#### **SKRIPSI**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH

# KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

# **OLEH**

FINKA AGUSTIA

NPM. 1502100053



JURUSAN : S1 Perbankan Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

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

Oleh

FINKA AGUSTIA NPM.1502100053

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A

Pembimbing II : Hermanita, SE.MM.

Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

# HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi

: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT

NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI

BANK BRI SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG

Nama

: Finka Agustia

NPM

: 1502100053

Jurusan

: S1 Perbankan Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Pembimbing I

Juli 2019 Metro,

Pembimbing II

#### **NOTA DINAS**

Nomor

: -

Lampiran

: 1 (satu) Berkas

Perihal

: Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudari:

Nama

: Finka Agustia

NPM

: 1502100053

Jurusan

: S1 Perbankan Syariah Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul

: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT

NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI

BANK BRI SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatianya, kami ucapkan terimakasih. Wassalamualaikum Wr.Wb

Metro,

Juli 2019

Pembimbing II Pembimbing I

Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 001

NIP. 19730220 199903 2 001



# INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

# FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

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

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

# PENGESAHAN SKRIPSI

No. 1861 / (n. 28-3/ D/PP.00.9/07/2019

Skripsi dengan Judul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG, disusun Oleh: FINKA AGUSTIA, NPM: 1502100053, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/12 Juli 2019.

# TIM PENGUJI:

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

Penguji I : Suci F

: Suci Hayati, S.Ag. M.S.I

Penguji II

: Hermanita, SE.MM.

Sekretaris

: Aisyah Sunarwan, M.Pd

Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

> <u>ya Ninsiana, M.Hum</u> 20923 200003 2 002

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

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

Oleh

FINKA AGUSTIA NPM.1502100053

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A

Pembimbing II : Hermanita, SE.MM.

Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

# HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Finka Agustia

**NPM** 

: 1502100053

Jurusan

: S1 Perbankan Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2019

Yang Menyatakan,

OO SURUPIAH

FINKA AGUSTIA 1502100053

# **MOTTO**

# لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِي دِينِ

Artinya: "Untukmu Agamamu, dan untukkulah, agamaku".

(QS. Al-Kafirun : 6)

#### **PERSEMBAHAN**

# Dipeersembahkan kepada:

- Orangtuaku Bapak Basri dan Ibu Sularsih yang senantiasa memberikan dukungan penuh baiuk dukungan moril berupa doa dan motivasi maupun dukungan materiil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
- 2. Kakakku Devi Apriani dan adikku Irfan Ramadhan
- Sahabatku yang menemaniku dan membersamaiku Anita, Dwi, Devi, Rinda.
- Seluruh teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2015, terkhusus kelas D yang telah sama-sama saling menguatkan untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
- 5. Almamaterku, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

# KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Swt, yang telah memberikan peneliti banyak kenikmatan, baik nikmat Iman, Islam dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan lacar tanpa hambatan yang berarti. Sholawat beserta salam senantiasa tersanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, seorang Nabi yang patut di teladani baik dalam perkataan maupun perbuatan beliau, dan mudah-mudahan kelak kita akan mendapatkan syafa'at beliau di yaumil akhir. Aamin.

Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi (SE).

Di dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

- Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
- Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
- Bapak Drs. H.M.Saleh, MA selaku pembimbing satu dan Ibu Hermanita, MM selaku pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dalam mengarahkan dan memotivasi
- Serta seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dalam melakukan penulisan karya ilmiah selanjutnya. Dan pada akhirnya peneliti berharap hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah dan bagi pihak-pihak yang terkait.

Metro, Juli 2019 Peneliti,

Finka Agustia NPM, 1502040028

# **DAFTAR ISI**

HALAMAN SAI	MPUL	i
HALAMAN JUI	OUL	ii
HALAMAN PEI	RSETUJUAN	iii
NOTA DINAS		iv
HALAMAN PE	NGESAHAN	v
ABSTRAK		vi
HALAMAN OR	ISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MO	OTTO	viii
HALAMAN PEI	RSEMBAHAN	ix
KATA PENGAN	VTAR	X
DAFTAR ISI		xi
DAFTAR LAMI	PIRAN	xiii
BAB I PENDAH	ULUAN	
A.	LatarBelakangMasalah	1
В.	Rumusan Masalah	7
C.	Tujuan Penelitian	7
D.	ManfaatPenelitian	7
E.	PenelitianRelevan	8
BAB II LANDAS	SAN TEORI	
A.	MinatNasabah	10
	1. PengertianMinatNasabah	10
В.	TeoriPerilakuKonsumen	12
	1. PengertianPerilakuKonsumen	12
	2. Faktor-Faktor yang MempengaruhiPerilakuKonsumen.	13
C.	PengertianMenabung	22

# BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN

A.	JenisdanSifatPenelitian	28	
B.	Sumber Data	30	
C.	TeknikPengumpulan Data	31	
D.	TeknikAnalisis Data	33	
BAB IVHASIL I	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Profil Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung	34	
	1. SejarahdanPerkembangan Bank BRI Syariah		
	KC Bandar Lampung	34	
	2. VisidanMisi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung	36	
	3. Produk Tabungan Faedah Bank BRI Syariah KC Bandar		
	Lampung	36	
	4. StrukturOrganisasi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampu	ng39	
B.	Faktor-Faktor yang		
	$Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung \ di \ Bank \ BRI$		
	Syariah KC Bandar Lampung	42	
BAB VPENUTU	P		
A.	Kesimpulan	51	
B.	Saran	52	
DAFTAR PUSTAKA			
LAMPIRAN-LAMPIRAN			
DAFTAR RIWAYAT HIDUP			

# **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. Surat Keputusan Bimbingan
- 2. Out Line
- 3. Alat Pengumpul Data
- 4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
- 5. Surat Izin Research
- 6. Surat Tugas
- 7. Surat Balasan Research
- 8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 9. Dokumentasi
- 10. Riwayat Hidup

#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang Masalah

Bank berasaldari kata Italia *banco*, yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk kegiatan operasionalnya melayani nasabah. Perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu fungsi pengumpulan dana (*funding*), fungsi penyaluran dana (*lending*), dan pelayanan jasa.

Sejak ditetapkannya UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan dan direvisi dengan UU No.10 tahun 1998, tatanan sistem kelembagaan Indonesia mengalami perubahan dan pengaruh yang sangat mendasar. Salah satu hasil perubahannya adalah dengan berdirinya Perbankan Islam yang disebut dengan Bank Syariah.

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu bank syariah biasa disebut *Islamic Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisîr*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).

Fungsi bank Islam secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sama-sama sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali

 $<sup>^{\</sup>rm 1}$ Rimsky K. Judisseno, Sistem<br/>Moneterdan Perbankan di Indonesia, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka<br/>Utama, 2005), h.92-93

dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam perlakuan dan jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka bank Islam dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (feebase income) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (loss and profit sharing).

Perbedaan pokok antara Bank Konvensional dan Bank Syariah adalah dalam sistem operasionalnya. Bank Konvensional berdasarkan bunga (*interest*). Nasabah yang menanamkan dananya pada bank motifnya untuk ndapatkan bunga. Sedangka bank syariah, pemilik dana menanamkan dananya pada bank tidak untuk mendapatkan bunga tetapi untuk mendapatkan bagi hasil.

Perbankan syariah dewasa ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, apalagi setelah adanya Undang-Undang lembaga keuangan Islam khususnya bank, sekarang memperkenalkan berbagai jenis produk dan jasa yang tanpa riba untuk mengembangkan lingkungan bank dan konsumen.<sup>2</sup> Riba secara etimologi berarti "tambahan" (*ziyadah*), ternyata bukan hanya gejala islam, melainkan gejala universal. Agama Yahudi, Kristen dan paham filsafat Yunani, kesemuanya beranggapan bahwa riba adalah suatu perbuatan berdosa yang harus ditinggalkan.<sup>3</sup> Akan tetapi riba tidak bisa berhenti pada arti

<sup>2</sup>Rivai, Veithzal, arviyanSrifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: PT BumiAksara, 2015), h 1-2

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Mengenai konsep Riba dalam Prespektif Non-Muslim (Kalangan Yahudi. Romawi dan Yunani juga Kristen) Penjelasan yang sangat komprehensif dalam Muhammad Syafi'l Antonio, Bank Syariah: *Wacana Ulama Cendekiawan*, cet.1(Jakarta: BI dan Tazkia Institut, 1999),h.65-73

etimologi. Karena tambahan (*ziyadah*) dalam pengertian secara umum tidaklah dengan sendirinya berarti riba.<sup>4</sup> Tambahan yang dimaksud disini ialah tambahan yang berasal dari usaha yang merugikan salah satu pihak dalam suatu transaksi.<sup>5</sup> Adapun ayat al-qur'an yang mengatur tentang larangan riba, yaitu sebagai berikut:

Q.S. Al Imran ayat 130

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan" (Q.S. Ali-Imran: 130)..6

Bank syariah saat ini tidak hanya dilirik oleh masyarakat muslim, namun masyarakat non muslim juga sudah banyak yang menjadi nasabah di bank syariah, dan tidak menutup kemungkinan bagi calon nasabah non muslim.

