi hasil. Tipe produk yang ditawarkan oleh BPRS dalam aktivitas usaha penghimpunan dana antara lain simpanan yang berbentuk tabungan yang memakai prinsip akad wadiah, serta penanaman modal dalam bentuk deposito mudharabah atau

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2013), h. 30-31.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 46.

tabungan dalam wujud yang lain yang bersumber pada prinsip mudharabah.³

Deposito yaitu produk tabungan dari bank yang ditunjukkan untuk penanaman modal dimana modal tersebut digunakan oleh pihak bank untuk pembiayaan di sektor usaha nasabah. Sementara itu, penanam modal akan mendapatkan bagi hasil dari pembiayaan yang telah dijalankan untuk usaha. Sistem bagi hasil yang ada di bank syariah diantaranya *revenue sharing* dan *profit loss sharing* yang dapat menyebabkan perolehan keuntungan yang tidak tetap per bulannya dipengaruhi oleh pendapatan bank tersebut.⁴

Besarnya presentase bagi hasil deposito berbeda-beda sesuai dengan jangka waktu deposito berjangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, serta 12 bulan.⁵ Pihak BPRS Metro Madani memiliki ketentuan dalam menentukan presentase bagi hasil sesuai peraturan *IB (Islamic Banking)*, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh tipe produk, pendapatan, dan biaya operasional bank. Penentuan bagi hasil menggunakan suatu perbandingan dalam presentase, tinggi redahnya bagi hasil pada BPRS Metro Madani sesuai dengan laba yang di dapat. Setiap bank memiliki aturan sendiri dalam perhitungan bagi hasil, hal ini ditunjukkan untuk menarik minat nasabah agar menanamkan modal dalam bentuk deposito serta

³ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 2.

⁴ Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 496.

⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 139.

mempertahankan tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan produk tabungan tersebut.

Loyalitas nasabah yaitu kesetiaan nasabah dalam menggunakan produk tabungan di bank tersebut. Loyalitas nasabah berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, karena pelayanan yang baik dapat menciptakan serta mempertahankan tingkat loyalitas nasabah terdapat bank tersebut,. Suatu bank tidak bisa menjalankan kegiatan operasional tanpa nasabah yang melakukan penanaman modal. Tantangan terbesar dalam persaingan antar bank yaitu menciptakan serta mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Tabel 1.1

**Data Nasabah Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS
Metro Madani Tulang Bawang Barat**

Tahun	Jumlah Nasabah	Jangka Waktu	Nisbah	Equivalent Rate
	Deposito			Per April
2018	6	1 Bulan	30%	5,71%
		3 Bulan	35%	6,66%
		6 Bulan	40%	7,61%
		12 Bulan	45%	8,56%
2019	4	1 Bulan	30%	5,39%
		3 Bulan	35%	6,28%
		6 Bulan	40%	7,19%
		12 Bulan	45%	8,09%
2020	3	1 Bulan	30%	4,89%
		3 Bulan	35%	5,71%
		6 Bulan	40%	6,52%
		12 Bulan	45%	7,34%

Sumber :

Laporan Keuangan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat 2018-2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan tabungan deposito mudharabah mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai ke tahun 2020. Pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 6 orang, selanjutnya tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 4 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 2 orang. Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 4 orang, selanjutnya tahun 2020 jumlah nasabah sebanyak 3 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pada tahun 2019 ke tahun 2020 juga mengalami penurunan sebanyak 1 orang. Berkurangnya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan deposito mudharabah berdampak juga dengan nisbah bagi hasil dari jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, serta 12 bulan dilihat dari sisi equivalent rate dalam bentuk persentase mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun berikutnya.

Fenomena tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat loyalitas nasabah mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai tahun. Sehingga, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

B. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian yaitu, bagaimana tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pertanyaan peneliti, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk menganalisis tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Adapun tujuan penelitian ini untuk lembaga keuangan syariah yaitu dapat meningkatkan serta menambah wawasan praktisi perbankan dalam kinerjanya, memotivasi pihak perbankan untuk meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah, memberi semangat kepada praktisi perbankan agar mampu bersiang dalam dunia perbankan serta dapat meningkatkan pemasaran produk bank syariah kepada seluruh masyarakat.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yaitu penggambaran singkat tentang penelitian yang sudah pernah dilakukan. Untuk menghindari penelitian dengan objek yang sama, maka diperlukan kajian terhadap penelitian terdahulu. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan mengenai fenomena yang berkaitan,

berikut penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada saat ini yaitu,

Skripsi Riska Hapsari, tahun 2015 berjudul “Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran serta untuk mengetahui preferensi kepuasan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi, observasi, interview, dan koesioner. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu *Casual Research* bertujuan untuk menentukan sebab akibat dan jenis penelitian menggunakan kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka-angka seperti data isian koesioner. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelayanan dan loyalitas. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan nasabah BSM KCP Ungaran sudah menempati posisi puas. Rasa puas bagi nasabah tercipta dari pelayanan yang baik yang menciptakan kenyamanan nasabah terhadap fasilitas yang tersedia dari pihak bank.

Persamaan penelitian dari Riska Hapsari dengan penelitian sekarang yaitu dalam permasalahan yang diangkat membahas tentang loyalitas nasabah dan teori yang digunakan yaitu tentang loyalitas. Adapun perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu metode yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif deskriptif,

kemudian perbedaan masalah yang diangkat dalam penelitian terdahulu membahas tentang analisis pelayanan bank dan loyalitas nasabah sedangkan dalam penelitian sekarang lebih fokus pada tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah.

Skripsi Rizqa Rizqiana, tahun 2010 berjudul “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Jumlah Dana Deposito Syariah Mudharabah yang ada pada Bank Syariah Mandiri” bertujuan untuk mengetahui mekanisme perhitungan bagi hasil pada bank syariah Mandiri serta pengaruh bagi hasil terhadap jumlah dana deposito syariah mudharabah yang ada pada bank syariah Mandiri. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep bagi hasil dan deposito syariah. Hasil penelitian ini yaitu penentuan nisbah bagi hasil dihitung dari pendapatan yang akan dibagikan serta distribusi bagi hasil pendapatan kepada nasabah sesuai nisbah yang disepakati. Selain itu jumlah dana berpengaruh untuk menentukan besar atau kecil nya pendapatan.

Persamaan penelitian dari Rizqa Rizqiana dengan penelitian sekarang yaitu dalam teori. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu metode penelitian penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedang penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif deskriptif, kemudian perbedaan masalah yang diangkat dalam penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh bagi hasil terhadap jumlah dana deposito syariah mudharabah sedangkan dalam

penelitian sekarang lebih fokus pada tingkat loyalitas nasabah pada tabungan deposito mudharabah.

Skripsi Nurul Arifin, tahun 2017 berjudul “Penetapan Nisbah Bagi Hasil Produk Deposito Mudharabah pada Metro Madani KCP Daya Murni Tulang Bawang Barat” bertujuan untuk mengetahui factor yang menentukan presentase bagi hasil produk deposito mudharabah serta cara menghitung bagi hasil. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deposito mudharabah dan bagi hasil. Hasil penelitian ini yaitu dalam menetapkan nisbah bagi hasil produk deposito mudharabah telah memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi presentase nisbah bagi hasil, dengan tetap memperhatikan sisi pendapatan nasabah sendiri. Secara keseluruhan kinerja BPRS Metro Madani sudah cukup baik.

Persamaan penelitian Nurul Arifin dengan penelitian sekarang yaitu tempat penelitian yang sama, metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif, jenis penelitian lapangan, serta teori. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu permasalahan yang diangkat pada penelitian terdahulu tentang penetapan nisbah bagi hasil produk deposito mudharabah sedangkan penelitian sekarang lebih fokus pada tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah.

Skripsi Firmansyah, tahun 2008 berjudul “Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” bertujuan untuk

menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan analisis korelasi *rank spearman*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep bank syariah, konsep perilaku konsumen, konsep loyalitas nasabah, konsep *loyalty based cycle of growth (siklus pertumbuhan berdasarkan loyalitas)*, dan bauran pemasaran. Hasil penelitian ini yaitu perhitungan dengan analisis korelasi rank spearman, melalui program SPSS versi 12.00, pada taraf signifikansi 5% bahwa faktor syariah dengan nilai (0,530), promosi (0,680) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta nilai probabilitas $< 0,05$ (lebih kecil dari taraf nyata) sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji statistik z menunjukkan faktor syariah (3,71), produk (5,09), harga (5,12), sumber daya manusia (2,63), promosi (4,76) memiliki hubungan yang signifikan karena nilai z hitung $> 1,96$ nilai z tabel. Sehingga alternatif (H_a) diterima, maka faktor-faktor tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Persamaan penelitian Firmansyah dengan penelitian sekarang yaitu dalam teori. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif, kemudian permasalahan yang diangkat pada penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas nasabah sedangkan

penelitian sekarang lebih fokus pada tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah.

Skripsi Devi Irawati tahun 2018 berjudul “Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding Di PT BPRS Buana Mitra Perwira” bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada produk funding. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep pelayanan prima, loyalitas nasabah, dan produk funding/produk penghimpun dana. Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan BPRS Buana Mitra Perwira untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk nasabah dengan ramah dan sopan, penampilan sesuai syariat islam, mengadakan kunjungan nasabah sakit, menyediakan sarana kritik dan saran, tidak membeda-bedakan nasabah. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah serta dapat memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan inilah yang telah menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BPRS Buana Mitra Perwira.

Persamaan penelitian Devi Irawati dengan penelitian sekarang yaitu dalam teori dan metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu permasalahan yang diangkat dalam penelitian terdahulu membahas tentang pelayanan prima dalam upaya meningkatkan loyalitas

nasabah pada produk funding sedangkan penelitian sekarang lebih fokus pada tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah.

Tabel 1.2

Relevansi Penelitian

**Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Tabungan Deposito Mudharabah pada
BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat**

No	Judul	Penulis	Tahun	Relevansi
1	Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran	Riska Hapsari	2015	Variabel subyek penelitian, obyek penelitian, dan teori.
2	Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Jumlah Dana Deposito Syariah Mudharabah yang ada pada Bank Syariah Mandiri	Rizqi Rizqiana	2010	Variabel subyek penelitian, obyek penelitian, dan teori.
3	Penetapan Nisbah Bagi Hasil Produk Deposito Mudharabah pada Metro Madani KCP Daya Murni Tulang Bawang Barat	Nurul Arifin	2017	Variabel subyek penelitian, obyek penelitian,

No	Judul	Penulis	Tahun	Relevansi
				metode penelitian, dan teori.
4	Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah	Firmansyah	2008	Variabel subyek penelitian, obyek penelitian, dan teori
5	Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding Di PT BPRS Buana Mitra Perwira	Devi Irawati	2018	Variabel subyek penelitian, obyek penelitian, metode penelitian, dan teori

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian

Loyalitas yaitu keputusan nasabah terhadap bank tertentu untuk berlangganan dalam jangka waktu yang cukup lama.¹ Pada umumnya, loyalitas berkenaan dengan kesetiaan, dalam konsep marketing kualitas produk suatu bank dapat mempengaruhi kesetiaan nasabah.² Pihak bank harus merumuskan strategi yang tepat untuk mempertahankan nasabah yang loyal, dikarenakan banyaknya nasabah yang loyal terhadap suatu bank akan memberikan keuntungan. Nasabah yang loyal dapat membantu pihak bank dengan cara merekomendasikan kepada nasabah lain mengenai produk yang tersedia.

2. Indikator Loyalitas Nasabah

Ada 4 indikator loyalitas nasabah diantaranya:

- 1) Para nasabah akan menggunakan kembali produk-produk bank syariah (*Re-purchase*).

13. ¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 111.

- 2) Para nasabah menambah menggunakan produk-produk yang lain yang di tawarkan bank syariah (*Buying between product lines and service*).
- 3) Para nasabah merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain (*Refer to others*).
- 4) Para nasabah menolak untuk mengakui adanya jenis-jenis produk bank lain (*Immunity against competitors*).

Adapun pendapat lain tentang indikator loyalitas nasabah diantaranya :

- 1) Nasabah memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk menggunakan produk bank tersebut.
- 2) Nasabah akan menggunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh bank tersebut.
- 3) Nasabah akan menjadikan bank tersebut sebagai pilihan pertama dalam memakai jasa keuangan.
- 4) Nasabah tidak akan terpengaruh kepada pelayanan oleh pihak bank lain.³

3. Tahap-Tahap Loyalitas Nasabah

Nasabah menjadi loyal pada awal bilamana mengikuti empat tahap loyalitas diantaranya:

- 1) Loyalitas Pengenalan (Kognitif)

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 161.

Nasabah yang loyal pada tahap awal menggunakan informasi tentang suatu produk dan keunggulan produk itu. Loyalitas pengenalan lebih didasarkan pada karakteristik serta pemahaman saja, bahwa produk yang akan digunakan memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain.

2) Loyalitas Sikap (Afektif)

Sikap nasabah terhadap produk yang merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang. Pada tahap ini loyalitas nasabah terletak pada sikap dan komitmen nasabah terhadap produk.⁴

3) Loyalitas Konatif

Suatu kondisi loyalitas yang mencakup komitmen untuk menggunakan ulang suatu produk. Keinginan untuk membeli ulang atau menjadi loyal merupakan tindakan yang terantisipasi tetapi belum terlaksanan.

4) Loyalitas Tindakan (Aksi)

Niat yang disertai dengan motivasi merupakan kondisi yang mengarah pada kesiapan bertindak serta berkeinginan untuk mengatasi hambatan untuk mencapai tindakan tersebut.⁵

4. **Klasifikasi Loyalitas Nasabah**

Terdapat empat klasifikasi loyalitas nasabah berdasarkan sikap dan perilaku diantaranya:

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 14.

⁵ Didiek Ahmad Supadie, *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat* (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2013), h. 76.

1) *No Loyalty*

Sikap dan perilaku penggunaan ulang suatu produk lemah, maka tidak akan terbentuk loyalitas. Ada kemungkinan penyebabnya yaitu sikap yang lemah dapat terjadi bila promosi terhadap suatu produk serta tidak dapat menginformasikan tentang keunggulan produk tersebut, penyebab lainnya yaitu adanya pesaing dengan produk yang sama sehingga sulit untuk membentuk sikap positif.

