

SKRIPSI

**PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS
BPRS AMAN SYARIAH METRO**

Oleh:

**LITA SAFITRI
NPM. 1903020026**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H/2024 M**

**PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS BPRS
AMAN SYARIAH METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

LITA SAFITRI
NPM. 1903020026

Pembimbing Skripsi: Agus Trioni Nawa, M.Pd

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H/2024 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Lita Safitri
NPM : 1903020026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS
BPRS AMAN SYARIAH METRO

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 04 Desember 2023
Dosen Pembimbing


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP 199008122023211022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS
BPRS AMAN SYARIAH METRO

Nama : Lita Safitri

NPM : 1903020026

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

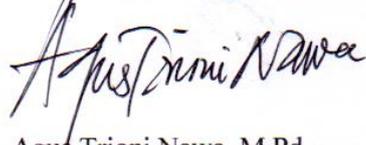
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 04 Desember 2023

Dosen Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP199008122023211022



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alirangmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-4049/111-28-3/0/PP-00-9/01/2024

Skripsi dengan Judul: PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS BPRS AMAN SYARIAH METRO, disusun oleh: Lita Safitri, NPM:1903020026, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 18 Desember 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Agus Trioni Nawa, M.Pd.
Penguji I : Liberty, S.E., M.A
Penguji II : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
Sekretaris : Agus Alimuddin, M.E

Agus Trioni Nawa
(.....)
Liberty
(.....)
Muhammad Hanafi Zuardi
(.....)
Agus Alimuddin
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS BPRS AMAN SYARIAH METRO

Oleh:

LITA SAFITRI
NPM.1903020026

Bank syariah dan UUS menawarkan berbagai produk dan layanan yang kompetitif. Pertumbuhan tersebut didukung oleh peningkatan terhadap kepercayaan masyarakat tentang pentingnya prinsip-prinsip syariah dan permintaan yang terus meningkat untuk produk dan layanan syariah. Kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan nasional merupakan kunci utama dalam memelihara stabilitas sistem kinerja untuk menghindari terjadinya krisis moneter dan krisis global agar tidak terulang kembali dan tetap stabil. Peningkatan kepercayaan nasabah dapat diperoleh dengan melalui perencanaan dalam segi pemasaran produk yang sudah dijamin LPS. Dengan adanya simpanan yang terjamin LPS diharapkan dapat memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan nasabah pada sistem kinerja perbankan. Nasabah atau masyarakat masih minim pengetahuan terkait Bank Syariah dalam menjamin dana nasabah yang sudah terjamin LPS. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah pada BPRS Aman Syariah Metro.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah yang dilakukan BPRS Aman Syariah dengan menggunakan metode strategi pemasaran perencanaan dan bauran pemasaran. Metode tersebut cukup baik dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dimana pada tahun 2022 sejumlah 386 nasabah pada tahun 2023 mengalami peningkatan sejumlah 462 nasabah.

Kata Kunci: *BPRS, Kepercayaan Nasabah dan Tabungan Wadiah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lita Safitri
NPM : 1903020026
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, 04 Desember 2023
Yang menyatakan,



Lita Safitri
NPM.1903020026

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(QS. Al-Baqarah : 283)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, Dengan setulus hati saya ucapkan rasa syukur senantiasa tercurah kepada Allah SWT atas segala kemudahan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Bapak Saptani dan Ibu Mistiana yang saya sayangi, yang selalu mendo'akan, yang selalu mendukung menghantarkan selama bimbingan dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada pembimbing skripsi Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd yang telah memberikan arahan selama proses bimbingan serta kritik dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Kepala Kas, karyawan BPRS Aman Syariah dan Nasabah yang telah membantu dan memberikan data dalam penyusunan skripsi ini
5. Kepada teman-temanku tercinta dan Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
6. Almamater IAIN Metro yang selalu peneliti banggakan.

Terimakasih peneliti ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam memberikan dukungan dan semangat. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beruntung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro” dengan baik.

Maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Upaya penyelesaian Skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.

Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

Metro, 04 Desember 2023
Peneliti



Lita Safitri
NPM. 1903020026

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINILITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS)	12
B. Kepercayaan Nasabah	13
1. Pengertian Kepercayaan Nasabah	13
2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan Nasabah.....	14
3. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan	16
C. Tabungan Wadi'ah	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	21

B. Sumber Data.....	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	28
1. Sejarah Berdirinya Bank Aman Syariah	28
2. Visi dan Misi Bank Aman Syariah	32
3. Struktur Organisasi Bank Aman Syariah	34
B. Mekanisme dan Syarat Pembukaan Rekening Tabungan Wadiah pad BPRS Aman Syariah Metro	35
C. Faktor-Faktor yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah	37
D. Peran BPRS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah Pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro.	43
E. Analisis Peran BPRS dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah Pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro.....	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Denah Lokasi PT. BPRS Aman Syariah..... 32
2. Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah..... 34

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan Unit Usaha Syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian Indonesia.

Bank syariah dan UUS menawarkan berbagai produk dan layanan yang kompetitif. Pertumbuhan tersebut didukung oleh peningkatan terhadap kepercayaan masyarakat tentang pentingnya prinsip-prinsip syariah dan permintaan yang terus meningkat untuk produk dan layanan syariah. Aset pada bank syariah mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dari waktu ke waktu. Jumlah market share pada industri perbankan syariah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan dengan data Statistik Perbankan Indonesia, Aset bank syariah di kuartir II tahun 2023 mencapai 541 triliun Rupiah dan total aset UUS di kuartir yang sama menunjukkan 260 triliun Rupiah.

Industri perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional. Sebagai lembaga yang telah

terintermediasi, perbankan memiliki peran penting dalam menggerakkan roda perekonomian Nasional sehingga stabilitas sistem perbankan sangat mempengaruhi stabilitas perekonomian secara keseluruhan.

Kepercayaan masyarakat pada bank syariah perlu menjadi perhatian khusus untuk menjaga tingkat kestabilan dalam kinerja industri perbankan dengan memberikan jaminan atas dana yang disimpannya. Adapun upaya yang dilakukan pada saat itu untuk mengatasi krisis yang terjadi pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan. Memberikan jaminan atas seluruh kewajiban pembayaran bank, termasuk simpanan masyarakat (*Blanket Guarantee*).¹ Blanket Guarantee merupakan kebijakan sementara yang diberlakukan pemerintah sejak Tahun 1998 yang didasarkan pada Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 (Keppres No. 26/1998). Program penjaminan tersebut berdasarkan dengan yang dilaksanakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) yang sudah berakhir masa kerjanya di Tahun 2004.²

Bank dalam melaksanakan tugasnya harus memiliki sikap amanah, jujur serta menjaga kepercayaan dari masyarakat yang telah diberikan kepadanya. Kepercayaan bukan hanya sesuatu yang ada dengan sendirinya dan akan hilang sewaktu-waktu tetapi kepercayaan adalah salah satu simpul dari sebuah ikatan yang saling berkaitan. Sebagaimana yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW bahwa kepercayaan merupakan modal utama dalam melakukan suatu bisnis.

¹Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Lembaga Penjamin Simpanan*, (Jakarta: Sinar Grafika), 5.

²Zulkarnaen Sitompul, *Problemaika Perbankan*, (Bandung: Books Terrace & Library), 2005,316.

Kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan nasional merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industri perbankan, sehingga dalam krisis moneter maupun krisis global diharapkan agar tidak terulang kembali. Kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan Bank serta penjamin simpanan nasabah bank untuk meningkatkan kelangsungan usaha bank secara sehat. Kelangsungan usaha bank secara sehat dapat menjamin keamanan simpanan para nasabahnya serta meningkatkan peran bank sebagai lembaga yang menyediakan dana serta pelayanan jasa dalam perbankan.³

Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro merupakan Kantor Kas cabang BPRS Aman Syariah yang berdiri pada bulan Agustus 2021 ini merupakan Lembaga keuangan perbankan yang sudah terdaftar dalam kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan atau LPS. Nasabah Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro rata-rata berprofesi sebagai pedagang dan buruh. Sejak tahun 2021 bisa dibilang masih dikategorikan kantor kas cabang yang cukup baru tiga tahun berdiri sudah memiliki jumlah nasabah mencapai 300 lebih. Dalam kategori kantor kas yang belum memiliki cabang sangatlah tidak mudah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada BPRS Aman Syariah Metro. Pemahaman nasabah terhadap bank syariah yang masih sangat minim menjadi tantangan terbesar bagi Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasasbah mengingat bahwa BPRS Aman Syariah merupakan satu-satunya bank syariah yang berani untuk

³*Ibid*,.. 166.

berdiri ditengah-tengah pusat Kota Metro dengan dedikasi bank syariah yang belum memiliki cabang.⁴

Berikut ini data jumlah nasabah tabungan wadiah periode 2022-2023 yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku pimpinan Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Nasabah Tabungan Wadiah
di Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro

No	Jenis Produk	Tahun 2022	Tahun 2023	Kenaikan Jumlah Nasabah	Presentase Kenaikan
1.	Tabungan Wadiah	386	462	76	18%

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro 2022-2023

Produk tabungan wadiah pada tahun 2022 dengan total 386 Nasabah mengalami peningkatan hingga 18% pada tahun 2023 menjadi 462 Nasabah maka dapat dihitung peningkatan jumlah nasabah baru pada tabungan wadiah pada periode 2022 hingga 2023 yaitu 76 Nasabah atau 18%. Dalampra-survey yang sudah dilakukan bahwasannya Kantor KAS BPRS Aman Syariah berusaha untuk memberikan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan operasional yang dilakukan oleh Kantor KAS BPRS Aman Syariah telah dijamin oleh pihak Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan. Sejauh ini Kantor KAS BPRS Aman Syariah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan LPS berperan aktif dalam menjamin keamanan simpanan nasabah untuk

⁴Hasil Wawancara dengan Bapak Adit,Kepala Kas BPRS Aman Syariah

menjaga kesehatan bank. LPS dan OJK melakukan rutinan pengecekan setiap bulan untuk melihat perkembangan serta produktivitasnya.⁵

Pada pra-survey peneliti mewawancari 3 orang masyarakat yang sudah menjadi nasabah dan belum menjadi nasabah pada BPRS Aman Syariah. Pada wawancara yang dilakukan para pedagang masih memiliki trauma dan rasa percaya yang belum begitu kuat setelah karyawan marketing memberikan penjelasan terkait dengan adanya jaminan LPS, Kepercayaan mereka mulai muncul dan ketakutan akan hal yang pernah terjadi perihal dana simpanan yang disuatu lembaga keuangan tidak kembali perlahan hilang.