Pelarangan dari pada riba sebenarnya bukan hanya terdapat pada Islam saja. Bahkan jauh sebelum adanya Islam, di dalam India Kuno, aturan yang berdasarkan kitab Weda, kitab suci dari agama Hindu, mencela para pemakan

<sup>5</sup>Syafrudin Prawiranegara," *Reinterpretasi Sebagai Dasar Reaktusalisasi Ajaran-Ajaran Islam*". Dalam Iqbal Abdurrauf Saimina (ed), *Polemik Reaktualisasi Ajaran Islam*, (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1998), h 40.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Abu Sura'I Abdul Hadi, *Bunga Bank dalam Islam*, ahlibahasa M. Nastangin (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakap, 1995), h 118

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an danTerjemahannya*, (Bandung: CV . Do[pnegoro, 2005), h.65

riba dan digolongkan sebagai sebuah dosa yang besar dan melarang beroperasinya bunga. Demikian juga pada agama Kristen, pelarangan yang sangat keras atas riba berlaku sejak lebih dari 1400 tahun. Sehingga secara umum, semua pengawasan atau control ini membuktikan bahwa riba dalam bentuk apapun dan bagaimanapun dilarang.

Konsep riba di kalangan Hindu dan Budha, diantara referensi paling tua mengenai riba adalah yang ditemukan pada naskah keagamaan India kuno sebagaimana disarikan dengan amat baik oleh Jain dalam karyanya di Indigeneus Banking in India. Catatan awal diturunkan dari teks *Vedic* India Kuno (2000-1400 SM) dimana pemungut riba (*kusidin*) disebut berulang kali dan diinterpretasikan sebagai pemberian dengan bunga. Hal ini juga ditemukan pada teks *Sutra* (700-100 SM), serta *Jatakas* dalam Budha (600-400 SM). Pada masa inilah perasaan jijik pada riba diekspresikan. Misalnya adanya larangan bagi kasta Brahmana dan Kshatriya meminjamkan uang dengan memungut bunga.<sup>8</sup>

Bunga bersifat *fluktuatif* sehingga menyebabkan kondisi perekonomian tidak stabil. Fluktuasi suku bunga dapat mempengaruhi perilaku penabung maupun investor. Ketika tingkat bunga tinggi maka jumlah tabungan meningkat dalam jumlah yang sangat besar. Di lain pihak, tingkat bunga yang tinggi bukanlah kondisi yang baik bagi para investor untuk melakukan investasi. Akibatnya pada waktu tingkat bunga tinggi permintaan investasi

<sup>7</sup>Latifa M. Alguad&Marvyn K. Lewis, *PerbankanSyari'ahPrinsipPraktikProspek*, (Jakarta: PT SerambillmuSemesta, 2003), h 264

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Ali Mutasowifin, *Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah dipasar Non Muslim*, Jurnal Univ. Paramadina, (Jakarta, 2003), Vol.3

sangat rendah. Keadaan seperti ini akan dengan sendirinya mendorong tingkat bunga turun ketingkat yang lebih rendah. Demikian juga ketika tingkat bunga rendah yang diuntungkan adalah para investor namun sebaliknya para penabung enggan memberikan dananya dalam pasar investasi, akibatnya penawaran dana tersebut sangat berkurang. Kondisi ini akan menyebabkan kurangnya dana yang dibutuhkan oleh para investor, sehingga keadaan tersebut dengan sendirinya akan mendorong tingkat bunga ketingkat yang lebih tinggi lagi.<sup>9</sup>

Pengelolaan perbankan syariah yang berlandaskan prinsip syariah Islam terbukti bisa lebih adil dan memberikan keuntungan bagi nasabah.Hal ini karena perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan prinsip bunga tetapi menggunakan prinsip bagi hasil.

Perkembangan perbankan syariah ini tidak hanya didukung oleh pemerintah saja, namun juga dengan kualitas serta pelayanan perbankan syariah yang semakin baik. Pelayanan, kualitas dan berbagai pilihan produk serta minimalnya resiko yang dapat memberikan keuntungan bagi nasabah dan profesionalisme pengelola perbankan syariah yang kini bersaing dengan perbankan konvensional.

Dengan lebih terbukti adil dan menguntungkan maka perbankan syariah kini semakin tumbuh dan mendapatkan kepercayaan yang besar dari masyarakat, dalam hal tersebut tidak sebatas masyarakat muslim semata, tetapi juga terdapat juga masyarakat yang non muslim. Dengan demikian, akhir-

-

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup>Rimsky K. Judisseno, Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia (Jakarta: Gramedia PustakaUtama, 2002), h. 81-82.

akhir ini semakin tinggi masyarakat non muslim memutuskan menjadi nasabah di bank syariah. Padahal di sisi lain masyarakat non muslim memiliki aturan atau prinsip ajaran agama tersendiri untuk mengatur cara hidup dan berinteraksi sesama manusia.

Banyaknya orang-orang non muslim yang telah menjadi nasabah di bank syariah merupakan fenomena yang sangat menarik untuk diperhatikan dan dicermati. Menurut Koko D salah satu nasabah non muslim yang menggunakan tabungan di bank syariah, alasan utama beliau adalah karena bank syariah lebih menguntungkan. Pendapat tersebut berbeda dengan Koko R yang menyatakan bahwa alasan menabung di bank syariah adalah karena beliau nyaman dengan pelayanan di bank syariah. 11

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Mustofa selaku pegawai bank, beliau menyatakan bahwa memang benar ada nasabah non muslim yang menabung di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung.<sup>12</sup>

Berdasarkan fenomena yang ada dan terjadinya peningkatan yang sangat pesat pada lembaga perbankan syariah tidak hanya memiliki nasabah muslim saja tetapi juga memiliki nasabah non muslim, maka peneliti berminat melakukan penelitian skripsi dengan judul" Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung di Bank

<sup>11</sup>Wawancara oleh Koko R selaku nasabah non muslim Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampungpada 4 Mei 2019 pukul 11.00 WIB.

 $<sup>^{10}\</sup>mbox{Wawancara}$ oleh Koko D selaku nasabah non muslim Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampungpada 4 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Wawancara oleh Bapak Ali Mustofa selaku AO Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampungpada 4 Mei 2019 pukul 09:30 WIB

Syariah ( Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung)".

#### B. RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah: Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung?

# C. TujuanPenelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa banyak minat nasabah non muslim yang menabung di bank syariah dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menabung di bank syariah.

#### D. ManfaatPenelitian

# 1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan untuk dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis, sekaligus penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap permasalahan tersebut.

#### 2. Secara Praktis

Secara praktis melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak bank sendiri dan masyarakat luas terkait dengan penilaian nasabah non muslim untuk menabung di Bank Syariah.

#### E. PenelitianRelevan

Berdasarkan penelitian terdahulu ,maka dapat dikembangkan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Purwaningsi program tudi Perbankan Syaariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2016 yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Perbankkan Syariah". Penelitian ini memfokuskan pada alasan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim ialah faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Hal ini menunjukkan kesamaan dengan peneliti bahwasannya untuk penelitian yang dilakukan baik dari peneliti terdahulu dengan peneliti sendiri sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim, sedangkan yang menjadi perbedaan disini adalah bahwa peneliti terdahulu membahas tentang faktor nasabah non muslim untuk menggunakan jasa perbankan

- syariah, dan peneliti sendiri membahas tentang faktor nasabah non muslim untuk menabung di bank syariah.<sup>13</sup>
- 2. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Jalaludin Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon tahun 2013 yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah Cabang Cirebon". Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh nasabah menabung di Bank Syariah, nasabah disini difokuskan kepada nasabah muslim, sedangkan peneliti disini meneliti tentang nasabah non muslim.<sup>14</sup>
- 3. Penelitian yang dilakukan oleh Benni Sanjaya program studi Ekonomi Pembangunan Universitas Negeri Malang tahun 2016 yang berjudul "Analisis Sikap dan Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank BRI Syariah KCP Lawang". Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi minat menabung adalah faktor agama dan juga dorongan kesetujuan dari keluarga. Selain itu dapat melihat seberapa banyak minat nasabah serta melihat berbagai karakteristik nasabah maupun calon nasabah. Hal ini akan bermanfaat untuk mengoreksi dari kinerja dari bank tersebut. 15

13 Dian Purwaningsih, AnalisisFaktor-Faktor Yang MempengaruhiMinatNasabahNon MuslimDalamMenggunakanJasaPerbankanSyariah di Bank Syariah Wilayah Tangerang Selatan