2) *Spurious Loyalty*

Bila sikap yang relative lemah disertai dengan penggunaan ulang akan produk yang kuat, maka dapat menimbulkan *spurious loyalty* atau *captive loyalty*, dimana nasabah sulit membedakan berbagai produk dalam kategori produk dengan keterlibatan rendah, sehingga penggunaan ulang akan produk dilakukan atas dasar pertimbangan situasional.⁶

3) *Latent Loyalty*

Keadaan ini tercermin bila sikap yang kuat disertai dengan penggunaan ulang yang lemah. Hal ini disebabkan pengaruh faktor non sikap dalam menentukan penggunaan ulang.

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 392.

4) *Loyalty*

Keadaan ini ialah keadaan ideal yang paling diharapkan para marketing, dimana nasabah bersikap positif terhadap jasa atau penyedia disertai dengan penggunaan produk secara konsisten.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah diantaranya:

1) Kualitas Pelayanan

Bagian penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan. Kualitas yaitu mutu produk yang bisa memenuhi kebutuhan nasabah. Sementara itu pelayanan yaitu usaha seseorang untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.⁷ Jadi, kualitas pelayanan yang baik dapat membawa dampak untuk nasabah berlaku loyal terhadap perusahaan tersebut.⁸

2) Citra

Loyalitas nasabah berkaitan dengan citra perusahaan, dimana citra memiliki makna tentang pemikiran dan kesan nasabah

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 22.

⁸ Indah, Altje, dan Hendra, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado," *Jurnal EMBA*, Vol. 5 No. 3 (September 2017): h. 321.

terkait kualitas produk bank.⁹ Citra dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk berlangganan serta meningkatkan reputasi perusahaan.¹⁰ Untuk itu pihak bank harus mempertahankan loyalitas nasabah dengan membina serta mempertahankan citra yang baik, dengan menawarkan produk terbaik untuk meningkatkan kepercayaan nasabah serta memotivasi nasabah yang akan loyal terhadap produk.¹¹

3) Penanganan Komplain

Suatu ungkapan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan dikenal dengan sebutan komplain. Cara untuk penanganan komplain yaitu memperhatikan sikap, kepuasan nasabah, distributor serta anggota lain dalam pemasaran sehingga dapat menentukan langkah yang tepat dan cepat untuk menyelesaikan masalah. Jadi, penanganan komplain yang baik sangat mempengaruhi loyalitas nasabah.¹²

4) Kepuasan

Pemikiran nasabah bahwa keinginannya telah terpenuhi disebut kepuasan.¹³ Jadi, kepuasan nasabah terlihat dari kesamaan antara keinginan terhadap pelayanan yang

⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 184.

¹⁰ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 6.

¹¹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, h. 184.

¹² Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 65.

¹³ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016), h. 17.

diterimanya. Pelayanan yang baik terhadap nasabah dapat memberikan dampak yang baik bagi pihak bank serta meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁴

B. Tabungan

1. Pengertian

Tabungan yaitu simpanan yang terpopuler di bank, dimana penarikannya bisa dilakukan sesuai syarat yang telah disepakati. Dengan mengenalkan tabungan di masyarakat akan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menabung, karena jika kita menabung di bank akan lebih merasa aman.¹⁵

2. Jenis Tabungan Bank Syariah

1) Tabungan Bagi Hasil (Mudharabah)

Tabungan ini menerapkan system bagi hasil sebagai imbal balik pada nasabah atas kesediannya menabung di bank syariah. Dimana system bagi hasil sesuai dengan kerja sama antara nasabah dan pihak bank sesuai dengan kesepakatan yang sudah dijelaskan. Nasabah sebagai penanam modal yang menyediakan dana untuk bank yang akan

¹⁴ Kotler, Philip, dan Gery Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 82.

¹⁵ Julius R. Latumaerisa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 336.

didistribusikan kepada nasabah yang membutuhkan pembiayaan.

2) Tabungan Titipan (Wadi'ah)

Tabungan ini bersifat titipan, dimana nasabah sebagai penitip dana dan pihak bank sebagai penerima titipan dana. Karena sifatnya titipan maka pihak bank tidak akan menjanjikan bagi keuntungan kepada nasabah. Namun untuk menarik minat nasabah, bank dapat memberikan bonus kepada nasabah, tetapi jumlahnya tidak ditentukan.¹⁶

3) Tabungan Haji

Tabungan yang bersifat khusus yang disediakan oleh bank. Tabungan ini memiliki fungsi sebagai sarana menyimpan uang untuk membantu nasabah dalam hal administrasi pendaftaran haji. Jika waktu pendaftaran haji sudah dibuka bank akan mendaftarkan nasabahnya sebagai calon jamaah haji sampai mendapatkan kepastian untuk berangkat pada musim haji berikutnya.

3. Akad Tabungan dalam Bank Syariah

Akad yaitu ikatan yang kuat diantara dua belah pihak, serta menciptakan hukum perjanjian, dimana perikatan bersumber dari perjanjian antara dua belah pihak yang sesuai dalam prespektif

¹⁶ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2014), h. 9.

hukum islam yaitu akad. Akad yang digunakan dalam bank syariah diantaranya:

- 1) Akad wadiah yaitu dengan menawarkan jasa untuk melakukan pemeliharaan atau penitipan. Prinsip wadiah pada dasarnya harta titipan. Ada dua macam akad wadiah yaitu wadiah yad amanah, dimana dalam titipan ini barang ataupun uang tidak boleh digunakan oleh orang yang dititipi. Kemudian akad wadiah yad dhamanah, dimana titipan ini barang ataupun uang dapat digunakan oleh orang yang dititipi.¹⁷
- 2) Akad mudharabah yaitu akad campuran modal dengan jasa, dimana keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati.¹⁸ Kerugian ditanggung oleh penyandang modal, sedangkan yang mendistribusikan jasanya kehilangan waktu dan peluang financial. Ada dua macam akad mudharabah yaitu mudharabah mutlaqah, dimana pemilik modal tidak memberikan batasan ataupun syarat tertentu untuk mengelola dana, kemudian akad mudharabah muqayyadah, dimana pemilik modal menentukan syarat tertentu untuk pengelolaan dana.¹⁹

¹⁷ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam, Fiqh Muamalat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 29.

¹⁸ Adrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), h. 58.

¹⁹ Ahmad Wardi Muslich, *fikih Mualamah* (Jakarta: Amzah, 2017), h. 372.

C. Deposito Mudharabah

1. Pengertian

Produk bank syariah yang ditawarkan untuk mengumpulkan uang dari pihak ketiga salah satunya yaitu deposito. Deposito yaitu tabungan yang mana penarikan uang bisa dilakukan pada waktu tertentu sesuai perjanjian nasabah dan pihak bank. Tujuannya untuk penanaman modal yang akan didistribusikan kepada rakyat yang membutuhkan modal untuk usaha. Penanaman modal pada bank syariah berlandaskan prinsip mudharabah.

Deposito mudharabah yaitu tabungan yang memakai akad mudharabah yang mana penanam modal mengamankan modalnya untuk dikelola bank keutungan yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal. Deposito mudharabah hanya dapat diambil sesuai waktu yang telah disepakati.²⁰

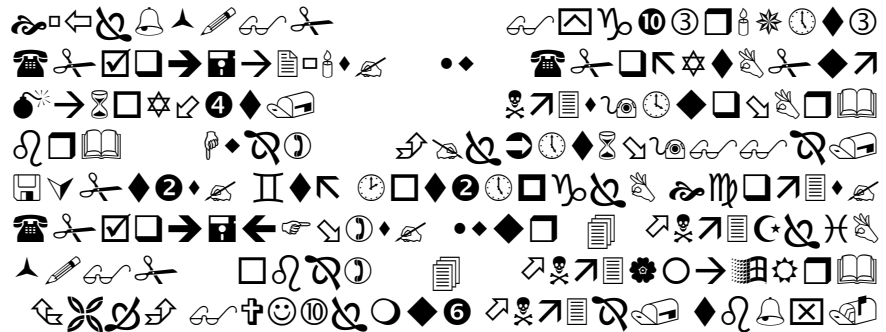
2. Dasar Hukum

Dalam Fatwa DSN No. 03/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 01 April 2000 menyatakan bahwa keperluan rakyat dalam meningkatkan kesejahteraan di bidang penanaman modal memerlukan jasa perbankan.²¹ Adapun landasan syariah dan ketentuan tentang deposito mudharabah yaitu:

²⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), h. 71.

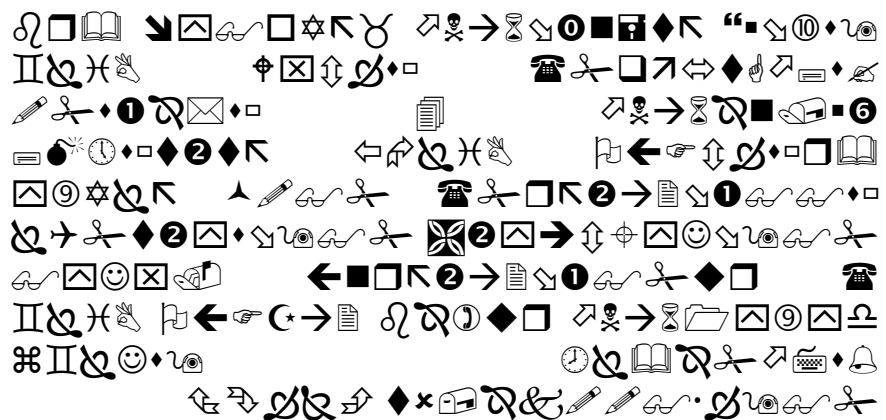
²¹ Muhammad Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer* (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 44.

1) QS. An-Nisa : 29



Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."²²

2) QS. Al-Baqarah : 198

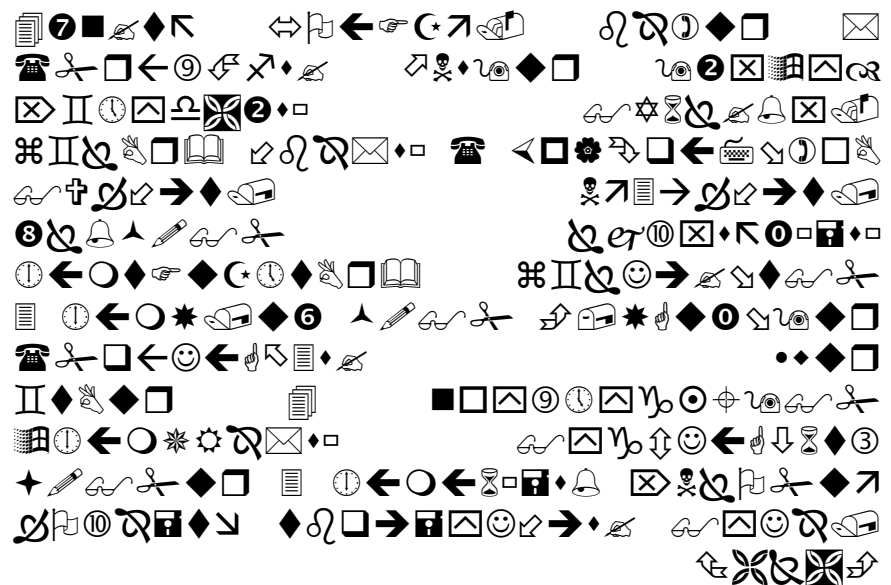


Artinya: "Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah

²² Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi Dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: BPF, 2011), h. 87.

bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam, dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan Sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar Termasuk orang-orang yang sesat.”²³

3) QS. Al-Baqarah : 283

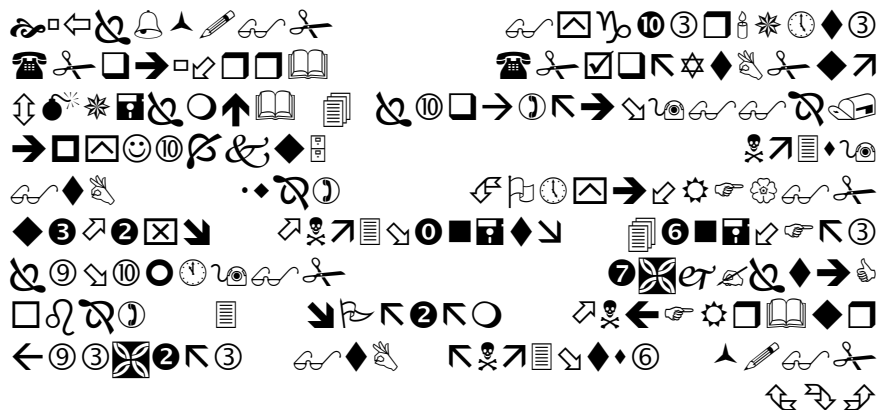


Artinya: ”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi)

²³ Departemen RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul Ali* (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004), h. 31.

Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”²⁴

4) QS. Al-Maidah : 1



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”²⁵

3. Akad dalam Deposito Mudharabah

Akad atau perjanjian sangatlah penting dalam melakukan kerjasama antara nasabah dan pihak bank. Dalam deposito

²⁴ Departemen RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul Ali*, h. 49.

²⁵ Departemen RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul Ali*, h. 106.

mudharabah menggunakan akad mudharabah artinya kerjasama antara penanam modal dengan pihak bank, dimana keuntungan akan dibagi sesuai dengan akad di awal. Akad mudharabah terdiri dari 2 diantaranya;

- 1) Mudharabah muthlaqah yaitu kerjasama tidak terikat atau bebas artinya nasabah yang menanamkan modal memberi kebebasan kepada pihak bank untuk melakukan pendistribusian dana dan usaha lainnya.
- 2) Mudharabah muqayyadah yaitu kerjasama terikat artinya nasabah memberikan batasan usaha tertentu kepada pihak bank.²⁶

4. Bagi Hasil

Bagi hasil yaitu sistem pengolahan modal dalam perekonomian islam dimana pembagian hasil usaha antara pemodal dan pengelola.²⁷ Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan nisbah. Nisbah yaitu persentase yang disetujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dijalankan.

Secara umum, prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan menggunakan empat akad yaitu, al musyarakah, al mudharabah, al muzaraah, serta al musaqah. Tetapi dari keempat

²⁶ Jaih Mubarak, *Hukum Ekonomi Syariah Akad Mudharabah* (Bandung: Fokus Media, 2013), h. 34.

²⁷ Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori dan Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 90.

akad tersebut yang sering digunakan yaitu al musyarakah dan al mudharabah.²⁸

Bagi hasil yaitu keuntungan yang didapat dari pengelolaan modal maupun transaksi jual beli yang diberikan kepada nasabah dengan persyaratan:

- 1) Perhitungan bagi hasil disepakati menggunakan pola *revenue sharing* dan *profit loss sharing*.
- 2) Wajib menyetujui sistem bagi hasil yang digunakan pada saat akad yaitu kedua belah pihak harus menyetujui waktu pembagian bagi hasil serta pembagian bagi hasil sesuai dengan nisabah yang disetujui diawal akad.