Nasabah masih kurang yakin untuk menyimpan dana mereka dalam nominal yang cukup besar. Ketidak yakinan tersebut disebabkan oleh rasa takut apabila sewaktu-waktu terjadinya suatu masalah pada lembaga keuangan perbankan. Pemahaman yang mereka ketahui bahwasannya dana yang masuk di bank merupakan tanggungjawab pihak bank, baik dalam keadaan bank tersebut bangkrut atau sehat. Masyarakat belum memahami terkait dengan adanya LPS dalam bank dan apa peran dari LPS terhadap bank syariah.⁶

Seorang pedagang ayam awalnya ragu dan khawatir untuk kembali menabung disebabkan oleh kejadian bangkrutnya lembaga kuangan lain bebrapa tahun lalu dan dana tabungan mereka tidak kembali secara penuh. Akan tetapi, karyawan marketing mencoba untuk memberikan penjelasan bahwa BPRS Aman Syariah sudah terjamin oleh LPS.⁷

⁵Hasil Wawancara dengan Bapak Adit, Kepala Kas BPRS Aman Syariah

⁶Hasil Wawancara dengan Pedagang Pasar Metro

⁷Hasil Wawancara dengan Pedagang Pasar Metro

Salah satu pedagang sayuran mengemukakan bahwa sampai dengan saat ini beliau memiliki keinginan untuk menyimpan sebagian hasil pendapatan penjualan pada Bank Aman Syariah seperti beberapa pedagang yang lain. Akan tetapi, Keraguan untuk menabung di bank masih cukup kuat sehingga niatnya tersebut belum bisa terealisasi dengan alasan rasa takut apabila sewaktu-waktu terjadinya hal yang tidak diinginkan pada bank tersebut dan dananya tidak bisa ditarik.⁸

Dalam pemasaran produk tabungan wadiah BPRS Aman Syariah diperlukan strategi marketing yang baik dalam menawarkan produk kepada masyarakat untuk menabung di Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro dengan keamanan simpanan yang sudah dijamin oleh LPS dan menawarkan keunggulan lainnya dari produk pembiayaan maupun investasi. Hal tersebut bertujuan agar BPRS Aman Syariah lebih dikenal lagi secara luas oleh masyarakat serta untuk meningkatkan kepercayaan sehingga jumlah nasabah tabungan wadiah mengalami kenaikan yang signifikan setiap tahunnya.

Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro yang merupakan pelaku usaha dalam industri perbankan selalu berkaitan dengan fenomena keraguan yang dimiliki oleh masing-masing nasabah dan perubahan yang muncul dari persaingan usaha dalam mendapatkan nilai positif dari nasabah. Perilaku dari masing-masing nasabah tidak bisa untuk dipungkiri yang mudah berubah seiring dengan kondisi dan kebutuhan. Keinginan nasabah berbeda tidak selalu sama dari nasabah pembiayaan ada yang menginginkan suku bunga rendah

⁸Hasil Wawancara dengan Pedagang Pasar Metro

sedangkan dari nasabah funding menginginkan suku bunga yang tinggi dengan disertai biaya administrasi yang rendah. Tidak hanya itu saja dalam industry perbankan setiap nasabah pasti menginginkan transaksi dapat berjalan dengan cepat, efisien, aman, nyaman dan mudah untuk diakses.

Dalam hal ini persaingan di dunia industry perbankan dianggap cukup berat dan harus menyadari bahwa nasabah tidak hanya melihat seberapa besar suku bunga yang diberikan, kecanggihannya maupun fasilitas. Akan tetapi, pelayanan yang baik serta keamanan simpanan nasabah menjadi faktor utama dalam menarik minat nasabah untuk menjadi bagian dari nasabah penyimpan dana sehingga timbulah kepercayaan pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro.

Berdasarkan permasalahan diatas, Peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadi'ah pada kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro.

B. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti memfokuskan pembahasan pada pertanyaan penelitian tentang Langkah apa yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadi'ah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar upaya yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai Peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menabung pada Kantor KAS BPRS Aman Syariah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis menjadi kajian lebih lanjut umumnya pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah agar menjadi lembaga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan perbankan dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Meningkatkan kepercayaan nasabah melalui peran lembaga penjamin simpanan baik dari penghimpunan dana maupun penyaluran dana sehingga tidak ada lagi keraguan pada nasabah untuk kembali mempercayakan dana tabungan kepada lembaga keuangan.

D. Penelitian Relevan

Secara umum penelitian ini sudah banyak dilakukan oleh para akademis akan tetapi secara spesifik yang berkaitan dengan judul yang peneliti kaji belum ada. Berikut ini penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti:

1. Penelitian karya Arif Zunaidi yang mengkaji tentang peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan amanah Ib ditinjau dari marketing mix 4P (Studi Kasus Pada BPRS Kota Mojokerto Cabang Jombang). Penelitian ini menggunakan metode analisa data kualitatif. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan BPRS Kota Mojokerto menggunakan strategi marketing 4P yang terdiri dari kegiatan promosi, place dan produk sebagai pilihan nasabah untuk memilih produk berdasarkan dengan kebutuhan nasabah dan strategi tersebut digunakan untuk menarik minat nasabah untuk menabung.

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu yakni sama-sama membahas terkait dengan meningkatkan nasabah tabungan, Akan tetapi jumlah variabel bebas yang diteliti berbeda. Variabel bebas yang dikaji pada penelitian relevan di atas hanya membahas tabungan nasabah saja, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini tidak hanya membahas terkait peran BPRS, kepercayaan nasabah terhadap bank syariah melainkan juga membahas Peran Lembaga Penjamin Simpanan. Selain itu dalam perbedaannya dalam penelitian yang

dilakukan ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi sedangkan penelitian terdahulu menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.⁹

2. Penelitian karya Elia Kusuma Wardani yang mengkaji tentang Analisis peran bank pembiayaan rakyat syariah Al-Washliyah dalam pengembangan UMKM Halal di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa peranan penting PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah dalam pengembangan UMKM halal antara lain tersedianya pembiayaan UMKM halal dengan skema Murabahah atau akad jual beli serta melakukan monitoring.

Persamaan skripsi penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan ini yakni sama-sama membahas dan menganalisa terkait dengan Peran BPRS, Akan tetapi jumlah variabel bebas yang diteliti berbeda. Variabel bebas yang dikaji pada penelitian relevan diatas membahas pemngembangan UMKM halal, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini membahas terkait dengan peningkatan kepercayaan nasabah tabungan. Metode pengumpulan data yang digunakan juga berbeda dalam penelitian

⁹Arif Zunaidi, "Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Amanah Ib ditinjau dari Marketing Mix 4P (Studi Kasus Pada BPRS Kota Mojokerto Cabang Jombang)", Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kediri, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tahun 2021.

relevan ini menggunakan teknik studi pustaka, sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya menggunakan wawancara dan dokumentasi¹⁰

3. Penelitian karya Ali Amin Kalau yang mengkaji tentang peran syariah governance dalam meningkatkan kepercayaan nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Ambon). Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa bank hariah berfungsi sebagai bank yang tidak hanya peduli pada kepentingan individu tetapi juga pada pihak-pihak yang lebih luas dalam menjalankan operasionalnya untuk mengimplementasikan prinsip tata kelola dan peningkatan pasar.

Persamaan skripsi penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan ini yakni sama-sama membahas dan menganalisa terkait dengan Meningkatkan Kepercayaan Nasabah, Perbedaannya dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling sedangkan dalam penelitian terdahulu menggunakan teknik random sampling.¹¹

¹⁰Elia Kusuma Wardani, "Analisis peran bank pembiayaan rakyat syariah Al-Washliyah dalam pengembangan UMKM Halal di Kota Medan", skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Agama Islam, Tahun 2022

¹¹Ali Amin Kalau, "Peran Syariah Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Ambon)", Skripsi Universitas Pattimura, (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi UNSRAT, Vol. 9 No. 1, Januari-April 2022)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS)

Bank perekonomian rakyat syariah merupakan lembaga keuangan bank yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter yang melakukan kegiatan ekonomi berdasarkan dengan prinsip islam atau syariah dan tidak mengahalalkan adanya riba atau suku bunga yang berorientasi pada masyarakat di tingkat desa maupun kecamatan. BPRS didirikan berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Peraturan pemerintah (PP) No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil serta berdasarkan dengan butir 4 pasal 1 UU No. 10 tahun 1998 pengganti UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menegaskan bahwa BPRS merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Pada tanggal 12 Mei 1999 tentang BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan dengan prinsip syariah yang selanjutnya diatur dalam surat keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999.¹

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan untuk menghimpun dana, menyalurkan dana serta menyediakan layanan jasa perbankan. Dalam perekonomian masyarakat peran bank sangat penting dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia telah mendapatkan pondasi yang kuat setelah

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Purnamedia Group, 2011), 54-57

lahirnya Undang-Undang perbankan nomor 7 tahun 1992 yang sudah direvisi melalui Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 yang dengan tegasnya mengakui keberadaan Bank Syariah. Peran BPRS diantaranya sebagai berikut:

1. Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat
2. Meningkatkan kesadaran syariah umat islam sehingga dapat memperluas segmen dan bangsa perbankan syariah
3. Menjalin kerja sama dengan para ulama karena bagaimanapun peranan para ulama khususnya di Indonesia sangat dominan bagi kehidupan umat islam.

B. Kepercayaan Nasabah

1. Pengertian Kepercayaan Nasabah

Dalam dunia perbankan syariah, Trust adalah kepercayaan nasabah kepada kegiatan operasional bank syariah yang berdasarkan dengan prinsip kejujuran, keadilan, dan kesetaraan. Kepercayaan Nasabah atau *custome trust* merupakan keyakinan, kepercayaan dan pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah mengenai suatu objek atau produk terhadap manfaat dan karakteristik dari suatu lembaga keuangan.² Dalam Fiman Allah sebagai berikut:

²Agung Tri Putranto, *Loyalitas Pelanggan*, (Bandung: Widiana Bhakti Persada, 2022), 15.

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

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*”. (Q.S. Al-Anfal: 7)³

Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah menjadi titik fokus utama agar nasabah memiliki keyakinan untuk menyimpan dananya kepada pihak bank. Rasa percaya dapat dilihat dari perilaku yang disebabkan oleh beberapa faktor mulai dari faktor informasi, pengaruh, dan pengendalian. Adapun tindakan yang dapat dilakukan oleh bank syariah untuk menunjukkan suatu kepercayaan, diantaranya yaitu:

- a. Menjaga hubungan baik antara shohibulmal dengan mudharib
- b. Menerima pengaruh
- c. Terbuka dalam komunikasi, baik dari pihak nasabah ataupun lembaga keuangan bank.
- d. Mengurangi pengawasan yang melebihi batas kenyamanan
- e. Kesabaran akan setiap pelayanan.⁴

2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan Nasabah

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*Integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 143.