<sup>14</sup> Imam Jalaludin, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank BRI SyariahCabang Cirebon 2013

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup>Benny Sanjaya, Analisis Sikap dan Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank BRI Syariah KCP Lawang 2016

#### **BAB II**

#### LANDASAN TEORI

#### A. Minat Nasabah

## 1. Pengertian Minat Nasabah

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. 16 Minat adalah keinginan kebutuhan manusia yang dibentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang. 17 Abdul rahman Shaleh mdan Muhbib Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itudisertai dengan perasaan senang. 18

Sedangkan menurut Andi Mappiare, deinisi minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>19</sup>

Minat merupakan sumber motivasi diri untuk mendorong seseorang mendapatkan sesuatu yang diinginkannya, namun minat tidak bersifat permanen.Hal ini terjadi karena minat atau keinginan manusia yang selalu berubah-ubah setiap harinya sesuai dengan keadaan sekarang.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Poerwadaminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka. Edisi III, 2006), h. 769

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2011), h.18

 $<sup>^{18}</sup>$  Abdul Rahman Shaleh dan Muhbib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Prespektif Islam)*, (Jakarta:Prenada Media,2004), h.263

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Andi Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian dan Pendidikan*, (Surabaya: Usana Offset Printing, 1994), h.62

Nasabah disini adalah nasabah debitur, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan berdasarkan perjanjian bank dengan sasabah yang bersangkutan.<sup>20</sup> Nasabah adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>21</sup>

Jadi, nasabah adalah orang yang paling penting di dalam dunia perbankan. Nasabah tidak bergantung pada bank, tetapi bank yang bergantung dengan nasabah. Jika bank dapat merebut hati nasabah, maka bank akan diuntungkan dengan adanya peningkatan dana yang diterima dari masyarakat.

Menurut Komarudin, minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa kertertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyuruh, minat beli merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli yang umumnya dilakukan oleh konsumen yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.<sup>22</sup>

Minat nasabah adalah sumber motivasi yang mendorong seseorang sebagai nasabah untuk melakukan apa yang ingin dilakukan ketika bebas

Eti rochaety dan Ratiih Tresnati, Kamus Istilah Ekonomi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 257

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Heri Sudarsono dan Priyonggo Suseno, *Istilah-istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 97

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Grafindo, 1994),hlm 94

memilih, ketika seseorang menilai bahwa sesuatu bisa bermanfaat, maka bisa menjadi berminat, kemudian hal tersebut bisa mendatangkan kepuasan, ketika kepuasan menurun maka minatnya juga bisa menurun. Sehingga minat tidak bersifat permanen, tetapi minat bersifat sementara atau dapat berubah-ubah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah motivasi nasabah untuk melakukan atau menilai suatu produk dalam bank sehingga mendatangkan kepuasan.

#### B. Teori Perilaku Konsumen

# 1. Pengertian Perilaku Konsumen

Istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan porduk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhannya.<sup>23</sup>Menurut Engel perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsian, dan penghabisan produk atau jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini.24 Menurut Solomon, perilaku konsumen mempelajari mengenai segala hal tentang bagaimana proses yang terjadi pada saat konsumen memilih, membeli, menggunakan atau membuang suatu produk jasa, ide ataupun pengalaman untuk memuaskan

<sup>24</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), h. 7

Donny Juni Priansa, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), h. 61

kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri.<sup>25</sup> Schiffman dan Kanuk mendefinisikan perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.<sup>26</sup>

Dalam ilmu ekonomi mikro, konsumen adalah seseorang atau kelompok yang melakukan serangkaian kegiatan konsumsi barang atau jasa.Pengertian konsumen menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>27</sup>

# 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan yaitu, faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal yaitu terdiri dari faktor psikologis dan faktor pribadi.

#### 1) Faktor Psikologis

Dalam faktor ini mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, dan sikap. <sup>28</sup>Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam situasi dan kondisi tertentu secara

<sup>26</sup> Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku K*onsumen ,.h 7

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Donny Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*,.h. 62

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Alih Bahasa David Octarevia, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) h.7

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) h.25

konsisten.Sikap mempengaruhi kepercayaan, dan kepercayaan mempengaruhi sikap. Kepribadian merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen .Kepribadian adalah pola individu untuk merespon stimulus muncul dari yang lingkungannya. Termasuk di dalam kepribadian adalah opini, minat dan prakarsa. Pembelajaran berdampak pada adanya perubahan seorang individu/konsumen dikatakan belajar jika ada perubahan kearah yang lebih baik dalam tiga aspek (kognitif,afektif dan psikomotor) yang bersifat relative permanen. Konsumen akan belajar setelah mendapat pengalaman orang lain. Setelah membeli dan mengonsumsi produk, konsumen akan merasa puas atau tidak puas. Jika puas, konsumen akan melakukan pembelian ulang di lain waktu. Sebaliknya, jika tidak puas, konsumen tidak akan melakukan pembelian di lain waktu. Dalam faktor psikologis ini dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu:<sup>29</sup>

# 1) Motivasi

Konsumen memilikki banyak kebutuhan. Beberapa kebutuhan tersebut bersifat biogenic, yaitu kebutuhan tersebut muncul dari tekanan biologis, seperti lapar, haus, tidak nyaman, sedangkan yang lainnya bersifat psychogenic, yaitu kebutuhan

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup>Donny Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*,.h. 86

yang muncul dari tekanan psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok. <sup>30</sup>

Kebutuhan akan menjadi motif jika ia didorong mencapai level intensitas yang memadai. Motif adalah kebutuhan yang mendorong konsumen untuk bertindak.Setiap konsumen memiliki motivasi yang berbeda karena mereka memiliki keinginan yang berbeda-beda.

#### 2) Persepsi

Konsumen yang termotivasi siap bertindak. Bagaimana tindakan sebenarnya konsumen yang termotivasi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh konsumen untuk memilih, mengorganisasi atau menginterprestasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, namun juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu konsumen tersebut. 31 Persepsi konsumen terhadap promosi suatu produk barang atau jasa tidak dianggap selamanya benar, karena konsumen masih mempersepsikan bahwa promosi tersebut dianggap berlebihan.

 $^{30}$ Sudaryono, <br/> Perilaku Konsumen dalam Prespektif Pemasaran,<br/>(Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), h.170

<sup>31</sup>Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*,(Bandung: Alfabeta CV,2013), h 66

# 3) Pembelajaran

Pembelajaran meliputi perubahan perilaku konsumen dari pengalaman. Sebagian besar perilaku yang timbul manusia adalah hasil belajar.Pembelajartan dihasilkan melalui perpaduan antara pendorong rangsangan, isyarat bertindak, tanggapan, dan penguatan.Pendorong adalah rangsangan internal yang kuat dan mendorong tindakan.Isyarat adlaah rangsangan kecil yang menentukan kapan, dimana, dan bagaimana tanggapan seserang.Teori pembelajaran mengajarkan para pemasar bahwa mereka dapat membangun permintaan atas sebuah produk dengan mengaitkannya kepada dorongan atau motivasi, dan memberikan penguatan yang positif.<sup>32</sup>

# 4) Keyakinan dan Sikap

Melalui bertindak dan belajar, konsumen mendapatkan keyakinan dan sikap.Keduanya kemudian mempengaruhi perilaku pemnbelian mereka.

# a) Keyakinan (Belief)

Gambaran pemikiran yang dianut konsumen tentang gambaran sesuatu. Keyakinan konsumen tentang produk atau merek mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Keyakinan mungkin berdasarkan pengetahuan dan pendapat. Kesemuanya

.

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup>*Ibid.* h 74

itu mungkin atau tidak mungkin mengandung factor emosional.<sup>33</sup>Tentu saja, perusahaan sangat tertarik pada keyakinan yang ada dalam pikiran konsumen tentang produk yang mereka hasilkan. Keyakinan tersebut membentuk citra merek di benak konsumen, dimana konsumen akan bertindak berdasarkan citra tersebut. Jika beberapa keyakinan keliru dan menghambat pembelian, maka perusahaan akan meluncurkan kampanye untuk mengoreksi keyakinan-keyakinan tersebut.

Bagi perusahaan dengan skala pemasaran global, fakta bahwa konsumen sering mempertahankan keyakinan yang mudah dilihat tentang merek atau produk berdasarkan negara asal mereka, merupakan hal yang paling untuk diperhatikan.

#### 1) Sikap (Attitude)

Sikap adalah evaluasi, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dan bertahan lama dari konsumen terhadap suatu obyek atau gagasan. 34 Jadi, perusahaan sebaliknya menyesuaikan produk yang dihasilkannya dengan sikap yang telah ada daripada berusaha untuk mengubah sikap konsumen. Tentu saja terdapat beberapa pengecualian, dimana biaya besar untuk mengubah sikap konsumen akan memberikan hasil.