Sistem bagi hasil yaitu perjanjian di dalam melakukan kegiatan usaha. Dimana keuntungan yang diperoleh dari hasil usaha harus ada pembagian hasil.²⁹ Ciri khusus yang ditawarkan kepada rakyat dari perbankan syariah yaitu bagi hasil. Besarnya penentuan porsi bagi hasil harus ada kesepakatan antara kedua belah pihak serta adanya unsur kerelaan yang harus terjadi di masing-masing pihak.

5. Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil

²⁸ Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, h. 470.

²⁹ Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2001), h. 22.

Banyak faktor yang mempengaruhi bagi hasil diantaranya *investment rate*, total dana investasi, jenis dana, nisbah metode perhitungan bagi hasil, dan kebijakan akutansi.³⁰

- 1) *Investement rate* yaitu modal yang didistribusikan kembali oleh bank syariah dalam bentuk pembiayaan, sesuai ketentuan dari Bank Indonesia bahwa sejumlah presentase atas modal yang dikumpulkan dari rakyat, tidak boleh didistribusikan untuk modal usaha, tetapi harus disimpan dalam giro wajib minimum untuk menjaga likuiditas bank syariah. Giro wajib minimum yaitu dana yang wajib dicadangkan oleh setiap bank untuk mendukung likuiditas bank.
- 2) Total dana investasi yaitu keseluruhan modal yang diterima oleh bank lalu didistribusikan kembali dapat mempengaruhi bagi hasil nasabah pemodal, total dana yang berasal dari deposito mudharabah bisa dihitung menggunakan saldo minimal bulanan atau harian.
- 3) Jenis dana yaitu tabungan mudharabah serta sertifikat investasi mudharabah antar bank syariah, memiliki ciri yang berbeda-beda sehingga akan mempengaruhi besar kecilnya bagi hasil.
- 4) Nisbah yaitu presentase yang disebutkan dalam akad kerjasama yang telah disetujui oleh bank dan nasabah. Ciri nisbah akan berbeda-beda dilihat dari segi diantaranya presentase nisbah

³⁰ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 110.

antar bank syariah berbeda sesuai ketentuan bank tersebut, presentase nisbah sesuai dengan jenis dana yang dikumpulkan, jangka waktu penanaman modal dapat berpengaruh pada besarnya presentase nisbah bagi hasil.

- 5) Metode perhitungan bagi hasil, dihitung dengan menggunakan konsep *revenue sharing* yang dihitung dari pendapatan kotor sebelum dikurangi biaya serta menggunakan *profit loss/sharing* yang dihitung menurut presentase nisbah dikalikan laba usaha sebelum kena pajak.
- 6) Kebijakan akuntansi dapat mempengaruhi besarnya bagi hasil diantaranya penyusutan. Penyusutan dapat mempengaruhi pendapatan usaha bank. Jika menggunakan *profit/loss sharing* maka, penyusutan akan mempengaruhi bagi hasil, tetapi jika menggunakan *revenue sharing* maka, penyusutan tidak mempengaruhi bagi hasil.³¹

6. Metode Perhitungan Bagi Hasil

Dalam penerapannya, metode perhitungan bagi hasil menggunakan dua jenis pendekatan yaitu:

- 1) *Revenue sharing* yaitu perhitungan berdasarkan atas penjualan serta pendapatan kotor atas usaha sebelum dikurangi biaya. Bagi hasil *revenue sharing* dihitung dengan mengalihkan nisbah yang

³¹ Adrianto dan Firmansyah M. Anang, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), h. 474.

telah disetujui dengan pendapatan bruto.³² Misalnya nisbah yang ditetapkan yaitu 50% untuk bank serta 50% untuk nasabah. Dimana, bank sebagai pengelola dan nasabah sebagai pemodal, jika bank syariah memperoleh pendapatan Rp. 20.000.000,- maka bagi hasil yang diterima oleh pihak bank yaitu $Rp\ 50\% \times Rp\ 20.000.000,- = Rp\ 10.000.000$ dan bagi hasil yang diterima oleh nasabah sebesar Rp 10.000.000. Pada umumnya bagi hasil yang digunakan oleh bank untuk rakyat menggunakan *revenue sharing*.

- 2) *Profit sharing* yaitu bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha. Kedua pihak, bank syariah maupun nasabah akan mendapat keuntungan atas hasil usaha serta ikut bertanggung jawab bilamana usaha tersebut mengalami kerugian.³³ Misalnya, total biaya Rp 2.500.000,- maka, bagi hasil yang diterima oleh nasabah yaitu $Rp\ 500.000,- (50\% \times (Rp\ 10.000.000,- - Rp\ 5.000.000,-))$ bagi hasil untuk bank syariah sebesar $RP\ 2.500.000,- (50\% \times (Rp\ 10.000.000,- - Rp\ 5.000.000,-))$.

7. Faktor yang Mempengaruhi Perhitungan Bagi Hasil

³² Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 82.

³³ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 280.

Di dalam laporan keuangan bank syariah terdapat beberapa pos perkiraan yang dapat mempengaruhi perhitungan bagi hasil diantaranya:

- 1) Pendapatan margin serta pendapatan bagi hasil, dihitung dari perolehan pendapatan pada bulan berjalan.
- 2) Saldo pihak ketiga, dihitung menggunakan saldo rata-rata harian bulan bersangkutan.
- 3) Pembiayaan dihitung berdasarkan saldo rata-rata harian bulanan bersangkutan. Tetapi, ada pula dihitung dari saldo rata-rata harian bulan sebelumnya, karena alasannya dapat mempengaruhi pendapatan bulan berjalan. Sementara itu, pembiayaan bulan berjalan baru akan mendapatkan pendapatan pada bulan selanjutnya.
- 4) Investasi pada surat berharga/penempatan pada bank syariah lain.
- 5) Penentuan bagi hasil secara efektif kepada nasabah.
- 6) Penggunaan perbandingan dalam menghitung besarnya modal pihak ketiga.³⁴

³⁴ M. Anang, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, h. 474.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan, dimana peneliti dapat menemukan secara langsung tentang fenomena yang terjadi di suatu tempat. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan langsung dengan mendekati narasumber dengan melakukan wawancara serta penelaah dokumen.¹ Objek penelitian ini yaitu tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Adapun penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dimana arti deskriptif sendiri yaitu penggambaran tentang sebuah kejadian. Tujuan utama penelitian deskriptif yaitu membuat penggambaran secara sistematis serta nyata. Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memiliki ciri bahwa data dinyatakan dalam keadaan yang sebenarnya.²

Penelitian ini penulis lakukan berdasarkan prosedur yang sistematis dengan mengamati kegiatan operasional BPRS Metro Madani untuk

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 96.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 9.

mengetahui jawaban dari pertanyaan yang akan dipaparkan sesuai dengan informasi yang diperoleh.

Penulisan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif artinya hanya memberikan gambaran serta keterangan mengenai tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

B. Sumber Data

Sumber data yaitu subjek data yang didapat dari suatu penelitian yang dapat memberikan data maupun informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, data yaitu pencatatan berupa fakta serta angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi.³ Oleh karena itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer serta sekunder.

- 1) Sumber data primer ialah sumber data pertama yang didapat langsung di lapangan dari narasumber. Penulis melakukan penelitian langsung di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Sumber data primer yang peneliti temui ialah Bapak Ikhwanuddin sebagai kepala cabang, Dewi Lestari sebagai *Customer Service* (CS), dan Romansyah sebagai *marketing* di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 2) Sumber data sekunder ialah sumber data kedua setelah sumber data pertama. Untuk mendapatkan sumber data sekunder penulis

³ Uhar Suhar Saputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), h. 181.

mengambil dari kepustakaan.⁴ Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku tentang perbankan syariah, profil BRPS Metro Madani Tulang Bawang Barat, serta data jumlah nasabah deposito mudharabah. Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang penulis dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dibutuhkan data pelengkap yang diambil melalui kepustakaan, penulis mengumpulkan data dengan bantuan buku, dokumen serta yang lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan diantaranya:

- 1) *Wawancara/interview* ialah percakapan tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih dengan maksud tertentu. Cara wawancara yang penulis lakukan ialah wawancara bebas terpimpin, karena dapat menghindari pembicaraan yang menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti.⁵ Untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian ini, penulis mencari informasi yang diperlukan tentang pengaruh nisbah bagi hasil produk tabungan deposito mudharabah terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 129.

⁵ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Brodakarya, 2012), h. 186.

Barat, serta melakukan wawancara kepada Bapak Ikhwanuddin sebagai kepala cabang serta Dewi Lestari sebagai *Customer Service* (CS), dan Romansyah sebagai *marketing* di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

- 2) Dokumentasi ialah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data tertulis yang memberikan keterangan serta penjelasan tentang permasalahan yang penulis teliti.⁶ Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk catatan serta pengambilan gambar saat diadakan Tanya jawab yang dilakukan di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

D. Tenik Analisa Data

Analisis data yaitu proses peyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di terapkan serta dibaca. Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dikelola menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Metode kualitatif ialah data yang didapat akan diuraikan serta diberi penjelasan, dan hasil analisa disajikan dalam bentuk laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan untuk mengemukakan keterangan yang mengacu pada teori dengan permasalahan yang terjadi. Sementara itu, hasil dokumentasi digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan pola pikir

⁶ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Perss, 2013), h. 152.

induktif. Berfikir induktif yaitu cara berpikir di mana ditarik kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat khusus.⁷

⁷ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 144.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

1. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

BPRS Metro Madani merupakan salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 dan terakhir UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar Notaris Hermazulia, SH di Bnadar Lampung N0. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disyahkan 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 No.7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.¹

BPRS Metro Madani saat ini memiliki 4 kantor cabang dan 1 kantor layanan kas cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 November 2009, cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak

¹ Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

23 Juli 2012, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 dan kantor layanan kas di RSU Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.²

Cabang BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat didirikan untuk memperluas jaringan kantor. BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat beralamat di Jl. Jenderal Sudirman Daya Asri Kec. Tumijajar Kab. Tulang Bawang Barat. Telp : 0724-320001. Fax : 0724-3200015. Mulai beroperasi sejak tahun 2012.

Kondisi fisik BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat memiliki gedung berlantai 2 diantaranya, lantai 1 terdiri dari ruang Customer Servis (CS), Teller, ruang penyimpanan uang, ruang tunggu, ruang penyimpanan arsip nasabah, tempat beribadah serta kamar mandi di bagian belakang. Sementara itu, lantai 2 terdiri dari ruang Marketing, ruang Kepala cabang, ruang admin/legal dan ruang pencairan pembiayaan.

² Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Visi

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

Misi

Menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai syariah Islam yang sehat dan terpercaya.

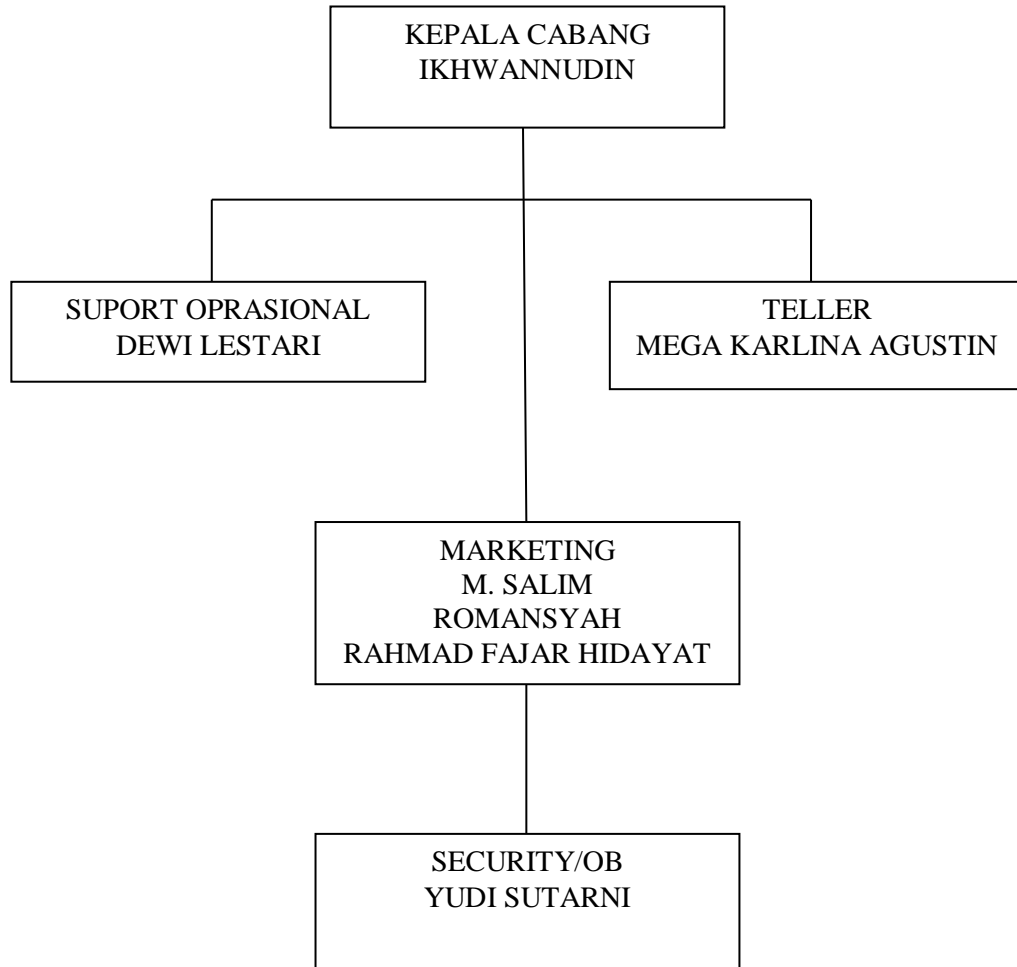
Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, share holder dan karyawan.³

³ Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat



4. Produk pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

- 1) Tabungan Syariah Metro Madani dengan akad Wadiah (Titipan) ialah simpanan yang diperuntukkan bagi perorangan maupun Badan Usaha yang dikelola dengan prinsip syariah. Simpanan dengan akad wadiah (titipan) ialah titipan yang dapat disetor dan ditarik setiap saat sesuai kebutuhan nasabah. Saldo awal minimal pembukaan sebesar Rp. 25.000,- tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan.
- 2) Tabungan Pendidikan ialah tabungan yang ditunjukkan untuk pelajar dalam merencanakan pendidikan dimasa yang akan datang. Saldo pembukaan rekening awal minimal sebesar Rp. 10.000,- tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan. Simpanan pendidikan dengan akad Mudharabah al Muthlaqoh (Bagi Hasil).
- 3) Tabungan Qurban ialah tabungan yang ditunjukkan untuk nasabah yang berniat untuk menjalankan ibadah qurban. BPRS Metro Madani melalui kerjasama dengan mitra usaha akan berupaya dalam menyediakan hewan qurban sesuai dengan tuntunan syariah.⁴
- 4) Tabungan Walimah ialah tabungan yang disiapkan bagi nasabah yang memiliki rencana untuk pernikahan dan atau mengadakan resepsi nikah, milad pernikahan dan lain-lain yang terkait

⁴ Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

- dengan pernikahan. Tabungan dapat dicairkan sesuai jangka waktu yang telah disepakati bersama.
- 5) Tabungan Haji ialah tabungan yang bertujuan membantu dalam merencanakan niat melaksanakan ibadah haji ke tanah suci, secara terencana sesuai dengan kemampuan keuangan dan jangka waktu yang dikehendaki. Saldo awal minimal pembukaan sebesar Rp. 100.000.- tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan. Tabungan haji ini dikelola dengan akad Mudharabah al Muthlaqoh dengan nisbah bagi hasil yang disepakati. Pemanfaatannya untuk melunasi ONH (Ongkos Naik Haji).
- 6) Deposito Investasi Mudharabah ialah penanaman modal berdasarkan prinsip mudharabah al muthlaqoh dengan jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan. Dana akan dikelola secara optimal untuk membiayai usaha yang produktif dan berguna bagi kepentingan umat. Bagi hasil sesuai porsi nisbah yang disepakati, dapat diperpanjang otomatis dan dapat pula dijadikan agunan pembiayaan.⁵
- 7) Gadai Emas Syariah (Rahn) diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai dengan proses cepat, mudah, murah dan tanpa bunga. Pinjaman ini didasarkan pada akad qardh yaitu pinjaman tanpa kelebihan apapun. Nasabah cukup

⁵ Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

menyertakan agunan barang emas baik berupa perhiasan atau barang lain yang terbuat dari emas. Proses mudah dan cepat sesuai syariah, asuransi barang jaminan, biaya penitipan yang terjangkau, jangka waktu fleksibel (dapat diperpanjang serta dapat diangsur).

