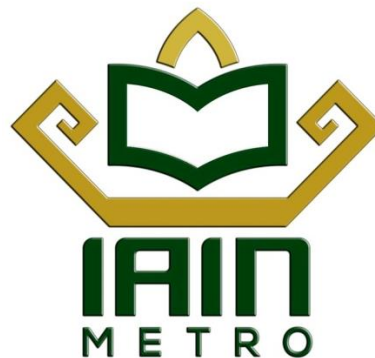


# **SKRIPSI**

## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN iB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh:**

**ROZA HARTINA  
NPM. 1502100304**



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

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

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM  
MENABUNG DI TABUNGAN iB HASANAH DENGAN  
AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH  
KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

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

Oleh:

**ROZA HARTINA  
NPM. 1502100304**

Pembimbing I : Drs. H.M. Saleh, MA  
Pembimbing II : Azmi Sirajuddin, Lc. M. Hum

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Roza Hartina**

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

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **ROZA HARTINA**  
NPM : 1502100304  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON  
MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH  
DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH  
KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

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

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

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,



Drs. H. M. Saleh, M.A  
NIP. 19650111 199303 1 001

Metro, Juni 2019

Pembimbing II,



H. Azmi/Siradjuddin, Lc. M.Hum  
NIP. 19650627 200112 1 001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

Nama : **ROZA HARTINA**  
NPM : 1502100304  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah


## MENYETUJUI


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

Metro, Juni 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

  
**H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum**  
NIP. 19650627 200112 1 001



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

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

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. 1819 / In.28.3 / D / PP.00.9 / 07 / 2019

Skripsi dengan Judul: FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN iB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG, disusun Oleh: ROZA HARTINA, NPM: 1502100304, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/08 Juli 2019.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

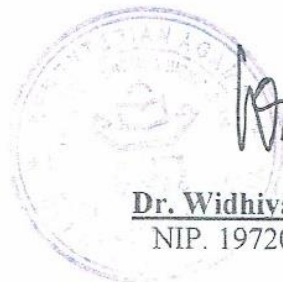
Penguji I : Hermanita, SE.MM.

Penguji II : H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum

Sekretaris : Irphan Nurhab



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN iB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
ROZA HARTINA**

Bank Syariah merupakan bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Adanya Bank Syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin, karena umat Islam akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang. Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non muslim, karena Bank Islam di nilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat. Selain itu Bank Islam dinilai mampu hidup berdampingan dengan bank-bank konvensional yang telah ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan Akad Wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keputusan nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yaitu dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu berupa pribadi atau keinginan diri sendiri yaitu kepercayaan dan persepsi, sementara dari faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu sosial, dan faktor eksternal lainnya yaitu pelayanan, promosi, dan lokasi. Keputusan nasabah non muslim terhadap produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu dikarenakan tidak hanya di dalam agama Islam saja yang melarang tentang riba, tetapi dalam agama mereka pun memiliki larangan riba, sehingga mereka lebih memilih Bank Syariah untuk menitipkan dannya, selain itu juga dikarenakan tidak adanya biaya administrasi, tidak adanya potongan setiap bulannya, dan setoran awal termasuk rendah. Produk tabungan ini merupakan tabungan yang dapat diambil kapan saja, selain itu juga dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung dianggap cukup bagus.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ROZA HARTINA  
NPM : 1502100304  
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, Juni 2019  
Yang Menyatakan,



**Roza Hartina**  
NPM. 1502100304

## MOTTO

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ط وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ﴿٢٧﴾

Artinya: *Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. (Q.S. Al-Israa': 27)*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 227



## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku bapak Mardi Usman dan ibu Martinis yang tidak pernah lelah untuk slalu terus mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moral materil serta selalu mencurahkan kasih sayang dan motivasi yang tidak terbatas. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Kakak dan adik-adikku yang selalu menasehatiku dan memberi semangat untuk terus semangat belajar.
3. Almamater IAIN Metro tempatku menggali ilmu dan mempertajam intelektual yang kubanggakan.

Semoga orang yang telah berjasa sehingga skripsi ini selesai dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

## **KATA PENGANTAR**

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

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Pimpinan Cabang dan segenap Karyawan di BRI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini akan sangat di harapkan diterima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2019  
Peneliti,



**Roza Hartina**  
NPM. 1502100304

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Keputusan Nasabah .....	11
1. Pengertian Keputusan .....	11
2. Proses Pengambilan Keputusan.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan.....	13
B. Wadiah.....	17
1. Pengertian Wadiah.....	17
2. Definisi Tabungan iB Hasanah Wadiah .....	18
3. Landasan Hukum Wadiah .....	19
4. Rukun dan Syarat Wadiah .....	20
C. Konseo Riba Dalam Perspektif Non Muslim .....	20
1. Definisi .....	20
2. Konsep Bunga di Kalangan Yahudi .....	21
3. Konsep Bunga di Kalangan Kristen .....	22

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	23
	B. Sumber Data .....	24
	C. Teknik Pengumpulan Data .....	26
	D. Teknik Analisa Data .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
	A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.....	30
	1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. ....	30
	2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.....	32
	3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.....	32
	4. Produk-Produk BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.....	38
	B. Keputusan Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.....	52
	C. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah....	54
	D. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menabung di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah. ....	59
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
	A. Kesimpulan.....	65
	B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Macam Macam Produk dan Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk-produk tabungan .....	5
2.1. Biaya-Biaya yang terdapat dalam tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah.....	19
4.1. Biaya- biaya yang terdapat dalam tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah dan mudharabah .....	39
4.2. Macam Macam Produk dan Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk-produk tabungan .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Daftar</b>	<b>Gambar</b>
4.1. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dengan bentuk simpanan dan penyaluran kepada masyarakat ke dalam bentuk pembiayaan dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dana dari masyarakat yang disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito, dan atau tabungan kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank.<sup>2</sup>

Bank Syariah merupakan bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang Undang Nomor 21 tentang Bank Syariah dinyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat Islam, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Islam.<sup>3</sup>

Dengan adanya Bank Syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank

---

<sup>2</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 1.

<sup>3</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 32.

seoptimal mungkin, karena umat Islam akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang. Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non muslim, karena Bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat. Selain itu Bank Islam di nilai mampu hidup berdampingan dengan bank-bank konvensional yang telah ada.<sup>4</sup>

Keputusan adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang ada. Apabila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli dan tidak membeli, dan kemudian ia memilih membeli maka dia ada dalam posisi membuat suatu keputusan. Semua orang mengambil keputusan setiap hari dalam hidupnya, hanya saja keputusan yang diambil terkadang tanpa mereka sadari.<sup>5</sup>

Karakteristik budaya non muslim yang kurang bisa bekerjasama, dan jiwa kapitalisme yang lazim melekat pada kalangan non muslim, sewajarnya menjadikan bank konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Namun kenyataannya, sebagian besar nasabah non muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan syariah. Keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah di bank syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *faktor internal* dan *faktor eksternal*,

---

<sup>4</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam & Lembaga-Lembaga Terkait: BAMUI, TAKAFUL dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), 55.

<sup>5</sup> Ristiyanti Prasetijo, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2005), 226.

faktor internal berupa motivasi, persepsi, belajar, kepribadian dan konsep diri, serta kepercayaan dan sikap. Faktor eksternal yaitu berupa social dan budaya.<sup>6</sup>

Seperti halnya lembaga Keuangan BNI Syariah memberikan kualitas produk serta keunggulan yang baik untuk menarik para nasabahnya untuk menggunakan produk-produk ataupun jasa yang dimiliki oleh bank BNI Syariah tersebut. Berdasarkan hasil survey pernyataan yang dipaparkan oleh salah satu karyawan di bank BNI Syariah yaitu seorang Customer Service yang bernama Ibu Lucy Febriana “bahwa BNI Syariah ini memiliki ragam produk tabungan maupun pendanaan sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah.<sup>7</sup> BNI Syariah ini terbuka untuk semua lapisan masyarakat di Indonesia baik muslim maupun non muslim dan mampu bersaing dengan bank-bank lainnya.

Dalam konsep pemasaran bank BNI Syariah mengutamakan kepuasan para nasabahnya agar lebih meminati produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah ini. Seperti pada produk tabungan, produk tabungan ini memiliki banyak macamnya, dan keunggulan yang dimiliki oleh setiap produk tabungannya. Macam- macam tabungan tersebut yaitu BNI iB Hasanah, BNI Bisnis iB Hasanah, BNI Prima iB Hasanah, BNI Baitullah iB Hasanah, BNI Tunas iB Hasanah, BNI Tapenas iB Hasanah. Produk-produk tabungan

---

<sup>6</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 215.

<sup>7</sup>Ibu Lucy Feberiana selaku Customer Service BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 6 Februari pukul 14.00 WIB.

tersebut memberikan berbagai fasilitas dan keunggulan yang menguntungkan bagi para nasabah yang menggunakan produk tabungan.<sup>8</sup>

Peneliti lebih memfokuskan pada tabungan BNI iB Hasanah, karena produk tersebut merupakan produk unggulan yang dimiliki BNI Syariah. Tabungan BNI iB Hasanah adalah tabungan yang berdasarkan pada akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas, keunggulan serta kemudahan dalam mata uang rupiah. Peneliti juga lebih fokus pada akad wadiah, karena produk tabungan bni ib hasanah dengan akad wadiah ini lebih banyak diminati para nasabah terutama nasabah non muslim, tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah adalah produk simpanan berdasarkan akad wadiah yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas dan keunggulan serta kemudahan untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

Adapun fasilitas dan keunggulan yang dimiliki tabungan ib hasanah dengan akad wadiah yaitu bebas biaya administrasi bulanan, buku tabungan, hasanah debit silver, *e-banking* (ATM, Sms Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), dijamin oleh LPS dan dapat dijadikan agunan pembiayaan.<sup>9</sup>

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, berikut data yang peneliti dapatkan dari salah satu pegawai mengenai kurang lebih jumlah nasabah tahun 2018 yang menggunakan produk-produk tabungan yang ada di BNI Syariah.

---

<sup>8</sup>Ibu Lucy Febriana selaku Costumer service BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada 6 Februari 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>9</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) di unduh pada senin 04 Februari 2019 pukul 09.00.