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> Donny Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, h. 87

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup>*Ibid*, h 87

#### 2) Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik pribadi tersebut meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian, dan konsep diri pembeli.<sup>35</sup>

#### a) Usia dan tahap Siklus Hidup

Konsumen mengkonsumsi produk yang berbeda-beda sepanjang hidupnya.Konsumsi juga dibentuk oleh siklus hidup keluarga.Perusahaan sering memilih kelompok-kelompok berdasarkan siklus hidup sebagai pasar sasaran mereka.Namun, rumah tangga yang menjadi sasaran tidak selalu berdasarkan konsep atas keluarga.

#### b) Pekerjaan dan Lingkungan Ekonomi

Pekerjaan konsumen juga mempengaruhi pola konsumsinya.Perusahaan pada umumnya berusaha mengidentifikasi kelompok profesi yang memiliki minat di atas rata-rata atas produk mereka.Perusahaan bahkan dapat mengkhususkan produknya untuk kelompok profesi tertentu.<sup>36</sup>

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang, misalnya penghasilan yang dapat dibelanjakan (level,kestabilan, pola waktu), tabungan, dan aktiva termasuk

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Donny Juni Priansa, Perilaku Konsumen,. h. 84

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup>*Ibid* h 84

persentase aktiva yang lancar/likuid), utang, kemampuan untuk meminjam, dan sikap terhadap belanja atau menabung.<sup>37</sup>

Perusahaan yang peka terhadap harga terus-menerus memperhatikan kecenderungan penghasilan pribadi, tabungan dan tingkat suku bunga. Jika indicator ekonomi menandakan resesi, maka perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk merancang ulang, melakukan penempatan ulang, dan menerapkan kembali harga produk sehingga perusahaan dapat terus menerus menawarkan nilai ke konsumen sasaran.

# c) Gaya Hidup

Konsumen yang berasal dari sub budaya, kelas sosial, dan pekerjaan yang sama dapat memiliki gaya hidup yang berbeda. Gaya hidup adalah pola seserang di dunia yang terungkap pada aktivitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri konsumen yang berinteraksi dengan lingkungannya. Perusahaan mencari hubunganantara produk mereka dan kelompok gaya hidup. Dengan demikian, perusahaan dapat dengan lebih jelas mengarahkan mereknya ke gaya hidup orang yang berprestasi.

#### d) Kepribadian dan Konsep Diri

Konsumen memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda mempengaruhi perilaku pembeliannya.Kepribadian adalah ciri

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Dr H Sudaryono, *Perilaku Konsumen*,.h 104

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Donny Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* ..h. 85

bawaan psikologi manusia yang menghasilkan tanggapan yang relative konsisten dan bertahan lama terhadap rangsangan lingkungannya.Kepribadian biasanya digambartkan dengan menggunakan cirri bawaan seperti kepercayaan diri, dominasi, otonomi, kehormatan, kemampuan bersosialisasi, pertahanan diri, dan kemampuan beradaptasi.<sup>39</sup>

Kepribadian dapat menjadi variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen, asalkan jenis kepribadian tersebut dapat diklasifikasikan dengan akurat asalkan terdapat korelasi yang kuat antar jenis kepribadian tertentu dengan pilihan produk atau merkgagasannya adalah bahwa juga mempunyai kepribadian, bahwa mungkin memilih merek yang kepribadiannya sesuai dengan kepribadian dirinya.

Konsep diri atau sering disebut dengan citra pribadi merupakan bagian dari kepribadian konsumen. Pemasar berusaha mengembangkan citra merek yang sesuai dengan citra pribadi konsumen. Mungkin saja konsep diri aktual konsumen (bagaimana ia memandang dirinya) konsep diri mana yang mau dipuaskannya dalam melakukan suatu pembelian.

#### b. Faktor Eksternal yaitu terdiri dari faktor situasional dan faktor sosial

#### 1. Faktor Situasional

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Sudaryono, *Perilaku Konsumen*,.h 30

Faktor situasional mencakup keadaan sarana dan prasarana tempat belanja, waktu berbelanja, penggunaan produk dan kondisi saat pembelian. 40 Keadaan sarana dan prasarana tempat belanja mencakup tempat parkir, gedungm, eksterior dan interior toko, pendingin udara, penerangan, tempat ibadah dan sebagainya. Kondisi saat pembelian produk adalah sehat, senang, sedih, keceewa, atau sakit hati. Kondisi konsumen saat melakukan pembelian akan mempengaruhi pembuatan keputusan konsumen.

#### 2. Faktor Sosial

Faktor sosial mencakup undang-undang/peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial, dan budaya.<sup>41</sup>

- a) Sebelum memutuskan akan membeli produk, konsumen akanmempertimbangkan apakah pembelian produk tersebut diperbolehkan atau tidak dalam aturan/undang-undang yang berlaku. Jika diperbolehkan, konsumen akan melakukan pembelian. Namun jika dilarang oleh undang-undang atau peraturan daerah,regional,nasional, bahkan internasional, konsumen tidak akan melakukan pembelian.
- b) Keluarga terdiri atas ayah, ibu, dan anak. Anak yang baik tertentu akan melakukan pembelian produk jika ayah atau ibunya menyetujui.

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen,*.h 25

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Donny Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*,.h. 83

- c) Untuk kelompok referensi, contohnya kelompok referensi untuk ibu-ibu (kelompok pengajian, PKK, dan arisan), remaja (kelompok boy band, girl band, tim bola basket dan tim bola terkenal) dan bapak-bapak (kelompok penggemar motor, kelompok penggila bola, dan kelompok pecinta ikan, burung)
- d) Untuk kelas sosial yang ada dimasyarakat, contohnya kelas atas atau menengah dan bawah.
- e) Untuk budaya atau subbudaya, contohnya suku Sunda, Jawa, Batak, Madura. Tiap suku/etnis mempunyai budaya/subbudaya yang berbeda.<sup>42</sup>

# C. Pengertian Menabung

Menabung berarti menyisihkan sebagian uang yang kita miliki untuk disimpan. Menabung sangat dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seseorang telah mempersiapkan diri untuk pelaksanaan dimasa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik. yaitu dijelaskan pada Q.S Al-Baqarah 266:

كُهُ الْأَنْهَ الْأَلْمَ اللَّهُ الللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللّهُ اللّهُ الللّهُ اللّهُ الللّهُ الللللّهُ اللللّهُ اللّهُ اللللّهُ الللللّهُ الللللّهُ الللللّهُ الللللّهُ الللّهُ الللللّهُ الل

\_\_\_

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku K*onsumen,,h 24

Artinya: "Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingimempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; Dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang Dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepada kamu supaya kamu memikirkannya" (Q.S Al-Baqarah: 266).

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kita tidak akan mengetahui kejadian yang akan mendatang, oleh karena itu harus mempersiapkan masa depan dari keturunan dari segi iman dan ketakwaan maupun dari segi perekonomian harus direncanakan dari sekarang.

Menabung merupakan salah satu cara untuk mengelola uang. Menabung yang paling mudah adalah dirumah karena dapat dilakukan setiap waktu. Akan tetapi, menabung dirumah tidak ada jaminan keamanan. Kadang kita tergoda untuk mengambil uang tabungan sedikit demi sedikit untuk kebutuhan sesaat. Akhirnya uang yang kita tabung pun habis, menabung juga dapat dilakukan di sekolah. Biasanya dikoordinasikan oleh guru kelas. Setiap siswa dapat menyisihkan sisa uang sakunya untuk ditabung. Menabung di sekolah banyak manfaatnya. Siswa dapat mengambil yang tabungannya sewaktu-waktu jika diperlukan. Siswa dapat mengambil uang tabungannya pada akhir tahun untuk kegiatan sekolahnya.

Menabung yang paling aman dapat dilakukan oleh bank, baik bank milik pemerintah maupun swasta.Cara menyetor dan mengambil uang

 $<sup>^{43}\</sup>mathrm{Departemen}$  Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: CV. Diponegoro, 2015), h.45

tabungan di bank juga sangat mudah.Kita cukup datang ke bank sambil membawa buku tabungan, kemudian mengisi formulir setoran atau penarikan.

Bank syariah memberikan produk menabung atau istilah lain yaitu wadi'ah. Secara bahasa, wadiah adalah barang yang diletakkan atau diserahkan kepada orang lain untuk dijaga. Pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) mendefinisikan wadi'ah:

Wadi'ah adalah penitipan dana antara pihak pemilik dana denganpihak penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut.<sup>44</sup> Berikut adalah landasan hukum wadiah yaitu pada Q.S An-Nisa 58:

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" (QS. An-Nisa: 58).<sup>45</sup>

Al-Wadiah merupakan titipan atau simpanan pada Bank Syariah.