- 8) Pembiayaan Sertifikasi ialah solusi cepat untuk para Guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) penerima sertifikasi pendidik. Para guru yang membutuhkan dana dalam memenuhi kebutuhan keluarga baik dalam membangun rumah, pembelian kendaraan bermotor ataupun barang lain sebagai penunjang kinerja para guru bisa mendapatkan fasilitas pembiayaan ini dengan jaminan sertifikasi pendidik.
- 9) Pembiayaan Mikro Madani, pemberian pembiayaan kepada pengusaha, pedagang, peternak, petani, property dan kontraktor terutama mereka pelaku industry mikro usaha baik dalam bentuk modal kerja, investasi maupun konsumtif, dengan besar plafon pembiayaan dari 500rb-25 jt. Pembiayaan ini dikelola secara syariah sehingga lebih menentramkan karena terhindar dari transaksi ribawi dan berlandaskan prinsip keadilan.⁶

⁶ Profil Perusahaan PT BPRS Metro Madani

B. Deskripsi Data Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Tingkat loyalitas nasabah ialah suatu hal yang harus dicapai serta sangat di inginkan oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat agar dapat bersaing dengan bank-bank yang lain. Loyalitas nasabah dapat dilihat dari kesetiaan nasabah dalam menggunakan produk tertentu yang ada pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Loyalitas nasabah dapat diukur dari kepercayaan, kenyamanan, kejujuran dalam penyampaian informasi, kemudian komunikasi yang bagus. Nasabah khususnya yang deposito, kita anggap bukan sebagai rekan bisnis, tapi juga sebagai saudara, orang tua, serta partner sehingga dapat terjalin komunikasi yang bagus. Loyalitas nasabah itu munculnya tidak instan, sehingga kita sebagai pihak bank harus menjaga amanah dan mencerminkan orang yang diamanahkan, jika ada yang menandatangani dana maka kita harus mengelolanya dengan baik.⁷

Nasabah yang loyal memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tidak berpindah ke bank lain, nasabah tidak melakukan transaksi selain di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
2. Nasabah akan menggunakan kembali produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

⁷ Wawancara dengan Bapak Ikhwanuddin selaku Kepala Cabang BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Tanggal 15 Juni 2021.

3. Menambah jumlah dana dalam bentuk tabungan ataupun deposito di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
4. Menggunakan lebih dari satu produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
5. Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.⁸

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah diantaranya:

1. Kualitas pelayanan

Untuk meningkatkan nasabah yang loyal pihak BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat akan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk nasabah. Pegawai harus memiliki sifat yang ramah terhadap nasabah, tutur kata yang lembut, memiliki rasa kepedulian terhadap nasabah, mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, serta menghormati nasabah. Pelayanan yang diberikan harus cepat, transparan, serta tidak bertele-tele. Kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting bagi bank dalam memenangkan persaingan antar bank lainnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi daya tarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah ataupun dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

⁸ Wawancara dengan Bapak Ikhwanuddin selaku Kepala Cabang BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Tanggal 15 Juni 2021.

2. Citra

Citra merupakan publikasi tentang perusahaan yang menyangkut pelayanan, produk yang ditawarkan, serta budaya perusahaan. Adanya citra perusahaan yang baik di mata masyarakat dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Citra perusahaan akan memberikan penilaian positif dari nasabah untuk bank maupun masyarakat yang melihat secara langsung ataupun hanya mendengarkan informasi, sehingga masyarakat itu tertarik untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.⁹

3. Penanganan Komplain

Komplain pasti terjadi dalam sebuah bank, cara yang dilakukan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dalam menangani komplain yaitu melayani nasabah dengan baik dan sabar, mendengarkan permasalahan yang dikeluhkan nasabah kemudian memberikan solusi yang tepat. Apabila nasabah itu komplain karena tidak cocok dengan produk yang digunakan maka pihak BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat berusaha untuk mempertahankan nasabah dengan cara menawarkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhannya.

⁹ Wawancara dengan Romansyah selaku Marketing di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Tanggal 15 Juni 2021.

4. Kepuasan

Kepuasan terjadi apabila nasabah merasa senang dengan produk yang digunakan serta sesuai dengan harapan nasabah. Untuk menciptakan kepuasan nasabah pihak BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga nasabah akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah tersebut akan loyal terhadap produk yang digunakan serta nasabah akan bercerita kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat sangat memuaskan. Sehingga hal tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.¹⁰

Produk yang ditawarkan oleh BPRS Merto Madani Tulang Bawang Barat salah satunya ialah tabungan deposito mudharabah. Deposito mudharabah ialah tabungan bagi pihak yang kelebihan dana, dimana nasabah menanamkan modal pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat sementara pihak bank menjadi pengelola dana dengan mendistribusikan dalam bentuk pembiayaan kepada rakyat yang membutuhkan modal untuk usaha. Keunggulan dari tabungan deposito mudharabah di Tulang Bawang Barat yaitu nasabah dapat mendeposito dana minimal Rp.5.000.000. Akad yang digunakan yaitu akad mudharabah

¹⁰ Wawancara dengan Romansyah selaku Marketing di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Tanggal 15 Juni 2021.

yang mana nasabah depositan mengamankan dana ke BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat untuk dikelola dan keuntungan yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal.¹¹

Nasabah yang menggunakan tabungan deposito mudharabah dapat kita lihat sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jumlah Nasabah Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Per April 2018-2020

Tahun	Jumlah Deposan
2018	6
2019	4
2020	3

Sumber:

Laporan Keuangan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Tabel 4.2

Total Dana Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat Per April 2018-2020

Tahun	Total Dana
2018	Rp.297.200.000
2019	Rp.449.000.000
2020	Rp.625.000.000

Sumber:

Laporan Keuangan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Pembagian hasil usaha di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat di tetapkan dengan nisbah. Nisbah ialah persentase yang disetujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang

¹¹ Wawancara dengan Dewi Lestari selaku Customer Service (CS) di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat 15 Juni 2021.

dijalankan. Nisbah di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3

Nisbah Deposito Mudharabah pada BRPS Metro Madani
Tulang Bawang Barat

Jangka Waktu	Nisbah
1 Bulan	30%
3 Bulan	35%
6 Bulan	40%
12 Bulan	45%

Tabel 4.4

Equivalent Rate Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani
Tulang Bawang Barat Per April 2018-2020

Tahun	Jangka Waktu	Equivalent Rate
		Per April
2018	1 Bulan	5,71%
	3 Bulan	6,66%
	6 Bulan	7,61%
	12 Bulan	8,56%
2019	1 Bulan	5,39%
	3 Bulan	6,28%
	6 Bulan	7,19%
	12 Bulan	8,09%
2020	1 Bulan	4,89%
	3 Bulan	5,71%
	6 Bulan	6,52%
	12 Bulan	7,34%

Sumber:

Laporan Keuangan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Besarnya nisbah bagi hasil di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat tergantung dari pendapatan yang diperoleh bank sebagai pengelola dana. Bagi hasil untuk nasabah perbulan dibagi dengan saldo rata-rata tabungan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persentase dapat dilihat dari sisi equivalent rate. Metode perhitungan bagi hasil di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat menggunakan *profit sharing*. *Profit sharing* ialah bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha, sehingga ketika bank mengalami kerugian nasabah juga ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Alasan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat menggunakan metode ini untuk mengurangi beban biaya yang digunakan pihak bank dalam mendistribusikan dana.¹²

Cara menghitung bagi hasil di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat sebagai berikut:

Rumus :

$$\frac{\text{Nominal Deposito} \times \text{Equivalent Rate \%} \times 20\%}{12}$$

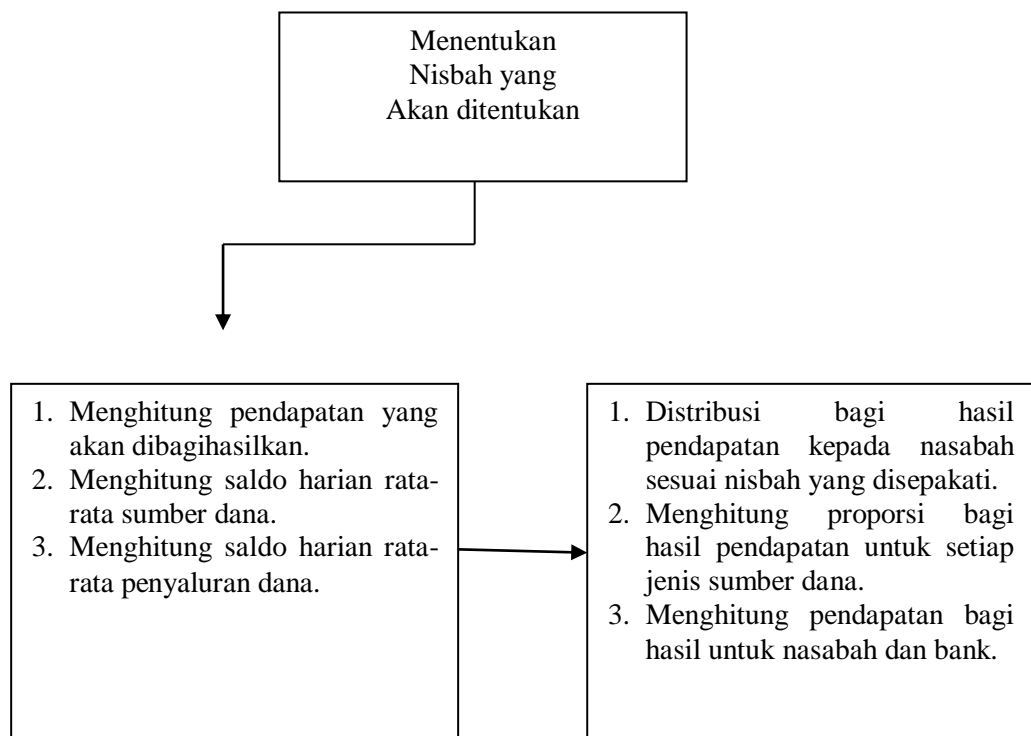
Jika dana deposito nasabah di atas Rp. 7.000.000 maka dikenakan pajak serta dikalikan 20%, tetapi jika dana deposito nasabah di bawah Rp. 7.000.000 maka tidak kena pajak, artinya tidak dikalikan dengan 20%.

¹² Wawancara dengan Dewi Lestari selaku Customer Service (CS) di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat 15 Juni 2021.

Adapun tahap perhitungan bagi hasil di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat sebagai berikut:

Gambar 4.2

Tahap Perhitungan Bagi Hasi BPRS Meto Madani Tulang Bawang Barat



Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi bagi hasil diantaranya:

1. Total dana investasi yaitu keseluruhan modal yang diterima oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat akan didistribusikan kembali serta akan dicatat setiap bulannya sebagai saldo minimum bulanan.

2. Nisbah dan Equivalent Rate, besarnya nisbah bagi hasil sangat mempengaruhi terhadap besarnya nominal yang akan diterima oleh nasabah setiap bulannya. Selain itu equivalent rate akan mempengaruhi besarnya persentase nisbah bagi hasil yang akan diberikan oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat kepada nasabah.
3. Metode perhitungan bagi hasil, BPRS Metro Madani menggunakan metode *profit sharing* yaitu bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha, sehingga ketika bank mengalami kerugian nasabah juga ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Alasan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat menggunakan metode ini untuk mengurangi beban biaya yang digunakan pihak bank dalam mendistribusikan dana.

C. Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, peneliti dapat menganalisis bahwa loyalitas nasabah yaitu kesetiaan nasabah dalam menggunakan produk tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dalam jangka waktu yang lama. Ciri nasabah yang loyal yaitu tidak berpindah ke bank lain, menggunakan kembali produk tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat, menggunakan lebih dari satu produk yang ada di

BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat, dan merekomendasikan atau mengajak orang lain untuk menggunakan produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pertama kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting bagi bank untuk memenangkan persaingan antar bank lainnya. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah maka BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat harus memberikan pelayanan baik dan memuaskan hati nasabah agar nasabah tersebut selalu setia untuk bertransaksi di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Kedua, citra bank yang baik di mata masyarakat dapat memberikan penilaian positif bagi nasabah untuk selalu loyal terhadap BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Ketiga, penanganan komplain yaitu cara yang dilakukan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat untuk mengatasi adanya komplain dari nasabah yaitu melayani nasabah dengan baik dan sabar, mendengarkan permasalahan nasabah kemudian dapat memberikan solusi yang tepat. Jika penanganan komplain dilakukan dengan baik maka nasabah akan tetap loyal terhadap BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Keempat, kepuasan terjadi apabila nasabah merasa senang dengan produk yang digunakan sesuai dengan harapan nasabah, serta pelayanan yang diberikan baik maka nasabah akan selalu merasakan puas dan nasabah tersebut akan loyal terhadap produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

Salah satu produk tabungan yang ditawarkan oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat yaitu deposito mudharabah. Deposito mudharabah adalah penanaman modal berdasarkan jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan. Dana akan dikelola oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dengan cara mendistribusikan dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan modal untuk usaha. Akad yang digunakan yaitu akad mudharabah yang mana nasabah mengamanahkan dana untuk dikelola pihak bank dan keuntungan yang diperoleh akan dibagi sesuai kesepakatan awal.