⁴Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam*, (Jakarta: Salemba Empat), 2013, 23.

a. Kemampuan (*Ability*)

Dalam hal ini kemampuan pihak BPRS Aman Syariah dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Sehingga nasabah merasakan kepuasan dan nyaman dalam melakukan transaksi. Kemampuan meliputi keterampilan, kompetensi, dan karakteristik yang memungkinkan seseorang memiliki pengaruh dalam beberapa domain tertentu. Dengan adanya kemampuan dapat menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Karena kemampuan dari bank itu sangat mempengaruhi persepsi pandangan masyarakat, ketika masyarakat sudah menganggap mampu dan melayani nasabah serta dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan nasabah maka akan sangat mempengaruhi sehingga nasabah akan mempercayai dan menggunakan jasa perbankan tersebut.

b. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak lembaga keuangan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak baik shahibulmaal maupun mudharib. Kepuasan dapat dilakukan melalui pelayanan karyawan terhadap nasabah pembiayaan ataupun penabung. Loyalitas nasabah perlu menjadi perhatian khusus untuk memikat kepercayaan nasabah. Dalam hal ini adalah faktor penting dalam mempengaruhi nasabah karena nasabah akan melihat dari kualitas pelayanan perbankan tersebut karena kualitas pelayanan mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan, jika nasabah

puas terhadap layanannya dan merasa nyaman maka akan mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah.

c. *Integritas (Integrity)*

Faktor integritas berkaitan dengan bagaimana sikap atau perilaku lembaga perbankan dalam memberikan informasi yang berdasarkan dengan fakta kepada nasabah.⁵ Karena nasabah akan selalu bertanya kepada bank terkait informasi yang ada atau informasi terbaru terkait perkembangan yang ada di perbankan maka nasabah akan menilai baik dari segi informasi yang disampaikan cara menyampaikan dan dengan tutur kata seperti apa, Karena akan mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan.

3. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan adalah bentuk keyakinan terhadap suatu obyek baik bersifat positif maupun negatif. Kepercayaan dapat mendorong stabilitas sistem kinerja pada industri perbankan agar tetap berada dalam keadaan yang konsisten. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah diantaranya sebagai berikut:⁶

1) *Transparansi Informasi*

Dalam meningkatkan suatu kepercayaan bank harus dapat memberikan informasi secara jelas dan terperinci terkait dengan

⁵Gege Yogi Praman dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali", (Jurnal Manajemen Unud Vol.5 No. 1,2016), 719.

⁶Nugroho, R dan Yulianto D.A, " Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pada Lembaga Perbankan Syariah Di Kota Surakarta", (Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam Vol. 7 No. 1, 2019).

produk dan jasa layanan. Menurut Mukherjee dan Nath (2003) dan Shergi dan Li (2005) transparansi informasi dapat diukur dengan menggunakan indikator *privacy*, *security*, dan *etichs*.

- a. *Privacy* merupakan kerahasiaan terhadap data-data pribadi nasabah. Dalam hal ini pihak bank tidak diperbolehkan memberikan informasi terkait dengan data pribadi nasabah. Kerahasiaan dalam transaksi juga perlu menjadi titik fokus agar tidak terjadinya penyalahgunaan akses tertentu.
- b. *Security* merupakan pemberian informasi terkait dengan keamanan simpanan nasabah dan dokumen-dokumen kepemilikan nasabah pembiayaan.
- c. *Etichs* merupakan Kode etik perbankan yang harus diperhatikan dalam penyampaian informasi berdasarkan standar operasional perbankan mengenai nilai-nilai etika yang baik.⁷

2) Kualitas Pelayanan

Staff dan karyawan bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan professional.

3) Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana yang efektif untuk dapat memenuhi harapan serta mendapatkan umpan balik dari nasabah. Tindakan tanpa adanya komunikasi tidaklah cukup. Dalam hal

⁷Ahmad Fatih Ubaidillah, Dedi Irawan dan Imron Khasani, “ Faktor-faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank”, (Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol. 1, No.1, 2022),

ini komunikasi sangat penting sebagai sarana edukasi dan sosialisasi untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.

4) Program Edukasi

Program edukasi merupakan faktor penting dalam industry perbankan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada suatu bank. Bank harus memberikan edukasi terkait dengan sesuatu yang belum diketahui oleh banyak masyarakat terhadap industry perbankan, mulai dari produk, sistem operasional serta resiko dan manfaat.

C. Tabungan Wadi'ah

Dalam Khazanah ilmu fiqh muamalah terdapat dua pengertian al-wadi'at dilihat dari makna bahasa yang pertama penitipan yaitu sesuatu yang disimpan pada oranglain untuk menjaganya. Kedua berarti meninggalkan dan perwakilan dalam pemeliharaan harta.

Tabungan adalah simpanan dana dari pemilik dana (Shahibul maal) kepada pengelola dana (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang berdasarkan prinsip syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Akad wadiah merupakan transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.⁸

Tabungan wadiah adalah produk penghimpunan dana yang berupa titipan murni yang dapat diambil sewaktu-waktu pada saat nasabah

⁸Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 79.

membutuhkan. Tabungan wadiah tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek. Macam-macam tabungan wadi'ah diantaranya sebagai berikut:

1. Wadi'ah Yad Amanah (Trustee Safe Custody)

Wadia'ah yad amanah adalah tangan amanah berarti bahwa tidak harus bertanggung jawab apabila sewaktu-waktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang titipan selama itu bukan disebabkan oleh kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan. Biaya penitipan boleh dibebankan kepada pihak penitip sebagai kompensasi atas tanggungjawab pemeliharaan.

Pihak penyimpan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang yang dititipkan melainkan hanya menjaganya. Barang yang dititipkan tidak boleh dicampurkan dengan barang yang lain harus dipisahkan.

2. Wadi'ah Yad Dhamanah (Guarantee Safe Custody)

Wadi'ah yad dhamanah adalah tangan panggung berarti bahwa pihak penyimpan bertanggungjawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang titipan. Pihak penyimpan atau custodian adalah trustee yang sekaligus guarantor "penjamin" keamanan barang yang dititipkan. Hal tersebut berarti bahwa pihak penyimpan dana telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang yang dititipkan tersebut untuk aktivitas tertentu dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki.

Bank sebagai custodian menjamin bahwa barang yang dititipkan itu tetap berada didalam penyimpanan custodian. Berdasarkan dengan perjanjian antara bank dan nasabah, nasabah memperkenankan bank untuk menggunakan barang yang dititipkan dengan syarat pengguna harus berdasarkan dengan prinsip syariah. Bank dapat memberikan insentif kepada nasabah dalam bentuk bonus aalkan jumlahnya tidak disetujui sebelumnya dan harus diberikan oleh bank kepada nasabah secara sukarela.

Adapun landasan hukum tabungan wadiah terdapat dalam firman Allah sebagai berikut:

a. Al-Qur'an

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾



Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat*”(Q.S An-Nisa (4) : 58)

b. Al-Hadits

“*Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda sampaikanlah (tunaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah mengkhianati*”. (HR. Abu Dau. Menurut Tirmidzi hadits ini hasan sedangkan Imam Hakim mengkategorikan sahih)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Kota Metro. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian untuk menyediakan gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.¹

Adapun maksud dari penelitian diatas adalah peneliti mempelajari secara mendalam dan terjun ke lapangan, bertemu langsung dengan karyawan serta masyarakat dilingkungan pasar dan sekitarnya untuk mendapatkan gambaran lebih mengenai kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul serta fokus permasalahan yang diambil, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis, faktual dan akurat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan apa yang diamati. Penelitian Deskriptif adalah

¹Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknis Penyusunan*, (Jakarta:PT.Renika Cipta,2011),9

data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dalam penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.²

Deskriptif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah.³

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber-sumber yang memberikan data langsung dari tangan pertama.⁴ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Website LPS, Direktur, Karyawan BPRS Aman Syariah, dan nasabah dilingkungan pasar Kota Metro.

Penentuan nasabah yang akan diwawancarai dilakukan dengan *Purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah memilih anggota sampel dari populasi yang ditentukan oleh peneliti, yaitu siapa saja yang secara

²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 11.

³*Ibid.*, h. 6.

⁴Winarso Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1998), 134.

kebetulan bertemu dengan kriteria utamanya orang yang masih ragu untuk kembali menyimpan dana kepada pihak perbankan.

Dengan data ini peneliti mendapatkan informasi mengenai peningkatan kepercayaan nasabah pada BPRS Kantor Kas Bank Aman Syariah Kota Metro. Selain dari data primer disini juga menggunakan data sekunder.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data dengan melalui perantara orang atau dokumen.⁵ Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari membaca, mempelajari serta memahami melalui media yang bersumber dari buku-buku, jurnal dan dokumen perusahaan.

Data sekunder yang peneliti gunakan bersal dari jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan Kepercayaan Nasabah, Bank dan Lembaga Keuangan dan Perbankan Syariah.

C. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian ini melalui proses Tanya jawab secara lisan face to face, baik dilakukan dalam ruangan maupun diluar ruangan.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, R& D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.

Wawancara merupakan proses Tanya jawab dalam sebuah penelitian yang dilaksanakan secara lisan antara dua pihak untuk mendengarkan dan memberikan penjelasan dari pertanyaan yang diajukan kepada yang bersangkutan. Wawancara alangkah baiknya dilakukan di pagi hari pada saat narasumber masih dalam kondisi fresh, sehingga data yang diberikan narasumber lebih valid dan kredibel.

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur, peneliti mempersiapkan terlebih dahulu bahan pertanyaan yang akan diajukan kepada Direktur atau Kepala Kas,karyawan BPRS Aman Syariah dan Nasabah dengan memperhatikan pedoman wawancara.

2. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Penelitian yang menggunakan teknik dokumentasi memegang check-list untuk mencari variabel yang telah ditentukan. Apabila telah mendapatkan variabel yang sedang dicari akan memudahkan peneliti untuk mencatat hal-hal yang bersifat bebas atau belum ditentukan dalam daftar variabel, sehingga peneliti dapat menggunakan kalimat bebas.⁶

Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menelaah beberapa sumber buku, jurnal ataupun karya ilmiah yang

⁶Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015), 78.

berkaitan dengan lembaga penjamin simpanan, kepercayaan menabung pada bank syariah.

D. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁷

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Proses berfikir induktif yakni pengambilan kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan yang bersifat umum. Data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah, dikaji untuk kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.⁸

Adapun tahapan-tahapan dalam proses analisis data, sebagai berikut:⁹

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan merangkum serta memilih hal yang inti dan fokus terhadap hal yang lebih penting. Dalam reduksi data dapat dilakukan dengan abstraksi. Reduksi data bertujuan untuk

⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.*, 248.

⁸Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2001), 7.

menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data lapangan. Tahapan ini digunakan secara terus-menerus sampai menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data, dengan menggunakan reduksi data maka akan mempermudah untuk memfokuskan atau lebih spesifikasi pada inti pembahasan dengan memilih dan menyeleksi data yang masuk dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi hal ini sangat berpengaruh dalam memfokuskan pengambilan data mentah agar lebih bermakna.