Prinsip al-wadiah ini merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain,

 $<sup>^{\</sup>rm 44}$ Imam Mustofa,<br/>Fiqh Muamalah Kontemporer, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), h. 180

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup>Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, 87

baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.<sup>46</sup>

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional yang mengatur tentang akad wadi"ah terdapat pada Fatwa DSN No:02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan, sebagai berikut:

- 1. Bersifat simpanan,
- 2. Simpanan bisa diambil kapan saja (on call) atau berdasarkan kesepakatan,
- 3. Tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian (*athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Jadi tabungan/simpanan wadi'ah merupakan tabungan yang dapat ditarik setiap saat.<sup>47</sup>

Bank syariah memberikan bonus kepada nasabah yang memiliki produk berupa tabungan wadi'ah.Besarnya bonus yang diterima oleh nasabah penabung tidak boleh ditentukan di awal akad, melainkan sepenuhnya diserahkan kepada kebijaksanaan bank syariah yang bersangkutan. Alam bah dalam hal ini tidak menanggung resiko kerugian dan uangnya dapat diambil sewaktu-waktu secara utuh setelah dikurangi biaya administrasi yang telah ditentukan oleh bank. Pada pelaksanaannya, wadi'ah terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Wadi'ah yad al-amanah

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), h. 166

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: P3EI Press, 2008), h. 397

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007), h. 92

Wadi"ah yad al-amanah adalah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang/uang yang dititipkan dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan/kerusakan barang/uang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan.<sup>49</sup>

Pihak yang menitipkan dana ini akan memberikan kontribusi untuk pihak penerima titipan sebagai biaya penitipan.

2. Wadi'ah yad adh-dhamanah

Wadi'ah yad adh-dhamanah adalah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan berang/uang titipan dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan.<sup>50</sup>

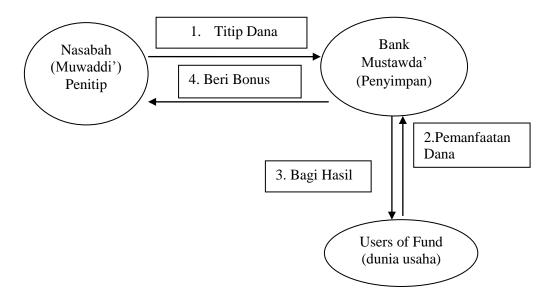
Pada prinsip transaksi ini, pihak yang menitipkan barang/uang tidak perlu mengeluarkan biaya, bahkan atas kebijakan pihak yang menerima titipan, pihak yang menitipkan dapat memperoleh manfaat berupa bonus atau hadiah.Dengan konsep al-wadi"ah yad dhamanah, pihak yang menerima titipan boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang

<sup>50</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), h. 35

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Sunarto Zulkifli, Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), h. 34

yang dititipkan. Tentunya, pihak bank dalam hal ini mendapatkan bagi hasil dari pengguna dana. Bank dapat memberikan insentif kepada penitip dalam bentuk bonus.

Skema al-Wadi'ah Yad adh-Dhamanah



#### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Sifat Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu object tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>51</sup> Tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

Sedangkan model penelitian ini adalah kualitatif yaitu sumber penelitian yang berusaha mengungkapkan fenomena holistic dengan cara mendeskripsikan melalui bahasa non-numerik dalam konteks paradigm ilmiah. Misalnya perilaku, persepsi, motifasi dan tindakan.<sup>52</sup>

Bentuk data yang akan digunakan oleh penulis bukan berbentuk bilangan, angka atau nilai yang biasanya dianalisis dengen perhitungan matematik/statistik.

Penulis akan mengunkapkan fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan, memaparkan, menggambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujud dengan nomor atau angka.

-

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup>SumadiSuryabrata, *MetodelogiPenelitian*, (Jakarta: PT. RajagrafindoPersada, 2011), h.

<sup>80</sup>  $$^{52}\rm{Sugiyono},~MetodePenelitianKuantitatif,~Kualitatif~Dan~R~\&~D,~(Bandung: Alfabeta, 2009)~h.~9$ 

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang faktor yang sangat mempengaruhi nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung.

#### 2. Sifat Penelitian

Penelitian yang akan penulis gunakan ini adalah penelitian yang bersifat penelitian deskriptif karena bertujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Penelitian deskriptif adalah "penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian." Dan dalam hal ini penelitiannya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan kejadian sesuatu yang diteliti. Maka dalam penelitian ini lebih menekankan pada pandangan mengenai gambaran peristiwa yang dibentuk oleh kata-kata secara ilmiah. Jadi penelitian deskriptif adalah penelitian yang menerangkan tentang kejadian keadaan atau kenyataan perilaku manusia, memotifasi serta memberikan gambaran bagi semua pihak yang membutuhkan serta penelitian yang berusaha melihat makna yang terkandung dibalik objek penelitian.<sup>53</sup>

## **B.** Sumber Data

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup>Masyhuri Dan M. Zainuddin, *MetodelogiPenelitianPendekatanPraktis Dan Aplikatif*, (Bandung: PT. ReflikaAdaitama, 2011) h. 20

Sumber data adalah sumber-sumber yang dimungkinkan seorang peneliti mendapatkan sejumlah informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian.<sup>54</sup>

Data merupakan kumpulan bahan keterangan dari hasil pencatatan peneliti baik berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi. Adapun sumber yang penulis gunakan dalam menyusun proposal ini adalah:

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber utama atau aslinya. Atau dengan kata lain sumber data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknis responden atau dapat dikatakan juga data yang berhubungan langsung.<sup>55</sup>

Data yang dimaksud adalah data yang berhubungan langsung dengan kerjasama akademisi dan praktisi dalam mencetak sumber daya insani di Bank Syariah. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian langsung di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah satu orang Manager Operasional dan lima nasabah non muslim di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung.

107 <sup>55</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tugas Bisni*s, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), h.42

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup>Mukhtar, Metode Praktis Penelitian Desriptif Kualitatif, (Jakarta: Referansi, 2013) h.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua sesudah sumber data primer.<sup>56</sup> Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diteliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Data sekunder diperoleh dengan bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi atau berasal dari bahan kepustakaan.<sup>57</sup>

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tekhnik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada respondan secara langsung.<sup>58</sup>Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan adalah membuat pertanyaan-pertanyaan sebelum dilakukan wawancara.

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2010), 129.

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 88.

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup>Victirianus, Aries Siswanto, *Strategi Dan Langkah-LangkahPenelitian*, (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2012), h.58

Wawancara ini dilakukan dengan Ibu Wiwik Kurniawati selaku Manager Operasional di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung dan lima nasabah non muslim, yaitu Koko D, Koko R, Koko E, Ibu N dan Cik H di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung.

#### 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang dipakai untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis/dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang jumlah kepala keluarga, jumlah orang yang menggunakan bank serta jumlah orang yang samasekalitidakmenggunakan bank syariah maupun bank konvensional. Selain itu juga mengetahui faktor apa yang sangat mempengaruhi minat nasabah non muslim untukm enabung di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung.

#### 3. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dengan pencatatan sistematik fenomena yang diselidiki.<sup>59</sup> Metode ini digunakan oleh penulis untuk mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup>Sutrisno, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003),h. 73.

gejala yang diselidiki. Data observasi diambil dari pengamatan penelitian terhadap lokasi penelitian, adapun hal-hal yang diobservasi, yaitu mengamati nasabah non muslim untuk bertransaksi.

#### D. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data menggunakan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dihasilkan oleh sebuah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif menempatkan data sebagai titik sentral di dalam penelitian. Penempatan ini membuat proses penelitian kualitatif sepenuhnya mengandalkan pada dinamika dan variasi data. Peneliti harus menyediakan banyak kesempatan untuk melakukan revisi dalam setiap tahapan yang dilalui. Proses ini menjadikan penelitian kualitatif memiliki pola yang *Cyclical* (berulang). Dengan mengandalkan pada pola yang induktif, maka dapat digambarkan bahwa penelitian kualitatif memfokuskan pada data yang terkumpul dan mengandalkan pada data yang diolah dan dianalisis, untuk kemudian terfokus pada terbentuknya sebuah kesimpulan atau teori. 60

Data yang diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung akan diolah menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian, analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan cara berfikir induktif, sehingga

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup>LilikAslichati et al., *MetodePenelitianSosial*, Cet. 5, Ed. 1 (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 8-21.

peneliti mengetahui mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung.

# BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

# A. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

# Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRIsyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRIsyariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRIsyariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRIsyariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan.Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRIsyariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna

biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT Bank BRIsyariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank BRIsyariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRIsyariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRIsyariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRIsyariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRIsyariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRIsyariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumer berdasarkan prinsip Syariah.<sup>61</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup> Dokumentasi Sejarah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung

# 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

### a. Visi BRIsyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

#### b. Misi BRIsyariah

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

## 3. Produk Tabungan Faedah Bank BRI Syariah

Deskripsi Produk

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

a) Akad

Wadi'ah yad dhamanah

- b) Fasilitas / Keunggulan FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah)
  - 1) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-

- 2) Gratis biaya administrasi bulanan
- 3) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan
- RINGAN biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima\*)
- RINGAN biaya transfer melalui jaringan ATM BRI,
   Bersama & Prima\*)
- 6) RINGAN biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama& Prima\*)
- 7) RINGAN biaya debit di jaringan EDC BRI & Prima\*)
- 8) Dilengkapi pula dengan berbagai fasilitas e-channel berupa SMSBanking/Mobile Banking, Internet Banking. \*) Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi e-channel
- c. Syarat dan Ketentuan

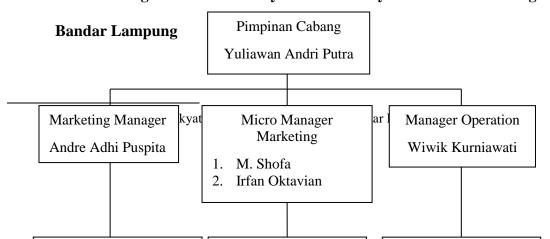
Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)

Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

- d. Fitur & Biaya
  - 1) Setoran awal minimum: Rp. 100.000,-
  - 2) Setoran selanjutnya minimum: Rp. 10.000,-
  - 3) Saldo mengendap minimum: Rp. 50.000,-
  - 4) Biaya administrasi bulanan tabungan : GRATIS
  - 5) Biaya administrasi bulanan kartu ATM : GRATIS
  - 6) Biaya penggantian buku tabungan karena habis : GRATIS

- 7) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak : Rp 5.000,-
- 8) Biaya pembuatan kartu ATM karena rusak/hilang: Rp 15.000,
- 9) Biaya jika saldo mengendap dibawah minimum : Rp 12.500,-/bulan
- 10) Biaya penutupan rekening: Rp 25.000,<sup>62</sup>

## 4. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang



# Gambar.1 Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar

Lampung

Keterangan:

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang Pembantu bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level Kantor Cabang Pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.

#### b. Marketing Manager

Marketing Manageradalah serangkaian proses yang dilakukan untuk memasarkan produk atau mengenalkan produk kepada masyarakat dengan berbagai cara, agar produk tersebut menjadi banyak diminati oleh masyarakat luas. Sehingga dalam hal ini pengertian marketing tidak hanya sebatas saat terjadi pemasaran, namun juga mengenai strategi yang digunakan, serta cara memberikan kepuasan kepada konsumen.

#### c. Micro Marketing Manager

Micro marketing atau pemasaran mikro merupakan menciptakan penawaran / layanan pada kelompok-kelompok konsumen. Seiring dengan perkembangan zaman, konsumenpun saat ini menjadi semakin kompleks dangan kebutuhan dan permintaan yang berbeda-beda satu sama lain sehingga perlu diterapkan pemasaran mikro. Manajer yang meletakkan orientasinya pada marketing melihat konsemen berbeda satu sama lainnya yang menyebabkan ia akan menerapkan micro marketing dalam pemasarannya.

## d. Manager Operasional

Manajemen Operasional secara umum adalah sebuah usaha pengelolaan secara maksimal dalam penggunaan berbagai faktor produksi, mulai dari sumber daya manusia (SDM), mesin, peralatan (tools), bahan mentah (raw material), dan faktor produksi lainnya dalam proses mengubahnya menjadi beragam produk barang atau jasa.

#### e. Account Officer

Berwenang melakukan proses marketing untuk segmen komersial khususnya giro dan deposito serta pembiayaan konsumtif. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumer dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

#### f. Micro Unit Head

Bertanggung jawab untuk melaksanakan dan memastikan bisnis mikro pada unit tersebut berjalan sesuai dengan target yang diberikan dan tidak melanggar *syariah comply*maupun P3 Mikro.

#### g. Branch Operation Supervisor

Berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan, transaksi operasional *customer service* dan *teller*, menyetujui atau otoritas transaksi layanan operasi *front liner* sesuai kewenangan.

#### h. Account Officer Micro

AOM bertugas untuk melakukan penjualan produk-produk mikro serta melakukan *pre-screening* untuk calon-calon nasabah sebelum dokumen-dokumen pembiayaan diberikan kepada UH untuk verifikasi lebih lanjut.

#### i. Customer Service

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasional layanan CS.

#### i. Teller

Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*. <sup>63</sup>

# B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk Menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Usaha

<sup>&</sup>lt;sup>63</sup>Wawancara dengan Bapak Yuliawan Andri Putra Selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung pada tanggal 26 Juni 2019

pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau disebut dengan kata lain riba.<sup>64</sup>

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Pendapat lain mengatakan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. 65

Persaingan yang tinggi saat ini ditandai dengan banyaknya produkproduk yang dikeluarkan oleh bank-bank dengan tujuan untuk memenuhi
kebutuhan nasabah disamping itu nilai suatu produk perbankan akan dapat
dirasakan oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk
tersebut jika dibanding dengan produk pada bank lain. Karakteristik sistem
perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang adil
memberikan alternative system perbankan yang saling menguntungkan bagi
masyarakat.Suatu sikap yang wajar ketika seorang nasabah menentukan atau
memilih bank mana yang dipilih yang pastinya memberikan efek positif
terhadap nasabah yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan juga
secara bersamaan.

<sup>64</sup> Dadan Mutaqqin, *Aspek Legal lembaga Keuangan Syariah Bank, LKM, Asuransi, dan Reasuransi,* (Yogyakarta : Safiria Insania Press, 2008), h. 14

-

<sup>&</sup>lt;sup>65</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008), h. 1

Bank Rakyat Indonesia Syariahadalah salah satu bank yang ada di Kota Bandar Lampung. Bank syariah juga memiliki berbagai macam pilihan produk yang dapat ditawarkan kepada calon nasabah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu adapula faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam mengambil keputusan untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim dalam mengambil keputusan untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahdiantaranya ada faktor internal dan faktor eksternal.Dalam faktor internal ada faktor psikologis dan faktor pribadi sedangkan dalam faktor eksternal terdapat faktor situasional dan faktor sosial.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah maka peneliti melakukan wawancara dengan Koko D, Koko R, Cik H, Ibu N, dan Koko E selaku nasabah non muslim Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Berikut adalah hasil wawancara dari nasabah non muslim:

Wawancara dengan Koko D, dia mengatakan bahwa mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung ini dari temannya, dan pelayanannya memuaskan serta tempatnya yang nyaman. Produk yang ditawarkan pun bervariasi, namun ia memilih tabungan faedah karena bebas

<sup>66</sup> Donny Juni Priansa, Perilaku Konsumen, h. 62

biaya admin. Pendapat Koko D tentang bunga/riba adalah tidak diperbolehkan.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koko D, ternyata data dari lapangan menunjukkan bahwasannya faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahadalah faktor sosial dan faktor situasional, sama halnya seperti dengan teori sebelumnya bahwasannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan Koko D yang mendapatkan informasi dari temannya, ini menunjukkan bahwa adanya faktor sosial yang mempengaruhi Koko D untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Selain itu adapula pernyataan yang menyatakan bahwa adanya faktor situasional yaitu tentang pelayanan yang memuaskan dan tempat yang nyaman. Kemudian nasabah mengatakan bahwa mengetahui tentang keberadaan bunga atau riba itu tidak diperbolehkan,hal ini menunjukkan bahwa nasabah juga dipengaruhi oleh faktor internal yaitu faktor psikologis dimana pada bagian keyakinan, nasabah yakin bahwa bunga/riba itu tidak diperbolehkan.

Wawancara dengan Koko R, dia mengatakan bahwa mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariahitu dari temannya dan pendapatnya tentang Bank Rakyat Indonesia Syariahialah pegawainya yang ramah dan tempatnya juga nyaman. Ia tertarik menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung karena temannya menabung di bank tersebut. Dia memilih tabungan faedah karena bebas biaya admin bulanan. Pendapat Koko

 $<sup>^{67}</sup>$ Wawancara dengan Koko D<br/> Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Jum'<br/>at 28 Juni 2019

R tentang bunga/riba ialah dilarang, dia mengatakan bahwa ada aturan yang disebutkan tentang larangan riba dalam kitab yang dianutnya.<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara diatas disebutkan bahwa Koko R menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahkarena teman-teman beliau juga menabung, dan karena pelayanannya yang nyaman. Hal ini berarti semua faktor itu mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Pertama adalah faktor internal terdapat faktor psikologis yang dimana nasabah menyatakan tidak diperbolehkan riba/bunga berdasarkan kitab suci yang dianut oleh nasabah. Kemudian ada faktor eksternal yaitu faktor situasional, dimana pada pernyataan nasabah itu menabung karena produk, dan sistem operasionalnya sudah bagus dan adapula faktor sosial yaitu nasabah mengetahui bank tersebut melalui temannya.