**Tabel 1.1**  
**Macam Macam Produk dan Jumlah Nasabah yang Menggunakan**  
**Produk-produk tabungan.**

No	Macam – Macam Produk	Jumlah Nasabah
1	BNI iB Hasanah a. wadiah b. mudharabah	1.554 666
2	BNI Bisnis iB Hasanah	428
3	BNI Prima iB Hasanah	36
4	BNI Tapenas iB Hasanah	84
5	BNI Baitullah iB Hasanah	144
6	BNI Tunas iB Hasanah	110

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nasabah baru yang mendaftar sebagai nasabah tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah lebih banyak diminati oleh nasabah di bandingkan dengan produk tabungan lainnya. Di BNI Syariah ini dari 100%nya terdapat kurang lebih 10% nasabah non muslim dan 90% nasabah muslim yang nasabahnya lebih memilih menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah. Nasabah lebih banyak memilih produk tabungan ib hasanah dengan akad wadiah dibandingkan produk lainnya karena terdapat beberapa alasan tertentu yang menurut nasabah lebih menguntungkan untuk memilih produk tersebut, diantaranya yaitu karena di agama mereka pun mempunyai aturan dan larangan mengenai riba, sehingga mereka memilih menggunakan Bank Syaraih untuk

menitipkan dannya, selain itu tidak biaya administrasi dan tidak adanya potongan setiap bulannya.<sup>10</sup>

Menurut ibu Citra Dewi seorang wiraswasta yang merupakan salah satu nasabah non muslim yang menggunakan tabungan iB Hasanah Wadiah, alasan utama memilih bank BNI Syariah dan menggunakan produk tersebut yaitu karena saldo minimumnya cukup rendah dan tidak dikenakan biaya administrasi,<sup>11</sup>

Pendapat tersebut berbeda dengan Saudari Rika Suntari seorang mahasiswa, yang sama memilih menggunakan tabungan ib hasanah wadiah, alasannya menabung di BNI Syariah karena awalnya diajak oleh teman, penasaran benarkah tidak ada biaya administrasinya, namun ternyata ada biaya mengganti materai, selain itu juga memudahkan dirinya sebagai seorang mahasiswa apabila jarang melakukan transaksi tidak perlu khawatir jika kartu debit atau ATM yang digunakan masa aktifnya berakhir, karena ATM untuk tabungan ib hasanah wadiah tidak terdapat masa aktif atau aktif selamanya.<sup>12</sup> Menurut bapak Rico, yang membuat dirinya ingin menggunakan dan menabung di BNI Syariah ini karena “dorongan dari dirinya sendiri atau pribadi, karena menurutnya tidak hanya di dalam kalangan muslim saja terdapat larangan riba, tetapi di dalam agamanya pun juga ada pandangan dan

---

<sup>10</sup>Ibu Maya selaku Operational & Service Head BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 12 Maret 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>11</sup> Ibu Citra Dewi selaku nasabah non muslim BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara pada, 6 Februari 2019 Pukul 10.00 WIB.

<sup>12</sup> Rika Suntari selaku nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara pada, 8 Februari 2019 Pukul 10.45 WIB.

larangan terhadap riba Karena itu saya lebih tertarik memilih menggunakan bank BNI Syariah untuk menipkan dana.”<sup>13</sup>

Setiap kebutuhan seseorang beraneka ragam tergantung dengan kebutuhan yang harus mereka penuhi untuk keperluan hidupnya. Setiap perbedaan kebutuhan inilah yang mempengaruhi keputusan nasabah yang akan menggunakan produk bank syariah yang sesuai dengan kebutuhan yang diminimalkan setiap nasabahnya. Keputusan nasabah dalam menggunakan produk BNI Syariah sangat erat kaitannya dengan konsep pemasaran Bank Syariah.<sup>14</sup>

Dilihat dari hasil survey yang peneliti lakukan, alasan peneliti memilih produk tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah pada BNI Syariah KCP Rajabasa sebagai objek penelitian yaitu dikarenakan di dalam agama non muslim pun terdapat pandangan dan larangan mengenai riba, selain itu juga di karenakan produk tersebut merupakan salah satu produk yang unggul dan banyak diminati nasabah terutama non muslim menjadi daya tarik untuk diteliti lebih lanjut. Keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan produk tabungan ib hasanah dengan akad wadiah di BNI Syariah tentunya ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti akan membahas judul penelitian tentang “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN iB HASANAH DENGAN

---

<sup>13</sup> Rico, Selaku Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara pada, 30 April 2019 Pukul 09.45 WIB.

<sup>14</sup>Ibu Maya, selaku Operational & Service Head BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 12 Maret 2019 pada Pukul 13.15 WIB.

AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Apa sajakah faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan Akad Wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Untuk mengetahui apa sajakah faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan Akad Wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

### **2. Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **a. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang nantinya bisa digunakan sebagai acuan ataupun referensi untuk penelitian sejenis sebagai pengembangan ilmu ekonomi Islam khususnya faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menggunakan produk tabungan ib hasanah dengan akad wadiah.

#### **b. Secara Praktis**

Secara praktis temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung agar



dapat digunakan sebagai tambahan meningkatkan keunggulan produk untuk nasabah khususnya nasabah non muslim.

#### **D. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan biasanya digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang sedang dibuat atau membandingkan penelitian yang satu dengan yang lainnya.

1. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Evi Kurnia Lesmana yang berjudul “Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BRI Syariah Kota Metro. Penelitian ini meneliti mengenai apa saja faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim yang akan menabung atau melakukan pembiayaan.<sup>15</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada teori mengenai faktor yang mempengaruhi minat sedangkan yang digunakan peneliti yaitu teori faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.

2. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Hana Hanifah Faizatun Farida yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Tabungan Wadiah dan Mudharabah Study Kasus BRI Syariah KCP Tasikmalaya”. Penelitian ini meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk tabungan wadiah dan mudharabah dan untuk

---

<sup>15</sup> Evi kurnia lesmana, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank BRI Syraiah Kota Metro, (Kota Metro, 2015).

mengetahui kelebihan dan kekurangan dari produk tabungan wadiah dan mudharabah<sup>16</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap tabungan wadiah.

Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada penelitian Hana meneliti pada faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim terhadap tabungan wadiah dan mudharabah, sementara yang peneliti lakukan yaitu peneliti hanya focus meneliti pada tabungan yang berakad wadiah saja.

3. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Lilik Triana yang berjudul “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah BMT Lestari Raman Utara Tahun 2010”. Didalam skripsi Lilik meneliti mengenai Apa saja faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah BMT Lestari Raman Utara.<sup>17</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim dan jenis penelitiannya sama, yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif.

Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada teori pembahasannya, pada penelitian yang akan peneliti bahas

---

<sup>16</sup> Hana Hanifah Faizatun Farida, “Skripsi faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap tabungan wadiah dan tabungan mudharabah (Studi Kasus BRI Syariah KC Tasikmalaya)”, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017).

<sup>17</sup> Lilik Triana, “Skripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah BMT Lestari Raman Utara Tahun 2010 (Study pada BMT Lestari Raman Utara Tahun 2010)”, (STAIN Jurai Siwo Metro, 2012).

yaitu akan meneliti keputusan nasabah, sementara di skripsi Lilik membahas mengenai minat nasabah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Keputusan Nasabah

##### 1. Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.<sup>18</sup>

Keputusan adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang ada. Apabila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli dan tidak membeli, dan kemudian ia memilih membeli maka dia ada dalam posisi membuat suatu keputusan. Semua orang mengambil keputusan setiap hari dalam hidupnya, hanya saja keputusan yang diambil terkadang tanpa mereka sadari.<sup>19</sup>

Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang

---

<sup>18</sup> Sutisna sebagaimana dikutip oleh Skripsi Abdul Razak, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)", di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten (2016), 21.

<sup>19</sup>Ristiayanti Prasetijo, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2005). 226.

hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif.<sup>20</sup> Dengan demikian. Keputusan nasabah adalah suatu tindakan yang diambil nasabah dalam memilih dari dua atau lebih pilihan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan.

## 2. Proses Pengambilan Keputusan.

Proses pengambilan keputusan terdiri dari dua macam, yaitu sebagai berikut:

### a. Keputusan Konsumen, Beli/Tidak Beli

Keputusan konsumen bisa berupa beberapa kemungkinan, yakni membeli, menunda membeli, atau tidak membeli. Untuk menunda membeli secara langsung dapat dikategorikan sebagai tidak atau belum membeli. Menunda membeli mungkin disebabkan oleh beberapa pertimbangan, antara lain belum merasa yakin terhadap barang yang akan dibeli atau ada faktor-faktor lainnya. Sedangkan untuk keputusan membeli, apabila keputusan sudah diambil maka dengan sendirinya konsumen bisa memanfaatkan barang yang telah dibeli untuk berbagai tujuan. Salah satu tujuan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan atau menyelesaikan masalah yang dihadapi.

### b. Evaluasi Pascabeli

Konsumen yang membeli sebuah produk akan menikmati atau menggunakan atau memanfaatkan. Membeli sebuah produk akan memberikan pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga bagi

---

<sup>20</sup>Schiffman dan Kanuk, sebagaimana dikutip oleh Vinna Sri Yuniarti dalam buku *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 214.

seorang konsumen. Apabila produk yang dibeli berupa sebuah peralatan, maka pengoperasian yang terlalu rumit akan membuat pembeli merasa kesulitan dan dampaknya mungkin tidak akan membeli lagi. Biasanya konsumen yang mengalami hal-hal yang kurang menyenangkan akan menceritakan ketidakpuasannya tersebut kepada teman, kerabat atau bahkan orang lain, begitupun sebaliknya. Dengan demikian, evaluasi pascabeli memiliki implikasi yang sangat luas baik bagi para konsumen maupun produsen.<sup>21</sup>

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong keputusan sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari konsumen/nasabah, Memahami perilaku pembeli dari pasar sasaran merupakan tugas penting dari manajemen pemasaran. Untuk memahami hal ini, perlu diketahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal, yaitu:<sup>22</sup>

#### a. Faktor Eksternal

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen antara lain:

---

<sup>21</sup> Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2013), 215-216.

<sup>22</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2014), 261.

1) Faktor budaya

- a) Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar seseorang mendapatkan kumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarganya, serta lembaga-lembaga penting lainnya.
- b) Subbudaya, tiap-tiap budaya terdiri atas subbudaya yang lebih kecil, yang memberikan lebih banyak ciri dan sosialisasi khusus bagi anggota-anggotanya.
- c) Kelas sosial, tidak hanya mencerminkan penghasilan, tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal.

2) Faktor sosial

- a) Kelompok acuan terdiri atas semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku individu.
- b) Keluarga. Bagi seorang individu, keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh.
- c) Peran status, kedudukan seseorang dalam kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran status.

b. Faktor internal

Faktor-faktor lingkungan internal yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah:

### 1) Motivasi

Perilaku seseorang dimulai dengan adanya suatu motif yang menggerakkan individu dalam mencapai suatu tujuan. Secara devinisi motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.<sup>23</sup>

### 2) Persepsi

Menurut Philip Kotler, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.<sup>24</sup>

### 3) Belajar

Belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Perubahan-perubahan perilaku tersebut bersifat tetap dan fleksibel. Hasil belajar ini akan memberikan tanggapan tertentu. Perilaku yang dipelajari tidak hanya menyangkut perilaku yang tampak tetapi juga menyangkut sikap, emosi, kepribadian, criteria penilaian dan banyak faktor lain yang tidak dapat ditunjukkan dengan kegiatan-kegiatan yang tampak.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Danang Sunyoto, *Konsep Dasar...*, 265.

<sup>24</sup>*Ibid.*, 270.

<sup>25</sup>*Ibid.*, 271



#### 4) Kepribadian dan konsep diri<sup>26</sup>

##### a) Kepribadian

Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertindak laku. Kepribadian mencakup kebiasaan-kebiasaan, sikap dan ciri-ciri sifat dan watak yang khusus yang menentukan perbedaan perilaku dari tiap-tiap individu, dan yang berkembang apabila orang tadi berhubungan dengan orang lain.

##### b) Konsep diri

Konsep diri mempengaruhi perilaku konsumen di dalam pembelian. Konsep diri merupakan pendekatan yang dikenal luas untuk menggambarkan hubungan antara konsep diri dalam konsumen dengan image merek dan image penjual.

#### 5) Kepercayaan dan sikap

##### a) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan citra produk dan merk. Orang bertindak atas kepercayaannya jika sebagian dari kepercayaan ini salah dan menghambat pembelian, maka produsen akan melakukan kampanye untuk membantah kepercayaan ini.

##### b) Sikap

Sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, 271.

berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan.

## **B. Wadiah**

### **1. Pengertian Tabungan Wadiah**

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan yang berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan mudharabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau yang lainnya.<sup>27</sup>

Produk tabungan atau simpanan dalam konteks syariah disebut dengan wadiah. Wadiah atau al-wadiah secara bahasa berasal dari kata al-wad'u yang berarti meninggalkan. Wadiah berarti barang yang ditinggalkan atau diletakkan ditempat orang lain agar dijaga. Wadiah adalah barang titipan yang dititipkan seseorang kepada pihak lain untuk dijaga dan dirawat sebagaimana mestinya.<sup>28</sup> Tabungan wadiah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan

---

<sup>27</sup> Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 34.

<sup>28</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2016), 180.

dengan produk tabungan wadiah, bank Syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamana*.

Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uangnya, sedangkan bank bertindak sebagai pihak yang dititipkan yang disertai hak untuk menggunakan dana tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikan kapan saja pemiliknya menghendaki.<sup>29</sup>

Dalam fatwa DSN ketentuan umum tabungan berdasarkan wadiah yaitu: bersifat simapanan, simapanan bisa diambil kapan saja atau berdasarkan kesepakatan, dan tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.<sup>30</sup>

Dalam hal, bank berkeinginan untuk memeberikan bonus wadiah, beberapa metode yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Bonus wadiah atasa dasar saldo rendah
- b. Bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian
- c. Bonus wadiah atas dasar saldo harian.<sup>31</sup>

Tabungan iB Hasanah wadiah adalah produk simpanan berdasarkan akad wadiah yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas serta kemudahan untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan dalam mata uang rupiah. Produk tabungan iB Hasanah wadiah

---

<sup>29</sup> Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi kedua*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), .271

<sup>30</sup> Himpunan Fatwa Keuangan Syariah, Dewan Syariah Nasional MUI, (Erlangga, 2014), 53.

<sup>31</sup>Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis*.,358

merupakan sebuah produk yang diciptakan oleh BNI Syariah sebagai salah satu produk dana atau pendanaan.<sup>32</sup>

Berikut ini beberapa fasilitas dan keunggulan tabungan iB Hasanah wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa: Bebas biaya administrasi bulanan, Buku Tabungan dan Hasanah Debit Silver, *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), Dijamin oleh LPS dan Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

**Tabel 2.1**  
**Biaya-Biaya yang terdapat dalam tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah**

<b>Biaya</b>	<b>Jumlah</b>
Pengelolaan Rekening Per Bulan	Rp. 0
Tutup Rekening	Rp. 20.000.
Saldo Minimum	Rp 20.000
Biaya Dibawah Saldo Minimum	Rp. 0
Pembukaan Kartu Atm (Chip)	Rp 10.000

## 2. Landasan Hukum Wadiah

Wadiah disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Al-Sunnah, dan Ijma', diantaranya adalah sebagai berikut.

### a. QS. Al-Baqarah: 283

... فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ...

<sup>32</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diunduh pada Jum'at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

Artinya: “*Jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya*”.<sup>33</sup>

b. Landasan Ijma’

Ulama bersepakat mengenai diperbolehkannya wadiah karena umumnya masyarakat sangat membutuhkan akad wadiah. Adanya wadiah sangat membantu manusia untuk saling membantu dalam menjaga harta yang juga menjadi tujuan agama.

### 3. Rukun dan Syarat Wadiah

Kalangan Hanafiyah berpendapat bahwa rukun wadiah ada dua yaitu ijab dan qabul. Mayoritas ulama berpendapat sebagaimana kalangan syafi’iyah bahwa rukun wadiah ada empat yaitu dua pihak yang berakad, barang yang dititipkan, ijab dan qabul.<sup>34</sup>

Sedangkan syarat wadiah yaitu kedua belah pihak yang melakukan akad, baligh, barang yang dititipkan diketahui identitasnya, cakap hukum dan disyaratkan pada saat ijab dan qabul. Sementara barang yang dititipkan adalah barang yang secara syar’i tidak dilarang, barang harus dapat diserahkan. Berkaitan dengan ijab dan qabul, syarat yang harus dipenuhi dalam ijab dan qabul yaitu harus dengan ucapan atau tindakan.<sup>35</sup>

## C. Konsep Riba Dalam Perspektif Non Muslim.

---

<sup>33</sup> Any Widayatsari, “Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah”, (Fakultas Ekonomi Universitas Riau), Jurnal *Ekonomi dan Hukum Islam*, Volume. 3, Nomor 1, 2013. 4.

<sup>34</sup> *Ibid.*, 182.

<sup>35</sup> *Ibid.*, 183.

Riba bukan hanya merupakan persoalan masyarakat Islam, tetapi berbagai kalangan diluar Islam pun memandang serius persoalan ini. Karenanya, kajian terhadap masalah riba dapat dirunut mundur hingga lebih dari dua ribu tahun silam. Masalah riba telah menjadi bahasan kalangan Yahudi, Yunani, dan Romawi. Kalangan Kristen dari masa ke masa juga mempunyai pandangan tersendiri mengenai riba. Karena itu, sepantasnya bila kajian tentang riba pun melihat perspektif dari kalangan non muslim tersebut. Ada beberapa alasan mengapa pandangan dari kalangan non muslim tersebut perlu pula dikaji, diantaranya yaitu:<sup>36</sup>

1. Konsep Bunga di Kalangan Yahudi.

Orang-orang Yahudi dilarang mempraktikkan pengambilan bunga. Pelarangan ini banyak terdapat dalam kitab suci mereka, baik dalam Old Testament (Perjanjian Lama) maupun Undang Undang Talmud.

- a. Konsep Exodus (Keluaran) Pasal 22 Ayat 25 menyatakan, “Jika engkau meminjamkan uang kepada salah seorang dari umat-Ku, orang yang miskin di antaramu, maka janganlah engkau berlaku sebagai penagih utang terhadap dia: janganlah engkau bebaskan bunga uang terhadapnya.”
- b. Kitab Deuteronomy (Ulangan) Pasal 23 Ayat 19 menyatakan, “Janganlah engkau membungakan kepada saudaramu, baik uang maupun bahan makanan, atau apa pun yang dapat di bungakan.”

---

<sup>36</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Islamic Banking: Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001. 42-43.

c. Kitab Leviticus (Imamat) Pasal 25 Ayat 36-37 menyatakan, “Janganlah engkau mengambil bunga uang atau riba darinya, melainkan engkau harus takut akan Allahmu, agar saudaramu bisa hidup di antara-mu. Janganlah engkau memberi uangmu kepadanya dengan meminta bunga, juga makananmu janganlah kau berikan dengan meminta riba.”

## 2. Konsep Bunga di Kalangan Kristen

Kitab perjanjian baru tidak menyebutkan permasalahan ini secara jelas. Akan tetapi, sebagian kalangan Kristen menganggap bahwa ayat yang terdapat dalam Lukas 6:34-35 sebagai ayat yang mengancam praktik pengambilan bunga. Ayat tersebut menyatakan: *“Dan, jikalau kamu meminjamkan sesuatu kepada orang karena kamu berharap akan menerima sesuatu darinya, apakah jasmu? orang-orang berdosa pun meminjamkan kepada orang berdosa supaya mereka menerima kembali sama banyak. Tetapi kamu, kasihilah musuhmu dan berbuatlah baik kepada mereka dan pinjamkan dengan tidak mengharap balasan, maka upahmu akan besar dan kamu akan menjadi anak-anak Tuhan sebab Ia baik terhadap orang-orang yang tidak tahu berterima kasih dan terhadap orang-orang jahat.”*

Ketidaktegasan ayat tersebut mengakibatkan munculnya berbagai tanggapan dan tafsiran dari para pemuka agama Kristen tentang boleh-tidaknya mempraktikkan pengambilan bunga.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, 45.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Sifat Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi dilokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.<sup>38</sup>

Pada penelitian ini merupakan metode untuk menemukan realita yang terjadi di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung khususnya dalam hal yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah.

##### 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilaksanakan ini merupakan penelitian *deskriptif kualitatif*. *Deskriptif* adalah suatu gambaran dalam suatu situasi atau kejadian, penelitian ini juga bersifat *kualitatif*.<sup>39</sup> Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan kewajaran atau sebagaimana adanya. Metode

---

<sup>38</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 96

<sup>39</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010). 176



penelitian *kualitatif* digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna. Makna pada penelitian kualitatif adalah data yang sebenarnya, dimana makna ini mengandung nilai dibalik data yang tampak<sup>40</sup>

Penelitian *deskriptif* yang peneliti maksud adalah peneliti mengumpulkan data-data yang terkumpul dalam bentuk deskripsi atau gambaran, data yang didapat meliputi wawancara atau interview memberikan penjelasan mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh. Sumber data adalah hal yang penting dalam melakukan penelitian karena sumber data merupakan salah satu hal yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, ada 2 (dua) sumber data yang peneliti gunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan secara langsung.<sup>41</sup> Penelitian ini peneliti mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian, yaitu wawancara langsung kepada dua orang karyawan dan beberapa nasabah non muslim di bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, dua orang pegawai

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 221

<sup>41</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013). 128

tersebut yakni Ibu Lucy Febriana selaku Costumer Service dan Ibu Maya sebagai Operational & Service Head.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>42</sup> Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan yakni *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* atau *Sampling Bola Salju* merupakan sampling nonprobability dengan cara pengumpulan data dimulai dari beberapa orang yang memenuhi kriteria untuk dijadikan anggota sampel. Kemudian, mereka menjadi sumber informasi mengenai orang lain yang juga dapat dijadikan sampel. Orang-orang yang ditunjuk ini kemudian dijadikan anggota sampel dan selanjutnya diminta menunjukkan orang lainnya lagi yang memenuhi kriteria menjadi anggota sampel. Demikian prosedur ini dilanjutkan sampai jumlah anggota sampel yang diinginkan terpenuhi.<sup>43</sup> Sehingga peneliti memilih 9 orang nasabah non muslim pada BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung untuk dijadikan sampel.

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>44</sup> Populasi yang dijadikan peneliti sebagai subyek penelitian adalah nasabah non muslim tabungan ib hasanah dengan akad wadiah.

---

<sup>42</sup> Ibid., 74

<sup>43</sup> Pupuh Fathurahman, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), 164

<sup>44</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 74

## 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>45</sup> Sumber data sekunder ini merupakan sumber data kepustakaan. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari sumber pustaka buku-buku dengan mempelajari referensi yang dimiliki hubungan dengan sasaran penelitian, baik dari brosur situs internet.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran- pengukuran tertentu, untuk sebagai landasan dalam menyusun landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara terperinci melalui data.<sup>46</sup> Ada tiga cara yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data, yaitu:

### 1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban responden. Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.<sup>47</sup>

Bsterbeng mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, dan wawancara tak berstruktur. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, 225.

<sup>46</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Teknik*, 104.

<sup>47</sup> Pupuh Fathurahman, *Metode Penelitian*. 17

berstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>48</sup>

Dari penjelasan diatas peneliti menggunakan metode ini untuk mendapat informasi yang ada pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa dan peneliti melakukan wawancara langsung kepada karyawan serta nasabah non muslim yang menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Para nasabah non muslim tersebut yaitu Citra, Puji, Rika, Zahria, Rico, Antomi, Bintang, Alvin, dan Tessa.

## **2. Observasi**

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti.<sup>49</sup> Observasi juga dijelaskan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan tentang catatan secara detail dan sistematis.<sup>50</sup> Pada penelitian ini, peneliti membutuhkan waktu lumayan lama antara peneliti dengan secara cermat dan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, sehingga seluruh kegiatan observasi dilakukan secara langsung.

Langkah ini dimaksud untuk mengetahui secara sederhana tentang faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim memilih tabungan ib hasanah dengan akad wadiah di BNI Syariah yang dapat peneliti jadikan

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 233

<sup>49</sup> Husaini Umar & Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 57-58.

<sup>50</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 156.

objek penelitian. Observasi yang dilakukan peneliti dengan pihak bank menghasilkan banyak pengetahuan tentang nasabah non muslim yang menggunakan produk tabungan ib hasanah dengan akad wadiah, dimana pihak bank memberikan penjelasan akan mengenai produk tabungan tersebut kepada nasabah non muslim jika mereka hendak menggunakan produk tabungan yang menggunakan akad wadiah.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.

Dokumen yang peneliti dapat disini adalah berupa catatan nama nasabah, brosur, produk-produk, serta struktur organisasi bank.

### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>51</sup> Teknik analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, menemukan pola, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

---

<sup>51</sup> *Ibid.* 122

Berdasarkan keterangan diatas, maka dalam menganalisa data digunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berpikir induktif, cara berfikir induktif yaitu dimana cara berfikir dilakukan dengan cara menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual.<sup>52</sup>Yang mana berangkat dari informasi tentang faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.**

##### **1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.**

Tempaan krisis moneter di tahun 1997 membuktikan ketangguhan system perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 pilarnya, yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandasan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

---

<sup>52</sup> Lexy J. Meleong, *Merodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 248.

Juga nasabah dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (Office Channeling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui penguji dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.<sup>53</sup>

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP GBI/2010 tanggal 2 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah, dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. *Spin off* perusahaan merupakan tindakan atau perbuatan hukum yang dilakukan oleh perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) untuk memisahkan usaha secara parsial atau sebagian sehingga mengakibatkan sebagian aktiva dan passiva perusahaan tersebut beralih karena hukum kepada dua perseroan atau lebih. Secara sederhana *spin off* perusahaan dapat dipahami sebagai pemisahan sebagian perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas secara hukum menjadi dua atau lebih perusahaan baru.

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU.No 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No 21 tahun

---

<sup>53</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Pada bulan Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan, 20 Payment Point. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## **2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung<sup>54</sup>**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

### **b. Misi**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## **3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**

### **a. Struktur Organisasi**

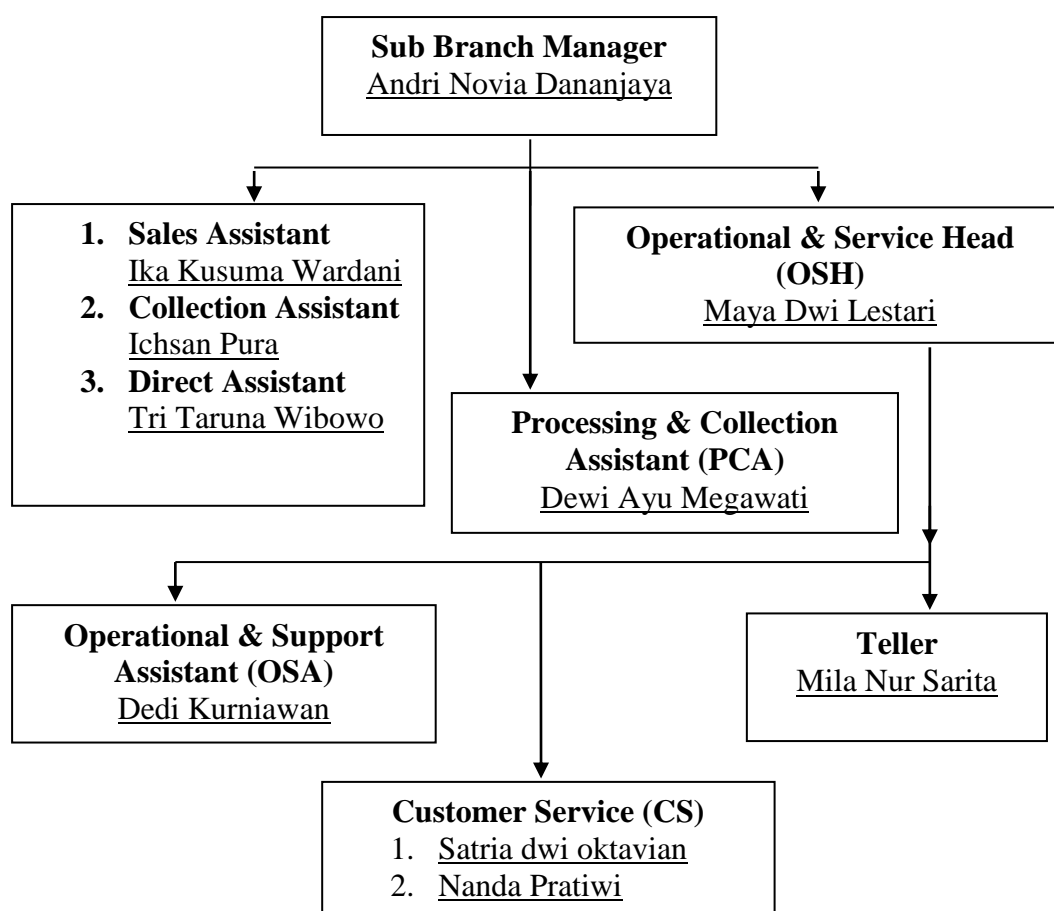
---

<sup>54</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB



Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung untuk menciptakan kemampuannya dalam menempatkan diri dan berinteraksi sesuai dengan tingkat perkembangan perekonomian yang dimiliki, tingkat kompetitif, serta pendekatan bank sehingga mendapatkan peluang dan kepercayaan dari masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan. Oleh sebab itu, BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung tersusun atas struktur organisasi sebagai berikut.<sup>55</sup>

**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi**  
**Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**



<sup>55</sup>Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan di Bni Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung*, (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO, 2019), 7.

## **b. Tata Kerja**

PT Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memiliki *job description* yang sama dengan bank syariah pada umumnya. Adapun *job description* tiap-tiap karyawan diantaranya:<sup>56</sup>

### **1) Sub Branch Manager (SBM) /Pimpinan cabang pembantu.**

- a) Membaca hasil analisis dan rekomendasi pengajuan permohonan kredit dan menandatangani berkas pengajuan kredit dan memutuskan pemberian kredit sesuai batas kewenangan.
- b) Mengkoordinasikan dan melakukan perencanaan dan Analisa keuangan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis, baik untuk kebutuhan investasi, ekspansi, operasional, maupun kondisi keuangan lainnya, turut serta sebagai komite pemutus kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **2) Operational and Service Head (OSH)**

OSH merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu Branch Manager melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh Cabang. Pada bagian ini hampir meliputi seluruh kegiatan aktivitas perkantoran dicabang besar. Berikut merupakan rincian aktivitas perkantoran dicabang besar. Tugas dari OSH itu sendiri adalah mengkoordinasikan dan mengawasi aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang sesuai

---

<sup>56</sup> Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman.*,

kewenangannya. Sedangkan aktivitas dari OSH nya itu sendiri, sebagai berikut:<sup>57</sup>

- a) Memeriksa, menandatangani dan memberikan otorisasi transaksi tunai di KCP sesuai batas kewenangan dan memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindahbukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- b) Memberikan otorisasi atas transaksi non tunai Kantor Cabang sesuai batas kewenangan yang berlaku dan menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang dan memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.
- c) Memeriksa dan menandatangani permohonan pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional dan kerumahtanggaan yang dibutuhkan di kantor cabang.
- d) Menerima laporan harian transaksi dan stafnya serta memeriksa kesesuaiannya dan meneliti dan memverifikasi kelengkapan dan kebenaran data sesuai persyaratan yang ditentukan.

### **3) Sales Assistant**

- a) Memasarkan produk dan jasa konsumen dan institusi atau kerjasama lembaga.
- b) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen dan memproses permohonan pembiayaan talangan haji.

---

<sup>57</sup> Ibu Maya Dwi Lestari Operational & Service Head BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara pada Senin 20 Mei, pukul 14.15 WIB

#### 4) Processing & Collection Assistant<sup>58</sup>

- a) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen dan melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas secara transaksi
- b) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya dan mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah di proses.
- c) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen dan melakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk atas nasabah non skoring agunan likuid.
- d) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada recovery dan remedial head sesuai ketentuan berlaku

#### 5) Operational & Support Assistant<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan di Bni Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung*, (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019), 9.

<sup>59</sup>Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman*, 10.

- a) Mengelola proses administrasi pembiayaan dan memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran dan pelunasan.
- b) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan
- c) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan, mengelola laporan kepada regulator terkait dana debitur, mengelola hubungan dengan notaris, melakukan pembukuan transaksi KCP, dan mengelola daftar hitam nasabah

#### **6) Customer Service**

- a) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- b) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

#### **7) Teller**

- a) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- b) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.

- c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.

#### **4. Produk-Produk BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**

Adapun produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP. Rajabasa Bandar Lampung adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

##### **a. Produk Tabungan**

Produk ini menyangkut berbagai pelayanan untuk menarik dana masyarakat yang meliputi:

###### **1) BNI iB Hasanah**

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

a) Fasilitas: Buku tabungan, Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver, E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

###### **b) Keunggulan:**

(1) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia dan dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.

---

<sup>60</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

- (2) Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500 dan Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

**Tabel 4.1.**  
**Biaya- biaya yang terdapat dalam tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah dan mudharabah<sup>61</sup>**

	Wadiah	Mudharabah
Pengelolaan Rekening Per Bulan	Rp 0.-	Rp. 7500
Tutup Rekening	Rp. 20.000	Rp. 10.000
Saldo Minimum	Rp. 20.000	Rp. 100.000
Biaya Dibawah Saldo Minimum	Rp. 0.-	Rp. 10.000
Pembuatan Kartu ATM (Chip)	Rp. 10.000	Rp. 10.000

2) BNI Baitullah iB Hasanah.<sup>62</sup>

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

- a) Fasilitas: Kartu Haji Dan Umrah Indonesia, Buku Tabungan, Autokredit Untuk Setoran Bulanan Dari Rekening Tabungan iB Hasanah, Dapat Didaftarkan Menjadi Calon Jemaah Haji Melalui

<sup>61</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

<sup>62</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

SISKOHAT, Terdapat Pilihan Mata Uang Yaitu Rupiah Dan US Dollar.

b) Keunggulan:

(1) Membantu nasabah dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.

(2) Memudahkan nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena system BNI Syariah telah terhubung langsung dengan system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah.

(3) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan dan bebas biaya penutupan rekening (khusus tabungan rupiah).

(4) Fasilitas asuransi kecelakaan diri untuk nasabah tabungan Baitullah mudharabah IDR dengan saldo di atas Rp. 5.000.000.

c) Persyaratan: Menunjukkan kartu identitas asli dan Setoran awal minimal Rp. 500.000/USD (Mudharabah) atau Rp. 100.000/USD (Wadiah).

3) BNI Bisnis iB Hasanah.<sup>63</sup>

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi

---

<sup>63</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB



debet dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

a) Fasilitas: buku tabungan, hasanah debit GPN atau Hasanah Debit Gold, E-banking (ATM, SMS Banking, Interner Banking, Mobile Banking, dan Phone Banking).

b) Keunggulan:

(1) Detail mutasi transaksi pada buku tabungan, BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.

(2) Dapat melakukan transaksi dicounter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia dan Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.

(3) Pembukaan rekening otomatis berinfaq Rp 500, dan dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

4) BNI Tunas iB Hasanah.<sup>64</sup>

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

a) Fasilitas: Buku Tabungan, Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card, Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari

---

<sup>64</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/ Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan standing order, E-Banking (ATM, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo).

b) Keunggulan:

(1) Tunas Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia.

(2) Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Tunas Card.

(3) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia dan Desain Tunas Card yang menarik dan dapat dipersonalisasi.

5) BNI Tapenas iB Hasanah.<sup>65</sup>

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

---

<sup>65</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

- a) Fasilitas: Buku tabungan dan autodebet untuk setoran bulanan dari rekening tabungan iB Hasanah dan Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun.
- b) Keunggulan:
- (1) Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun s/d maksimal 18 tahun dan bagi hasil lebih tinggi.
  - (2) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp. 1 Milyar dan Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp. 1.000.000/hari/peserta.
  - (3) Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5%, 10% atau 20% dari setoran bulanan).
- 6) BNI SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah.<sup>66</sup>
- BNI SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- a) Fasilitas: Buku Tabungan, Kartu ATM/Debit yang disebut Simpel iB Card, Dapat menerima dana secara otomatis dari rekening Tabungan iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali, E-Banking (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Interner Banking (cek saldo)).

---

<sup>66</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 15 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

- b) Keunggulan: Simpel iB Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Dabit Card) dan Nama anak tertera pada buku tabungan dan simple iB Card.

**b. Produk Pembiayaan.<sup>67</sup>**

**1) Pembiayaan Konsumtif**

a) BNI Griya iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad Murabahah, Musyarakah Mutanaqisah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

(1) Keunggulan:

- (a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- (b) Maksimum Pembiayaan sd Rp. 25 Milyar dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.

---

<sup>67</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

(c) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan dan harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.

(d) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

(2) Persyaratan: Warga Negara Indonesia, Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pension pembiayaan harus lunas, Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun, Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

b) BNI Multiguna iB Hasanah

BNI Multiguna iB Hasanah adalah Fasilitas Pembiayaan Konsumtif menggunakan akad Murabahah atau Ijarah Multijasa yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

(1) Fasilitas dan Keunggulan:

(a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.

(b) Minimal pembiayaan Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 2 Milyar dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.

(c) Uang muka ringan dan angsuran tetap tidak berubah sampai lunas serta pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

(2) Syarat dan ketentuan:

(a) Warga Negara Indonesia dan usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.

(b) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur dan melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

c) BNI Oto iB Hasanah.<sup>68</sup>

BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

(1) Fasilitas dan Keunggulan:

(a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.

(b) Minimal pembiayaan Rp.5 Juta dan maksimum Rp.1 Milyar dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun dan uang muka ringan dan harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.

---

<sup>68</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB

(c) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

(2) Syarat dan Ketentuan:

(a) Warga Negara Indonesia, usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun.

(b) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun.

d) BNI Emas iB Hasanah.<sup>69</sup>

BNI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

(1) Fasilitas dan Keunggulan:

(a) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT. ANTAM.

(b) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas dan biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

(c) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun dan maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000,-.

(2) Syarat dan Ketentuan:

---

<sup>69</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB.

- (a) Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha / lainnya.
  - (b) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas dan mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.
- e) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah.<sup>70</sup>

Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat dengan menggunakan akad ijarah multijasa, untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

(1) Fasilitas dan Keunggulan:

- (a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dan dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak.
- (b) Maksimum pembiayaan Rp. 200 juta dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah payroll BNI atau BNI Syariah.
- (c) Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah, uang muka ringan, dan angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.

---

<sup>70</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), Di Unduh Pada Rabu, 22 Mei 2019 Pukul 10.15 WIB



(d) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

(2) Syarat dan Ketentuan: Warga Negara Indonesia, usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas dan Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.

## 2) Pembiayaan Produktif.<sup>71</sup>

### a) Pembiayaan Tunas Usaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif dengan akad murabahah yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

(1) Fasilitas dan Keunggulan: Proses cepat dan mudah, Uang muka ringan, minimal 10%, Minimal pembiayaan Rp. 5 juta s/d Rp. 500 juta, Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimal s/d 3 tahun dan pembiayaan investasi 5 tahun.

(2) Syarat dan Ketentuan:

(a) Identitas diri (KK dan KTP) dan NPWP (Perorangan/perusahaan).

(b) Legalitas usaha apabila ada (SIUP, TDP, dan SITU). Surat ketengan berusaha dari kelurahan/kecamatan untuk pembiayaan s/d Rp. 150 juta dan bukti kepemilikan agunan dan Tidak termasuk dalam daftar Bank Indonesia.

---

<sup>71</sup>Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman*, 29.

b) Pembiayaan wirausaha iB Hasanah<sup>72</sup>

Fasilitas pembiayaan produktif berlandaskan akad murabahah, musyarakah atau mudharabah yang diberikan untuk pertumbuhan usaha produktif yang fleksibel guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

(1) Fasilitas dan Keunggulan: Proses cepat dan mudah, Uang muka ringan, minimal 10%, Minimal pembiayaan Rp. 5 juta s/d Rp. 1 milyar, Biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan, Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.

(2) Syarat dan Ketentuan:

(a) Pengalaman dibidang usaha minimal 1 tahun

(b) Identitas diri (KK, KTP) dan NPWP (Perorangan/perusahaan), Legalitas usaha apabila ada (SIUP, TDP, & SITU), Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (pertambangan, konstruksi, kehutanan, dll)

(c) Bukti kepemilikan agunan, tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia dan laporan keuangan satu, dan dua tahun terakhir, serta FC rekening bank 6 bulan terakhir (apabila ada).

c) Pembiayaan usaha kecil iB Hasanah.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup>Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman*, 30.

<sup>73</sup> Miftahur Rohmah, Nuri Riska Yanti, *Laporan Akhir Praktik Pengalaman*, 31.

Fasilitas pembiayaan produktif berlandaskan akad murabahah, musyarakah atau mudharabah yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang fleksibel guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

(1) Fasilitas dan Keunggulan: Proses cepat dan mudah, Uang muka ringan, minimal 10%, Minimal pembiayaan Rp. 5 juta s/d Rp. 10 juta, Biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan, Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.

(2) Syarat dan Ketentuan:

(a) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 tahun

(b) Identitas diri (KK, KTP) dan NPWP (Perorangan/perusahaan), Legalitas usaha apabila ada (SIUP, TDP, & SITU), Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (pertambangan, kontruksi, kehutanan, dll)

(c) Bukti kepemilikan agunan , Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia, dan Laporan keuangan dua tahun terakhir.

## **B. Keputusan Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**

Keputusan merupakan suatu tindakan yang diambil nasabah dalam memlilih dari dua atau lebih pilihan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan, atau dengan kata lain orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa pilihan yang ada. Setiap keputusan selalu menghasilkan satu pilihan dan mencapai tujuan melalui tindakan.

Keputusan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal seperti motivasi, persepsi, belajar, kepribadian dan konsep diri, kepercayaan dan sikap, sedangkan faktor eksternal seperti budaya, dan social.

**Tabel 4.2.**  
**Macam Macam Produk dan Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk-produk tabungan.<sup>74</sup>**

No	Macam – Macam Produk	Jumlah Nasabah
1	BNI iB Hasanah c. wadiah d. mudharabah	1.554 666
2	BNI Bisnis iB Hasanah	428
3	BNI Prima iB Hasanah	36
4	BNI Tapenas iB Hasanah	84
5	BNI Baitullah iB Hasanah	144
6	BNI Tunas iB Hasanah	110

Menurut Ibu Maya Dwi Lestari selaku Operational & Service Head bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, produk tabungan yang paling banyak diminati oleh nasabah terutama nasabah non muslim adalah produk tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah. Salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan ib hasanah dengan akad wadiah yakni karena tidak adanya biaya administrasi dan tidak ada potongan setiap bulannya. Selain itu juga tabungan BNI iB Hasanah dengan akad wadiah memiliki kelebihan, diantaranya yaitu bebas biaya tiap bulannya,

---

<sup>74</sup> Dokumentasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

dapat dijadikan agunan pembiayaan, dapat diambil kapan saja, dan minimal saldo rp.0.

Selain itu juga, Bank BNI Syariah memberikan pelayanan yang terbaik dan menyediakan fasilitas yang memadai untuk para nasabahnya serta kemampuan dalam menjalankan tugas sebaik mungkin, sehingga dapat menciptakan rasa kenyamanan, kepercayaan serta keyakinan dari nasabah terutama nasabah non muslim untuk menitipkan ataupun menyimpan dananya di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini.<sup>75</sup>

Adapun faktor internal yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu pribadi atau keyakinan yang dimiliki oleh setiap nasabah. Apabila dalam kepribadian atau dalam diri nasabah non muslim tersebut tidak ada keinginan dan keyakinan untuk menitipkan dananya di bank BNI Syariah, maka nasabah non muslim tersebut tidak akan mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan iB Hasanah dan menitipkan dananya. Sedangkan dalam faktor eksternal yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu sosial, karena dari lingkungan mereka tinggal dan dari teman ataupun orang terdekat dari nasabah non muslim tersebut.<sup>76</sup>

### **C. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah.**

---

<sup>75</sup> Ibu Maya Dwi Lestari Selaku Operational & Service Head BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara Pada, 17 Mei 2019 Pukul 15.10 WIB.

<sup>76</sup> Ibu Nanda Pratiwi Selaku Customer Service BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Wawancara Pada, 23 Mei 2019 Pukul 15.30 WIB

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, maka peneliti melakukan wawancara dengan nasabah non muslim bank BNI Syariah. Nasabah di bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung pada umumnya khususnya nasabah non muslim yang dilatar belakangi dengan berbagai macam alasan yang berbeda-beda yang dipaparkan oleh setiap nasabah. Nasabah non muslim yang mengambil keputusan untuk menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu Citra, Puji, Rika, Zahria, Bintang, Tessa, Rico, Antomi, dan Alvin.

“Yang menjadi daya tarik menjadi nasabah di BNI Syariah karena pelayanannya bagus akan tetapi sedikit merasa tidak puas juga, karena costumernya hanya ada dua orang jadi mengantrinya lumayan agak lama, fasilitas yang diberikan juga bagus, pegawainya ramah-ramah, dan dalam memberikan keterangan itu jelas, Saya memilih produk tabungan wadiah karena saldo minimumnya cukup rendah dan tidak dikenakan biaya administrasi tiap bulannya sehingga menarik untuk menggunakan produk tabungan tersebut dibandingkan dengan produk yang lain yang ditawarkan oleh pegawainya, selain itu menggunakan produk tabungan ini hanya untuk simpanan saja . Menabung di bank BNI Syariah karena keinginan saya sendiri atau kepribadian, faktor lain yang menjadi keputusan saya menggunakan tabungan

iB Hasanah karena teman-teman ada juga yang menggunakan tabungan wadiah.”<sup>77</sup>Ucap Ibu Citra dan Ibu Puji.

Rika merupakan nasabah non muslim yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah. Tabungan dengan akad wadiah sangat memudahkan dirinya sebagai seorang mahasiswi apabila jarang melakukan transaksi tidak perlu khawatir jika kartu debit atau ATM yang digunakan masa aktifnya berakhir, karena ATM untuk tabungan iB Hasanah wadiah tidak terdapat masa aktif. “Memilih menjadi nasabah BNI Syariah karena awalnya diajak oleh teman, penasaran benarkah tidak ada biaya administrasinya, namun ternyata ada biaya pengganti materai, yang membuat tertarik menggunakan produk tabungan di Bank BNI Syariah karena persyaratannya cukup mudah, menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah karena menguntungkan baginya sebab tiap bulanya tidak ada potongan jadi uang di ATM tidak berkurang, selain itu juga saldo di ATM bisa Rp.0. Faktor lainnya yang membuat keputusan saya menabung dengan tabungan iB Hasanah wadiah karena persepsinya terhadap produk tabungan ini bagus untuk kalangan mahasiswi seperti dirinya.”<sup>78</sup>

Tessa pun mengatakan hal yang sama seperti yang dikatakan oleh Rika, alasan utama menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah karena saldo di ATM bisa sampai Rp.0, tidak ada biaya administrasinya dan tidak ada potongan tiap bulannya sehingga menjadi tertarik untuk menabung di

---

<sup>77</sup> Citra, Puji, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 6 Februari 2019 Pukul 10.00 WIB

<sup>78</sup> Rika, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 28 Februari 2019 Pukul 14.40 WIB

BNI Syariah KCP Rajabasa, selain itu juga untuk menabung di BNI Syariah juga keinginan sendiri. “Saya menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah karena saldo di ATM bisa sampai Rp.0, setoran awalnya juga murah, tidak ada biaya administrasinya dan tidak ada potongan tiap bulannya. Di bank BNI Syariah ini juga dalam memberikan pelayanan bagus dan pegawainya murah senyum sehingga membuat saya suka untuk menabung di BNI Syariah ini. Faktor lainnya yang membuat saya menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah karena orang-orang sekitar saya juga menggunakan tabungan ini.”<sup>79</sup>

Sedangkan Zahria, Maulindra, dan Bintang mereka memilih Bank BNI Syariah karena “promosi yang dilakukan bank BNI Syariah di tempat kuliah kami, sehingga membuat kami tertarik untuk menggunakan produk tabungan yang di tawarkan oleh bank BNI Syariah. Produk yang kami pilih yaitu produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah, kami tertarik dengan produk tersebut karena ”Persyaratannya mudah, setoran awal hanya Rp.100.000, tidak ada potongan bulannya sehingga uangnya utuh tidak berkurang, selain itu juga fitur yang ada di dalam kartu ATM sangat menarik dan tabungannya dapat diambil kapan saja. Lokasinya pun berdekatan di dekat kampus, sehingga memudahkan kami apabila ingin menarik ataupun menabung, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank juga bagus, produk yang ditawarkan oleh bank BNI

---

<sup>79</sup>Tessa, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 4 Maret 2019 Pukul 14.40 WIB



Syariah ini pun beraneka ragam. Selain itu tabungan seperti ini cocok untuk kalangan mahasiswa ataupun mahasiswi seperti kami”<sup>80</sup>

Menurut bapak Rico selaku nasabah non muslim BNI Syariah KCP Rajabasa yang membuat dirinya ingin menggunakan dan menabung di BNI Syariah ini karena “dorongan dari dirinya sendiri atau pribadi, karena menurutnya tidak hanya di dalam kalangan muslim saja terdapat larangan riba, di dalam agamanya pun juga ada pandangan dan larangan terhadap riba. Karena itu saya lebih tertarik memilih menggunakan bank BNI Syariah untuk menitipkan dana. Di BNI Syariah saya menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah, memilih tabungan yang berakad wadiah karena dapat di ambil kapan saja yang saya inginkan, dana yang dititipkan juga tidak berkurang, tidak dikenakan biaya potongan tiap bulannya, setoran awalnya pun murah hanya Rp.100.000, dan di kartu ATM fiturnya menarik, para pegawainya ramah-ramah lemah lembut bicarannya, sehingga hal tersebut yang menjadi daya tarik tersendiri bagi saya dengan Bank Syariah. Faktor lain yang mempengaruhi keputusan dalam memilih tabungan dengan akad wadiah karena faktor eksternal yakni faktor sosial, dimana rekan bisnisnya pun menggunakan produk tabungan yang sama.”<sup>81</sup>

Bapak Antomi merupakan nasabah non muslim yang menggunakan produk tabungan dengan akad wadiah. Menurut bapak Antomi tabungan wadiah tersebut tabungan yang menarik baginya karena tidak ada biaya

---

<sup>80</sup> Zahria, Maulindra, Bintang, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 12 Maret 2019 Pukul 11.22 WIB

<sup>81</sup>Rico, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 22 April 2019 Pukul 09.45 WIB

administrasi dan potongan setiap bulannya, setoran awalnya pun murah. “Menurut Bapak Antomi alasan memilih bank BNI Syariah karena lokasi bank BNI Syariah yang berdekatan dengan toko usaha yang dimiliki bapak Antomi sehingga bapak Antomi tidak perlu jauh-jauh lagi mencari bank. Produk yang digunakan yaitu produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah, tertarik dengan produk tersebut yaitu karena tidak ada biaya administrasi dan potongan setiap bulannya, setoran awalnya pun murah, tabungannya pun dapat diambil sewaktu-waktu kapan saja ketika saya butuhkan, membuka rekening tabungan dengan tabungan wadiah juga hanya untuk tabungan simpanan saja. Faktor yang membuat saya mengambil keputusan untuk menabung di BNI dikarenakan letak bank yang berdekatan dengan toko saya”<sup>82</sup>

Bapak Alvin memaparkan hal yang membuatnya untuk memilih bank BNI Syariah karena “Diberitahu oleh temannya yang juga seorang nasabah BNI Syariah. Dirinya mengaku sama sekali tidak mengerti dengan istilah akad ataupun tabungan dengan akad wadiah yang dipakai dalam bank syariah, yang ia tahu dari temannya bahwa tabungan dengan akad wadiah tidak ada biaya administrasi dan tidak ada potongan tiap bulannya. Dan ketika ia memutuskan untuk membuat rekening tabungan di BNI Syariah ternyata pelayanan dan persyaratan dalam pembuatan tabungan sangat mudah hanya membutuhkan identitas diri, dan benar tidak ada biaya administrasi, dan setoran awalnya murah. Hal yang membuat keputusan saya menggunakan tabungan tersebut selain diberitahu teman juga karena persepsinya terhadap produk tabungan iB

---

<sup>82</sup>Antomi, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, 30 April 2019 Pukul 09.45 WIB

Hasanah dengan akad wadiah yang dimana tabungan tersebut tidak ada potongan setiap bulannya.”<sup>83</sup>

#### **D. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menabung di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah.**

Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah, maka peneliti mengadakan wawancara dengan nasabah bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung khususnya nasabah non muslim. Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memiliki nasabah non muslim sebanyak kurang lebih 10% nasabah non muslim dan 90% nasabah muslim. Peneliti akan melakukan wawancara dengan 9 orang nasabah non muslim. Dengan adanya nasabah non muslim tersebut di karenakan bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung tidak membeda-bedekan antar agama, bagi bank BNI Syariah baik nasabah awam maupun nasabah non muslim itu sama saja selagi tidak melanggar syariat islam dan di dalam hukum islam tidak ada larangan bagi orang yang bukan muslim tidak boleh melakukan kegiatan syariah, sehingga boleh-boleh saja bagi masyarakat non muslim yang ingin menggunakan produk maupun jasa di bank BNI Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah non muslim bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah, diperoleh hasil yang hampir

---

<sup>83</sup>Alvin, Nasabah Non Muslim Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, wawancara pada, April 2019 Pukul 09.45 WIB

sama jawaban dari satu orang nasabah dengan nasabah yang lainnya. Pada dasarnya faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim dipengaruhi oleh faktor pribadi atau kepercayaan dan sosial, selain itu juga dipengaruhi oleh faktor pelayanan, promosi, dan lokasi. Berdasarkan hasil wawancara bahwa nasabah memiliki faktor yang hampir sama dalam menggunakan produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu karena faktor pribadi atau kepercayaan dan sosial, selain itu juga karena faktor promosi pada harga dengan setoran awal pembukaan rekening yang kecil dan tidak adanya biaya administrasi potongan setiap bulannya, dan lokasi yang berdekatan dengan keberadaan nasabah.

Adapun faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menggunakan tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah terdiri dari dua faktor, yaitu faktor internal yang terdiri dari motivasi, persepsi, belajar, pribadi, dan kepercayaan, dan faktor eksternal terdiri dari budaya dan sosial. Pertama untuk faktor internal terdapat beberapa hal yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah diantaranya pribadi atau kepercayaan dan persepsi. Faktor ini menjadi pengaruh penting dalam memenuhi kebutuhan terhadap beberapa nasabah seperti yang sudah peneliti wawancarai. Seperti pernyataan yang dipaparkan oleh Ibu Citra dan Ibu Puji dalam wawancara, keinginan dalam dirinya sendiri dan kepercayaannya terhadap bank BNI Syariah sehingga memilih produk tabungan dengan akad wadiah. Faktor pribadi ini terhadap perilaku nasabah untuk bertahan terhadap suatu yang memberikan kepuasan terhadap produk

yang dipilihnya. Produk tabungan yang dipilih oleh ibu Citra dan ibu Puji yaitu produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yang tabungannya dapat diambil sewaktu-waktu dan tidak ada potongan setiap bulannya. Hal seperti ini sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh Ibu Citra dan Ibu Puji terhadap keinginannya.

Pernyataan yang dipaparkan oleh bapak Rico pun hampir sama halnya di karenakan kepercayaan dan keyakinannya pada Bank Syariah bahwa tidak hanya di dalam agama Islam saja yang mengatur tentang larang riba, di dalam agama mereka pun mempunyai larangan riba, sehingga hal inilah yang membuat keputusan bapak Rico untuk memilih dan menggunakan produk pada bank BNI Syariah untuk menitipkan danannya. Kepercayaan dan keyakinan seperti inilah sangat berpengaruh dalam seorang non muslim mengambil keputusan untuk menggunakan Bank Syariah.

Persepsi merupakan faktor internal, persepsi yaitu proses dimana seseorang memilih dan mengartikan masukan atas informasi yang diterima melalui teman ataupun lingkungan sekitar. Persepsi seperti ini pun berpengaruh terhadap nasabah, terlihat jelas pengaruhnya seperti produk tabungan yang dipilih oleh nasabah yaitu produk tabungan yang memiliki keunggulan yang membuat menarik, sehingga banyak pula peminatnya dan menyebabkan mengambil keputusan untuk membeli dan menggunakannya. Sama halnya seperti yang dilakukan oleh Saudari Rika dan Bapak Alvin yang mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan tersebut atas dasar informasi yang diterimanya, dan pandangannya terhadap produk yang berguna

baginya sehingga mereka percaya untuk menggunakan bank syariah untuk menitipkan danannya, maka akan disukai dan menyebabkan mereka membuka tabungan rekening di Bank BNI Syariah.

Kedua yaitu faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yaitu faktor sosial. Sosial merupakan faktor yang dipengaruhi oleh kelompok acuan yang terdiri atas sekelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku individu, faktor sosial ini sama saja faktor yang dipengaruhi oleh orang-orang disekitar. Sama halnya yang dilakukan oleh Saudari Rika, dan Tessa membuka tabungan rekening dan menggunakan tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah dikarenakan informasi yang diterima dari teman sehingga mempengaruhi mereka untuk menabung.

Faktor eksternal lainnya yang berpengaruh yang pertama yaitu pelayanan. Faktor pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah sangat baik, sehingga tak heran banyak nasabah yang tertarik dan berminat mengambil keputusan untuk menyimpan dannya di Bank BNI Syariah terutama pada nasabah non muslim. Hal tersebutlah yang kemudian membuat Saudari Zahria, Maulindar, Bintang, Bapak Alvin dan Bapak Antomi tertarik untuk membuat tabungan dan menggunakan produk tabungan di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Faktor yang kedua yaitu lokasi. Lokasi juga mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah pada bank yang dipilih. Seperti yang diungkapkan oleh Zahria, Maulindra, dan Bintang “Lokasinya pun berdekatan dengan dekat kampus, sehingga memudahkan kami apabila ingin menarik ataupun menabung. Sedangkan Bapak Antomi mengatakan bahwa “lokasi bank BNI Syariah yang berdekatan dengan toko usaha yang dimiliki, sehingga bapak Antomi tidak perlu jauh-jauh lagi mencari bank. Lokasi yang mudah terjangkau dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk bekerja sama dengan bank BNI Syariah dan letaknya yang strategis mempermudah untuk mencari lokasi bank.

Faktor yang ketiga yaitu promosi. Promosi menjadi modal utama untuk menarik minat nasabah, promosi dapat dilakukan dari mulut ke mulut. Seperti yang diungkapkan oleh Zahria, Maulindra, dan Bintang “promosi yang dilakukan bank BNI Syariah di tempat kuliah kami, sehingga membuat kami tertarik untuk menggunakan produk tabungan yang di tawarkan oleh bank BNI Syariah.” Promosi yang dilakukan bank BNI Syariah di kalangan mahasiswa sangatlah tepat karena produk tabungan yang dipromosikan cocok untuk anak kuliah.

Sehingga dapat dikatakan faktor internal yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu pribadi atau kepercayaan keyakinan serta persepsi, dan untuk faktor eksternal dipengaruhi oleh sosial, dan faktor eksternal lainnya dominan dipengaruhi oleh pelayanan, promosi, dan lokasi.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa keputusan nasabah non muslim menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yaitu dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu berupa pribadi atau kepercayaan dan keyakinan serta persepsi, sementara dari faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu sosial, dan faktor eksternal lainnya yaitu pelayanan, promosi, dan lokasi.

Keputusan nasabah non muslim terhadap produk tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah yaitu karena di dalam agama non muslim pun terdapat larangan tentang riba sehingga nasabah non muslim memutuskan untuk memilih Bank Syariah, selain itu karena tidak adanya biaya administrasi, tidak adanya potongan setiap bulannya, dan setoran awal termasuk rendah. Produk tabungan ini merupakan tabungan yang dapat diambil kapan saja, selain itu juga dikarenakan pelayanan yang di berikan oleh bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung dianggap cukup bagus.

### **B. Saran**

Hasil analisa data yang telah dilakukan akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak. Saran tersebut yaitu agar Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung perlu mengadakan



inovasi dalam melakukan promosi, dikarenakan persaingan perbankan yang cukup ketat terutama pada bank konvensional, dan agar bank memberikan kebijakan bagi hasil, bonus, ataupun hadiah yang menguntungkan bagi nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah yang berakad wadiah.

Karena dengan semakin banyaknya nasabah tabungan atau simpanan akan menambah jumlah pendapatan bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Dengan adanya tambahan modal dari produk simpanan tersebut bank BNI Syariah dapat mengembangkan usahanya, dan dari dana simpanan juga akan meningkatkan kekayaan bank karena mendapatkan banyak dana simpanan dari berbagai pihak dan kalangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi kedua*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.
- Any Widayatsari, “Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah”, (Fakultas Ekonomi Universitas Riau), *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Volume. 3 Nomor 1.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Himpunan Fatwa Keuangan Syariah, Dewan Syariah Nasional MUI, Erlangga, 2014.
- Husaini Umar & Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Imam Mustofa, *Fiqih Mu’amalah Kontemporer*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016.
- Lexy J. Meleong, *Merodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Pupuh Fathurahman, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Ristiayanti Prasetijo, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Schiffman dan Kanuk, sebagaimana dikutip oleh Vinna Sri Yuniarti dalam buku *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sutisna sebagaimana dikutip oleh Skripsi Abdul Razak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2016.

- Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam & Lembaga-Lembaga Terkait: BAMUI, TAKAFUL dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 2348/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

23 Oktober 2018

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, M.A
2. H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum  
di – Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Ib Hasannah Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank BNI Syariah KCP. Rajabasa

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan  $\pm$  2/6 bagian.
  - b. Isi  $\pm$  3/6 bagian.
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Wakil Dekan Bidang Akd &  
Kelembagaan  
  
MUHAMMAD SALEH





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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2545/In.28.3/D.1/PP.00.9/11/2018 Metro, 12 November 2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Bank BNI Syariah KCP Rajabasa  
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Naabah Non Muslim Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,



Drs. H. M. Saleh, MA

19650111 199303 1 001

## **OUT LINE**

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDU**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Keputusan Nasabah
  - 1. Pengertian Keputusan
  - 2. Proses Pengambilan Keputusan

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan
- B. Wadiah
1. Pengertian Wadiah
  2. Landasan Hukum Wadiah
  3. Rukun dan Syarat Wadiah
  4. Definisi Tabungan iB Hasanah Wadiah
  5. Fasilitas dan Keunggulan Tabungan iB Hasanah Wadiah

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.
  1. Sejarah singkat bank BNI Syariah KCP Rajabasa
  2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.
  3. Struktur Organisasi bank BNI Syariah KCP Rahabasa
- B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah.
- C. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung di tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

- A. Simpulan
- B. Saran.

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

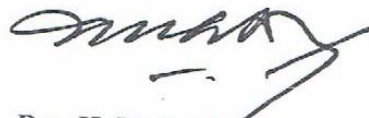
Metro, Mei 2019  
Peneliti,



**Roza Hartina**  
NPM. 150210304


Mengetahui

Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Pembimbing II



**H. Azmi Siradjuddin, Lc. M. Hum**  
NIP. 19650627 200112 1 001



## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG

#### A. Wawancara.

1. Wawancara dengan Pegawai Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
  - a. Apa saja produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa yang di tawarkan kepada nasabah?
  - b. Produk apakah yang paling banyak diminati para nasabah secara umum di BNI Syariah KCP Rajabasa?
  - c. Produk apakah yang paling banyak diminati para nasabah non muslim di BNI Syariah KCP Rajabasa?
  - d. Apa yang menjadi daya tarik nasabah secara keseluruhan secara umum menggunakan produk yang ditawarkan?
  - e. Bagaimanakah konsep pemasaran pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
  - f. Apakah faktor internal (motivasi, persepsi, belajar, kepribadian dan konsep diri, serta kepercayaan dan sikap) juga berpengaruh bagi nasabah non muslim dalam menggunakan produk tersebut?
  - g. Apakah faktor eksternal (sosial, budaya, pribadi, dan psikologi) juga berpengaruh bagi nasabah non muslim dalam menggunakan produk tersebut?
2. Wawancara dengan Nasabah non muslim di bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.
  - a. Apakah yang melatar belakanginya anda menjadi nasabah di BNI Syariah KCP Rajabasa?
  - b. Mengapa anda tertarik memilih bank BNI Syariah?
  - c. Produk apakah yang anda pilih atau gunakan di BNI Syariah?

- d. Mengapa anda tertarik menggunakan produk tersebut di bandingkan dengan produk yang lainnya yang ditawarkan oleh BNI Ssyariah?
- e. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi anda menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
- f. Apa keuntungan yang anda dapatkan dari produk tersebut?

**B. Dokumentasi**

1. Sejarah Singkat BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
2. Visi dan Misi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
3. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
4. Produk-Produk BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

Metro, Mei 2019  
Mahasiswa Ybs.



**Roza Hartina**  
NPM. 150210304

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum**  
NIP. 19650627 200112 1 001



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

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

Nomor : 1221/In.28/D.1/TL.00/05/2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
 Kepada Bank BNI Syari`ah KCP  
 Rajabasa Bandar Lampung  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1220/In.28/D.1/TL.01/05/2019, tanggal 15 Mei 2019 atas nama saudara:

Nama : **ROZA HARTINA**  
 NPM : 1502100304  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank BNI Syari`ah KCP Rajabasa Bandar Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYAR`IAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 15 Mei 2019  
 Wakil Dekan I,



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



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: 1220/In.28/D.1/TL.01/05/2019

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

Nama : **ROZA HARTINA**  
NPM : 1502100304  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank BNI Syari`ah KCP Rajabasa Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH NON MUSLIM MENABUNG DI TABUNGAN IB HASANAH DENGAN AKAD WADIAH PADA BANK BNI SYAR`IAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 15 Mei 2019

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

MAYA . D. LESTARI

Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA  
NIP 19650111 199303 1 001



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /S1PBS  
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
1.	Kabu/ 09/01/2019		<p>Tiap paragraf harus pertama dengan kata kata.</p> <p>- Di LBM ada 3 masalah yg harus dijelaskan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Phenomenon yg ada terkait dg sifat penelitian proposisi.</li><li>2. Academic crisis yaitu teori yg ada terkait dg sifat.</li><li>3. Das soluh yaitu berbagai peraturan pas. UU.</li></ol> <p>- Di LBM bila ada 3 poin 2 - ata.</p>	   

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Azmi Sirojuddin, Lc. M. Hum  
NIP : 19650627 200112 1 001

Roza Hartina  
NPM. 1502100304


**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Roza Hartina  
 NPM : 1502100304


Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /S1PBS  
 Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
2	Rabu 09/01/2019		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertanyaan Praktis</li> <li>"Isi organisasi A2m2"</li> <li>- Tujuan Praktis :</li> <li>Untuk menguji teori P.T.</li> <li>- Momen Praktis :</li> <li>a. Kapan Terjadi</li> <li>b. Di mana Praktis</li> <li>- Praktis di kelas</li> <li>- Oleh bentuk materi</li> <li>Perbedaan dan Turban</li> <li>- BAB II</li> <li>1. Kualitas Produk</li> <li>1. Prinsip-prinsip Teknologi</li> <li>2. Teori Kualitas Produk menurut Pradana</li> <li>3. Pasar hulu</li> <li>1. Prinsip-prinsip</li> </ul>	

Dosen Pembimbing II

  
Azmi Sirojuddin, Lc, M. Hum  
 NIP : 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs,

  
Roza Hartina  
 NPM. 1502100304



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Rabu/ 20/3/2019.	✓	- Bab I, II, dan III 2. ACC untuk 2. Aplikasi 1x bimbingan I	

Dosen Pembimbing II

Azmi Sirojuddin, Lc.M.Hum  
NIP. 196506272001121001







Mahasiswa Ybs,

Roza Hartina  
NPM. 1502100304

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Roza Hartina  
 NPM : 1502100304

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /S1PBS  
 Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Rebu 20/3/ 2018	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perbaiki kata-kata yg salah ketik.</li> <li>✓ Perbaiki cara penulisan kutipan, buku footnote yg salah, draft buku peramus.</li> <li>✓ Revisi kutipan yg ada di l. 13.</li> <li>✓ Terjemah alqur'an kutip dari Al-Qur'an dan Terjemah Departemen Agama RI.</li> <li>✓ Revisi note akhir yg ada di l. 18.</li> <li>✓ Sumber data: pastikan benar jumlah org yg jadi responden</li> </ul>	     

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, MA  
 NIP : 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,





Roza Hartina  
 NPM. 1502100304




**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /S1PBS  
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	28/03/2019	✓	<p>✓ Pada wawancara &amp; beri nama-nama responden.</p> <p>Free article di Sminextus.</p>	  

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, MA  
NIP : 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,



Roza Hartina  
NPM. 1502100304



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Roza Hartina**  
NPM : 1502100304

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

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin 06.05.2019	Ace pendalaman bab i, bab ii, dan bab iii. Lanjut ke pembimbing i.	

Dosen Pembimbing II

**H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum**  
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Roza Hartina**  
NPM. 1502100304



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
1.	Senin 13.05.2019.	✓	Acc OUT LINE. Acc Apol.	

Dosen/Pembimbing II

Azmi Sirojuddin, Lc.M.Hum  
NIP. 196506272001121001

Mahasiswa Ybs,

Roza Hartina  
NPM. 1502100304



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Roza Hartina**  
NPM : 1502100304

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

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 13/05/ 2019.	✓	✓ Perbaiki catatan kaki yg ada di h. 4, 5, 6, 11, 19. ✓ Perbaiki redaksi pertanyaan penelitian.	
	Selasa Rabu 15/05/ 2019.	✓	✓ See Bab I-III skripsi ini. Lanjutkan untuk survey lapangan.	
	Selasa 21/05/ 2019.	✓	✓ See APD dan out-line, lanjutkan ke tahap berikutnya.	

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Roza Hartina**  
NPM. 1502100304



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Roza Hartina  
NPM : 1502100304

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

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	18/06/ 2019.	✓	- 07-07-19 d-19 sudah 2. koreksi. 2. 2. rcc untuk 2. koreksi na pembimbing I	91

Pembimbing II,

Azmi Sirajuddin, Lc, M.Hum  
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ybs,

Roza Hartina  
NPM. 1502100304



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Roza Hartina**  
NPM : 1502100304

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

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	19/06/2019	✓	Ace Bab IV & V. Rangkai segala hal yg berkaitan dg skripsi ini. - Dari kulit muka s/d belakang!	
	29/06/2019	✓	Ace untuk di Huna-josyarko.	

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Roza Hartina**  
NPM. 1502100304



**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-415/In.28/S/OT.01/06/2019**

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

Nama : ROZA HARTINA

NPM : 1502100304

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502100304.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 Juni 2019  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Roza Hartina dilahirkan di Natar, Lampung Selatan pada tanggal 17 September 1997. Putri ketiga dari pasangan Bapak Mardi Usman dan Ibu Martinis. Bertempat tinggal di Jalan Manunggal 1 Gang kenari, Iringmulyo Metro Timur.

Riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh Pendidikan TK Aisyiyah Tahun 2002-2003, SDN 2 Metro Tahun (2003-2009), SMP 3 Metro Tahun (2019-2012), SMA/ sederajat di SMK Muhammadiyah 3 Metro Barat (2012 – 2015). Kemudian setelah lulus pada tahun 2015, penulis melanjutkan sekolahnya ke jenjang yang tinggi yaitu perguruan tinggi di Kampus Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro, Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada akhirnya masa study peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung Di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung”.



Tabel I.1

Data Tabungan Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

Total Jumlah Nasabah

No	Jenis-Jenis Tabungan	Bulan/ Periode	Jumlah Nasabah
1	Tabungn iB Hasanah a. Wadiah b. Mudharabah	Desember 2018	1.554 666
2	BNI Bisnis iB Hasanah	Desember 2018	428
3	BNI Prima iB Hasanah	Desember 2018	36
4	BNI Baitullah iB Hasanah	Desember 2018	144
5	BNI Tunas iB Hasanah	Desember 2018	110
6	BNI Tapenas iB Hasanah	Desember 2018	84

PRESENTASE ATAU NISBAH BAGI HASIL

No	Tabungan	Nasabah	Bank	Equivalent
1	Tabungan iB Hasanah	13%	87%	1.70%
2	BNI Bisnis iB Hasanah	23%	77%	2.64%
3	BNI Prima iB Hasanah	15%	85%	2.07%
4	BNI Baitullah iB Hasanah	12%	88%	0.94%
5	BNI Tapenas iB Hasanah	43%	57%	3.77%



## FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Lestari,  
Operational & Service Head BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**



**Foto 2. Wawancara dengan Ibu Nanda Pratiwi,  
Customer Service BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**



**Foto 3. Wawancara dengan Sudari Marettha,  
selaku nasabah non muslim BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung**



**Foto 4. Wawancara dengan Saudara Bintang,  
selaku nasabah non muslim BNI Syariah KCP Bandar Lampung**



**Foto 5. Wawancara dengan Saudara Alvin,  
selaku nasabah non muslim BNI Syariah KCP Bandar Lampung**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Roza Hartina dilahirkan di Natar, Lampung Selatan pada tanggal 17 September 1997. Putri ketiga dari pasangan Bapak Mardi Usman dan Ibu Martinis. Bertempat tinggal di Jalan Manunggal 1 Gang kenari, Iringmulyo Metro Timur.

Riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh Pendidikan TK Aisyiyah Tahun 2002-2003, SDN 2 Metro Tahun (2003-2009), SMP 3 Metro Tahun (2010-2012), SMA/ sederajat di SMK Muhammadiyah 3 Metro Barat (2012 – 2015). Kemudian setelah lulus pada tahun 2015, penulis melanjutkan sekolahnya ke jenjang yang tinggi yaitu perguruan tinggi di Kampus Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro, Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada akhirnya masa study peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menabung Di Tabungan iB Hasanah Dengan Akad Wadiah Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung”.