2. Penyajian Data

Pada tahapan ini seorang peneliti melakukan klasifikasi dan menyajikan data berdasarkan dengan inti permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap subpokok permasalahan. Setelah melakukan penyajian data secara valid dan lengkap maka selanjutnya perlu akan ada sebuah inti dari pembahasan yang di angkat oleh peneliti, jika data yang disajikan sudah cukup lengkap. Tahapan selanjutnya yaitu untuk menarik sebuah inti kesimpulan. Pada penyajian data ini bertujuan untuk menyajikan serangkaian informasi tersusun yang akan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Pada kesimpulan atau verifikasi merupakan tahapan akhir dalam melakukan analisis data yang mana kesimpulan ini akan memfokuskan pada inti dari data data yang telah di sajikan secara valid, maka selanjutnya perlu akan adanya kesimpulan guna untuk memverifikasi data yang telah

di kumpulkan oleh peneliti. Tahapan ini bertujuan untuk mengumpulkan makna dari data yang diperoleh kesimpulan serta hubungan, persamaan atau perbedaan yang terdapat pada penyajian data yang di sajikan oleh peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Umum BPRS Aman Syariah

1. Sejarah Berdirinya Bank Aman Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia didorong oleh 4 (empat) alasan utama yaitu: pertama adanya kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan atau kegiatan ekonomi secara umum yang sejalan dengan nilai dan prinsip syariah, khususnya bebas riba sesuai dengan fatwa MUI . Dan kedua adanya keunggulan system operasional dan produk perbankan syariah yang antara lain mengutamakan pentingnya moralitas, keadilan dan transparansi dalam kegiatan operasional perbankan syariah. Ketiga adanya Pengawasan dan Pembinaan dari Bank Indonesia sehingga kelangsungan Perbankan Syariah tetap terjaga. Keempat adanya Lembaga Penjamin Simpanan.¹

Keempat alasan tersebut berlaku pula di wilayah Kabupaten Lampung Timur, maka beberapa tokoh praktisi Lembaga Keuangan Mikro Syariah (BMT) di Sekampung bercita-cita mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan nama PT. BPRS Aman Syariah. Di mana BPRS sebagai *community bank* yaitu bank yang fokus melayani masyarakat di wilayah cakupannya layanannya, dengan menerapkan strategi bersaing yang memanfaatkan potensi muatan lokal (*local content*) dengan berbagai dimensi. Maka Pendirian PT. BPRS Aman Syariah

¹Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

dengan potensi muatan lokal yaitu Permodalan, Penghimpunan Dana, Penyaluran Dana, Pengurus, Pegawai adalah berasal dari masyarakat Lampung Timur khususnya yang berdomisili di Kecamatan Sekampung.

Denganberlandaskan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan PBI No. 11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah serta SE BI No. 11/34/DPbS tanggal 23 Desember 2009 perihal Bank Pembiayaan Rakyat Syariah maka di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur direncanakan mendirikan PT. BPRS AMAN SYARIAH sebagai *community bank*.

Dan sesuai dengan PBI No. 11/23/PBI/2009 BPRS hanya dapat didirikan dengan izin Bank Indonesia yaitu izin prinsip dan izin usaha. Untuk izin prinsip salah satunya adanya studi kelayakan mengenai peluang pasar dan potensi ekonomi.

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Menkumham) Nomor: AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal

28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah.²

TujuanPendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung Timur dan sekitarnya melalui:

- a. Pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.

²Hasil Dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah Pada 21 September 2023.

- c. Berpartisipasi dalam upaya memberantas para pelepas uang (rentenir).
- d. Terciptanya *ukhuwah Islamiyah* yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPR Syariah sebagai pelaksana amaliah, maupun di antara nasabah BPR Syariah.
- e. Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha.³

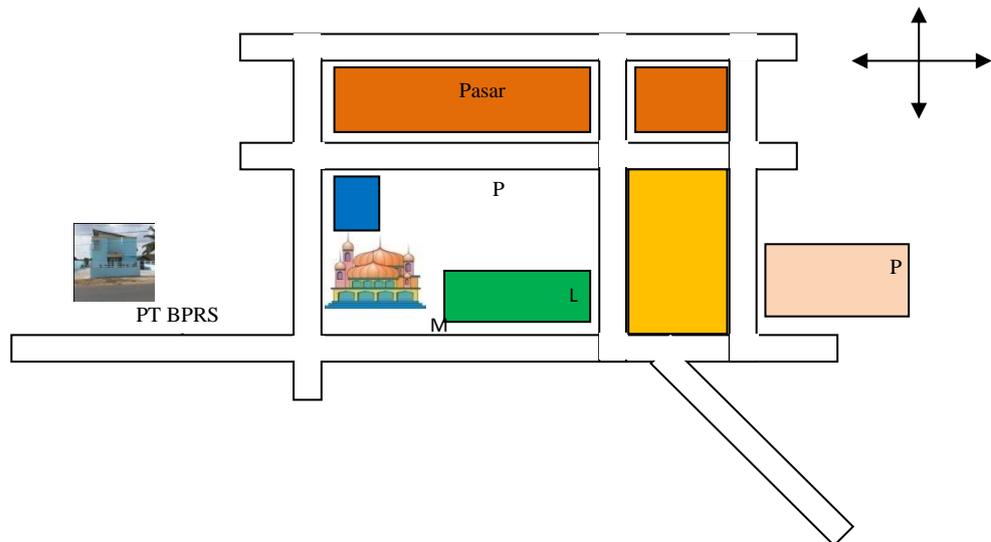
Lokasi kantor PT BPRS Aman Syariah sangat strategis karena berada pada jalan utama Desa Sumbergede yang ramai dilalui masyarakat. Kantor PT. BPRS Aman Syariahterletak di Dusun IV Desa Sumbergede Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung. Adapun kantor PT. BPRS Aman Syariah mempunyai batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan tanah milik Hi. Mahfud, S.Ag,MH.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Tanah milik Hi. Nur.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan raya Sekampung dan Desa Giri Klopomulyo.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan tanah milik Bapak Elvin.⁴

³Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

⁴Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

Gambar 1.1
Denah Lokasi PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung
Kabupaten Lampung Timur⁵



2. Visi dan Misi Bank Aman Syariah

a. Visi

Menjadi BPR Syariah terbesar di Lampung yang tumbuh dan berkembang secara sehat dan kuat.

b. Misi

- 1) Meningkatkan perluasan jaringan dengan pembukaan kantor cabang di wilayah Lampung yang strategis.
- 2) Meningkatkan pelayanan secara profesional, Syariah dan Amanah yang memiliki nilai tambah.

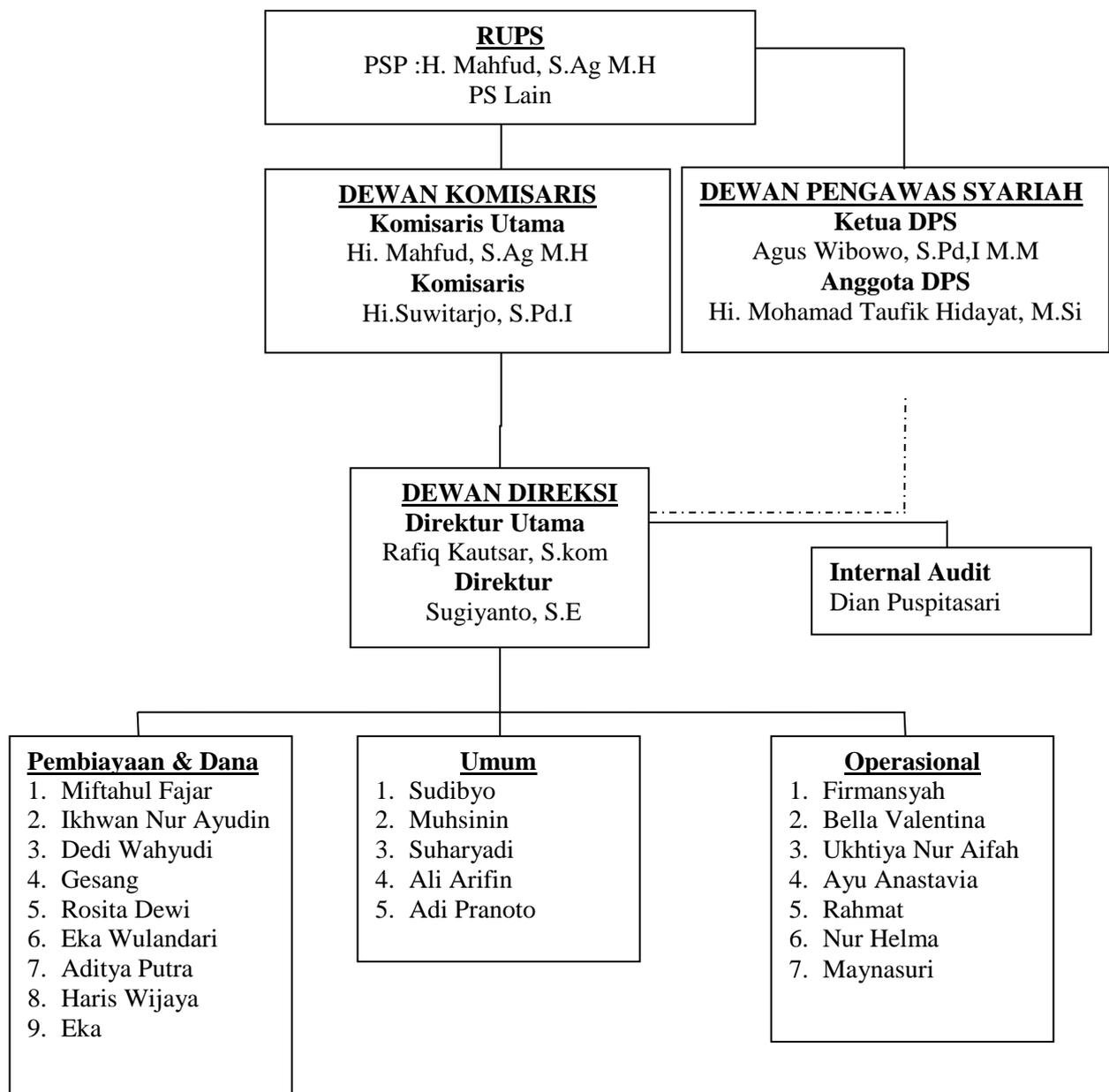
⁵Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

- 3) Meningkatkan sumber daya manusia yang mampu bersaing sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang berbasis syariah.
- 4) Meningkatkan pengelolaan dengan menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) di seluruh kantor yang ada.
- 5) Meningkatkan fungsi dan peran bank kepada masyarakat secara luas.
- 6) Meningkatkan penerapan bisnis dan operasional dengan menerapkan prinsip *prudent*.
- 7) Peningkatan permodalan yang seimbang sejalanannya pertumbuhan asset dan pendapatannya.⁶

⁶Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

3. Struktur Organisasi Bank Aman Syariah

Gambar 1.2
Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah
Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur
Periode 2019 - 2023⁷



⁷Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

Bagan struktur organisasi PT. BPRS Aman Syariah di atas dapat diketahui bahwa struktur organisasi tertinggi PT. BPRS Aman Syariah adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang membawahi Dewan Komisaris H. Mahfud, S.Ag,MH dan H. Suwitarjo, S.Pd.I. Dewan Direksi Tonny Utomo dan Sugiyanto (penulis) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) H. Agus Wibowo, S.Pd.I, M.M dan H. Mohamad Taufik Hidayat, M.Si. Dalam pengelolaannya Dewan Direksi membawahi Bagian Operasional, Bagian Umum dan SDM serta Bagian Marketing Penyaluran dan Pendanaan, selain itu membawahi Internal Audit.⁸

PT. BPRS Aman Syariah menyediakan berbagai macam produk dan jasa mulai dari produk pendanaan sampai produk pembiayaan. Untuk produk pembiayaan salah satunya adalah ijarah multijasa. Dalam pembiayaan jenis ini PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur sebagai penyedia dana untuk kebutuhan nasabah dalam hal yang bersifat multiguna seperti biaya pendidikan, biaya pengobatan, biaya pesta pernikahan /sunatan dan lain-lain dimana bank meminta *ujroh/fee* terhadap dana yang diberikan oleh bank.

B. Mekanisme dan Syarat Pembukaan Rekening Tabungan Wadiah pada BPRS Aman Syariah Metro

Dalam mekanisme pembukaan rekening tabungan nasabah dapat meminta formulir pembukaan rekening kepada marketing yang melakukan promosi di pasar atau nasabah bisa datang langsung ke Kantor Kas BPRS

⁸Hasil dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah pada 21 September 2023.

Aman Syariah untuk lebih jelasnya akan diberikan penjelasan langsung oleh Kepala Kas BPRS Aman Syariah Metro.

Syarat dan ketentuan pembukaan rekening tabungan wadiah BPRS Aman Syariah Metro antara lain, sebagai berikut:

- a. Nasabah harus mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening dan melengkapi sesuai dengan data diri, penghasilan, dan ahli waris, serta dilengkapi dengan tandatangan dan menyertakan fotocopy KTP dan NPWP (Jika sudah memiliki).
- b. Ketentuan saldo awal pembukaan rekening tabungan wadiah yaitu minimal Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu)
- c. Lalu menyerahkan persyaratan yang sudah dipenuhi melalui marketing untuk diserahkan kepada customer service untuk diinputkan data dan dicetak buku tabungan wadiah
- d. Selanjutnya buku tabungan yang sudah di cetak harus memenuhi spesiment yaitu nasabah harus mencantumkan tandatangan pada buku rekening tabungan dan divalidasi oleh pejabat bank (direktur).

“Persyaratan pembukaan rekening tabungan wadiah berupa mengisi formulir, Fotocopy KTP, dan Saldo awal senilai Rp 25.000. Apabila nasabah kesulitan untuk mengisi biasanya kami bantu untuk mengisi formulir tersebut”⁹

Berdasarkan dengan hasil wawancara diatas Tabungan wadiah merupakan titipan yang bersifat amanah (titipan murni) sama halnya dengan tabungan pada umumnya. Tabungan wadiah yang ada pada BPRS Aman

⁹Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing FO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

Syariah Metro bersifat Tabungan Wadiah Yad Dhamanah berarti tidak menutup kemungkinan nasabah mendapatkan bonus yang akan didistribusikan setiap bulan dan Bank akan memperoleh keuntungan dari dana pihak ketiga yang dapat dikelola dengan biaya bonus yang lebih murah dari biaya bagi hasil deposito ataupun tabungan mudharabah dan tabungan lainnya. Keuntungan lain bagi nasabah didapatkan dari dana yang disimpan dapat ditarik sewaktu-waktu.

Nasabah beranggapan bahwa syarat yang diajukan untuk melakukan pembukaan rekening sangat meringankan pekerjaan nasabah yang berprofesi sebagai pedagang. Mereka merasa ringan dikarenakan tidak perlu harus menghampiri Bank untuk bisa menyimpan dana dengan aman dan terpercaya. Karyawan akan memberikan fasilitas jasa jemput bola atau pickup tabungan dengan minimal Rp 10.000 sudah bisa menyisihkan hasil dagangan yang didapatkan pada saat itu.

“Meringankan pekerjaan yang tidak mengharuskan untuk ke kantor kalau ingin menabung. Dengan Rp 10.000 aja sudah bisa nabung dan diambil setiap pagi”¹⁰

C. Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah

Kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara nasabah dengan BPRS Aman Syariah. Hubungan yang diciptakan atas dasar kepercayaan menjadi faktor terpenting dalam kondisi perubahan dan transaksi yang terpisah dalam hubungan tukar

¹⁰ Wawancara dengan Bapak MM, Nasabah Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023

menekar yang berjalan berdasarkan dengan perkembangan zaman. Kepercayaan juga dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi nasabah maupun calon nasabah terhadap kualitas pelayanan dan dapat memperoleh nasabah. Kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah disebabkan oleh adanya Lembaga Penjamin Simpanan yang ikut andil dalam menjaga simpanan nasabah.

Peningkatan nasabah yang disebabkan oleh adanya peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah menjadi landasan dalam analisa. Analisa ini untuk melihat apakah hubungan antara BPRS dengan Nasabah dapat dikatakan cukup baik, Kendala yang sering terjadi pada perkembangan kemajuan lembaga perbankan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat berpengaruh dalam peningkatan jumlah nasabah. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menjaga Keamanan Data yang Bersifat Rahasia

Dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen Bank yang bersifat rahasia menjadi suatu hal yang sangat penting guna menghindari penyalahgunaan data pribadi nasabah. Penyalahgunaan tersebut dilakukan pihak ketiga yang mengaku memiliki hubungan kerja sama dengan Bank tempat nasabah menyimpan dana untuk menawarkan produk jasa keuangan. Apabila BPRS tidak dapat menjaga dan melindungi keamanan data yang bersifat rahasia, maka akan berdampak kepada kepercayaan masyarakat atau nasabah. Kerahasiaan yang dimaksud dalam bentuk kerahasiaan Bank yaitu data yang memuat tentang informasi pribadi

konsumen dan Kerahasiaan dokumen yang berkaitan dengan data nasabah penyimpan dan jumlah simpanan. BPRS Aman Syariah juga memiliki hak dan kewajiban dalam mengakses, memproses penyimpanan dan mekanisme penyebaran dokumen atau informasi pribadi konsumen kepada pihak ketiga berdasarkan dengan peraturan Undang-Undang.

Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro belum pernah mendapati atau melihat LPS melakukan kunjungan atau sidak karena segala laporan keuangan sudah teraudit pada sistem dan masuk di kantor pusat. Akan tetapi, BPRS Aman Syariah tetap melaporkan secara rutin melalui via E-mail secara privasi. Laporan tersebut dikirimkan apabila dari pihak kantor kas Metro dan Purbalingga sudah finally audit sebelum akses ditutup.

“Kalau untuk pemeriksaan di Kantor Kas LPS belum pernah melakukan sidak tetapi kalau untuk data yang bersifat rahasia pelaporan dikirimkan melalui via E-mail dari pihak operasional di Kantor Pusat. Untuk OJK setiap tahunnya selalu melakukan pengecekan rutin”¹¹

- 2) Memastikan Komunikasi Terjalin dengan Baik antara BPRS Aman Syariah dengan Nasabah

Dalam menjalankan program penjaminan LPS menginginkan BPRS Aman Syariah selalu mengutamakan kejujuran dan bertindak independen berdasarkan dengan kode etik perbankan serta mengedepankan kepentingan. LPS berharap BPRS Aman Syariah dapat menjalankan program penjaminan LPS dengan sikap saling terbuka dan berprasangka baik, menghargai nasabah dalam menjalin silaturahmi kerjasama antara

¹¹Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing FO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 27 September 2023.

shahibul maal dengan mudharib dengan saling percaya dan tolong menolong tanpa adanya pamrih. LPS berusaha mengupayakan hasil terbaik dengan cara menetapkan standar tinggi dalam melakukan pengembangan berkelanjutan dan berinovasi.

a. Memastikan Transparansi atau Keterbukaan Informasi

BPRS Aman Syariah menjelaskan bahwa terdapat maksimum penjaminan dana simpanan kepada nasabah serta tingkat bunga, margin, atau bagi hasil penjaminan yang dianggap wajar. Informasi terkait dengan kepesertaan BPRS Aman Syariah pada program penjaminan LPS dibuktikan dengan poster yang ada dipintu masuk dan banner yang ada didepan Teller agar dapat lebih jelas dilihat oleh nasabah dan calon nasabah sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap simpanan yang masuk di BPRS Aman Syariah.

“Kami berusaha menjaga kepercayaan nasabah dengan menyampaikan bahwasannya simpanan nasabah sudah terjamin oleh LPS”¹²

Transparansi Informasi dalam BPRS Aman Syariah perlu diperhatikan mulai dari privacy nasabah, keamanan simpanan dana dan jaminan nasabah dan kode etik. Ketiga hal tersebut menjadi pondasi utama dalam terciptanya kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah. Penjelasan secara detile dan terperinci sangat diperlukan bagi calon nasabah yang belum memahami secara mendalam terkait dengan LPS, Produk-produk, Sistem dan kebijakan yang berlaku. Keterbukaan

¹²Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing FO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 27 September 2023.

dalam memberikan data nasabah dan Bank kepada LPS bertujuan untuk menjamin simpanan nasabah penyimpan dan merumuskan kebijakan dalam menjalankan perannya sebagai otoritas resolusi.

b. Membangun Komunikasi Personal dengan Nasabah

BPRS Aman Syariah membangun kepercayaan nasabah dengan cara menjaga hubungan baik nasabah tanpa membedakan, menerima segala jenis saran yang diberikan oleh masyarakat, serta kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan transparan agar BPRS Aman Syariah dapat dikenal oleh masyarakat luas. Terkenalnya BPRS Aman Syariah dimata masyarakat dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Dalam berkomunikasi tidak memerlukan kalimat yang berbelit-belit sehingga nasabah sulit untuk memahami apa yang disampaikan. Komunikasi yang singkat dan padat menjadi alternative yang sering digunakan apabila berkomunikasi dengan nasabah atau calon nasabah yang sudah berumur. BPRS Aman Syariah menjalin komunikasi dalam tingkat emosional kepada nasabah dengan baik serta terperinci. website maupun tidak menggunakan teknologi modern.

“Dalam melakukan interaksi face to face kami menggunakan bahasa yang mudah difahami, singkat dan memperhatikan situasi dan kondisi”¹³

Nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan serta cara berkomunikasi para karyawan yang sangat sopan dan baik. Segala hal yang dibutuhkan nasabah selalu mendapatkan solusi sesuai dengan

¹³Wawancara dengan Bapak Bayu, Marketing AO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 27 September 2023.

saran produk berdasarkan dengan kebutuhan yang sedang dialami. Sehingga nasabah merasakan tidak membeda-bedakan dalam segi pelayanan.