Selain itu alasan Koko R menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung ialah karena produk dari bank tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan Koko R.. Semua faktor itu adalah faktor internal dan faktor eksternal. Dalam faktor internal terdapat pernyataan dia yang mengatakan bahwa ia mengetahui aturan tentang buga/riba itu dilarang oleh agama.

Wawancara dengan Koko E, dia mengatakan bahwa mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariahkarena lokasinya berdekatan dengan toko yang ia miliki. Dia menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahsudah kurang lebih 2

<sup>&</sup>lt;sup>68</sup>Wawancara dengan Koko R Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Sabtu 29 Juni 2019

tahun. Dia mengatakan bahwa pelayanan yang memuaskan. Ia tertarik menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahkarena ia melihat banyak nasabah yang sering ke bank tersebut. Koko E memilih produk tabungan faedah karena bebas biaya admin dan tidak kalah dengan bank umum, ia juga mengatakan bahwa bunga/riba itu haram, dulu dia pernah menabung di bank biasa bukan syariah dan sekarang ia pindah ke Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Keluarga dan teman Koko E juga ada yang menabung di Bank BRI Syariah. <sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas telah jelas bahwa Koko E menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahitu karena keinginan beliau sendiri atau karena faktor pribadi dan juga terdapat faktor sosial dan situasional. Dalam faktor situasional ini disebutkanbahwa nasabah menabung di bank tersebut karena lokasinya berdekatan dengan toko nasabah. Kemudian adapula faktor internal,pada faktor pribadi yaitu bahwa nasabah berkeinginan sendiri untuk menabung di bank tersebut tanpa ada saran dari teman ataupun saudara dari nasabah dan adapula faktor psikologis dimana nasabah menyatakan bahwa riba/bunga itu haram dan nasabah dulu menabung di bank konvensional jadi nasabah melakukan pembelajaran pada setiap produk tabungan dari bank yang ia gunakan. Kemudian adapula faktor lainnya yaitu faktor sosial yaitu nasabah sering melihat banyak nasabah lainnya yang ada di bank tersebut.

 $<sup>^{69} \</sup>rm Wawancara$ dengan Koko E Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Jum;at, 28 Juni 2019

Wawancara dengan Ibu N, dia mengatakan bahwa mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariahdari saudaranya. Pendapat dia tentang Bank Rakyat Indonesia Syariahialah baik dan bagus, namun jika ia bertransaksi bersamaan dengan anak-anak sekolah yang membayar uang spp, pelayanan teller agak sedikit lama. Dia tertarik menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariahkarena ajakan saudara saya yang mengatakan bahwa pelayanannya memuaskan dan ia sudah membuktikannya. Ibu N memilih produk tabungan faedah karena bebas biaya admin. Dia juga mengatakan bahwa bunga/riba itu haram.<sup>70</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu N diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Ibu N ini adalah faktor sosial dan faktor situasional.Dalam faktor sosial dapat diketahui bahwa nasabah mendapatkan informasi bank syariah ini saudaranya.Dan adapula faktor situasional yaitu pada pernyataan nasabah yang mengatakan bahwa pelayanannya enak dan produknya.

Wawancara dengan Cik H, dia mengatakan bahwa mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung karena disaat dia car free day di Tugu Adijaya. Dia mengunjungi stand Bank Rakyat Indonesia Syariahdan pegawainya ramah-ramah dan ia langsung tertarik menabung di Bank BRI Syariah, ia memilih tabungan faedah karena bebas biaya admin. Cik H juga mengatakan bahwa bunga/riba itu dilarang.<sup>71</sup>

 $^{70}\mbox{Wawancara}$ dengan Ibu N<br/> selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Jum'at 28 Juni<br/> 2019

<sup>71</sup> Wawancara dengan Cik Y Selaku Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Minggu 30 Juni 2019

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpukan bahwa faktor yang mempengaruhi Cik H adalah faktor psikologis.Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan nasabah bahwa dia sendiri yang berinisiatif sendiri untuk mengetahui Bank Rakyat Indonesia Syariahserta nasabah mengetahui tentang keberadaan bunga/riba itu dilarang oleh agama. Kemudian adapula faktor situasional yaitu dengan pernyataan bahwa nasabah menabung karena produk yang ditawarkan pihak bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Untuk mengetahui bagaimana nasabah dalam menentukan Bank Rakyat Indonesia Syariah untuk menjadi tempat menabung, teori yang dipelajari adalah mengenai model perilaku konsumen. Model perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari faktor pribadi dan psikologis. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari faktor situasional dan sosial. Berdasarkan penyesuaian dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini faktor eksternal yang digunakan adalah produk, pelayanan dan teman atau saudara sementara faktor internal yaitu psikologi.

Berdasarkan beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah non muslim tertarik menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung yaitu karena produk, pelayanan dan nasabah mengetahui tentang aturan riba/bunga menurut agama masing-masing serta kepercayaan nasabah pada bank syariah. Faktor pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah dalam memilih suatu bank, fasilitas yang

diberikan sudah memadai dan mudah dijangkau (diakses) oleh masyarakat. Faktor yang paling besar mempengaruhi keputusan masyarakat non muslim untuk menajdi nasbaah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung adalah:

- Banyakmya teman atau kerabat dari masyarakat non muslim yang menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor cabang Bandar Lampung, hal ini sesuai dengan teori yaitu pada faktor sosial yang menjelaskan bahwa nasabah dipengaruhi oleh kelompok sosial ataupun keluarga.
- Pelayanan yang baik dan produk yang sesuai dengan kebutuhan , hal ini sesuai dengan teori pada faktor situasional yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi ini disebabkan oleh pelayann, produk dan tempat.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Wiwik Kurniawati selaku Manager Operasional di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Beliau menyatakan bahwa jumlah nasabah non muslim pada tahun 2018 berjumlah 120 nasabah kemudian jenis produk tabungan yang paling diminati oleh nasabah non muslim ialah tabungan faedah, hal ini disebabkan pada produk ini bebas biaya admin bulanan. Sedangkan jumlah nasabah muslim pada tahun 2018 yaitu berjumlah Adapula hal lain yang melatarbelakangi nasabah non muslim untuk menabung di Bank

Rakyat Indonesia Syariah yaitu karena rekomendasi dari saudara ataupun teman dari nasabah itu sendiri.<sup>72</sup>

 $^{72}$  Wawancara dengan Ibu Wiwik Kurniawati selaku Manager Operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung, Jum'at 28 Juni 2019

#### **BAB V**

#### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat non muslim menjadi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung adalah faktor internal dan eksternal. Pada faktor eksternal terdapat faktor situasional dan sosial. Faktor situasional pada penelitian ini adalah masyarakat non muslim tertarik menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung karena produknya sesuai dengan kebutuhan mereka kemudian pelayanan dan tempat yang diberikan kepada nasabah juga memuaskan serta fasilitas yang menunjang bagi masyarakat non muslim ialah tidak adanya unsur riba, karena pada hasil wawancara, nasabah non muslim juga mengetahui bahwa bunga/riba itu memang dilarang oleh agama, tidak hanya agama Islam, namun juga berbagai agama lainnya. Sedangkan faktor sosial yang mempengaruhi minat nasabah non muslim ialah ajakan dari teman maupun saudara dari nasabah non muslim tersebut. Adapula faktor internal yaitu faktor psikologis, pada faktor ini nasabah yang benar-benar ingin menabung di bank syariah dengan kehendak sendiri.

#### B. Saran

- Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung harus lebih kreatif dan inovatif dengan mempromosikan dan mensosialisasikan lagi tentang pengetahuan definisi perbankan syariah lebih luas lagi kepada masyarakat khususnya masyarakat non muslim agar pasaran perbankan syariah lebih merata di masyarakat. Promosi ini dapat dilakukan dengan media online,TV dan media cetak serta marketing yang turun langsung kemasyarakat non muslim.
- Bank BRI Syariah bias menambah mesin ATM agar nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi dan bagi masyarakat luas mengetahui tentang keberadaan Bank BRI Syariah.
- Bank syariah perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen agar mereka merasa puas dan masyarakat tertarik untuk menabung di bank syariah.



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Nomor

: 2302/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018

18 Oktober 2018

Lampiran : -

Perihal

: Pembimbing Skripsi

#### Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, M.A.

2. Hermanita, M.M.

di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama

: Finka Agustia : 1502100053

NPM Fakultas

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan

: S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)

Judul

: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Untuk

Menabung Di Bank BRI Syariah KCP. Metro

#### Dengan ketentuan:

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

± 3/6 bagian.

c. Penutup

± 1/6 bagian.