Pembagian hasil usaha di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat ditetapkan dengan nisbah. Nisbah yaitu persentase yang disetujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dijalankan. Besarnya nisbah bagi hasil tergantung dari pendapatan yang diperoleh oleh bank sebagai pengelola dana.

Metode perhitungan bagi hasil di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat menggunakan *profit sharing*. *Profit sharing* ialah bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha, sehingga ketika bank mengalami kerugian nasabah juga ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Alasan BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat menggunakan metode ini untuk mengurangi beban biaya yang digunakan pihak bank dalam mendistribusikan dana.

Perhitungan bagi hasil dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pertama total dana investasi ialah seluruh dana deposito yang

didistribusikan kembali dalam bentuk pembiayaan akan dicatat sebagai saldo minimum bulanan. Jika jumlah nasabah deposito mudharabah sedikit, maka dana yang didistribusikan juga akan sedikit, sehingga dapat mempengaruhi bagi hasil yang diterima oleh nasabah tiap bulannya.

Kedua, nisbah dan equivalent rate, nisbah yaitu proporsi bagi hasil antara pihak BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dengan nasabah, sedangkan equivalent rate ialah jumlah bagi hasil untuk seorang nasabah perbulan dibagi dengan saldo rata-rata tabungan nasabah tersebut. Besarnya nisbah bagi hasil sangat mempengaruhi terhadap nominal bagi hasil yang akan diterima oleh nasabah. Selain itu equivalent rate akan mempengaruhi besarnya persentase nisbah bagi hasil yang akan diberikan kepada nasabah. Jika jumlah nasabah serta nominal deposito sedikit maka equivalent rate nya pun akan sedikit dan bagi hasil yang akan diterima oleh nasabah pun lebih kecil.

Ketiga, metode perhitungan bagi hasil yaitu cara yang digunakan oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat untuk menghitung bagi hasil. Metode perhitungan bagi hasil yang digunakan oleh BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dengan metode *profit sharing*. *Profit sharing* yaitu bagi hasil yang dihitung dari laba/rugi usaha, sehingga ketika bank mengalami kerugian nasabah juga ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Jika nominal dana yang didistribusikan sedikit maka bagi hasil yang diperoleh nasabah pun akan sedikit. Apalagi jika menggunakan metode *profit sharing* yang harus dikurangi dengan biaya operasional dan

beban pajak, maka keuntungan bersih bagi hasil untuk nasabah menjadi lebih sedikit per bulannya.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebelumnya dengan Dewi Lestari sebagai *Customer Service* (CS) pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dapat kita lihat dari tabel berikut ini:

Tahun	Jumlah	Jumlah Dana	Jangka Waktu	Nisbah	Equivalent Rate
	Deposan	Deposito			Per April
2018	6	Rp. 297.200.000	1 Bulan	30%	5,71%
			3 Bulan	35%	6,66%
			6 Bulan	40%	7,61%
			12 Bulan	45%	8,56%
2019	4	Rp. 449.000.000	1 Bulan	30%	5,39%
			3 Bulan	35%	6,28%
			6 Bulan	40%	7,19%
			12 Bulan	45%	8,09%
2020	3	Rp. 625.000.000	1 Bulan	30%	4,89%
			3 Bulan	35%	5,71%
			6 Bulan	40%	6,52%
			12 Bulan	45%	7,34%

Berdasarkan tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dari tahun 2018-2020 per April mengalami penurunan.

Pada tahun 2018 jumlah deposan sebanyak 6 orang, kemudian pada tahun 2019 jumlah deposan sebanyak 4, artinya dari tahun 2018 ke tahun 2019 nasabah deposan berkurang sebanyak 2 orang. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah deposan sebanyak 4 orang, kemudian pada tahun 2020

jumlah deposan sebanyak 3 orang, artinya dari tahun 2019 ke tahun 2020 jumlah deposan berkurang lagi sebanyak 1 orang.

Selanjutnya total dana yang didepositokan setiap tahun mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 total dana berjumlah Rp.297.200.000, kemudian pada tahun 2019 total dana berjumlah Rp.449.000.000, artinya total dana dari tahun 2018 ke tahun 2019 bertambah sebanyak Rp.151.800.000. sedangkan pada tahun 2019 total dana berjumlah Rp. 449.000.000, kemudian pada tahun 2020 total dana berjumlah Rp. 625.000.000, artinya total dana dari tahun 2019 ke tahun 2020 bertambah sebanyak Rp.176.000.000.

Meskipun total dana deposito bertambah dari tahun 2018-2020 per April, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap equivalent rate yang diterima per bulan. Equivalent rate yang diterima nasabah dalam jangka waktu 1 bulan tahun 2018, 2019, dan 2020 sebesar 5,71% , 5,39%, dan 4,89%, sehingga dapat kita lihat perbandingan dari tahun 2018 ke tahun 2020 equivalent rate selalu berkurang.

Sementara itu, equivalent rate yang diterima nasabah dalam jangka waktu 3 bulan tahun 2018, 2019, dan 2020 sebesar 6,66%, 6,28%, dan 5,71%, artinya equivalent rate untuk nasabah menjadi lebih sedikit. Kemudian kita lihat juga equivalent rate dalam jangka waktu 6 bulan tahun 2018, 2019, dan 2020 sebesar 7,61%, 7,19%, dan 6,52%, artinya equivalent rate nya selalu berkurang menjadi lebih sedikit lagi. Selanjutnya equivalent rate dalam jangka waktu 12 bulan tahun 2018,

2019, dan 2020 sebesar 8,56%, 8,09%, dan 7,34%, artinya equivalent rate tetap saja berkurang dari jangka waktu sebelumnya, sehingga bagi hasil yang di dapat oleh nasabah lebih sedikit.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah dari tahun 2018-2020 per April selalu menurun. Berkurangnya nasabah dari tahun ke tahun mencerminkan bahwa nasabah tersebut tidak loyal terhadap tabungan deposito mudharabah. Nasabah yang loyal tentu akan bertahan dengan produk yang digunakan. Loyalitas nasabah yang selalu menurun disebabkan oleh equivalent rate dalam jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan yang selalu menurun dalam bentuk persentase, sehingga bagi hasil yang diterima oleh nasabah pun semakin sedikit.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan data yang diperoleh peneliti dari BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat dapat disimpulkan bahwa tingkat loyalitas nasabah tabungan deposito mudharabah dari tahun 2018-2020 per April selalu menurun. Dapat dilihat dari jumlah nasabah yaitu pada tahun 2018 sebanyak 6 orang, tahun 2019 sebanyak 4 orang, serta tahun 2020 sebanyak 3 orang. Loyalitas nasabah menurun disebabkan karena equivalent rate selalu berubah semakin kecil setiap bulan, sehingga bagi hasil yang diterima oleh nasabah pun semakin kecil.

BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan nasabah, akan tetapi tingkat loyalitas nasabah khususnya nasabah deposito dari tahun 2018-2020 selalu menurun.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat yaitu meningkatkan strategi pemasaran yang lebih baik lagi untuk meningkatkan jumlah nasabah, menetapkan strategi yang mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk yang ada di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat, serta lebih meningkatkan

lagi kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang lebih berkualitas sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Adrianto, dan Firmansyah M. Anang. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Ahmad Supadie, Didiek. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2013.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah Teori dan Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Firdaus, Muhammad. *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*. Jakarta: Renaisan, 2005.
- Ghofur Anshori, Abdul. *Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam, Fiqh Muamalat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Indah, Altje, dan Hendra. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado," *Jurnal EMBA*, Vol. 5 No. 3 (September 2017).
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri, 2013.
- J. Moleong, Lexi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Brodakarya, 2012.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Karim, Adiwarmar. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.

- Kotler, Philip, dan Gery Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mubarok, Jaih. *Hukum Ekonomi Syariah Akad Mudharabah*. Bandung: Fokus Media, 2013.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- . *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2001.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- . *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2014.
- Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Naf'an. *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- R. Latumaerisa, Julius. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Rahmawati. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press, 2016.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- RI, Departemen. *Al Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul Ali*. Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004.
- Salim, dan Syahrudin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Suhar Saputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

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

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

———. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Umam, Khotibul. *Legislasi Fikih Ekonomi Dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: BPFE, 2011.

———. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.

Wardi Muslich, Ahmad. *fikih Mualamah*. Jakarta: Amzah, 2017.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 3545/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

14 Desember 2020

Kepada Yth:
Dr. Dri Santoso, M.H.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Sari Komaladewi
NPM : 1704100244
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Analisis Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Metro Madani Tulang Bawang Barat

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

Muhammad Saleh
MUHAMMAD SALEH



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

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

Nomor : 0801/In.28/J/TL.01/02/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN CABANG BPRS METRO
MADANI TULANG BAWANG BARAT
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **SARI KOMALADEWI**
NPM : 1704100244
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS PENGARUH NISBAH BAGI HASIL PRODUK
TABUNGAN DEPOSITO MUDARABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BPRS METRO MADANI
TULANG BAWANG BARAT

untuk melakukan prasurvey di BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 Februari 2021
Ketua Jurusan,

Reonika Puspita Sari M.E.Sy
NIP 199202212018012001



BANK SYARIAH
METRO MADANI
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Tulang Bawang Barat , 10 Maret 2021 M
26 Rajab 1442 H

Nomor : 038/06/BPRSMM-TBB/III/2021
Lampiran : -
Prihal : **Persetujuan Izin Prasurvey**

Kepada Yth
Bapak/Ibu Sdri :
Sari Komaladewi
Di
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji dan Syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT, karena nikmatNya Allah kita masih diberikan kekuatan dan kesehatan. Salam dan salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya amiin.

Sehubungan dengan permohonan Izin Prasurvey saudara tertanggal 23 Februari , maka dengan ini saya memberikan izin kepada saudara untuk bisa melakukan PRASURVEY guna mengumpulkan data yang diperlukan dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian persetujuan Izin Prasurvey ini, semoga dapat dipergunakan sebaik baiknya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

**PT BPRS METRO MADANI
KANTOR CABANG TBB**

Ikhwanuddin
Kepala Cabang

Kantor Pusat : Jl. Diponegoro No. 5 Metro Pusat, Kota Metro - Lampung Telp. : 0725 - 44365 Facs. : 0725 - 49669
e-mail : bprsmetroadani@gmail.com

Layanan Kas : Jl. Soekarno Hatta No. 42 16c Mulyojati, Kota Metro - Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)

Kantor Cabang Unit II : Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang Lampung Telp. / Facs : 0726 - 750601

Kantor Cabang Kalirejo : Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah - Lampung Telp. / Facs : 0729 - 370400

Kantor Cabang Tulang Bawang Barat : Jl. Jend Sudirman Daya Murni Kec. Tumijajar, Tulang Bawang Barat - Lampung Telp. / Facs. 0724 - 3200015

Kantor Cabang Jatimulyo : Jl. Senopati No. 369 Blok II Jatimulyo Kec. Jati Agung, Telp. : 0721 - 8011920 Facs. : 0721 - 8011920

INSTRUMEN NON TES
SARI KOMALADEWI
ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN
DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI
TULANG BAWANG BARAT

1. Tujuan Pembuatan Instrumen

Instrumen ini dirancang untuk menganalisis tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

2. Definisi Konseptusi

a. Loyalitas Nasabah

Loyalitas yaitu keputusan nasabah terhadap bank tertentu untuk berlangganan dalam jangka waktu yang cukup lama.¹ Pada umumnya, loyalitas berkenaan dengan kesetiaan, dalam konsep marketing kualitas produk suatu bank dapat mempengaruhi kesetiaan nasabah.² Pihak bank harus merumuskan strategi yang tepat untuk mempertahankan nasabah yang loyal, dikarenakan banyaknya nasabah yang loyal terhadap suatu bank akan memberikan keuntungan. Nasabah yang loyal dapat membantu pihak bank dengan cara merekomendasikan kepada nasabah lain mengenai produk yang tersedia.

b. Deposito Mudharabah

Produk bank syariah yang ditawarkan untuk mengumpulkan uang dari pihak ketiga salah satunya yaitu deposito. Deposito yaitu tabungan yang mana penarikan uang bisa dilakukan pada waktu tertentu sesuai perjanjian nasabah dan pihak bank. Tujuannya untuk penanaman modal yang akan didistribusikan kepada rakyat yang membutuhkan modal untuk

13. ¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.
² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 111.

usaha. Penanaman modal pada bank syariah berlandaskan prinsip mudharabah.

Deposito mudharabah yaitu tabungan yang memakai akad mudharabah yang mana penanam modal mengamanahkan modalnya untuk dikelola bank keutungan yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal. Deposito mudharabah hanya dapat diambil sesuai waktu yang telah disepakati.³

3. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen ini dirancang untuk menganalisis tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat. Narasumber yang peneliti akan wawancarai adalah kepala cabang, *marketing*, dan *customer service*, untuk mengetahui bagaimana tingkat loyalitas nasabah terhadap tabungan deposito mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.

a. Wawancara

LOYALITAS

INDIKATOR	PERTANYAAN
LOYALITAS	
Loyalitas yaitu keputusan nasabah terhadap bank tertentu untuk berlangganan dalam jangka waktu yang cukup lama. Pada umumnya, loyalitas berkenaan dengan kesetiaan, dalam konsep marketing kualitas produk suatu bank dapat mempengaruhi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja strategi yang digunakan untuk mendapatkan nasabah yang loyal ? 2. Bagaimana ciri nasabah yang loyal ? 3. Bagaimana cara mempertahankan nasabah yang loyal ? 4. Apa saja faktor yang menyebabkan bertambahnya loyalitas nasabah ? 5. Apa saja faktor yang

³ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), h. 71.

INDIKATOR	PERTANYAAN
kesetiaan nasabah.	menyebabkan berkurangnya loyalitas nasabah ?

DEPOSITO MUDHARABAH


INDIKATOR	PERTANYAAN
DEPOSITO MUDHARABAH Deposito mudharabah yaitu tabungan yang memakai akad mudharabah yang mana penanam modal mengamanahkan modalnya untuk dikelola bank keutungan yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa keunggulan dari tabungan deposito mudharabah ? 2. Berapakah syarat minimal dana yang dapat di investasikan ? 3. Apa syarat untuk pembukaan buku tabungan deposito mudharabah ? 4. Bagaimana sistem bagi hasil tabungan deposito mudharabah ? 5. Sistem bagi hasil apa yang digunakan, <i>revenue sharing</i> atau <i>profit loss sharing</i> ? 6. Bagaimana sistem pencairan dana deposito mudharabah ? 7. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi perhitungan bagi hasil tabungan deposito mudharabah ?

b. Dokumentasi

- 1) Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 2) Visi dan Misi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 3) Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 4) Produk pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 5) Data Nasabah Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.
- 6) Wawancara terhadap kepala cabang, *marketing*, dan *customer service* pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat.


Mengetahui

Pembimbing


Dr. Dri Santoso MH.
NIP. 196703161995031001

Metro, 24 Mei 2021

Mahasiswa Ybs,


Sari Komaladewi
NPM. 1704100244

OUTLINE

ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN

DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI

TULANG BAWANG BARAT

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian
2. Indikator Loyalitas Nasabah
3. Tahap-Tahap Loyalitas Nasabah
4. Klasifikasi Loyalitas Nasabah
5. Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah

B. Tabungan

1. Pengertian
2. Jenis Tabungan Bank Syariah
3. Akad Tabungan dalam Bank Syariah

C. Deposito Mudharabah

1. Pengertian
2. Dasar Hukum
3. Akad dalam Deposito Mudharabah
4. Bagi Hasil
5. Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil
6. Metode Perhitungan Bagi Hasil
7. Faktor yang Mempengaruhi Perhitungan Bagi Hasil

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

1. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat
4. Produk pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

B. Deskripsi Data Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

C. Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

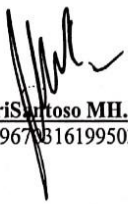
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP


Mengetahui

Pembimbing


Dr. Dri Santoso MH.
NIP. 196703161995031001

Metro, 29 Mei 2021

Penulis


Sari Komaladewi
NPM. 1704100244



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Sari Komaladewi
NPM : 1704100244
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah Pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 06 Juli 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Diyaul Haq, M.E.I.
NIP.19810121201503002

Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Tabungan Deposito Mudharabah Pada BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	19% INTERNET SOURCES	9% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	anzdoc.com Internet Source	4%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Sogang University Student Paper	3%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	id.123dok.com Internet Source	1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	

9 Internet Source 1%

10 ebookmarket.org Internet Source 1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



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

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

Nomor : 1504/In.28/D.1/TL.00/05/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BPRS Metro Madani
Tulang Bawang Barat
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1503/In.28/D.1/TL.01/05/2021, tanggal 31 Mei 2021 atas nama saudara:

Nama : **SARI KOMLADEWI**
NPM : 1704100244
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Mei 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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



Tulang Bawang Barat , 22 Juni 2021 M
11 Dzulqa'dah 1442 H

Nomor : 124/06/BPRSMM-TBB/VI/2021
Lampiran : -
Prihal : **Persetujuan Izin Research**

Kepada Yth
Bapak/Ibu Sdri :
Sari Komaladewi
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan Syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena nikmatNyalah kita masih diberikan kekuatan dan kesehatan. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya amiin.

Sehubungan dengan permohonan Izin Research saudara tertanggal 31 Mei 2021, maka dengan ini saya memberikan izin kepada saudara untuk bisa melakukan Research guna mengumpulkan data data yang diperlukan dalam rangka penyelesaian Tugas Ahir Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dan melaporkan kembali hasil dari research tersebut kepada PT BPRS Metro Madani Cabang Tulang Bawang Barat.

Demikian persetujuan Izin Research ini, semoga dapat dipergunakan sebaik baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

**PT BPRS METRO MADANI
KANTOR CABANG TBB**

Ikhwannudin
Kepala Cabang

6/8/2021

SURAT TUGAS



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 1503/In.28/D.1/TL.01/05/2021

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

Nama : SARI KOMALADEWI
NPM : 1704100244
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 31 Mei 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-604/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2021

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

Nama : Sari Komaladewi
NPM : 1704100244
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1704100244

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 28 Juni 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO


Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL


Nama Mahasiswa : Sari Komaladewi Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (PerbankanSyari'ah)
NPM : 1704100244 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 01/2021 09	Bimbingan outline dan Bab 1-3	
	Pabu, 21/2021 09	Revisi Bab 1-3 serta penambahan teori pada Bab 2.	A
	Kamis, 22/2021 09	ACC dan daftar seminar	
	Senin, 24/2021 05	Bimbingan outline dan APD	A
	Kamis, 27/2021 05	ACC outline dan APD	
	Senin, 21/2021 06	Bimbingan Bab 4-5	
	Jum'at, 02/2021 07	Bimbingan Bab 4-5, revisi di bagian analisis, lebih dijelaskan secara detail menurut bahasa sendiri.	f

Dosen Pembimbing


Dr. Dri Santoso, M. H
NIP. 196703161995031001

Mahasiswa ybs,


Sari Komaladewi
NPM. 1704100244



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Sari Komaladewi Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (PerbankanSyari'ah)
NPM : 1704100244 Semester/TA : VIII/2021

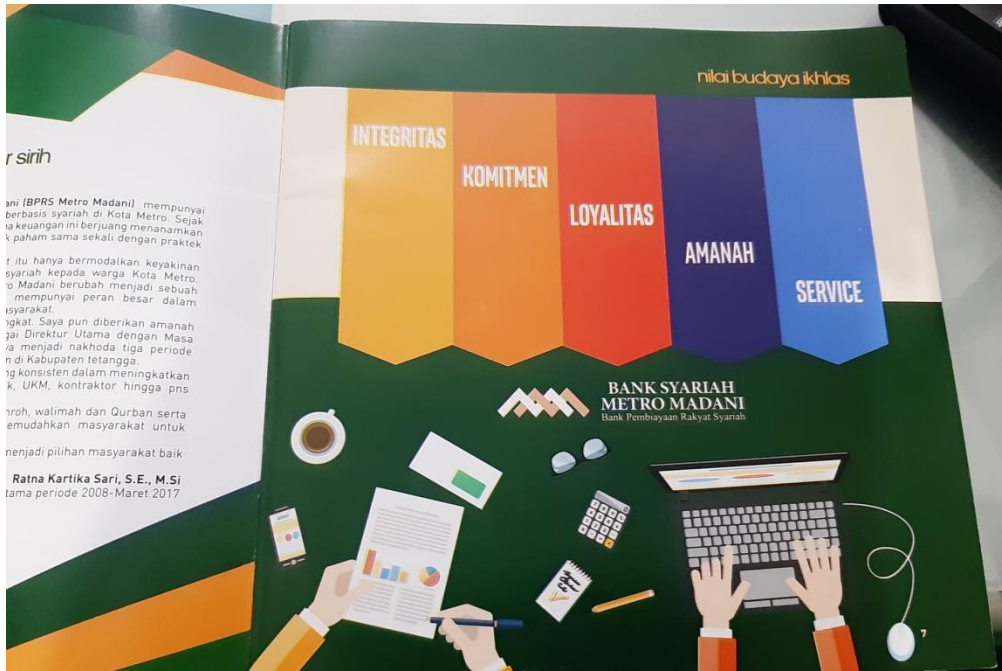
NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, ^{06/2021} 107	Bel. Di Kunyung	

Dosen Pembimbing

Dr. Dri Santoso, M. H
NIP. 196703161995031001

Mahasiswa ybs,

Sari Komaladewi
NPM. 1704100244





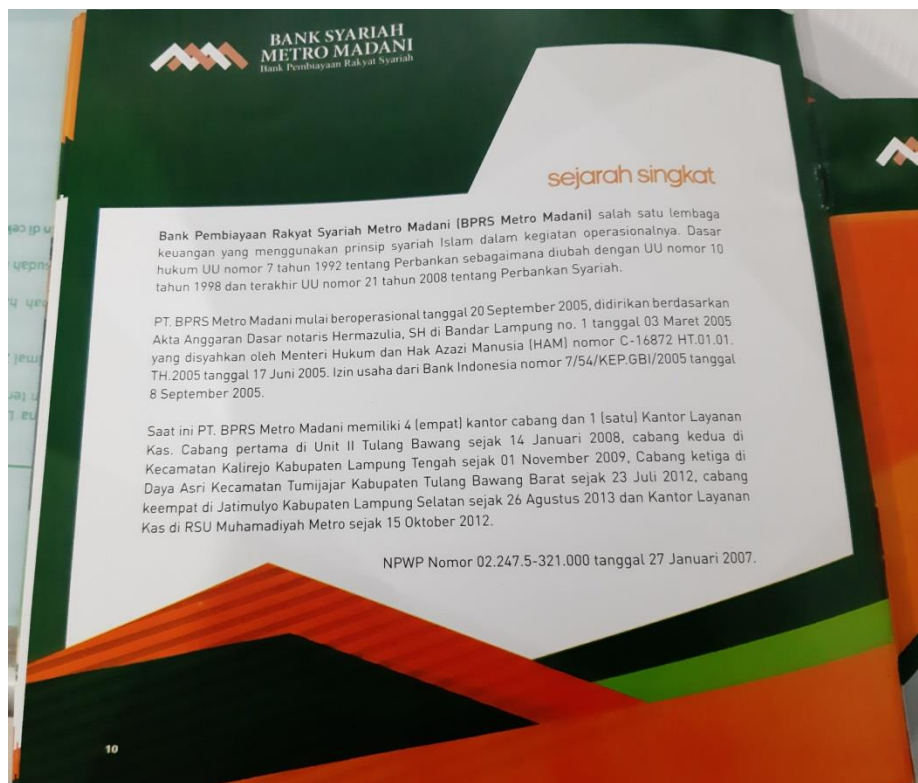
visi dan misi

visi

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkembang, bermartabat dan membawa kemaslahatan umat

misi

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



sejarah singkat

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

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 disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azasi 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.

Saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang 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 November 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 Layanan Kas di RSU Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.

NPWP Nomor 02.247.5-321.000 tanggal 27 Januari 2007.

APLIKASI PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN / DEPOSITO



Mohon diisi dengan huruf cetak dan beri tanda centang salah satu atau kotak pilihan

DATA NASABAH (CIF) PERORANGAN

Nama Lengkap (Sesuai tanda pengenal) :

Gelar sebelum Nama : _____ Gelar setelah Nama : _____

Data Pribadi
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Kewarganegaraan : WNI WNA, negara asal : _____
 Tanda Pengenal : KTP SIM Akta Lahir/Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa

Nomor : _____
 Bertaku s/d : _____
 tgl bln thn
 Sebelum Hidup

Tempat Lahir : _____
 Tanggal Lahir : _____
 Status Pernikahan : Lg bln Janda/Duda
 Agama : Islam Kristen Katolik Budha Hindu Lainnya
 Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA S1 S2 S3 Diploma

NPWP : _____
 Nomor : _____
 Nama Gadis Ibu Kandung : _____
 Status Tempat Tinggal : Rumah Milik Sendiri Rumah Milik Keluarga Rumah Dinas Sewa
 Data Alamat Tempat Tinggal : _____
 Alamat sesuai tanda pengenal : copy tanda pengenal terlampir
 Alamat Tempat Tinggal Terkini (diisi hanya jika berbeda dengan Tanda Pengenal)

RTRW : _____

Desa/Kelurahan : _____
 Kecamatan : _____
 Kota/Kabupaten : _____
 Propinsi : _____
 Kode Pos : _____

Data Nomor Telepon & Email
 No Telp. Rumah : _____
 No Telp. Kantor : _____
 No HP : _____
 No HP Alternatif : _____
 Email : _____

Data Pekerjaan
 Pelajar/Mahasiswa TNI/Polri BUMBUKUM
 Ibu Rumah Tangga Pegawai Negeri Profesional
 Wiraswasta Pegawai Swasta Lainnya

Data Perusahaan/Instansi Tempat Bekerja
 Nama Kantor : _____
 Alamat Kantor : _____
 Kota / Kabupaten : _____
 Jabatan : _____
 Mulai Bekerja : _____
 Penghasilan Tetap perbulan : < Rp. 1 jt Rp. 1 - 3 jt Rp. 3 - 5 jt > Rp. 5 jt
 Penghasilan tidak tetap perbulan : < Rp. 1 jt Rp. 1 - 3 jt Rp. 3 - 5 jt > Rp. 5 jt

DATA NASABAH (CIF) NON PERORANGAN/BADAN

Bentuk Badan : PT Instansi Pemerintah CV Koperasi BUMN FA Yayasan BUMN Lainnya

Nama Institusi : _____
 Alamat Kedudukan sesuai AD terakhir : _____
 Kecamatan : _____
 Kota : _____
 Kode Pos : _____
 Alamat Kantor : _____
 Kota : _____
 Kode Pos : _____
 Alamat Email : _____
 Alamat Website : _____
 No. Telp. Badan : _____
 No. Fax Badan : _____
 Bidang/Sektor Usaha : _____
 NPWP : _____
 Penjualan/Tahun (Khusus Badan Usaha)
 Rp. ≤ 50 jt Rp. ≤ 50 jt - 100 jt Rp. ≤ 100 jt - 500 jt
 Rp. ≤ 500 jt - 1 M Rp. > 1 M

No. Akte Pendirian : _____
 Tgl/Bln/Thn : _____
 Notaris : _____
 Tempat Akte Dibuat : _____
 No. Akte Perubahan : _____
 Tgl/Bln/Thn : _____
 Notaris : _____
 No. Ijin Usaha (SIUP) : _____
 Tgl/Bln/Thn : _____
 Tgl/Bln/Thn Exp : _____
 Tanda Daftar Perusahaan (TDP) : _____
 Tgl/Bln/Thn : _____
 Tgl/Bln/Thn Exp : _____
 Pengurus Perusahaan (Terlampir Fotocopy Identitas)

No	Nama	Jabatan	Alamat	No. Telp.
1				
2				
3				

DATA PEMBUKAAN REKENING BARU

Tujuan Pembukaan rekening : Investasi Simpanan Usaha Lainnya

Sumber Dana : Gaji Hasil Usaha Hasil Investasi Hibah/Warisan Lainnya

Perkiraan nilai transaksi dalam 1 tahun : < Rp. 5 jt Rp. 25 jt - < Rp. 100 jt Rp. 250 jt - < Rp. 500 jt Rp. 5 jt - < Rp. 25 jt Rp. 100 jt - < Rp. 250 jt Rp. ≥ Rp. 500 jt

Produk yang dipilih : Tab. Wadiah Tab. Curban Tab. Walimah Tab. Pendidikan Tab. Haji Deposito

Sumber dana dan tujuan pembukaan rekening bukan untuk kegiatan pencucian uang dan pendana terorisme : Ya Tidak

Pemotongan Infaq / Shadaqah 2.5 % dari Bagi Hasil : Ya Tidak

KETENTUAN DAN SYARAT PEMBUKUAN REKENING TABUNGAN



A. UMUM

1. Tabungan ini menggunakan prinsip syariah.
2. Penabung
a. Penabung adalah perorangan dan badan hukum
b. Penabung harus menyerahkan foto copy KTP/ID dan atau identitas lainnya yang masih berlaku sesuai ketentuan Bank.
3. Penabung mendapatkan buku Tabungan Syariah Metro Madani sebagai bukti laporan mutasi rekening.
4. Bank akan membukukan segala transaksi baik mengenai pengambilan atau penyetoran uang oleh penabung maupun penerimaan atau pembayaran yang dilakukan bank untuk kepentingan atau atas beban penabung.
5. Dana penabung tidak dapat diganti oleh data orang lain.
6. Tabungan Syariah Metro Madani dalam mata uang rupiah.
7. Apabila terdapat perbedaan saldo tabungan antara buku tabungan dengan saldo yang tercatat pada pembukuan bank maka yang dipertanyakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan bank.
8. Jika buku tabungan hilang/ruak, penabung wajib melaporkan secara tertulis kepada Bank Syariah Metro Madani dan segera diikuti Surat Keterangan dari Kepolisian dan Bank Syariah Metro Madani akan menerbitkan buku baru pengganti.
9. Penerbitan buku tabungan pengganti hanya diterbitkan oleh kantor penerbit dengan membebankan biaya kepada penabung.
10. Jika penabung meninggal dunia, maka saldo tabungan akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang sah menurut hukum yang berlaku atau yang ditunjuk pada saat pembukuan rekening.
11. Pemilik rekening wajib segera menginformasikan kepada Bank jika terdapat perubahan Tanda Tangan dan identitas, antara lain perubahan nama, alamat, nomor telepon, dan/atau NPWP yang disertai dengan copy identitas, atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
12. Bank dibebaskan dari segala tuntutan dan atau penyalahgunaan buku tabungan.

B. PENYETORAN DAN PENARIKAN

1. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di kantor Bank Syariah Metro Madani pada jam bukanya.
2. Setiap setoran ke dalam rekening harus disertai dengan slip atau aplikasi lain yang disediakan oleh yang menyitor dan atau dengan cara lain yang ditunjukan dan diterima baik oleh Bank sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Setoran awal minimal Rp25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) untuk tabung dengan akad wadiah dan Rp 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) untuk tabungan dengan akad mudharabah.
4. Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
5. Penarikan dana dapat dilakukan secara tunai atau pemindahbukuan.
6. Bank berhak menangguhkan sementara transaksi yang diduga menggunakan harta kekayaan yang berasal dari tidak pidana, atau diduga menggunakan dokumen palsu.
7. Bank berhak menolak penarikan dana dari rekening bilamana tidak tersedia dana efektif dalam rekening dan atau karena alasan lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

C. BAGI HASIL

1. Penabung akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan yang dibuat antara bank dengan penabung.
2. Tabungan yang memperoleh bagi hasil adalah tabungan bersaldo rata-rata minimal berjumlah Rp25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).
3. Bagi Hasil diperhitungkan setiap akhir bulan dan akan ditambahkan ke rekening tabungan penabung tiap akhir bulan.
4. Pajak bagi hasil yang diperoleh penabung ditanggung oleh penabung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Apabila dipandang perlu, Bank dapat mengubah dan menetapkan bagi hasil baru yang diumumkan di outlet Bank dan akan berlaku tanggal 1 bulan berikutnya. Apabila dalam 10 hari kalender setelah tanggal pengumuman tsb. tidak ada tanggapan secara tertulis dari Pemilik Rekening, maka Pemilik Rekening menyetujui perubahan dan besaran bagi hasil tersebut.
6. Besaran bagi hasil tergantung dan pada besaran pendapatan riil Bank tiap bulan.

D. BONUS

1. Bank berdasarkan kebijaksanaan dapat memberikan bonus tahunan. Pemilik Rekening yang akan diberikan setiap akhir bulan atau sesuai dengan ketentuan Bank.
2. Tabungan yang memperoleh bonus adalah tabungan bersaldo rata-rata minimal berjumlah Rp25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).
3. Pajak atas bonus yang diperoleh Penabung ditanggung oleh Penabung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

E. BIAYA

1. Biaya pengelolaan rekening tabungan menjadi beban Bank.
2. Penerbitan buku tabungan pengganti hanya diterbitkan oleh kantor penerbit dengan membebankan biaya kepada penabung sebesar Rp5.000,- (lima ribu rupiah).
3. Biaya penutupan rekening tabungan Bank Syariah Metro Madani sebesar Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
4. Atas tabungan untuk tujuan dan jangka waktu tertentu, jika terjadi penarikan dana yang bukan untuk tujuan pembukuan rekening dikenakan Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) fees penarikan yang digunakan untuk dana kebajikan (Qardul Hasan).

F. PENUTUPAN REKENING TABUNGAN

1. Penabung berhak setiap saat menutup rekening tabungannya selama kas buku pada kantor penerbit.
2. Bank hanya akan melakukan penutupan rekening apabila penabung telah memenuhi semua kewajiban kepada Bank.
3. Tabungan yang bersaldo kurang dari Rp 25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) dan tidak aktif selama 6 bulan berturut-turut akan ditutup oleh bank. Saldo tabungan dapat diambil oleh penabung setelah dipotong biaya penutupan rekening.
4. Penutupan rekening tabungan Bank Syariah Metro Madani dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku.

G. PEMBLOKIRAN

1. Untuk kepentingan pemilik rekening, Bank atas pertimbangan sendiri, berhak memblokir rekening pemilik rekening dalam hal terdapat indikasi dan atau dugaan terdapat risiko dalam diri pemilik rekening ataupun karena hal-hal lain yang menurut pertimbangan Bank dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik rekening, sampai adanya bukti penyelesaian sengketa yang dapat diterima oleh Bank.
2. Untuk kepentingan pihak-pihak yang berselisih dan atau agar Bank memiliki landasan yang benar dalam pengelolaan suatu rekening, Bank atas pertimbangan sewaktu-waktu berhak untuk memblokir suatu rekening, apabila terdapat petunjuk/indikasi dan atau dugaan perselisihan dan tidak pidana atas seluruh atau sebagian dana yang terdapat pada suatu rekening dan atau perselisihan dan tidak pidana atas pihak-pihak pemilik rekening maupun pihak ketiga lainnya yang berkaitan dengan rekening, sampai terdapat adanya bukti penyelesaian perselisihan / tidak pidana tersebut.
3. Untuk kepentingan pihak-pihak yang terkait, Bank berhak memblokir rekening apabila pemilik rekening dinyatakan pailit oleh pengadilan.
4. Atas perintah pejabat instansi yang berwenang atau pertimbangan Bank, Bank berhak untuk memblokir rekening sampai ada instruksi lebih lanjut dari pejabat instansi yang berwenang untuk membuka kembali rekening (jika ada).
5. Bank berdasarkan pertimbangannya sendiri berhak menutup suatu rekening Pemilik Rekening jika rekening tersebut disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan/atau untuk melakukan kejahatan atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat atau pihak manapun dan/atau Bank atau berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh Bank.
6. Saldo yang tersisa pada setiap rekening yang ditutup akan diberikan kepada pemilik rekening setelah dipotong dengan biaya penutupan rekening dan biaya-biaya Bank lainnya yang dikenakan terhadap rekening tersebut serta diperhitungkan dengan semua jumlah yang wajib dibayar pemilik rekening kepada Bank.
7. Apabila setelah diperhitungkan kewajiban pemilik rekening kepada Bank sebagaimana dimaksud butir 6 masih terdapat kewajiban pemilik rekening kepada Bank, maka pemilik rekening tetap wajib melunasi kewajibannya tersebut.

tanggal
Menyatakan Setuju

Name dan Tanda Tangan Nasabah

KETENTUAN DAN SYARAT PEMBUKAAN REKENING DEPOSITO

A. UMUM

1. Deposito ini menggunakan prinsip syariah
2. Deposito
a. Deposito adalah perincangan dan badan hukum
b. Deposito harus menyertakan foto copy KTP/DM dan atau identitas lainnya yang masih berlaku sesuai ketentuan Bank
3. Deposito Bank Syariah Metro Madani merupakan investasi berjangka waktu tertentu sebagai berikut:
 - a. Deposito Investasi Mudharabah jangka waktu 1 bulan
 - b. Deposito Investasi Mudharabah jangka waktu 3 bulan
 - c. Deposito Investasi Mudharabah jangka waktu 6 bulan
 - d. Deposito Investasi Mudharabah jangka waktu 12 bulan
4. Deposito mandatarikan bukti biyet deposito Bank Syariah Metro Madani sebagai bukti penempatan dana
5. Data Deposito tidak dapat diganti oleh data orang lain
6. Deposito Bank Syariah Metro Madani dalam mata uang rupiah
7. Jika bukti biyet Deposito hilang, Depositor wajib melaporkan secara tertulis kepada Bank Syariah Metro Madani dan segera disertai Surat Keterangan dari Kepolisian
8. Atas biyet Deposito hilang Bank Syariah Metro Madani akan melakukan pemblokiran saldo sampai saat jatuh tempo. Penerbitan biyet baru dengan perjanjian yang baru sesuai syarat dan kondisi yang berlaku atau yang ditunjuk pada saat pembukaan rekening
9. Jika Depositor meninggal dunia, maka saldo Deposito akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang sah menurut hukum yang berlaku
10. Apabila ada perubahan tanda tangan dan identitas, antara lain perubahan nama, alamat, nomor telepon, dan/atau NPWP, Depositor diwajibkan segera untuk memberitahukan kepada Bank Syariah Metro Madani yang disertai dengan copy identitas, atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank
11. Bank dibebaskan dari segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/pemalsuan/kelalaian dan atau penyalahgunaan biyet Deposito

B. PENYETORAN DAN PENARIKAN

1. Penyetoran dan penarikan deposito dapat dilakukan di kantor Bank Syariah Metro Madani sesuai jam buka kas
2. Penempatan deposito minimal Rp1.000.000,- (satu juta rupiah)
3. Penarikan/pencairan deposito hanya dapat dilakukan di kantor penerbitan deposito
4. Pencairan deposito dapat dilakukan secara tunai atau pemindahbukuan sesuai rekening yang ditunjuk
5. Pencairan deposito tunai, harus menyerahkan asli biyet deposito setelah dibubuhi tanda tangan pencairan sesuai daftar specimen dan memperlihatkan asli identitas yang masih berlaku jika dikuasakan pada orang/pihak lain maka disertai surat kuasa diatas materai dan identitas asli pemberi dan penerima kuasa

C. BAGI HASIL

1. Depositor akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan nisbah bagi hasil antara bank dengan Depositor
2. Bagi Hasil diperhitungkan setiap bulan dan akan dibayarkan setiap tanggal valuta setiap bulan
3. Pajak bagi hasil yang diperoleh Depositor ditanggung oleh Depositor sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk asetor ke kas negara
4. Bank dapat mengubah dan menetapkan bagi hasil baru yang dimumkan di outlet Bank dan akan berlaku tanggal 1 bulan berikutnya. Apabila dalam 10 hari kalender setelah tanggal pengumuman tersebut, tidak ada tanggapan secara tertulis dari Pemilik Rekening, maka Pemilik Rekening menyetujui perubahan dan besaran bagi hasil tersebut. Bagi deposito yang berjalan maka

perubahan nisbah bagi hasil pada saat jatuh tempo atau perpanjangannya

5. Bagi hasil tergantung daripada pendapatan riil Bank tiap bulan
6. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo akan dilakukan koreksi bagi hasil dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Jangka waktu 1 bulan dicairkan < 1 bulan tidak diperhitungkan bagi hasil
 - Jangka waktu 3 bulan dicairkan < 3 bulan diperhitungkan nisbah bagi hasil nisbah counter yang berlaku 1 bulan
 - Jangka waktu 6 bulan dicairkan > 3 bulan diperhitungkan nisbah bagi hasil nisbah counter yang berlaku 3 bulan
 - Jangka waktu 12 bulan dicairkan > 3 bulan < 6 bulan diperhitungkan nisbah bagi hasil nisbah counter yang berlaku 3 bulan dan dicairkan > 6 bulan diperhitungkan nisbah bagi hasil nisbah counter yang berlaku 6 bulan

D. BIAYA

Biaya materai sebesar Rp 6.000,- (enam ribu rupiah) pada saat pencairan atau sesuai ketentuan yang berlaku

E. PEMBLOKIRAN

1. Untuk kepentingan pemilik rekening, Bank atas pertimbangan sendiri, berhak memblokir rekening pemilik rekening dalam hal terdapat indikasi dan atau dugaanengketa sistem dalam diri pemilik rekening ataupun karena hal-hal lain yang menurut pertimbangan Bank dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik rekening, sampai adanya bukti penyelesaianengketa yang dapat diterima oleh Bank
2. Untuk kepentingan pihak-pihak yang berselisih dan atau agar Bank memiliki landasan yang benar dalam pengelolaan suatu rekening, Bank atas pertimbangan sewaktu-waktu berhak untuk memblokir suatu rekening, apabila terdapat petunjuk/indikasi dan atau dugaan perselisihan dan/atau tidak pidana atas seluruh atau sebagian dana yang terdapat pada suatu rekening dan atau perselisihan dan/atau tidak pidana atas pihak (baik pemilik rekening maupun pihak ketiga lainnya yang berkaitan dengan rekening) sampai terdapat adanya bukti penyelesaian perselisihan dan/atau tidak pidana tersebut
3. Untuk kepentingan pihak-pihak yang terkait Bank berhak memblokir rekening apabila pemilik rekening dinyatakan pailit oleh pengadilan
4. Atas perintah pejabat instansi yang berwenang atau pertimbangan Bank, Bank berhak untuk memblokir rekening sampai ada instruksi lebih lanjut dari pejabat instansi yang berwenang untuk membuka kembali rekening (jika ada)
5. Bank berdasarkan pertimbangannya sendiri berhak menutup suatu rekening Pemilik Rekening jika rekening tersebut disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan/atau untuk melakukan kejahatan atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat atau pihak manapun dan/atau Bank atau berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh Bank
6. Saldo yang tersisa pada setiap rekening yang ditutup akan diberikan kepada pemilik rekening setelah dipotong dengan biaya penutupan rekening dan biaya-biaya Bank lainnya yang dikenakan terhadap rekening tersebut serta diperhitungkan dengan semua jumlah yang wajib dibayar pemilik rekening kepada Bank
7. Apabila setelah diperhitungkan kewajiban pemilik rekening kepada Bank sebagaimana dimaksud butir 6 masih terdapat kewajiban pemilik rekening kepada Bank, maka pemilik rekening tetap wajib menunaikan kewajibannya tersebut

..... tanggal/..../..

Menyatakan setuju,

Nama dan Tanda Tangan Nasabah

Dari Unit Bank: No. Rekening:

Isi Data Promosi: Data Suami Data Orang Tua

Berikut adalah informasi tentang Anda

Nama Lengkap*

Telp*

Handphone*

Fax

E-mail

Pekerjaan*
 1. Karyawan Bank 2. Karyawan Swasta 3. PNS/TNIPOLRI 4. Pendidik/Guru
 5. Wiraswasta 6. Lainnya

Bidang Usaha*
 1. Keuangan 2. Jasa Non Keuangan 3. Manufaktur 4. Perdagangan
 5. Pemerintahan 6. Pelayanan Publik 7. Pengiriman 7. Lainnya

Jabatan/Pangkat*

Nama Perusahaan/Instansi Tempat Bekerja*

Alamat Perusahaan/Instansi Tempat Bekerja*

No. RT RW Kel/Ds.

Kec. Kota/Kab.

Prov. Kode Pos

Telepon Kantor*

Fax

Penghasilan Tetap Perbulan*
 1. <Rp. 3 Juta 2. Rp. 3 s/d < 5 Juta 3. Rp. 5 s/d < 10 Juta 4. Rp. 10 s/d < 25 Juta
 5. Rp. 25 s/d < 50 Juta 6. > Rp. 50 Juta

Rata-rata Penghasilan Tidak Tetap Perbulan*
 1. <Rp. 3 Juta 2. Rp. 3 s/d < 5 Juta 3. Rp. 5 s/d < 10 Juta 4. Rp. 10 s/d < 25 Juta
 5. Rp. 25 s/d < 50 Juta 6. > Rp. 50 Juta

Pengeluaran Tetap Perbulan*
 1. <Rp. 3 Juta 2. Rp. 3 s/d < 5 Juta 3. Rp. 5 s/d < 10 Juta 4. Rp. 10 s/d < 25 Juta
 5. Rp. 25 s/d < 50 Juta 6. > Rp. 50 Juta

Informasi Bagaimana Memperoleh Penghasilan Tambahan*
 1. Kerja Paruh Waktu 2. Hasil Usaha 3. Hasil Sewa 4. Dividen
 5. Investasi 6. Warisan 7. Lainnya

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa semua keterangan atau data yang saya berikan adalah benar, dan saya telah mengerti, menyetujui serta tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat Pembukaan rekening yang telah saya baca, maupun ketentuan yang berlaku dari waktu ke waktu di BANK, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari formulir ini.

Bertempat di _____ Tanggal _____

Pihak Pertama _____ Pihak Kedua _____

Nama Jelas dan Tanda Tangan Nasabah Penetap Kuasa _____ Nama Jelas dan Tanda Tangan Pejabat Bank _____

* Mandatory Field/data yang wajib diisi

RISK BASED APPROACH (RBA) FORM

Nama Nasabah: _____
 No. C/P/ No. rekening: _____
 Jenis Nasabah: Perorangan Non Perorangan
 Mohon berikan centang pada salah satu pilihan (Y/T) di bawah ini.

A. Nasabah Perorangan

1. Identitas Nasabah termasuk dalam Kriteria Risiko Tinggi (*)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
2. Pekerjaan Nasabah termasuk dalam Kriteria Risiko Tinggi (*)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
3. Usaha yang dimiliki Nasabah termasuk dalam Kriteria Risiko Tinggi (*)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
4. Nasabah tergolong sebagai PEP (****) atau memiliki hubungan dengan PEP (****)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
5. Nasabah menggunakan produk atau mendapatkan layanan/jasa berisiko tinggi (****)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
6. Setoran Awal > 50 x penghasilan Nasabah	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
7. Adanya informasi negatif di media mengenai Nasabah	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak

B. Nasabah Non Perorangan

8. Perusahaan / Badan Usaha termasuk Bidang Usaha Berisiko Tinggi (**)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
9. Perusahaan / Badan Usaha dimiliki atau mempunyai hubungan dengan PEP (****)	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
10. Setoran Awal > 25 x omset perusahaan / Badan Usaha	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
11. Adanya informasi negatif terkait pengurus perusahaan / Badan Usaha	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak

RATING RISK PROFILE NASABAH: _____ LOW/MEDIUM/HIGH (Wajib Diisi)

Catatan:
 - Point A.1 sd A.7 diperuntukkan bagi Nasabah perorangan, point B.8 sd B.11 diperuntukkan bagi nasabah non perorangan
 - Jika salah satu pilihan jawaban adalah "Ya" maka kategori Rating Risk Profile Nasabah perorangan/non perorangan adalah HIGH
 - Untuk Nasabah Perorangan yang tergolong PEP atau memiliki hubungan dengan PEP serta bagi Nasabah Non Perorangan yang dimiliki atau mempunyai hubungan dengan PEP Rating Risk Profile Nasabah adalah HIGH serta berikan tanda tick (v) pada pilihan PEP di MCB
 - Jika semua pilihan jawaban adalah "Tidak" serta tidak ada kesesuaian dengan kolom perorangan/non perorangan berisiko rendah (****), maka kategori Rating Risk Profile Nasabah perorangan/non perorangan adalah MEDIUM
 - Jika semua pilihan jawaban adalah "Tidak" serta teridentifikasi adanya kesesuaian dengan kolom perorangan/non perorangan berisiko rendah (****), maka kategori Rating Risk Profile Nasabah perorangan/non perorangan adalah LOW

KETERANGAN	
*) Dokumen Identitas Berisiko Tinggi 1. Dokumen identitas calon Nasabah WNA yang tidak memiliki KITAS/KITAP 2. Dokumen pendukung Identitas Calon Nasabah khususnya dokumen perusahaan tidak lengkap	****) PEP 1. Presiden / Wakil Presiden 2. Menteri / Wakil Menteri 3. Dewan Pertimbangan Presiden 4. Duta Besar 5. Pejabat Sektor Migas & Minerba 6. Gubernur / Wakil Gubernur / Sekda 7. Walikota / Wakil Walikota 8. Bupati / Wakil Bupati 9. Eselon 1 / Eselon 2 Pemerintah Daerah 10. DPR-RI, DPD-RI, MPR-RI 11. DPRD tingkat 1 atau 2 12. Hakim Agung di Mahkamah Agung 13. Hakim dan Panitera Pengadilan 14. Pimpinan KPK 15. Pimpinan Komisi Negara 16. Dewan Komisi OJK 17. Dewan Gubernur BI 18. Komisaris/Direktur/Eselon 1 & 2 BUMND 19. Kepala Kantor Pajak 20. Kepala Kantor Bea Cukai 21. Pemeriksa Pajak / Bea Cukai 22. Auditor Kemenkeu
) Pekerjaan Berisiko Tinggi 1. Advokat 2. Kurator 3. Notaris 4. PPAT 5. Akuntan 6. Akuntan Publik 7. Perencana Keuangan 8. Konsultan Pajak 9. Pegawai Bank 10. Pengacara	***) Produk dan Jasa Berisiko Tinggi 1. Wealth Management 2. Muamalat Prioritas 3. Safe Deposit Box (SDB) 4. Letter of Credit
) Bidang Usaha Berisiko Tinggi 1. Money Changer 2. Money Remitter 3. Agen perjalanan 4. Minimarket, Supermarket 5. Jasa Pengelola Parkir 6. SPBU 7. Toko Emas, Toko Perhiasan, Permata, Logam Mulia 8. Jasa Pengangkut atau pengapalan 9. Property 10. Showroom Motor & Mobil Mewah 11. Perdagangan Barang Seni & Antik 12. Ekspor, Import Sumber Daya Alam 13. LSM, MLM	**) ID Berisiko Rendah 1. Nasabah memberikan dokumen identitas sesuai dengan yang diyakini kebenarannya oleh Bank
	*****) Perorangan Berisiko Rendah 1. Pedagang di pasar tradisional 2. Pengusaha kerajinan kecil 3. Perisulan 4. Pendidik / Guru 5. Petani / Nelayan 6. Pekerja Informal / Freelance 7. Paramedis 8. Buruh
	*****) Pihak Terkait PEP 1. Istri / Suami 2. Anak Kandung / Tiri / Angkat 3. Cucu Kandung / Tiri / Angkat 4. Orang Tua Kandung / Tiri / Angkat 5. Kakak / Nenek Kandung / Tiri / Angkat / Mertua 6. Saudara Kandung / Tiri / Angkat 7. Mertua / Besan / Menantu 8. Saudara Kandung / Tiri / Angkat dan Ortu 9. Suami / Istri dan cucu kandung / Tiri / Angkat 10. Saudara Ipar
	*****) Non Perorangan Berisiko Rendah 1. Lembaga / Instalasi Pemerintah 2. Perusahaan Publik 3. Perusahaan dimiliki atau dikendalikan oleh Pemerintah Republik Indonesia

Dibuat Oleh : Customer Service

Nama Jelas : _____ Tandatangan : _____ Tanggal : _____

Disetujui Oleh : _____
Pejabat Bank : _____

Nama Jelas : _____ Tandatangan : _____ Tanggal : _____

iB **PT. BPR SYARIAH METRO MADANI**

BUKTI PENARIKAN TABUNGAN

Bismillahirrahmanirrahim

No. Seri : 0136225
Tanggal :

Sudah diterima dari PT. BPRS METRO MADANI penarikan Tabungan sebesar (terbilang)

No Rek. - -

Atas Nama : _____

Jumlah : Rp _____

Tanda tangan _____

250 TRK.300321

iB **PT. BPR SYARIAH METRO MADANI**

APLIKASI PEMINDAHBUKUAN

Bismillahirrahmanirrahim

No. Seri : 03294
Tanggal :

Mohon Dipindahbuku dari :

No Rek - -

Bank Syariah Metro Madani
Cabang :

Alamat/ No. Telpon :

Jumlah Rp. (.....)

Terbilang

Berita

Kepada,
Nama Penerima :

Alamat/ No. Telpon :

No. Rek - -

Bank Syariah Metro Madani
Cabang

Bank Nasabah

Tanda Tangan

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

APLIKASI TRANSFER

Bismillahirrahmanirrahim

No. Seri : 22842

Tanggal : / /

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK

Mohon Dikirimkan Pemindahbukuan RTGS Lainnya

Sumber Dana Transaksi Tunai Debet Rek.

No. Rekening : _____

Nama :

Alamat :

No. Telp. / HP :

Besar Kiriman Rp. _____

Terbilang :

Berita :

Kepada / Penerima Penduduk Bukan Penduduk

Nama :

Alamat :

No. Telp / HP :

Bank Penerima : Cab.

No. Rekening :

DIISI OLEH BANK

KETERANGAN	RUPIAH
Jumlah Yang Dikirim	
Biaya	
Biaya Koresponden	
Total	

Pengirim / pemohon tunduk pada persyaratan dibawah ini

Lembar 1 Putih : Teller Lembar 2 Hijau : Pembukuan Lembar 3 Merah : Nasabah

Pengesahan Bank Tanda Tangan Pengirim

191 TRP.110719

DEPOSITO INVESTASI MUDHARABAH



LEMBAGA
PENJAMIN
SIMPANAN

Indonesia
Deposit
Insurance
Corporation



AYO ke BANK



*Memberi pelayanan terbaik untuk
kemaslahatan berkeadilan.*



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

Kantor Pusat :

Jl. Diponegoro No. 5 Metro Pusat,
Kota Metro - Lampung
Telp. : 0725 - 44365 Facs. : 0725 - 49669
email : bprs_metromadani@yahoo.co.id

DEPOSITO INVESTASI MUDHARABAH

Adalah investasi berdasarkan prinsip Mudharabah al Muthlaqoh dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan. Dana Anda akan dikelola secara optimal untuk membiayai usaha produktif.

Manfaat :

1. Bagi hasil yang menguntungkan sesuai porsi (nisbah) yang disepakati, ditransfer otomatis ke rekening tabungan anda.
2. Dapat diperpanjang otomatis (ARO).
3. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

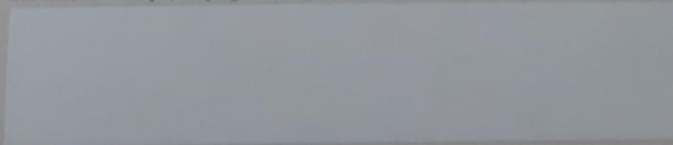
Setoran awal mulai Rp. 1.000.000,-

Persyaratan :

Bagi perorangan : Fotocopy KTP/Kartu identitas lainnya

Bagi Lembaga : Fotocopy Anggaran Dasar
Fotocopy KTP Pengurus

Informasi lebih lanjut, kunjungi Bank Syariah Metro Madani terdekat atau hubungi :



Kantor Cabang :

1. Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang
Telp./Fax : 0726 - 750601
2. Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo - Kalirejo, Lampung Tengah
Telp./Fax : 0729 - 370400
3. Jl. Jend. Sudirman Kel. Daya Murni Kec. Tumijajar, Tuba Barat
Telp./Fax : 0724-3200016
4. Jl. P. Senopati No. 99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan
Telp./Fax : 0721 - 8011920

Kantor Kas :

Kantor Kas Metro Jl. KH Dewantara Kampus Metro
Telp. 0725-45332

Layanan Kas :

Jl. Soekarno Hatta No.42 Mhalipati 100 Kota Metro

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ikhwanuddin selaku Kepala Cabang BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Dewi Lestari selaku *Customer Service* (CS) di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Romansyah selaku *Marketing* di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan M.Salim selaku *Marketing* di BPRS Metro Madani Tulang Bawang Barat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Sari Komaladewi, lahir di Mendala tanggal 26 Mei 1998. Anak pertama dari Bapak Nedy dan Ibu Rusminah. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Lahir dan dibesarkan di Desa Mendala Kecamatan Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti mengawali jenjang pendidikan formalnya di SD Negeri 157 OKU lulus pada tahun 2010. Lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 6 OKU lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 7 OKU lulus pada tahun 2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.