“Pelayanannya cukup memuaskan, Selalu mendengarkan keluhan dan memberikan solusi, Sopan tidak memandang pekerjaan, Penyampaiannya dan sikapnya juga baik.”¹⁴

Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah sudah dipengaruhi oleh kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence) dan integritas (integrity) yang sudah diterapkan oleh BPRS Aman Syariah, itu dibuktikan dengan pernyataan nasabah yang mengatakan selama tidak terjadi masalah pada bank tersebut dan selama pelayanan yang diberikan bank masih baik maka mereka akan memberikan kepercayaan pada bank.

*“Kepercayaan akan didapat ketika adanya pelayanan dan hubungan komunikasi yang baik. Perlu adanya pendekatan secara bertahap agar mendapatkan kepercayaan nasabah khususnya nasabah prioritas. LPS sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah penyimpan maupun penyalur dana kuncinya ada pada kepercayaan masyarakat”.*¹⁵

Berdasarkan pemaparan kedua narasumber diatas kemampuan atau *ability* diberikan sangatlah patut diberikan apresiasi dan kepuasan tersendiri bagi para nasabah dan calon nasabah. Kemampuan dalam mengambil hati melalui sikap dengan pemaparan yang cukup baik menjadi pengaruh nasabah untuk menabung. Komunikasi yang baik

¹⁴ Wawancara dengan Bapak MM, Nasabah Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023

¹⁵ Wawancara dengan Mba Tika, Customer Service PT. BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 21 September 2023.

dan ramah sangat berpengaruh dalam mencairkan suasana dan menanggapi setiap nasabah dengan karakter yang berbeda.

Pemahaman nasabah tentang Bank Syariah masih terbatas sehingga akan mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap BPRS Aman Syariah itu sendiri. Jika nasabah lebih mengenali produk yang ada pada BPRS maka akan merasa aman dan percaya menyimpan uangnya di bank dalam nominal yang banyak sekalipun, peran BPRS akan bisa terealisasi dengan baik dan bisa dirasakan oleh nasabah itu sendiri. Sehingga kepercayaan nasabah terhadap perbankan juga akan meningkat.

D. Peran BPRS dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah terhadap BPRS Aman Syariah

Peran BPRS dalam peningkatan kepercayaan nasabah pada akad tabungan wadiah yang dilakukan oleh Bank Aman Syariah dengan menggunakan metode strategi pemasaran dan segi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan marketing pada saat melakukan penelitian di Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro mengenai peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bayu dan Bapak Adi mengenai peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah di Kantor Kas BPRS Aman Syariah beliau menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

Bapak Adi menjelaskan bahwa BPRS berperan sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada akad tabungan wadiah. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan jumlah nasabah pada tabungan wadiah. Peningkatan jumlah nasabah dilakukan dengan cara memperkenalkan produk tabungan wadiah kepada nasabah maupun calon nasabah agar mereka mengetahui akad tabungan wadiah yang ada pada BPRS Aman Syariah. Hal tersebut perlu dilakukan untuk menarik minat nasabah dalam menabung. Peningkatan jumlah nasabah dilakukan dengan memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa simpanan di BPRS Aman Syariah sudah dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dengan maksimal penjaminan simpanan 2 Milyar setiap nasabah dan setiap Bank sehingga nasabah tidak memiliki keraguan untuk menabung di BPRS Aman Syariah.

“Dalam meningkatkan jumlah nasabah sebagai marketing kami menggunakan strategi marketing untuk memperkenalkan produk dan menarik minat nasabah”¹⁶

Strategi lain untuk melaksanakan peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah Ibu Nanda melakukan bauran pemasaran dengan memasuki pasar untuk mempromosikan produk tabungan wadiah sebagai awal pengenalan produk kepada nasabah maupun calon nasabah. Promosi yang dilakukan tidak hanya berkaitan dengan produk tabungan wadiah melainkan dengan memberikan pemahaman kepada calon nasabah terkait dengan BPRS Aman Syariah yang sudah terdaftar dalam program penjaminan simpanan pada Lembaga Penjamin Simpanan.

¹⁶Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing FO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

“Saya mencoba melakukan pengenalan produk dilingkungan pasar untuk menarik minat menabung dan memberikan penegasan terkait dengan keamanan simpanan yang dijamin oleh LPS untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam menyimpan dana di Bank”¹⁷

Bapak bayu menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dengan nasabah menjadi faktor utama sebagai penunjang marketing dalam melakukan bauran pemasaran. Dalam melakukan promosi produk tabungan wadiah marketing perlu memperkenalkan produk-produk lainnya yang ada di BPRS Aman Syariah sehingga nasabah dapat menyesuaikan jenis produk tabungan yang akan dipilih dengan kebutuhan. Hal tersebut guna mendukung pemenuhan kebutuhan nasabah dan menarik minat nasabah berdasarkan kebutuhan dengan kenyamanan dan kepercayaan. Adapun pemberian bonus/ jasa pada akad wadiah dapat diberikan berdasarkan dengan kebijakan dari direksi dengan persetujuan Dewan Pengawas Syariah karena simpanan ini bersifat amanah dan menyangkut dengan kepercayaan nasabah.

“Memperhatikan tutur bahasa dalam komunikasi pengenalan produk. Produk yang ditawarkan tidak hanya tabungan wadiah melainkan juga mengenalkan produk tabungan idul fitri, pendidikan, walimatul urs dan lain-lain”¹⁸

E. Analisis Peran BPRS dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Tabungan Wadiah Pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro

BPRS dalam menjaga kepercayaan nasabah perlu memberikan sosialisasi dan pengetahuan kepada para karyawan dan berharap karyawan bank dapat memberikan sosialisasi yang lebih mendalam kepada masyarakat

¹⁷Wawancara dengan Ibu Nanda, Marketing FO Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

¹⁸Wawancara dengan Bapak Bayu, Marketing Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

khususnya yang menjadi nasabah BPRS Aman Syariah, bahwa segala bentuk simpanan sudah terjamin kemanannya oleh Lembaga penjamin simpanan yang merupakan lembaga independen negara yang akan menjamin dana setiap nasabah sampai nominal 2 Milyar Rupiah.

Edukasi lebih lanjut terkait dengan peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah sangat dibutuhkan bagi karyawan serta nasabah. Para karyawan BPRS Aman Syariah khususnya bagian marketing dan customer service harus menerangkan dan bisa memberikan edukasi terkait dengan tabungan wadiah yang sudah terjamin LPS dalam sistem perbankan meskipun diakui akan sedikit sulit terlaksana, karena setiap pemahaman nasabah yang berbeda-beda. Peran LPS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dapat dilihat dari loyalitas nasabah pada bank tersebut. Peneliti telah mewawancarai narasumber dengan pedagang pasar untuk mengetahui tingkat pemahaman mereka tentang simpanan tabungan wadiah serta korelasinya tentang kepercayaannya terhadap BPRS Aman Syariah.

“BPRS Aman Syariah berperan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dengan menggunakan metode strategi pemasaran untuk dapat menarik meningkatkan jumlah nasabah dan pengenalan produk”¹⁹

Peran BPRS dalam peningkatan kepercayaan nasabah pada akad tabungan wadiah yang dilakukan oleh Bank Aman Syariah dengan menggunakan metode strategi pemasaran dan segi pelayanan, sebagai berikut:

¹⁹Wawancara dengan Bapak Muhammad Aditya, Kepala Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

1. Melakukan Perencanaan sebelum Memasarkan Produk Tabungan wadiah

Dalam menjalankan perannya BPRS terlebih dahulu menyusun perencanaan dengan melakukan pengecekan terhadap produk yang akan ditawarkan kepada Nasabah sebelum melaksanakan pemasaran produk berdasarkan dengan SDM yang ada di lingkungan pasasr Metro dan sekitarnya serta menjadikan sebagai bahan pertimbangan apabila telah dilakukan pemasaran produk. Hal tersebut bertujuan untuk menilai apakah pemasaran berjalan dengan efektif atau tidak. Tujuan lain yaitu sebagai strategi yang akan dilakukan berjalan dengan baik dan keinginan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Kepala kas memaparkan bahwa sebelum melaksanakan kegiatan para karyawan diwajibkan untuk menjalankan agenda rutin setiap pagi breafing, mengaji dan tausiah. Dalam breafing biasanya berisi tentang evaluasi kegiatan hari sebelumnya terkait dengan kendala dan masalah. Apabila didapati kendala maka dilakukan penyusunan strategi perencanaan guna untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah.

“Sebelum melakukan pickup tabungan ataupun menjalankan tugas masing-masing, kami melakukan breafing terlebih dahulu dan evaluasi terkait dengan perencanaan yang akan dilakukan pada hari itu”²⁰

²⁰Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

2. Memperhatikan Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

BPRS Aman Syariah perlu memperhatikan bauran dalam pemasaran untuk menjaga kepercayaan nasabah mulai dari *Produk* yaitu Produk yang dimaksud adalah tabungan wadiah berupa buku rekening tabungan dan jasa yang ditawarkan oleh BPRS Aman Syariah kepada calon nasabah. Nasabah baru dianjurkan untuk membuka buku rekening tabungan yang akan digunakan sebagai alat bukti berjalannya transaksi. Dalam produk ini nasabah bisa melakukan simpanan dalam beberapa pilihan meliputi Giro, Tabungan, dan Deposito. BPRS Aman Syariah juga memberikan penawaran produk berupa jasa jemput bola yaitu jasa dimana nasabah tidak perlu repot untuk datang ke Bank apabila ingin menabung. *Price* yaitu penentuan harga adalah penentuan harga pada BPRS Aman Syariah berupa biaya pembuatan buku rekening sebagai saldo awal sebesar Rp 25.000,- .

Promosi adalah suatu cara yang dilakukan BPRS Aman Syariah dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dengan melakukan promosi dalam penawaran produk . Promosi yang ditawarkan berupa tabungan wadiah merupakan tabungan yang tidak adanya potongan pada uang yang dititipkan, Nasabah hanya perlu membayar biaya administrasi yaitu pembukaan buku rekening tabungan saldo awal dan Menjelaskan bahwa pemberian bonus berdasarkan dengan kebijakan direktur apabila sudah disetujui oleh Dewan Pengawas BPRS Aman Syariah dan sudah terjamin oleh LPS, Sehingga Nasabah tidak perlu

khawatir terhadap simpanannya. *Place* adalah bauran pemasaran yang sangat perlu diperhatikan BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menambah jumlah nasabah. Tempat yang dituju oleh BPRS Aman Syariah dalam memasarkan produk yaitu pasar kopindo Metro. Sehubungan dengan lokasi Kantor Kas BPRS Aman Syariah yang tepat ditengah pasar kopindo Metro.

Bapak Adi selaku karyawan marketing memaparkan bahwa setelah dilakukan pengenalan dan penawaran produk kepada nasabah. Para marketing memberikan penjelasan terkait dengan syarat untuk melakukan pembukaan rekening. Nasabah tabungan wadiah tidak perlu repot meninggalkan pekerjaan untuk datang ke Bank menabung. Karyawan menawarkan jasa jemput bola dengan minimal tabungan Rp 10.000,- sudah bisa menabung setiap hari.

“Nasabah harus melakukan pembukaan rekening untuk memiliki buku rekening dan Nasabah tidak perlu ke Bank untuk menabung karena setiap pagi marketing melakukan jemput bola dengan syarat minimal setor Rp 10.000”²¹

Dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada BPRS Aman Syariah perlu didukung dengan melakukan orientasi pada calon nasabah berupa mengidentifikasi calon nasabah yang ada di pasar. Dalam kegiatan identifikasi tersebut BPRS Aman Syariah mencari tahu produk tabungan apa saja yang dibutuhkan calon nasabah.

²¹Wawancara dengan Bapak Adi, Marketing Kas BPRS Aman Syariah Metro, pada tanggal 20 Desember 2023.

Nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan serta cara berkomunikasi para karyawan yang sangat sopan dan baik. Segala hal yang dibutuhkan nasabah selalu mendapatkan solusi sesuai dengan saran produk berdasarkan dengan kebutuhan yang sedang dialami. Sehingga nasabah merasakan tidak membeda-bedakan dalam segi pelayanan.

“Pelayanannya cukup memuaskan, Selalu mendengarkan keluhan dan memberikan solusi, Sopan tidak memandang pekerjaan, Penyampiannya dan sikapnya juga baik.”²²

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peran BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro adalah *Pertama*, Melakukan Perencanaan sebelum Memasarkan Produk Tabungan wadiah. *Kedua*, Memperhatikan Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Peran BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memperhatikan perencanaan dalam pemasaran broduk serta bauran dalam pemasaran. Hal tersebut dianggap dapat berkembang sangat baik dimana produk tabungan wadiah telah mengalami peningkatan hingga 18% pada periode 2022-2023. Dengan adanya peningkatan tersebut dapat membuahkan hasil dengan adanya upaya yang dilakukan BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dengan menggunakan 2 metode strategi pemasaran dapat mempengaruhi peningkatan nasabah pada setiap tahunnya. Penawaran dan pengenalan produk simpanan yang terjamin oleh LPS dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk menabung di BPRS Aman Syariah.

B. Saran

1. Pihak BPRS Aman Syariah diharapkan dapat terus melaksanakan strategi yang sudah dan lebih meningkatkan lagi strategi promosi sebagai pondasi yang dapat menjaga kepercayaan nasabah untuk tidak beralih menabung.
2. PT. BPRS Aman Syariah perlu meningkatkan lagi promosi dalam media iklannya secara up to date yang dapat dilihat oleh masyarakat luas tidak hanya dalam lingkup sekitar perusahaan dan terkenal dalam Kota, Provinsi serta lebih luas lagi cakupannya. Pengiklanan dapat dilakukan melalui perantara sosial media dalam bentuk pamvlet, konten video dan juga melalui media cetak berupa brosur, spanduk dan poster dengan mencantumkan bahwa sudah terjamin oleh LPS. Hal tersebut menjadi faktor pendukung yang kuat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menghilangkan keraguan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2005.
- Diane Zaini, Zulfie. *Independensi Bank Indonesia Dan Penyelesaian Bank Bermasalah*. Bandung: CV Keni Media, 2012.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknis Penyusunan*. Jakarta: PT. Renika Cipta, 2011.
- Gusmansyah, Wery. *Hukum Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2019.
- Hasan, Nurul Ichsan. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Jasa Grafindo, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Murcitaningrum, Suraya. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Bandar Lampung: Ta'lim Press: 2012.
- Nur Rianto Al Arif, Muhammad. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Praman, Gege Yogi, dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali", *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol.5 No. 1, 2016.
- Putranto, Agung Tri. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widiana Bhakti Persada, 2022.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- R, Nugroho, dan D.A, Yulianto, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah pada Lembaga Perbankan Syariah di Kota Surakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Vol. 7 No. 1, 2019.
- Rusby, Zulkifli. *Manajemen Perbankan Syariah*, Pekanbaru Riau: Pusat kajian Pendidikan Islam FAI UAIR, 2017.

- Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015.
- Sitompul, Zulkarnaen. *Problematika Perbankan*. Bandung: Books Terrace & Library, 2005.
- Sobana, Dadang Husen. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Sudjana, Nana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Surakhmad, Winarso. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*, Bandung: Tarsito, 1998.
- Sutrisno, *Penilaian Kesehatan Bank Syariah Pendekatan Maqasid Syariah*, Yogyakarta: Ekonisa, 2018.
- Thamrin Abdullah, dkk. *Bank & Lembaga Keuangan Edisi 2*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Ubaidillah, Ahmad Gatih, dkk. "Faktor-Faktor yang dapat Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank" *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* Voll.1 No. 1, 2022.
- Wahyudi, Imam. *Manajemen Risiko Bank Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Yunita, Nur Afni. *Analisis Tingkat Kesehatan Bank dengan Menggunakan Metode CAMELS dan PEARLS pada Bank Umum di Indonesia*. Aceh: CV. Sefa Bumi Persada, 2018.

LAMPIRAN



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

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

Nomor : B-2631/In.28.1/J/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **LITA SAFITRI**
NPM : 1903020026
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERAN LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA KANTOR KAS
BPRS AMAN SYARIAH

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Agustus 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903020026>. **Token = 1903020026**



**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 : B-2631/In.28.1/J/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **LITA SAFITRI**
NPM : 1903020026
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERAN LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA KANTOR KAS
BPRS AMAN SYARIAH

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Agustus 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903020026>. **Token = 1903020026**

OUTLINE

PERAN BPRS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA KANTOR KAS BPRS AMAN SYARIAH METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORSINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. LatarBelakangMasalah
- B. PertanyaanPenelitian
- C. Tujuan dan ManfaatPenelitian
- D. PenelitianRelevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS)
- B. Kepercayaan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepercayaan Nasabah
 - 2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan Nasabah
 - 3. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Kepercayaan
- C. Tabungan Wadi'ah

4. Apa upaya yang dilakukan BPRS untuk menjalankan perannya dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah ?

3. Wawancara dengan Masyarakat

1. Apa saja faktor yang mendukung Bapak/Ibu untuk menyimpan dana pada BPRS Aman Syariah?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui produk yang ada pada BPRS Aman Syariah ?
3. Siapakah yang memberikan sosialisasi terkait dengan produk tabungan wadiah?
4. Bagaimana integritas atau sikap pelayanan yang diberikan BPRS Aman Syariah dalam menjaga hubungannya dengan nasabah?

B. Dokumentasi

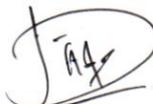
1. Profil BPRS Aman Syariah
2. Foto kegiatan Wawancara dengan Kepala Kas, Bagian Marketing, Masyarakat atau Nasabah
3. Data-data yang bersumber dari tempat penelitian, buku dan jurnal

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001

Metro, 24 Juli 2023
Peneliti



Lita Safitri
NPM. 1903020026



**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 : B-2640/In.28/D.1/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT.BPRS Aman Syariah
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2641/In.28/D.1/TL.01/08/2023, tanggal 08 Agustus 2023 atas nama saudara:

Nama : **LITA SAFITRI**
NPM : 1903020026
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN PT.BPRS Aman Syariah bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT.BPRS Aman Syariah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA KANTOR KAS BPRS AMAN SYARIAH METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Agustus 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



Lampung Timur, 14 Agustus 2023
No. : 042-3/SDI.U-BAS/2023
Lampiran : -

Kepada Yth.
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iring Mulyo
Kota Metro

Perihal : **Pemberian Izin Research**

Ref : Surat Nomor B-2640/In.28/D.1/TL.00/08/2023 tanggal 08 Agustus 2023 perihal Izin Research

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga kita senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT. *Aamiin yaa Robbal'alamin.*

Menunjuk referensi tersebut diatas, dengan ini kami beritahukan bahwa kami menyetujui permohonan Izin Research di BPRS Aman Syariah dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, atas nama Saudara:

Nama : LITA SAFITRI
NPM : 1903020026
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Peran Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BPRS AMAN SYARIAH
Kantor Pusat


Gesang Bayu Winingsih
Kabag SDI & Umum



**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: B-2641/In.28/D.1/TL.01/08/2023

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

Nama : **LITA SAFITRI**
NPM : 1903020026
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT.BPRS Aman Syariah, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA KANTOR KAS BPRS AMAN SYARIAH METRO".
 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 : 08 Agustus 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat

MUHAMMAD ADIPRA PURPA

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1293/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

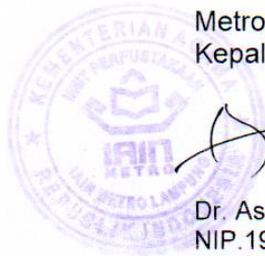
Nama : LITA SAFITRI
NPM : 1903020026
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903020026

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 23 November 2023
Kepala Perpustakaan




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



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

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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Lita Safitri
NPM : 1903020026
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Peran Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Kantor Kas BPRS Aman Syariah Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 7 Desember 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

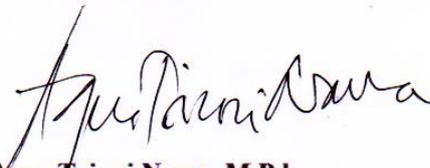
NPM : 1903020026

Semester/TA : VII(Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Selasa, 03 Januari 2022	Proposal seminar dg panduan penulisan. Manfaat praktis & konkritis yg diperbaiki Relevan - 1. Apa yang diteliti 2. Bg metodenya. 3. Bg hasil 4. Apa bedanya.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Agus Trioni Nawa, M.Pd

NIP.2012009001



Lita Safitri

NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : VII(Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2.	09/23 01	Perbaiki kesalahan teknis penulisan Bawa bal & tajan teori	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd

NIP. 2012009001

Mahasiswa Ybs,

Lita Safitri

NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

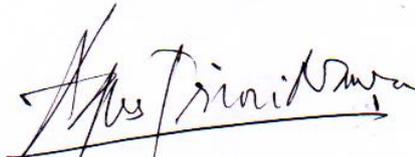
NPM : 1903020026

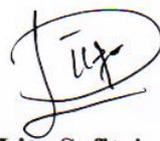
Semester/TA : VII(Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3	17/01 2023	Apa peran LPS ? Masukkan teori tentang peran LPS dan jabarkan masing2 perannya. <i>Teori utama harus ada!</i>	
4	18/2023 01	Teori tentang peran LPS masih sangat kurang.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP.2012009001


Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

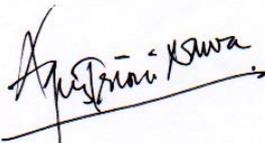
NPM : 1903020026

Semester/TA : VII(Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
5.	Senin, 27/03/2023	- Pertanyaan penelitian belum selesai - Pen. relevan sama X, Y, jenis jenis penelitian Kuantitatif - Novelty. - Tekniks penulisan	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,



Agus Trioni Nawa, M.Pd

NIP.2012009001



Lita Safitri

NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : VII(Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
6	4/23 5	- Tambahkan penjelasan pada point faktor kepercayaan. - Step step dalam tahapan Analisa data	
7	12/23 5	Krombering disesuaikan kembali.	
	12/23 5	- ukuran huruf referensi tidak sesuai - penulisan referensi tidak sesuai dg panduan penulisan	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Agus Triani Nawa, M.Pd
NIP. 2012009001

Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : VIII (Delapan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19/5/2023	Acc proposal silahkan jaffan Seminar. Offline/online Senin, Kamis, Jumat.	

Dosen Pembimbing,

Agus Triani Nawa, M.Pd
NIP.2012009001

Mahasiswa Ybs,

Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : VIII (Delapan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	7/7 2023	APD Harus disesuaikan dengan indikator peran dan dalam meningkatkan kepercayaan.	
	17/7 2023	APD disesuaikan dengan teori	
	24/7 2023	- Acc APD. - Buat surat riset - form Capaian. - Siapkan data dlm bentuk deskriptif	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Agnes Trioni Nawa, M.Pd

NIDN. 2012089001

Lita Safitri

NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

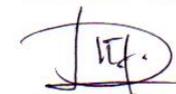
Semester/TA : IX (Sembilan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2.	12/10/2023	Bagaimana peran LPS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah? 1. transparansi? 2. kualitas? dst. - - -	

Dosen Pembimbing,


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ybs,


Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : IX (Sembilan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3.	26/10 2023	fokus masalah pada peran lps dalam meningkatkan kepercayaan nasabah.	
4	02/11 2023	lagika data tidak sesuai. suspensi lps Gulaan BPL	

Dosen Pembimbing,

Agus Triani Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ybs,

Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

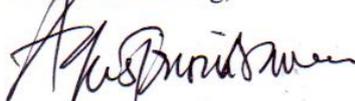
Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

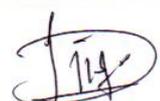
Semester/TA : IX (Sembilan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
5	9/11/2023	Hasil dipaparkan terlebih dahulu dan kemudian disajikan evident (hasil wawancara). Kesimpulan singkat padat kelas menjawab pert. penelitian Bab I penulisan Dapus sesuaikan dg panduan! Bawa Abstract 1- Alasan dilaksanakannya pen. 2- Metode 3- hasil.	

Dosen Pembimbing,


Agus Troni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ybs,


Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : IX (Sembilan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
6	16/02/23 /11	Penyajian data disesuaikan dg kategori informasi. Gantikan As dari sumber informasinya!	As
7	24/02/23 /11	Penyajian data masih belum sesuai dengan kategori informasi yang disajikan.	As
8	1/02/23 /12	<ul style="list-style-type: none">- penulisan masih banyak salah spasi.- fokus pada peran UPS thd nasabah.- kesimpulan dan abstrak sesuaikan dg bab 4.- semesta ini yang I bawa kelengkapan data.	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP 199008122023211022

Mahasiswa Ybs,

Lita Safitri
NPM. 1903020026



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lita Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020026

Semester/TA : IX (Sembilan)/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	04/12/2023	Ace skripsi Daftar ujian Kamis / Jumat full. Rabu. 13-16.	As

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP 199008122023211022

Mahasiswa Ybs,

Lita Safitri
NPM. 1903020026

TRANSKIP WAWANCARA

A. Wawancara dengan Kepala Kas

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa jumlah nasabah tabungan wadiah pada kantor kas BPRS Aman Syariag?	Sehubungan dengan Kantor Kas ini baru berdiri 3 tahun jumlah nasabah pada tahun 2022 sebesar 386 nasabah dan pada periode 2023 sebesar 462. Dari data tersebut peningkatan nasabah tabungan wadiah dirasa cukup bertambah dari tahun sebelumnya
	Apa yang menjadi faktor meningkatnya tingkat kepercayaan nasabah tabungan wadiah pada BPRS Aman Syariah?	Kalau untuk faktor meningkatnya kepercayaan masyarakat karena keuntungannya kantor kas berada ditengah pasar kopindo Metro yang sering dilewati oleh masyarakat tidak hanya pedagang. Hal tersebut menjadi faktor utama dalam peningkatan nasabah. Kedua peningkatan kepercayaan masyarakat disebabkan oleh adanya LPS yang ada di depan pintu masuk. Ketiga, peningkatan kepercayaan nasabah disebabkan oleh faktor kedekatan marketing dengan nasabah secara tingkat emosional dalam memberikan solusi. Sebelumnya ada BMT atau suatu lembaga yang dimana nama perusahaannya mirip yang membuat ragu masyarakat tetapi pelan-pelan coba untuk memberikan pemahaman bahwasannya BPRS Aman Syariah berbeda dengan lembaga yang hampir mirip namanya. Cara memperlakukan nasabah menjadi faktor yang perlu diperhatikan pada saat melakukan pickup, survey, sosialisasi disekolah dan lain-lain.
	Bagaimana cara BPRS dalam menjaga keamanan simpanan nasabah dalam meningkatkan kepercayaan	Soal keamanan simpanan nasabah BPRS sudah terdaftar dalam kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan dan juga diawasi oleh OJK

	nasabah?	dengan keduanya menjadi penguat untuk memastikan kepada nasabah bahwa dana simpanannya akan aman. Dalam kegiatan operasional BPRS menggunakan strategi pemasaran dengan memperhatikan perencanaan dan pembauran dalam pemasaran untuk meningkatkan kepercayaan agar jumlah nasabah meningkat.
	Apakah dengan adanya lembaga penjamin simpanan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah?	Menjaga keamanan simpanan nasabah dilihat dari laporan khusus. Saya belum pernah melihat LPS melakukan Sidak tetapi dari pusat kemungkinan yang melakukan laporan tersebut. Tahun 2022 BAS mendapatkan Award bank sehat atau terbaik untuk kategori Asset dibawah Rp 50 Milyar dikatakan sehat. Bank kalau sudah dikatakan sehat berarti untuk keamanan simpanannya tergolong bagus. Keamanan simpanan secara tidak langsung bermula pada performa Bank jadi apabila performanya rendah bagaimana bank bisa mengamankan dana nasabah tetapi jika performanya tergolong baik terus meningkat maka keamanannya baik. Kalau untuk keamanan simpanan kita memiliki Berangkas yang sesuai dengan standar OJK dan setiap sidak OJK selalu mengecek Berangkas kalau dirasa ada yang kurang pihak OJK akan memberikan komentar untuk diperbaiki. Di Kantor Kas sendiri ada maksimal dana tunai dan diasuransikan untuk di Kas sendiri tidak boleh melebihi limit dari 100. Dari audit sendiri sudah ada sistem masing-masing untuk menjaga keamanan tersebut. Semakin baik kinerja maka keamanan bank semakin baik pula.
	Sosialisasi dalam bentuk seperti apakah yang dilakukan BPRS dalam meningkatkan kepercayaan nasabah?	Sebenarnya kalau untuk sosialisasi khusus kemasayarakat sendiri tidak ada, Kita lebih menjalin tingkat emosional kemasayarakat mulai dari bagaimana cara kita memberikan pelayanan, service dan apa yang masyarakat

		butuhkan kita coba upayakan dan memberikan solusi terbaik.
--	--	--

B. Wawancara dengan Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana mekanisme dan syarat pembukaan rekening tabungan wadiah?	Persyaratan pembukaan rekening tabungan wadiah berupa mengisi formulir, Fotocopy KTP, dan Saldo awal senilai Rp 25.000. Apabila nasabah kesulitan untuk mengisi biasanya kami bantu untuk mengisi formulir tersebut
2	Apakah LPS dan OJK melakukan pengecekan terkait dengan data kerahasiaan nasabah secara rutin?	Di Kantor Kas ini sendiri pengecekan audit rutin setiap bulannya dilakukan oleh OJK tetapi saya juga kurang tau kemungkinan LPS melakukan pengecekan di Kantor Pusat Sekampung
3	Apakah yang harus diperhatikan dalam memberikan komunikasi yang baik dengan nasabah?	Kami berusaha menjaga kepercayaan nasabah dengan menyampaikan bahwasannya simpanan nasabah sudah terjamin oleh LPS
4	Apa upaya yang dilakukan BPRS untuk menjalankan perannya dalam meningkatkan kepercayaan nasabah tabungan wadiah?	Dalam memasarkan produk tabungan wadiah BPRS menggunakan strategi pemasaran dengan memperhatikan perencanaannya serta bauran dalampemasaran sehingga nasabah tertarik dan percaya untuk menggunakan produk tabungan wadiah

D. Wawancara dengan Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah faktor yang mendukung Bapak/Ibu untuk menyimpan dana pada BPRS Aman Syariah?	Meringankan pekerjaan yang tidak mengharuskan untuk ke kantor kalau ingin menabung. Dengan Rp 10.000 aja sudah bisa nabung dan diambil setiap pagi
2	Apakah Bapak/Ibu mengetahui	Yang saya ketahui ada produk

	produk yang ada pada BPRS Aman Syariah?	pembiayaan, produk haji, dan saya termasuk dalam nasabah produk tabungan wadiah dan idul fitri
4	Siapakah yang memberikan sosialisasi terkait dengan produk tabungan wadiah?	Marketing dari BPRS Aman Syariah
5	Bagaimana integritas atau sikap pelayanan yang diberikan BPRS Aman Syariah dalam menjaga hubungannya dengan masyarakat atau nasabah?	Pelayanannya cukup memuaskan, Selalu mendengarkan keluhan dan memberikan solusi, Sopan tidak memandang pekerjaan, Penyampaiannya dan sikapnya juga baik

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Kas BPRS Aman Syariah Metro



Wawancara dengan Costumer Service



Wawancara dengan Marketing AO



Wawancara dengan Marketing FO



Wawancara dengan Nasabah Ibu Itik



Wawancara dengan Marketing Ibu Nanda



Wawancara dengan Nasabah Bapak MM



Wawancara dengan Nasabah Ibu Yani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Lita Safitri, lahir pada tanggal 11 September 2000 di Kota Metro Kecamatan Metro Pusat, dari pasangan Bapak Saptani dan Ibu Mistiana. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara

Peneliti memulai pendidikan formalnya di TK ‘Aisyiah Busthanul Athfal Metro lulus pada tahun 2007. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikandi SD N 1 Metro Pusat, lulus pada tahun 2013. Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di MTS Muhammadiyah Metro, lulus pada tahun 2016. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SMKS Muhammadiyah 1 Metro Jurusan Perbankan Syariah, lulus pada tahun 2019. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metri, dimulai pada semester 1 Tahun ajaran 2019/2020 Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.