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

TERIAN

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &

Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

#### OUTLINE

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK BRI SYARIAH KC BANDAR

LAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

#### BAB I PENDAHULUAN

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

#### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Minat Nasabah
  - 1. Pengertian Minat Nasabah
- B. Teori Perilaku Konsumen
  - 1. Pengertian Perilaku Konsumen

- 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen
- C. Pengertian Menabung

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

# BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - Sejarah dan Perkembangan Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - 2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - Produk Tabungan Faedah Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
- B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung

#### BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Juni 2019 Peneliti

Finka Agustia

NPM. 1502100053

Mengetahui,

Pembimbing I,

Pembimging II,

<u>Drs. H. M. Saleh, MA</u> NIP. 19650111 199303 1 001

NIP. 19730220 199903 2 001

#### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK BRI SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG

#### ALAT PENGUMPUL DATA

#### A. Wawancara

- Wawancara dengan Manager Operasional Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - a. Berapakah jumlah nasabah non muslim yang menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?
  - b. Apa jenis produk tabungan yang diminati oleh nasabah non muslim?
  - c. Apa kelebihan dari produk tersebut?
  - d. Hal apa saja yang melatar belakangi masyarakat non muslim menjadi nasabah Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?
- Wawancara dengan nasabah non muslim Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
  - a. Darimana Bapak/Ibu mengetahui Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?
  - b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?
  - c. Mengapa Bapak/Ibu tertarik untuk menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?

- d. Jenis tabungan apa yang Bapak/Ibu pilih di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung ?
- e. Keuntungan apa saja yang diperoleh Bapak/Ibu selama menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung?
- f. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sistem operasional di Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung ?
- g. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang bunga?
- h. Apakah saudara dan teman Bapak/Ibu ada yang menabung di Bank BRI Syariah KC Bandar lampung ?

#### B. Dokumentasi

- 1. Sejarah dan Perkembangan Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
- 2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung
- 3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Bandar Lampung

Metro, Juni 2019 Peneliti

Finka Agustia

NPM. 1502100053

Mengetahui,

Pembimbing I,

Pembimging II,

<u>Drs. H. M. Saleh, MA</u> NIP. 19650111 199303 1 001

NIP. 19730220 199903 2 001



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

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

Nomor

: 1665/In.28/D.1/TL.00/06/2019

Lampiran: -

Perihal

: IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,

Pimpinan Cabang BRI Syariah KC Instansi BRI Syariah KC Bandar

Lampung

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1664/In.28/D.1/TL.01/06/2019, tanggal 28 Juni 2019 atas nama saudara:

Nama

: FINKA AGUSTIA

NPM

: 1502100053

Semester

: 8 (Delapan)

Jurusan

: S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Instansi BRI Syariah KC Bandar Lampung, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK BRI SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 Juni 2019

Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA

NIP 19650111 199303 1 001 00



#### 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.tain@metrouniv.ac.id

# **SURAT TUGAS**Nomor: 1664/In.28/D.1/TL.01/06/2019

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

Nama

: FINKA AGUSTIA

NPM

: 1502100053

Semester

: 8 (Delapan)

Jurusan

: S1 Perbankan Syari`ah

Untuk:

- 1. Mengadakan observasi/survey di Instansi BRI Syariah KC Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM UNTUK MENABUNG DI BANK BRI SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG".
- 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Mengetahui,

Peiabat Setempa

da Tanggal : 28 Juni 2019

Dikeluarkan di : Metro

kan I.

650111 199303 1 001



Nomor: B. 2890 -KC-BDL/7/2019

Bandar Lampung, 7 Januari 2019

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung

Di-

Metro

Perihal: Jawaban Permohonan Izin Pra Survey

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Teriring salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmad, Taufik dan Hidayah NYA kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan amanah sehari-hari. Amin.

Sehubungan dengan Surat Nomor : B-2816/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2018, mengenai Permohonan Izin Pra Survey Mahasiswa/i IAIN Metro Lampung pada Bank BRIsyariah KC Bandar Lampung Kedaton, maka dengan ini Kami menyetujui permohonan tersebut. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:

No.	Nama Mahasiswa/i	NPM	Jurusan/Prodi	Fakultas
1	Finka Agustia	15023100053	S1 Perbankan Syari'ah	Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian perstujuan Izin Pra Survey ini Kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

PT BANK BRI SYARIAH TBK KC BANDAR LAMPUNG KEDATON on's 827 tal. M

Yuliwan Andri Putra Pemimpin Cabang



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

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa

: Finka Agustia

Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI

NPM

: 1502100053

Semester/TA

: VIII / 2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jun'nt 21/06/ 2019.	Portaili arti/tegemal algains s. L. 3, arz 48 elling sterjamethers.  Laguarin frotnote/Catator  Laguar	the the

Dosen Pembimbing I,

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



Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa

: Finka Agustia

Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI

**NPM** 

: 1502100053

Semester/TA

: VIII / 2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Salara/ 25/06/ 2019	Hal Yang Dibicarakan  V Sumber Data Sakuler Colot- her bouk - belong of hipdur when surges in his war  Warm, ear teleuther are Ys flest years & armore Ase Pools I - III, hayitles par taloper besituting	2. 20

Dosen Pembimbing I,

Drs. H.M Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa ybs,



#### **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)**

Jaian. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro TimurKota Metro Lampung 34111
Tclp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: <a href="https://www.mctrouniv.ac.id">www.mctrouniv.ac.id</a> lainmetro@metrouniv.ac.id

#### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NamaMahasiswa : Finka Agustia

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis

Islam (FEBI) / S1 PBS

NPM

: 1502100053

Semester/TA

: 8 (Delapan) / 2019

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	TandaTanganDosen
	(Kauris	· Ace Outline skripsi	WSO
	2119.	V Ace APD	
		Ace Outline skripsi ini. Ace APD Conjuther puth taking besitating.	the
		, mil	

Dosen Pembimbing I,

Drs. H.M Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,

NPM.1502100053



#### **KEMENTERIAN AGAMA**

## INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

Jalan, Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmuiyo Metro TimurKota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: \*\*\* metrouniv.ac.id Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NamaMahasiswa : Finka Agustia

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) / S1 PBS

NPM

: 1502100053

Semester/TA

: 8 (Delapan) / 2019

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	TandaTanganDosen
	Junist	V Tambal Perdispri Produk Bount 16	4
	2219	Lagtagii.	W)
	Serin 08/09/	Mee with Si Munggosyes Ko	4
	2019		

Dosen Pembimbing I,

<u>Drs. H.M Saleh, MA</u> NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,



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

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Finka Agustia

Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI

**NPM** 

: 1502100053

Semester/TA

: VIII / 2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 17/2019_	Partie Penyatara / Data de pulsal Barch. Bellus ods Misubul. Yo nan muslin. (di LBM).	Solders
		tungtom tenjo tentog læputusen. ægur penelitian tali melebur.	
2	. Rabu, 19/2019	ACC BAB I S/d III Rendalaiman Slerpsi Lauputean la pon I.	J1329.

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

NPM. 1502100053



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

## FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Finka Agustia

Jurusan/Fakultas: S1 PBS / FEBI

**NPM** 

: 1502100053

Semester/TA

: VIII / 2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu.	ACC out line	ABIN.
	Rabur. 26 juni 19	ACC out line ACC April	aldug.

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

NIP. 19730220 199903 2 001

#### **KEMENTERIAN AGAMA**



#### INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

Jalan. Kt. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro TimurKota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: \*\*\* metrouniv ac al Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NamaMahasiswa : Finka Agustia

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis

Islam (FEBI) / S1 PBS

**NPM** 

: 1502100053

Semester/TA

: 8 (Delapan) / 2019

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	TandaTanganDosen
		ton -D App - D.  Analisis -D Keship  Wan  Retbailin alvalisis,  cumulists his san  son husi ware  App -D-teon	The state of the s
2		Redsain Kehrpulan Selvai dan Cæfreten pardidning	All .

Dosen Pembimbing II,

Hermanita, SE., MM

NIP. 19730220 199903 2 001

MahasiswaYbs,



Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Finka Agustia

Jurusan/Fakultas: S1 PBS / FEBI

NPM

: 1502100053

Semester/TA

: VIII / 2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4 Juis 19	Laugurkan Ke Keuhubing. I.	Aller.

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Hermanita, SE.,MM NIP. 19730220 199903 2 001

#### DOKUMENTASI







#### RIWAYAT HIDUP



Finka Agustia lahir pada tanggal 10 Agustus 1997 di Kota Metro. Anak kedua dari pasangan Bapak Basri dan Ibu Sularsih. Tinggal bersama orang tua di Desa Tempuran 12b Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti adalah di SDN 03 Tempuran diselesaikan pada tahun 2009, selanjutnya di SMP Negeri 1 Trimurjio diselesaikan pada tahun 2012, dilanjutkan

kejenjang SMA Negeri 2 Metro diselesaikan pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti terdafar sebagai mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro.