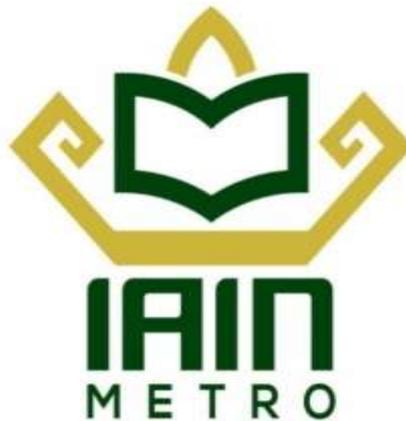


# **TUGAS AKHIR**

**MANAJEMEN PERILAKU NASABAH  
OLEH PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO**

**Oleh:  
RENI APRIYANTI  
NPM.14123248**



**Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO  
1438 H/2017 M**

**MANAJEMEN PERILAKU NASABAH  
OLEH PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahlimadya (Amd)**

**Oleh:  
RENI APRIYANTI  
NPM.14123248**

**Pembimbing : Elfa Murdiana, M. Hum**

**Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO  
1438 H/2017 M**

### PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT.  
BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO.  
Nama : RENI APRIYANTI  
NPM : 14123248  
Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

### MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Jurusan D-III  
Perbankan Syariah IAIN Metro.

Pembimbing



Elfa Murdianna, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010



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

Jalan Ki. Haji Demantes Komplek J.A. Inggitih Satrio Tarbi Kiri Metro Lampung 34111  
Telpox (0725) 41807, Faksimili (0725) 47294, Website: www.pasatibimetro.com, www.iaimetro.com, www.bisnismetro.com

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No: B-77/In.28/FEBl/PP.00.9/...08/2017

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO, disusun oleh nama: RENI APRIYANTI, NPM: 14123248, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/25 Juli 2017.

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua/Moderator : Elfa Murdiana, M.Hum  
Penguji I : Drs. H. M. Saleh, M.A  
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy  
Sekretaris : Roza Zelvia, M.Si



Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Ningsina, M.Hum  
19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO**

**Oleh:  
RENI APRIYANTI**

Manajemen perilaku nasabah merupakan proses untuk mengatur tindakan-tindakan yang direncanakan berdasarkan tingkahlaku yang dimiliki seseorang untuk memperoleh barang/jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Perilaku nasabah pasar Jatimulyo yang ditunjukkan diantaranya enggan datang ke bank karena kesibukan mereka. Kesibukan mereka ada yang berdagang di pasar, menunggu toko hingga ibu rumah tangga, yang enggan datang ke bank tersebut ada yang kurang percaya diri untuk datang ke bank karena anggapan mereka bahwa orang yang datang ke bank pasti memiliki banyak uang, adanya rasa kurangnya percaya terhadap bank terutama jika ada yang menggantikan petugas bank yang biasanya mengambil tabungan, banyak bicara dan mengomel saat sistem mengalami gangguan yang menyebabkan data belum terinput ke dalam buku tabungan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo di lakukan. Manfaat Penelitian, diantaranya: secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen serta menambah pengetahuan mengenai perilaku nasabah. sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai manajemen perilaku nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif yang bersifat induktif.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa manajemen yang dilakukan PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo yaitu dengan mendatangi para nasabah untuk menarik tabungan, dalam hal ini dilakukan oleh *account officer funding*. Selain itu pihak bank menerapkan fungsi manajemen POAC untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan memetakan nasabah yang ada di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo berdasarkan perilaku yang ditimbulkan oleh macam-macam perilaku nasabah yang ada.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RENI APRIYANTI  
NPM : 14123248  
Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2017  
Yang Menyatakan



**RENIPRIYANTI**  
NPM. 14123248

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*(Qs. Al-Hasyr: 18)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an Terjemah, Qs. Al-Hasyr Ayat 18

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, (Ibunda Daroseh dan Ayahanda Ngatimin) yang sangat saya cintai, yang dengan perhatian dan kesabarannya membimbing dan mendoakan demi keberhasilan anak-anaknya.
2. Kakakku Darimin dan Adikku Rio Efendi beserta keluarga besarku yang selalu memberi doa dan dukungan
3. Sahabat-sahabatku Kelas B angkatan 2014, yang telah banyak membantuku, tetap semangat dalam meraih kesuksesan.
4. Sahabat dan teman-temanku yang lain yang senantiasa memberikan saran, doa dan dukungannya.
5. Almamater IAIN Metro

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma Tiga (D-III) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Amd.

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro, Elfa Murdiana, M.Hum, selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi. Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data. Plt. Kepala Cabang, Bapak Patlas Bruri Nugroho, S.E, ibu Tri Wahyuni, S.E selaku *Account Officer Funding*, Karyawan PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini. Tidak kalah pentingnya, rasa sayang dan terimakasih penulis haturkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Juli 2017  
Penulis

**RENI APRIYANTI**  
NPM. 14123248

## DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Abstrak .....	v
Halaman Orisinilitas Penelitian.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan .....	viii
Halaman Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian .....	6
1. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	6
2. Sumber Data .....	7
3. Teknik Pengumpulan Data .....	9
4. Teknik Analisis Data .....	10
E. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Ketentuan Umum Manajemen.....	13
1. Pengertian Manajemen .....	13
2. Sistem Manajemen .....	14
3. Fungsi Manajemen.....	18
B. Ketentuan Umum Perilaku Nasabah .....	21
1. Pengertian Nasabah .....	21
2. Perilaku Nasabah .....	23
3. Macam-Macam Perilaku Nasabah.....	26
4. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Nasabah....	28
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo ..	32
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo	32
2. Visi Dan Misi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo....	33
3. Struktur Organisasi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo	34
4. Produk-Produk PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo ..	35

5. Jumlah Nasabah Pasar Di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo .....	43
B. Manajemen Perilaku Nasabah Oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo Pada Nasabah Pasar Jatimulyo (Studi Kasus Di Jatimulyo).....	43
<b>BAB IV PENUTUP DAN SARAN</b> .....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	51

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

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Hal
1. Jumlah nasabah pasar Jatimulyo di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo .....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Hal
1. Struktur organisasi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Brosur PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Outline
4. Sertifikat dari PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
7. Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan serta memberikan jasa keuangan lainnya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>2</sup> Pada umumnya, BUS, UUS, dan BPRS merupakan bank alternatif yang diperuntukan bagi masyarakat yang menjalankan usaha mikro kecil menengah dengan prinsip syariah.

Salah satu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah ialah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Pembentukan bank pembiayaan rakyat syariah tidak lepas dari keberadaan masyarakat pedesaan yang terjerat oleh para renternir, sehingga kehadiran bank pembiayaan rakyat syariah di harapkan mampu menjalankan usahanya dalam jasa keuangan. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.<sup>3</sup> Namun tetap melakukan penghimpunan dan penyaluran dana.

---

<sup>2</sup>Rizal Yaya dan Aji Erlangga Martawireja dan Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Salemba Empat, 2013), Cetakan ke-2, h.48

<sup>3</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Keuangan*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), Cetakan ke-5, h.400

Nasabah menjadi peran penting dalam sistem perbankan, karena nasabah merupakan orang yang berkaitan langsung dengan penggunaan maupun penyimpanan dana yang ada di bank. Nasabah adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.<sup>4</sup> Bagi pihak bank memberikam kualitas layanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, dapat menciptakan rasa kepuasan bagi nasabah.

Saat ini keberadaan lembaga keuangan sangatlah banyak, untuk itu perlu adanya suatu penanganan terhadap perilaku nasabah yang menjadi tolak ukur pihak bank untuk mengatur kinerjanya dalam melayani nasabah. Sebagai nasabah masing-masing orang mempunyai berbagai macam sikap maupun perilaku terhadap produk maupun jasa yang diminati. Perilaku nasabah adalah segala kegiatan atau tingkahlaku yang diperbuat oleh nasabah yang ditunjukkan melalui pencairan, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.<sup>5</sup>

Perilaku nasabah yang berbeda-beda tersebut di sebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal merupakan perilaku yang ada di luar diri manusia, seperti budaya sedangkan faktor internal adalah perilaku yang di dalam diri manusia, seperti psikologis maupun faktor pribadi.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h.46

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Pandji Anaroga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2009), Cetakan Ke 4, h.227

Faktor-faktor tersebut dapat digunakan oleh pihak bank untuk melakukan manajemen terhadap perilaku nasabah dalam pelayanan yang diberikan.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan untuk memberikan layanan sesuai dengan perilaku setiap nasabah yang di hadapi. Fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/pengarahan, dan pengendalian/pengawasan.<sup>7</sup> Pihak bank berupaya untuk menjalankan fungsi manajemen dalam melayani perilaku nasabah agar apa yang dijalankan sesuai dengan tujuan. Salah satu bank yang melakukan manajemen terhadap perilaku nasabah adalah PT. BPRS Metro Madani.

PT. BPRS Metro Madani berdiri sejak tanggal 20 September 2005 dan operasionalnya menggunakan prinsip syariah Islam. BPRS Metro Madani salah satu lembaga yang berfungsi menjadi intermediasi antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*shahibul maal*) dengan masyarakat yang membutuhkan dana (*mudharib*). PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang, Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung.<sup>8</sup>

PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo merupakan kantor cabang ke empat yang mulai beroperasi sejak tanggal 26 Agustus 2013. Kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ditujukan kepada masyarakat

---

<sup>7</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), Cetakan Ke 1, h.112

<sup>8</sup> Dokumen BPRS Metro Madani

yang telah menjadi nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo. Salah satu nasabah yang dimiliki PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo adalah nasabah pasar Jatimulyo, dimana mereka mempercayakan uang yang dimiliki untuk ditabung dan jika ada yang memerlukan dana untuk menjalankan usahanya mereka mengajukan pembiayaan.

Nasabah yang dimiliki oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo berjumlah 325 nasabah.<sup>9</sup> ke 325 nasabah yang berasal dari pendidikan yang berbeda-beda, sehingga perilaku yang ditunjukkan dari cara berkomunikasi, kurangnya rasa percaya terhadap bank, hal tersebut harus dihadapi oleh pihak bank untuk meyakinkan para nasabah yang menyimpan uangnya di bank.

Perilaku yang rata-rata dilakukan oleh nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo adalah enggan datang langsung ke bank karena kesibukan mereka. Kesibukan mereka ada yang berdagang di pasar, menunggu toko hingga ibu rumah tangga, yang enggan datang ke bank tersebut ada yang kurang percaya diri untuk datang ke bank karena anggapan mereka bahwa orang yang datang ke bank pasti memiliki banyak uang.

Perilaku yang ditunjukkan nasabah setiap orang berbeda maka, pihak bank perlu melakukan manajemen terhadap perilaku tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Manajemen Perilaku Nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo”.

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Wahyuni selaku *Account Officer Funding* PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo pada 10 Maret 2017

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun pertanyaan untuk penelitian ini yaitu: Bagaimana Manajemen Perilaku Nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo di lakukan?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo di lakukan.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen serta menambah pengetahuan mengenai perilaku nasabah.

#### b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai manajemen perilaku nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

## **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara kerja yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian.<sup>10</sup> Sedangkan penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *research* yang berarti usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dan dengan cara hati-hati, sistematis, serta sempurna terhadap permasalahan sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan atau menjawab masalahnya.<sup>11</sup> Untuk itu metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan suatu penelitian.

## 1. Jenis Dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.<sup>12</sup>

Sehubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo peneliti mengumpulkan data yang

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h.99

<sup>11</sup> Joko Subagio, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), h.2

<sup>12</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) h. 96.

diperoleh dengan melakukan penelitian langsung di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

#### b. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat.<sup>13</sup>

Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>14</sup>

Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada dan digunakan untuk mengetahui bagaimana manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

#### 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang memberi data/informasi penelitian yang dibutuhkan.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), Cetakan Ke-25, h.47

<sup>14</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Cetakan ke-34, h. 6.

<sup>15</sup> Surya Murcitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), Cetakan Ke-1, h.15

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan digali langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian.<sup>16</sup> Sedangkan sumber datanya merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>17</sup> Data primer yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara kepada Bapak Patlas Bruri Nugroho plt. Kepala Cabang Jatimulyo dan Ibu Tri Wahyuni selaku *Account officer funding* di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber kedua/sekunder dan data sekunder juga merupakan data yang menjadi pelengkap dari sumber data primer.<sup>18</sup> Sumber data sekunder yang peneliti gunakan adalah berupa buku-buku, artikel, dan internet yang berkaitan dengan manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

---

<sup>16</sup> *Ibid*, h.16

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Cetakan ke-14, h. 22.

<sup>18</sup> Surya Murcitaningrum, *Pengantar Metodologi.*, h.17

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu.<sup>19</sup> Pendapat lain mengatakan, teknik wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>20</sup>

Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah model wawancara bebas terpimpin, dimana dialog diarahkan terhadap hal-hal yang menjadi titik permasalahan dan informasi yang kurang jelas yang telah didapatkan.<sup>21</sup> Sehingga pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan disiapkan terlebih dahulu, kemudian diarahkan kepada topik yang akan digarap, untuk dilakukan wawancara. Mengenai hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada plt. Kepala Cabang jatimulyo mengenai manajemen perilaku nasabah pasar jatimulyo oleh PT. BPRS Metro Madani.

#### b. Dokumentasi

Dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, mereka dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian,

---

<sup>19</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), Cetakan Ke-7, h.187

<sup>20</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 133.

<sup>21</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi*, h.207

dan dokumen-dokumen.<sup>22</sup> Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan-hubungkan dengan fenomena lain.<sup>23</sup>

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Sehingga perlu dilakukan dengan membaca berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian untuk mendapatkan data-data secara teoritis melalui buku, maupun diktat.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil dokumen di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo berupa sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi, serta jumlah nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>24</sup> Metode analisis data yang dipakai

---

<sup>22</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), h. 215.

<sup>23</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Edisi. 2, h. 152-153.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h.244.

dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.<sup>25</sup> Bersifat induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Dari fakta yang khusus dan konkrit tersebut berupa data yang berasal dari sumber data primer melalui teknik wawancara terlebih dahulu diolah dan dianalisis dengan metode kualitatif, kemudian sumber data sekunder yaitu dengan teknik dokumentasi digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Sedangkan dalam pengambilan kesimpulan, digunakan metode analisis yang bersifat induktif yaitu berawal dari informasi tentang manajemen yang meliputi ketentuan umum mengenai sistem dan fungsi manajemen serta ketentuan umum mengenai perilaku konsumen (nasabah) hingga faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah, kemudian ditarik kesimpulan mengenai manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Peneliti menguraikan susunan secara sistematis untuk memberi kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penelitian ini terdiri dari 4 bab, meliputi:

---

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 245

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab yang memuat latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen, seperti ketentuan umum manajemen yang meliputi pengertian manajemen, sistem manajemen, fungsi manajemen, lalu ketentuan umum mengenai perilaku nasabah yang meliputi pengertian nasabah, perilaku nasabah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah.

## BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai apa saja yang berkaitan dengan PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo. Mulai dari sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk serta jumlah nasabah yang menabung maupun melakukan pembiayaan di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

## BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang ingin disampaikan kepada PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. KETENTUAN UMUM MANAJEMEN**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, dimana manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>26</sup> Adapun pengertian lain mengenai manajemen, diantaranya:

- a. Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>27</sup>
- b. Manajemen adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), Edisi Revisi Cetakan Ke-1, h. 1

<sup>27</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Watamwil*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), Cetakan Ke-1, h. 112

<sup>28</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011), Cetakan Ke-2, h. 178

c. Manajemen adalah persoalan mencapai suatu tujuan tertentu dengan suatu kelompok orang.<sup>29</sup>

Dari beberapa definisi diatas, maka penulis mengartikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan untuk mengatur tindakan-tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian yang telah direncanakan sebagai suatu sarana untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## 2. Sistem Manajemen

Sistem manajemen yang baik tentu akan memajukan perusahaan, meningkatkan daya saing, memperluas kerjasama, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan sistem manajemen tergantung pada karakter seorang manajer dan keadaan organisasi yang dipimpinnya, sehingga terdapat empat sistem manajemen yang bisa digunakan diantaranya:<sup>30</sup>

### a. Manajemen bapak

Dalam sistem manajemen bapak ini diartikan bahwa setiap usaha dan aktivitas organisasi para pengikut (bawahan) selalu mengikuti jejak bapak. Apa yang dikatakan (diperintahkan) bapak itulah yang benar. Dalam hal ini manajerlah yang dianggap sebagai bapak (atasan), sehingga para pengikut menganggap pemimpinnya paling

<sup>29</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), Cetakan Ke-4, h.

<sup>30</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar*, h. 26

baik, paling pintar, dan paling benar. Dalam sistem manajemen bapak terdapat kebaikan maupun kelemahannya.

Kebaikannya jika bapak atau pemimpin tetap pada proporsi yang benar, pekerjaan dapat dengan cepat dikerjakan, sehingga tujuan tercapai dengan baik. Sedangkan kelemahannya jika bapak/atasan tidak benar perusahaan akan hancur karena bawahannya akan turut menyeleweng, kemajuan organisasi terbatas, para bawahan menjadi orang-orang yang penurut saja sehingga daya pikir dan kreativitasnya tidak ada.

b. Manajemen tertutup

Dalam manajemen tertutup, manajer tidak memberitahukan atau menginformasikan keadaan perusahaan kepada para bawahannya walaupun dalam batas-batas tertentu saja. Jika terjadi sesuatu maka keputusan hanya diambil oleh manajer tanpa melibatkan partisipasi para bawahannya. Manajemen tertutup memiliki kebaikan, seperti: kerahasiaan dan keadaan perusahaan sangat terjamin, pengambilan keputusan cepat karena yang menentukan hanya manajer.

Sedangkan keburukan pada sistem manajemen tertutup ini akan menimbulkan sikap apatis para bawahan terhadap masalah yang dihadapi perusahaan, para bawahan tidak mengetahui keadaan perusahaan untung ataupun rugi, problem dan pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan hanya dihadapi manajer.

c. Manajemen terbuka

Manajemen terbuka diterapkan dengan cara manajer (atasan) banyak menginformasikan keadaan (rahasia) perusahaan kepada para bawahannya sehingga bawahan dalam batas-batas tertentu mengetahui keadaan perusahaan akan tetapi top manajer (rahasia jabatan) selalu dipegang teguh oleh manajer (atasan). Manajer sebelum mengambil keputusan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengemukakan saran-saran dan pendapatnya. Manajemen terbuka memiliki kebaikan dan keburukan .

Kebaikannya, seperti: para bawahan mengetahui arah yang diambil perusahaan sehingga jika telah menjadi keputusan mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksanakannya, akan menimbulkan kerjasama yang semakin baik dan hubungan-hubungan yang semakin harmonis, akan menimbulkan perasaan senasib dan sepenanggungan serta solidaritas yang semakin baik. Sedangkan keburukan manajemen terbuka, seperti: pengambilan keputusan lama, bertele-tele, dan biaya semakin banyak karena diadakan pertemuan-pertemuan, rahasia keadaan perusahaan kurang terjamin karena ada kemungkinan para pejabat yang mengikuti pertemuan membocorkannya.

d. Manajemen demokrasi

Pelaksanaan manajemen demokrasi hampir sama dengan manajemen terbuka khususnya dalam proses pengambilan keputusan, dimana para anggota/bawahan diajak dan diikutsertakan berpartisipasi

untuk memberikan saran dan pemikirannya, serta cara-cara pemecahan terhadap masalah yang dihadapi. Manajemen demokrasi hanya dapat dilakukan dalam suatu organisasi, dan setiap anggota ikut menetapkan keputusan berdasarkan suara terbanyak. Sistem manajemen demokrasi dikenal atas manajemen demokrasi barat (MDB) dan manajemen demokrasi pancasila (MDP), dimana perbedaannya hanya terletak pada sifatnya, jika MDB keputusan yang diambil selalu berdasarkan jumlah suara terbanyak saja, namun jika jumlah suara seimbang maka masalah itu tidak jadi diputuskan.

Sedangkan MDP keputusan diambil berdasarkan atas musyawarah dan mufakat untuk memperoleh kebulatan pendapat/suara, jika kebulatan pendapat tidak tercapai maka pengambilan keputusan dilakukan melalui voting dan keputusan diambil berdasarkan jumlah suara terbanyak. Manajemen demokrasi memiliki kebaikan, diantaranya: keputusan yang diambil relatif baik karena dipikirkan dan diputuskan oleh orang banyak, keputusan yang diambil dipertanggungjawabkan oleh para anggota, ruang lingkup dan arah keputusan diketahui oleh masyarakat. Adapun keburukannya, seperti: biaya dan waktu untuk mengambil keputusan cukup lama bahkan bertele-tele sebab pemikiran para anggota tidak sama dan sering beradu argumentasi, adanya minoritas dari para anggota yang kalah suara dengan terpaksa menyetujui keputusan yang diterapkan.

### 3. Fungsi Manajemen

Manajemen sebagai suatu proses rangkaian kegiatan untuk mengkoordinir dan mengintegrasikan penggunaan sumber daya yang ada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan maupun pengawasan.

#### a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.<sup>31</sup> Perencanaan merupakan fungsi paling awal yang merupakan pedoman ke arah mana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dengan adanya perencanaan dapat dikurangi ketidak pastian, lebih bisa mengarahkan perhatian pada tujuan dan lebih memudahkan dalam pengawasan. Penetapan tujuan suatu perusahaan harus menampung seluruh harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan seperti pemilik perusahaan, karyawan, masyarakat, pelanggan, pemasok, dan pemegang saham, sehingga fungsi manajer dalam memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan, prosedur maupun program yang ada berdasarkan rencana yang telah dipilih untuk di sepakati dalam menjalankan perusahaannya.

#### b. Pengorganisasian (*organizing*)

---

<sup>31</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar*.,h. 40

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas yang ada.<sup>32</sup> Fungsi manajemen dalam pengorganisasian dapat dilakukan dengan mengelompokkan orang dan memberikan tugas serta menjalankannya, sehingga dengan terbatasnya kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya maupun meningkatkan volume pekerjaan dalam suatu perusahaan yang bertumbuh perlu adanya pembagian pekerjaan agar diperoleh hasil yang optimal. Dengan adanya pembagian pekerjaan, maka muncullah bagian-bagian di dalam perusahaan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar diperoleh bentuk struktur organisasi yang efisien, yaitu:<sup>33</sup>

- 1) Adanya spesialisasi dan pembagian pekerjaan.
- 2) Adanya pendelegasian wewenang yang jelas.
- 3) Adanya rentang kendali yang sesuai dengan kemampuan supervisi seseorang.
- 4) Adanya proses pendelegasian dan penginterasian.
- 5) Adanya unsure lini dan staff.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis.*, h. 117

Tindakan pengorganisasian dalam mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

c. Pelaksanaan/Pengarahan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan yang mengusahakan agar semua perencanaan dan tujuan perusahaan bisa terwujud dengan adanya pengarahan yang dilakukan. Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.<sup>34</sup> Fungsi manajemen untuk mengarahkan dan memberikan perintah, sehingga penyimpangan dari rencana yang telah disusun bisa diminimalisir dan juga memudahkan manajemen untuk melakukan evaluasi dalam mencapai sasaran. Pengarahan juga bisa membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

d. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.<sup>35</sup> Pengendalian dapat dilakukan dengan pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan dapat terselenggarakan. Proses pengendalian

---

<sup>34</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar*.,h. 41

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

mencatat perkembangan kearah tujuan dan memungkinkan manajer mendeteksi penyimpangan dari perencanaan tepat pada waktunya untuk mengambil tindakan korektif sebelum terlambat.

Aktivitas pengendalian, dapat dilakukan dengan hal-hal berikut:<sup>36</sup>

- 1) Mengukur prestasi kerja berdasarkan standard metode pengukuran prestasi.
- 2) Menilai penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam melakukan tindakan koreksi.
- 3) Melakukan tinjauan terhadap perencanaan, strategi, dan kebijakan perusahaan.

## **B. KETENTUAN UMUM PERILAKU NASABAH**

### **1. Pengertian Nasabah**

Konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.<sup>37</sup> Adapun konsumen dalam arti umum yaitu pemakai, pengguna maupun pemanfaat dari barang/jasa untuk tujuan tertentu.<sup>38</sup> Peran konsumen sama saja dengan nasabah, dimana nasabah menggunakan jasa yang ditawarkan.

---

<sup>36</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis.*, h. 119

<sup>37</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), Cetakan Ke-1, h.47

<sup>38</sup> [www.Pemantauperadilan.Com](http://www.Pemantauperadilan.Com), AZ.Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, Diakses Pada 3 Juli 2017, Pukul 18:38 WIB.

Perbankan mengenal istilah nasabah, sebagaimana nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman serta melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.<sup>39</sup> Dari beberapa definisi mengenai nasabah maka penulis mengartikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:<sup>40</sup>

a. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan nasabah giro, sedangkan nasabah simpanan dan jasa-jasa bank lainya dimungkinkan bagi orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan atau nasabah lepas (*working customer*) untuk transfer dan sebagainya. Perjanjian yang dibuat antara nasabah yang belum dewasa tersebut telah didasari oleh konsekuensi hukum yang ada.

Konsekuensi hukum tersebut seperti tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa, seperti orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Untuk nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa, hal ini disebabkan oleh

---

<sup>39</sup> <https://Perpustakaan.Com/Pengertian-Dan-Jenis-Nasabah/>, Diakses Pada 3 Juli 2017, Pukul 18:52 WIB.

<sup>40</sup> *Ibid.*

risiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

b. Badan Hukum

Nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank, hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan dan berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, termasuk adanya persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank, untuk dapat berhubungan dengan bank harus juga dilihat dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.

## 2. Perilaku Nasabah

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pelaku yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam memperoleh, menggunakan, dan membuang produk-produk yang di konsumsi.<sup>41</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi yang

---

<sup>41</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, h. 48

berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.<sup>42</sup> Dari pemaparan mengenai perilaku konsumen, maka penulis mengartikan perilaku konsumen adalah tingkahlaku dari diri nasabah itu sendiri dalam memutuskan suatu barang/jasa yang dipilih untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan dalam kehidupannya.

Keragaman konsumen sebagai individu, pengambilan keputusan, dan faktor lingkungan yang memengaruhinya semakin mempersulit untuk menyeragamkan proses pendekatan yang dapat mempengaruhi mereka untuk melakukan pembelian terhadap barang/jasa. Untuk itu, perusahaan harus meminimalisasi keragaman tersebut melalui pengelompokan konsumen yang memiliki kemiripan pada karakteristik tertentu. Dengan demikian adanya kemiripan yang diperlihatkan perilaku konsumen yang hampir sama maka pengelompokannya dapat disergamkan.

Pengelompokan ini dikenal dengan istilah segmentasi.<sup>43</sup> Segmentasi tersebut dapat dilakukan berdasarkan karakteristik geografis, demografi, psikografi, dan perilaku.<sup>44</sup> Pengelompokan berdasarkan geografi adalah pengelompokan menurut lokasi tempat tinggalnya. Misalnya konsumen yang ada di kota, pedesaan maupun berdasarkan pulau. Pengelompokan berdasarkan demografi yaitu pengelompokan menurut karakteristik usia, jenis kelamin, ukuran keluarga, agama, suku dan

---

<sup>42</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2002), Edisi Revisi Ke-2, h. 4

<sup>43</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, h. 54

<sup>44</sup> *Ibid.*

kebangsaan, pendidikan, Misalnya kategori konsumen anak-anak, belum menikah, ibu rumah tangga. Pengelompokan dalam psikografi yaitu pengelompokan menurut status sosial, gaya hidup, dan kepribadian, Misalnya konsumen kelas atas, menengah maupun bawah. Pengelompokan berdasarkan gaya hidup, misalnya golongan pekerja keras sedangkan konsumen yang dikelompokkan menurut kepribadian, misalnya konsumen yang gaul.

Pengelompokan yang berkaitan dengan perilaku adalah mengelompokkan konsumen menurut frekuensi pembelian, misalnya jarang dan sering, manfaat produk misalnya kualitas, harga kenyamanan, kecepatan dan selera Perilaku konsumen penting untuk dicermati oleh para pemasar karena beberapa hal sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Konsumen merupakan titik sentral pemasaran.
- b. Perubahan lingkungan yang cepat dapat mempengaruhi individu konsumen.
- c. Daur Hidup Produk (PLC) yang lebih pendek menyebabkan selera konsumen cepat berubah.
- d. Pasar global menyebabkan transfer informasi dan konsumen dari suatu negara ke negara lain.
- e. Segmentasi pasar dilakukan berdasarkan perilaku konsumen.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pemahaman perilaku konsumen merupakan hal yang tidak mudah karena banyaknya perilaku

---

<sup>45</sup> Hana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), Cetakan Ke-1, h. 36

yang ditimbulkan sehingga perlu adanya perencanaan yang matang dan pengelolaan pemasaran yang efektif agar keanekaragaman perilaku yang ditunjukkan dapat dikondisikan sesuai dengan kebutuhan barang/jasa yang diperlukan. Perilaku konsumen yang ditunjukkan diatas juga sama halnya dengan perilaku nasabah, namun kaitanya nasabah lebih kepada dunia perbankan yang menggunakan jasa dalam beroperasinya.

### **3. Macam-Macam Perilaku Nasabah**

Perilaku yang ditunjukkan setiap orang berbeda-beda, apalagi statusnya sebagai nasabah atau konsumen yang memiliki peran penting dalam dunia bisnis. Untuk itu perilaku nasabah dibedakan menjadi 2 yaitu:<sup>46</sup>

#### **a) Perilaku Rasional**

Perilaku rasional adalah perilaku konsumsi yang dilakukan berdasarkan akal sehat, hal-hal tersebut meliputi:

- (1) Mengonsumsi produk sesuai dengan yang dimiliki
- (2) Mengonsumsi produk sesuai kualitasnya.
- (3) Mengonsumsi produk yang benar-benar dibutuhkan oleh konsumsi.
- (4) Mengonsumsi produk yang mampu memberikan kegunaan optimal, maksudnya dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama.

---

<sup>46</sup><http://rajinikutan.blogspot.co.id/2015/12/pengertian-faktor-faktor-dan-macam.html?m=1>, diakses pada 27 juli 2017 pukul 19.00 WIB

## b) Perilaku Irasional

Perilaku irasional adalah perilaku konsumsi yang dilakukan dengan tidak berdasarkan pada pertimbangan yang baik. Perilaku irasional antara lain:

- (1) Membeli karena tertarik pada merk
- (2) Membeli karena ikut-ikutan
- (3) Membeli karena adanya potongan produk
- (4) Membeli karena tertarik iklan produk
- (5) Membeli karena ingin mempertahankan prestise
- (6) Membeli karena danya bonus pembelian.

Adapun tipe konsumen yang sering ditemukan berdasarkan perilakunya, meliputi:<sup>47</sup>

- a) Konsumen pria, konsumen pria sebagai pembeli mempunyai cirri-ciri: mudah terpengaruhi oleh nasihat yang baik, argumentasi yang objektif, sering tertipu karena tidak sabar untuk mememilih sebelum membeli, mempunyai perasaan kurang enak jika memasuki toko tanpa membeli sesuatu.
- b) Konsumen wanita, konsumen wanita sebagai pembeli memiliki ciri-ciri: tidak mudah terbawa arus atau bujukan penjual, mementingkan status sosial, mudah meminta pandangan, pendapat, atau nasihat orang lain.

---

<sup>47</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), h. 123-126.

- c) Konsumen remaja, konsumen remaja sebagai pembeli mempunyai ciri-ciri: amat mudah terpengaruh oleh rayuan penjual, mudah terbujuk iklan terutama pada kerapian kertas bungkus, tidak berfikir hemat.
- d) Konsumen lanjut usia, konsumen lanjut usia sebagai pembeli memiliki ciri-ciri: memiliki pola pikir sesuai dengan pengalaman hidupnya, tidak terburu-buru dalam member barang bahkan sebnang berbincang-bincang dulu dengan penjualnya, bersikap tenang dan ramah terutama kaum wanita cenderung menunjukkan rasa keibuanya kepada yang lebih mudah.
- e) Konsumen suka bicara, cirri seorang pembeli yang suka bicara ini amat mudah diketahui, ia masuk toko sambil berbicara 1001 macam masalah tanpa menyinggung tujuannya memasuki toko sehingga objek pembicaraan seringkali menjadi rancu tanpa batas.
- f) Konsumen sadar, pembeli yang asadar adalah pembeli yang yakin terhadap dirinya sendiri dan sudah mengetahui apa yang akan dibelinya.

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah**

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada diluar diri manusia (eksternal) dan faktor-faktor yang ada dalam diri manusia (internal).<sup>48</sup>

a. Faktor eksternal, meliputi:

1) Faktor kebudayaan, terdiri dari:

---

<sup>48</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis.*, h. 227

- (a) Budaya adalah keyakinan, nilai-nilai, perilaku dan objek-objek materi yang dianut dan digunakan oleh masyarakat tertentu. Budaya juga merupakan sesuatu yang dipelajari sejak kecil, diturunkan secara turun-temurun, dan juga dipelajari dari lingkungan seseorang, oleh karena itu budaya sangat berpengaruh terhadap perilaku yang ditimbulkan oleh setiap individu.<sup>49</sup> Misalnya dalam hal bahasa yang digunakan sebagai komunikasi untuk menawarkan suatu barang/jasa kepada konsumen. Bahasa itu sendiri di Indonesia memiliki bermacam-macam bahasa, seperti bahasa jawa, lampung, maupun bahasa lokal lain yang belum tentu semua orang bisa menggunakan beranekaragam bahasa tersebut, sehingga perlu adanya perilaku yang digunakan untuk menyesuaikan hal yang dihadapi.
- (b) Subbudaya adalah kelompok masyarakat yang berbagi sistem nilai berdasarkan pengalaman hidup dan situasi yang umum. Meliputi agama, ras, dan daerah geografis.<sup>50</sup>
- (c) Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif permanen dan berjenjang dalam masyarakat yang para anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku yang sama.<sup>51</sup> Seseorang tidak selalu berada dalam kelas sosial yang sama, kadang-kadang kelas sosialnya meningkat dibandingkan kelas sosial orang tuanya.

---

<sup>49</sup> Ristiyanti Prasetijo, John J.O.L Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2005). h.189

<sup>50</sup> Hana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi*,h.38

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

Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat pendidikan yang dicapai, pengembangan pribadi dan keberhasilan dalam hidupnya. Perbedaan kelas sosial ditunjukkan dalam perilaku para anggotanya, misalnya dalam hal dekorasi rumah, pakaian, kebiasaan waktu belanja maupun yang lainnya.

2) Faktor sosial, terdiri dari:<sup>52</sup>

- (a) Referensi adalah kelompok yang secara langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Misalnya teman kuliah, teman kerja, lingkungan tempat tinggal (tetangga).
- (b) Anggota keluarga juga dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembeli. Ada dua macam keluarga dalam kehidupan pembeli, yaitu keluarga sebagai orientasi yang terdiri dari orang tua dan keluarga sebagai sumber keturunan yaitu pasangan suami istri dan anak-anaknya. kedudukan setiap orang dalam kelompok dapat dijelaskan dalam peranan dan status, karena setiap peran dapat mempengaruhi perilaku yang akan dilakukan oleh seseorang.

b. Faktor internal meliputi:

- 1) Faktor pribadi merupakan cara seseorang (pribadi) memengaruhi orang lain dalam berperilaku.<sup>53</sup> Setiap orang tentunya memiliki sifat atau kepribadian yang berbeda-beda hal ini dapat berkaitan dengan perilaku konsumen dimana dengan adanya kepribadian tersebut

---

<sup>52</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis.*, h. 227

<sup>53</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen.*, h. 157

seseorang dapat memilih atau membeli barang/jasa yang di inginkan. Faktor pribadi dipengaruhi oleh usia, tahap siklus hidup pembeli, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri

2) Faktor psikologis, terdiri dari:<sup>54</sup>

- (a) Motivasi adalah dorongan yang timbul sebagai usaha manusia memenuhi kebutuhannya.
- (b) Persepsi adalah proses memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan masukan-masukan informasi oleh seseorang untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna tentang dunia, yang menunjukkan pembelajaran dalam perilaku seorang individu yang bersumber pada pengalaman.
- (c) Keyakinan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu.
- (d) Sikap menggambarkan penilaian yang baik maupun tidak baik, perasaan emosional, dan kecenderungan berbuat sesuatu yang bertahan dalam waktu tertentu terhadap objek atau gagasan.

---

<sup>54</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis.*, h. 227

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>55</sup>

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

Dengan beroperasinalnya PT. BPRS Metro Madani telah melayani lebih dari 4.000 nasabah penyimpan dana dan lebih dari 2.000 nasabah UMKM yang telah menggunakan layanan pembiayaan dari PT.BPRS Metro Madani. Sebagai lembaga yang berfungsi menjadi intermediasi antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*shahibul maal*) dengan masyarakat yang membutuhkan dana (*mudharib*), hingga

---

<sup>55</sup> Dokumen PT. BPRS Metro Madani, Tahun 2017

saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang,1 (dua) kantor Kas dan 2 (dua) Kantor Layanan Kas. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 Nopember 2009, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 Juli 2012, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 dan Kantor Kas Metro di 15a Kampus Kota Metro sejak 01 Oktober 2011, Kantor Layanan Kas di RSUD Muhamadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012 Serta Kantor Layanan Kas Tulang Bawang Barat sejak 2015.

## **2. Visi Dan Misi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo**

### **Visi :**

Terwujudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, Bermanfaat dan membawa kemaslahatan Ummat.

### **Misi :**

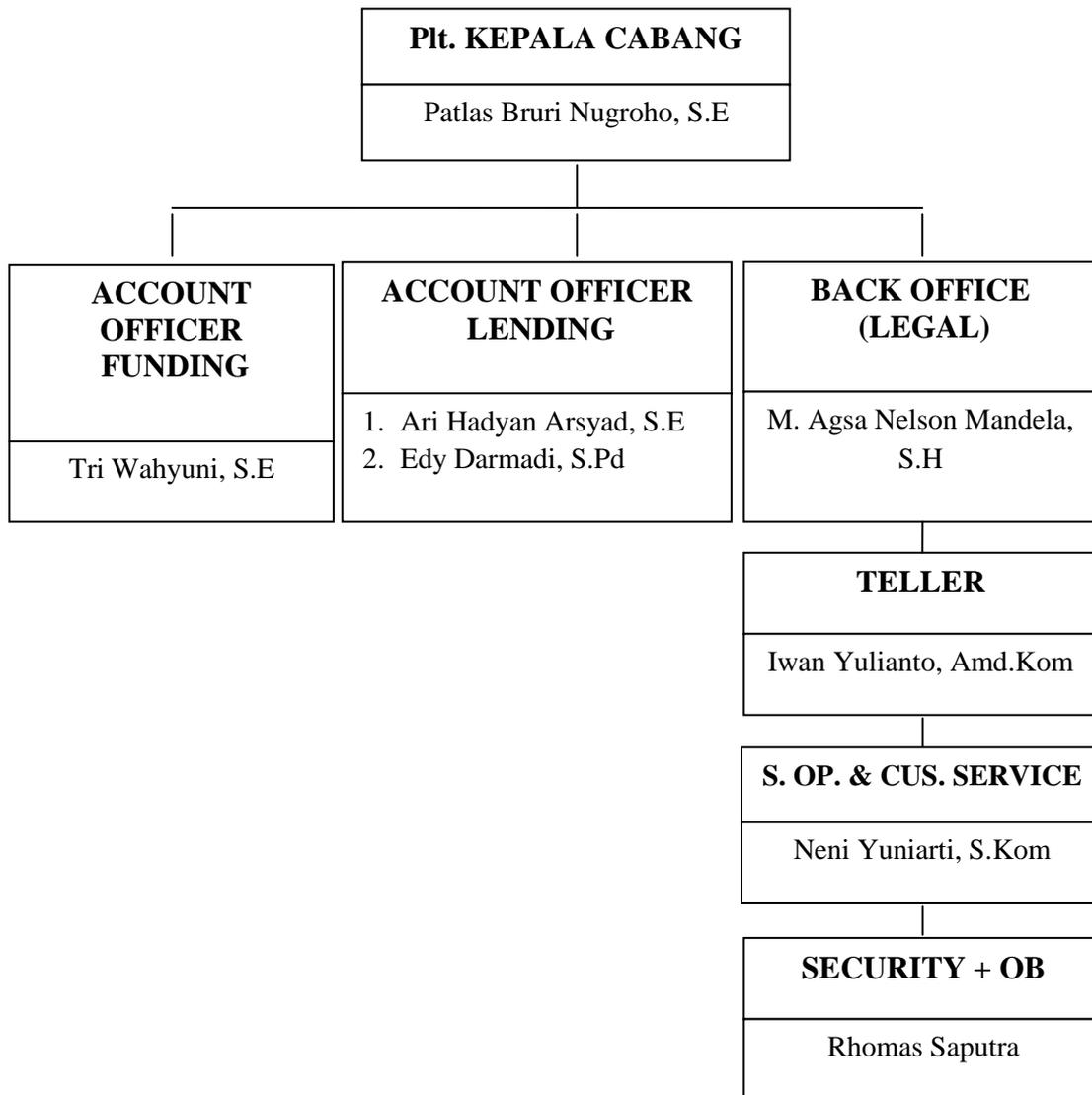
- a) Menjalankan usaha perbankan sesuai syariah islam yang sehat dan terpercaya
- b) Memberikan pelayanan yang baik dan professional kepada nasabah, share holder dan karyawan.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Dokumen PT. BPRS Metro Madani, Tahun 2017

### 3. Struktur Organisasi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi**  
**Di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo**<sup>57</sup>



<sup>57</sup> Dokumen PT. BPRS Metro Madani, Tahun 2017

#### **4. Produk-Produk dan Pelayanan Jasa.**

PT. BPRS Metro Madani menyediakan produk investasi/simpanan dana dan produk pembiayaan. Selain produk investasi dan pembiayaan PT. BPRS metro madani juga menyediakan jasa.<sup>58</sup>

##### **1. Produk Penghimpunan Dana (Tabungan)**

###### **a. Tabungan Wadiah**

Tabungan wadiah yang diterapkan di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi perorangan maupun badan usaha yang dikelola dengan prinsip syariah. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah dhamanah* yang dapat disetor dan di tarik setiap saat, dan simpanan ini dapat diambil dan ditambah kapan saja dengan mudah sesuai kebutuhan nasabah, cukup dengan menghubungi marketing (*sales executive funding*), marketingpun siapmelayani.

Kelebihan Tabungan Wadiah:

- 1) Tabungan dapat ditambah dan diambil dengan mudah.
- 2) Dapat digunakan atas nama perorangan atau lembaga.
- 3) Setoran awal hanya Rp.25.000,- dan sudah terhitung sebagai saldo simpanan.
- 4) Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- 5) Saldo minimal yang harus disisakan Rp. 10.000,-
- 6) Bebas biaya administrasi

---

<sup>58</sup> Dokumen PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Tahun 2017

7) Dapat diberikan bonus namun tidak diperjanjikan di muka

b. Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad *mudharabah al-mutlaqoh* yang ditujukan untuk pelajar dalam merencanakan pendidikan dimasa yang akandatang,mengingat masa depan setiap orang tidak dapat diprediksi dengan pasti dan kebutuhan uang untuk biaya pendidikan adalah pasti, bahkan semakin bertambahnya waktu maka bertambah pula biaya pendidikan. Sedangkan kebutuhan akan pendidikan adalah prioritas, jadi tabungan pendidikan adalah solusinya.

Kelebihan Tabungan Pendidikan:

- 1) Dikhususkan untuk anak sekolah dan atau kuliah baik secara kelembagaan maupun individu
- 2) Setoran awal hanya Rp. 10.000,- dan sudah terhitung sebagai saldo
- 3) Simpanan selanjutnya minimal Rp. 5.000,-
- 4) Saldo minimal yang harus disisakan Rp. 10.000,-
- 5) Bagi hasil kompetitif diperhitungkan setiap akhir bulan dan langsung ditambahkan pada saldo tabungan sesuai nisbah yang disepakati dengan nisbah 30:70
- 6) Pengambilan simpanan dilakukan maksimal 1 bulan 1 kali penarikan sesuai dengan kebutuhan.
- 7) PT.BPRS Metro Madani siap bermitra dengan sekolah/kampus dalam rangka melahirkan generasi unggul disegala bidang..

8) Bebas biaya administrasi

c. Tabungan Haji Azzamani

Kewajiban Haji adalah rukun Islam kelima, wajib dilaksanakan bagi setiap muslim yang mampu. Keberkahan menunaikan ibadah haji menjadi prioritas utama bagi setiap muslim dalam kehidupannya, karena itu PT. BPRS Metro Madani memberikan layanan kepada muslim yang akan melaksanakan Haji. Tabungan haji azzamani dikelola dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqoh* dengan nisbah bagi hasil yang disepakati dan penarikan tabungannya hanya diperkenankan jika hendak melunasi ONH (Ongkos Naik Haji)

Siapkan Haji dengan :

- 1) Membuka rekening dengan setoran awal Rp. 100.000,- dan selanjutnya setoran minimal 10.000 dan waktu yang direncanakan.
- 2) Bagi hasil kompetitif diperhitungkan setiap akhir bulan dan langsung ditambahkan pada saldo tabungan sesuai nisbah yang disepakati dengan nisbah 30:70
- 3) Saldo minimal yang harus disisakan Rp. 10.000,-
- 4) Bebas biaya administrasi

#### d. Tabungan Qurban

Setiap muslim yang mampu diutamakan untuk menjalankan ibadah ini, dimana pada ibadah Qurban ini terdapat banyak sekali manfaat bagi pelakunya. Berikut adalah kelebihan produk Tabungan Qurban :

- 1) Semua orang bisa berqurban
- 2) Setoran awal minimal Rp. 25.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- 3) Bisa bekerjasama secara kolektif dengan kelompok Masjid atau secara perorangan
- 4) Setoran dapat langsung ke PT. BPRS Metro Madani atau dapat di ambil petugas
- 5) Saldo minimal yang harus disisakan Rp. 10.000,-
- 6) Bagi hasil kompetitif diperhitungkan setiap akhir bulan dan langsung ditambahkan pada saldo tabungan sesuai nisbah yang disepakati dengan nisbah 30:70
- 7) Bebas biaya administrasi

#### e. Tabunngan Walimah

Simpanan persiapan walimah (pesta) sangat pas bagi orang tua yang akan merencanakan bagi para putra putrinya untuk persiapan *walimah 'ursy* (pernikahan). Juga sangat pas bagi pemuda/i atau mahasiswa/i yang mandiri untuk persiapan pesta. Berikut adalah kelebihan produk Tabungan Walimah :

- 1) Setoran awal minimal Rp. 10.000,-

- 2) Simpanan hanya dapat diambil menjelang walimah (pesta)
  - 3) Bagi hasil kompetitif diperhitungkan setiap akhir bulan dan langsung ditambahkan pada saldo tabungan sesuai nisbah yang disepakati dengan nisbah 30:70
  - 4) Saldo minimal yang harus disisakan Rp. 10.000,-
  - 5) Bebas biaya administrasi
- f. Deposito Investasi Mudharabah

Investasi berdasarkan prinsip *Mudharabah al-mutlaqoh* dengan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan dana anda akan dikelola secara optimal untuk membiayai usaha yang produktif dan berguna bagi kepentingan umat. Kelebihan Deposito Investasi:

- 1) Setoran awal minimal hanya Rp. 1.000.000,-
- 2) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- 3) Simpanan yang hanya bisa diambil dan di tambhpada jangka waktu tertentu
- 4) Bagi hasil sesuai porsi (nisbah) yang disepakati, ditransfer otomatis ke rekening tabungan nasabah.
- 5) Perpanjangan secara otomatis/ARO (*Automatic Rol Over*)
- 6) Nisbah bagi hasil antara nasabah dengan Bank:
  - a) Jangka waktu 1 bulan 30:70
  - b) Jangka waktu 3 bulan 35:65
  - c) Jangka waktu 6 bulan 40:60
  - d) Jangka waktu 12 bulan 45:55

## 2. Produk Pembiayaan

Produk-produk yang ditawarkan oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, antara lain :<sup>59</sup>

### a. Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

#### 1) Murabahah

PT.BPRS Metro Madani akan membelikan barang-barang yang dibutuhkan nasabah dengan harga pokok dan menjual kepada nasabah dengan margin atau keuntungan. Cara pembayarannya dapat dilakukan dengan jangka waktu yang disepakati bersama dengan jatuh tempo (*lumpsum*) ataupun dengan angsuran (*bai bi tsaman ajil*).

#### 2) Isthisna'

PT BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo Pembiayaan isthisna' digunakan dengan prinsip jual beli untuk memenuhi kebutuhan nasabah khusus untuk barang yang memerlukan proses produksi atau pesanan terlebih dahulu. Spesifikasi dan harga pesanan disepakati di awal akad dengan pembayaran secara bertahap sesuai kesepakatan. Jika pihak lain yang mengadakan barang pesanan maka hal ini disebut *isthisna parallel*.

---

<sup>59</sup> Dokumen PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Tahun 2017

## b. Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

### 1) Mudharabah

PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo Pembiayaan mudharabah merupakan modal usaha atas dasar bagi hasil sesuai kesepakatan, pembiayaan ini dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha antara lain: perdagangan, industry, manufaktur, pertanian serta jasa.

### 2) Mudharabah Muqayyadah

PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus (*restricted investment*) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat tertentu yang harus dipenuhi Bank, misalnya: digunakan pada bisnis tertentu, akad tertentu atau nasabah tertentu. Penyaluran dana mudharabah muqayyadah diserahkan langsung kepada pelaksana usaha, sedangkan bank bertindak sebagai perantara (*arranger*). Bank menerima komisi atas jasa mempertemukan kedua belah pihak, sedangkan antara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil.

### 3) Musyarakah

PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo pembiayaan Musyarakah merupakan bentuk akad kerjasama antara nasabah dengan bank dengan prinsip bagi hasil, yang persinya sesuai dengan proporsi penyertaan. Di sini bank sebagai penanam modal sedangkan

nasabah sebagai mitra penanam modal sekaligus mengelola langsung objek yang dibiayai bersama tersebut.

#### 4) Sewa Menyewa

Merupakan kerjasama dengan sistem sewa menyewa (*ijarah*) atau dengan system sewa beli (*ijarah muntahia bitamlik*).

##### a) Pembiayaan Ijarah (Sewa Menyewa)

Pembiayaan ijarah yang diterapkan oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo merupakan objek kontrak yang berupa manfaat penggunaan asset, sedangkan *ijarah muntahiya bitamlik* jika nasabah pada akhir masa sewa diberi opsi untuk memiliki barang/asset yang disewakan.

##### b) Pembiayaan Multijasa(Ijarah Multijasa)

Pembiayaan multijasa Merupakan fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan manfaat seperti jasa pendidikan, umroh, travel dan jasa lainnya yang halal dan baik.<sup>60</sup>

##### c) Jasa layanan

###### (1) Transfer Layanan antar Bank

Bank menyediakan jasa layanan transfer antar bank.

###### (2) Payment Point Jasa Telekomunikasi

Menyediakan jasa layanan dalam hal pembayaran tagihan bulanan telephone, flexi, speedy, yes TV

###### (3) Payment Point PLN Jasa Layanan

---

<sup>60</sup>Dokumen PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Tahun 2017

Penerimaan pembayaran tagihan listrik, pulsa listrik.

(4) Talangan haji

Menyediakan jasa talangan haji yang kan mempermudah pemesanan kursi haji, sehingga memberikan kepastian memperoleh porsi keberangkatan haji.

## 5. Jumlah Nasabah Pasar di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo

**Tabel 1**  
**Jumlah Nasabah**  
**Di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo**<sup>61</sup>

<b>NO</b>	<b>Nasabah</b>	<b>Jumlah</b>
1	Tabungan	970
2	Pembiayaan	155
Jumlah seluruh		325

### **B. MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT. BPRS METRO MADANI KC. JATIMULYO.**

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>62</sup> Perilaku nasabah adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Wahyuni Selaku *Account Officer Funding* PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 04 April 2017.

<sup>62</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), Edisi Revisi Cetakan Ke-1, h. 1

<sup>63</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2002), Edisi Revisi Ke-2, h. 4

Berdasarkan pendapat diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen perilaku nasabah merupakan proses untuk mengatur tindakan-tindakan yang direncanakan berdasarkan tingkahlaku yang dimiliki seseorang untuk memperoleh barang/jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Adanya perilaku nasabah yang ditunjukkan tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja bank.

Studi kasus yang peneliti lakukan pada PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo mengenai perilaku nasabah diantaranya kebanyakan nasabah enggan datang ke bank karena kesibukan mereka untuk berdagang. Kesibukan mereka ada yang berdagang di pasar, menunggu toko hingga ibu rumah tangga, enggan datang ke bank tersebut karena ada nasabah yang kurang percaya diri untuk datang ke bank karena anggapan mereka bahwa orang yang datang ke bank pasti memiliki banyak uang. perilaku lain yang ditunjukkan nasabah pasar ketika terjadi kesalahan dalam penulisan saldo dislip setoran, mereka banyak bicara, dan mengomel karena mereka cukup teliti dalam perhitungan uang yang ditabung di bank.<sup>64</sup>

Perilaku nasabah yang ditunjukkan tersebut, membuat PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo perlu melakukan manajemen agar dapat tumbuh dan berkembang untuk menghadapi lembaga keuangan lain yang semakin banyak bermunculan. Manajemen yang dilakukan pihak bank yaitu dengan mendatangi nasabah pasar Jatimulyo untuk menarik tabungan yang dilakukan oleh *account officer funding*. Jika nasabah ada yang *complain* karena belum

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho Selaku Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 08 April 2017.

bisa cetak buku yang disebabkan oleh sistem yang gangguan, maka pihak bank selaku *account officer funding* memberikan penjelasan dan pengertian dengan menunjukkan rekening koran atau bisa juga dengan hasil tabungan yang belum terinput, kemudian oleh pihak *account officer funding* ditulis secara manual lalu distempel sebagai bukti bahwa datanya sudah masuk.<sup>65</sup>

Buku tabungan yang dimiliki nasabah dipegang oleh *account officer funding* yang bertugas karena anggapan para nasabah jika buku tabungan dipegang oleh nasabah ditakutkan akan terjadi kerusakan atau hilang. Nasabah sudah percaya terhadap *account officer funding* yang bertugas mengambil uang tabungannya, sehingga jika petugas tersebut diganti atau sedang izin maka rasa percaya yang diberikan nasabah kepada petugas bank sedikit berkurang. Sikap nasabah yang seperti itu maka pihak petugas bank yang telah diberi kepercayaan memberitau dan memberikan pengertian kepada para nasabah bahwa petugas yang lain juga sama saja.

Nasabah yang dimiliki oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo berjumlah 325 nasabah, tidak hanya menabung namun ada juga yang melakukan pembiayaan sekitar 155 nasabah.<sup>66</sup> Nasabah yang ada di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo ada yang ibu rumah tangga, anak sekolah, petani, pedagang toko maupun pedagang yang ada dipasar Jatimulyo. Adanya berbagai nasabah yang dimiliki tersebut, maka perilaku yang ditunjukkanpun berbeda-beda.

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho Selaku Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 08 April 2017.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Wahyuni Selaku *Account Officer Funding* PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 04 April 2017.

Faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal<sup>67</sup>. faktor eksternal terjadi karena adanya faktor sosial yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan, lingkungan terdiri dari lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dari lingkungan sekolah itulah tingkat pendidikan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, yang mana kebanyakan dari nasabah tidak cukup memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga perilaku yang ditunjukkan seperti cara berkomunikasi, dan tidak menghargai sering ditunjukkan nasabah. Sedangkan faktor internal yang ditunjukkan nasabah adalah faktor psikologis seperti persepsi atau anggapan bahwa orang yang datang ke bank memiliki banyak uang.

Manajemen perilaku nasabah yang diterapkan oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo untuk memetakan nasabah-nasabah yang ada agar pelayanan yang diberikan pihak bank sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan oleh masing-masing nasabah baik itu nasabah ibu rumah tangga, anak sekolah, pedagang toko maupun pedagang yang ada di pasar Jatimulyo.<sup>68</sup>

Fungsi manajemen yang sering digunakan untuk memperoleh hasil secara maksimal dalam mengelola suatu perusahaan, terdiri dari unsur POAC yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating*

---

<sup>67</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), Cetakan Ke-4, h. 110

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho Selaku Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 08 April 2017.

(pelaksanaan/pengarahan), *controlling* (pengendalian).<sup>69</sup> PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo juga menerapkan fungsi ini guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah pasar Jatimulyo, diantaranya: <sup>70</sup>

a. *planning* (perencanaan), digunakan untuk merencanakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai perilaku yang ditimbulkan baik itu nasabah ibu rumah tangga, anak sekolah, pedagang toko maupun pedagang yang ada di pasar Jatimulyo. Perencanaan yang dilakukan terlebih dahulu mengelompokkan nasabah yang dimiliki di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo kedalam perilaku nasabah yang rasional atau irasional. Setelah dikelompokkan maka pihak bank menyesuaikan perlakuan yang harus ditunjukkan kepada tiap-tiap nasabah. Perencanaan yang dilakukan oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo berupa:

(1) perilaku nasabah rasional seperti nasabah ibu rumah tangga, karena biasanya ibu rumah tangga dalam memilih produk yang ditawarkan bank cenderung memilih sesuatu yang memberikan manfaat untuk yang dibutuhkan seperti tabungan. perencanaan yang dilakukan oleh pihak bank dengan mendatangi nasabah untuk menarik tabungan sembari mengajak berbicara-bicara untuk menimbulkan rasa nyaman agar rasa kepercayaan bisa terjalin.

---

<sup>69</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), Cetakan Ke 1, h.112

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho Selaku Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 08 April 2017.

(2) Perilaku nasabah irasional seperti Nasabah anak sekolah, pedagang toko maupun pedagang dipasar Jatimulyo karena nasabah tersebut lebih mudah terpengaruh oleh hal-hal yang ada motif didalam tanpa berfikir panjang. perencanaan yang dilakukan oleh pihak bank bagi anak sekolah dengan mendatangi sekolahannya untuk mengajak menabung yang mana di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo disediakan tabungan pendidikan yang bisa digunakan untuk keperluan siswanya dan bagi pihak sekolah, pihak bank memberikan bantuan biaya jika disekolah tersebut sedang mengadakan acara. Sekolah-sekolah yang bekerjasama dengan PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo: sekolah Al-huda dan sekolah TK maupun SD di sekitaran Jatimulyo. Sedangkan perencanaan untuk nasabah yang berjualan, pihak bank lebih menekankan pada lingkunganya yang ramai sehingga pihak bank yang menarik tabungan dalam berpenampilan menyesuaikan diri untuk tidak berlebihan namun tetap rapih agar menimbulkan kesan yang baik, karena kebanyakan nasabah pedagang jika menabung tidak ingin diketahui orang.

b. *Organaizing* (pengorganisasian) yang dilakukan pihak bank menyesuaikan para nasabah yang dihadapi jika nasabahnya laki-laki maka petugasnya perempuan agar mempunyai daya tarik tersendiri. Namun di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo petugas *fundingnya* hanya satu orang maka petugas yang ada itulah sebisa mungkin menyesuaikan diri dengan para nasabah pasar Jatimulyo untuk berkomunikasi yang baik.

- c. *Actuating* (Pelaksanaan/pengarahan), hal-hal yang telah menjadi perencanaan dan pengornisian dilaksanakan dengan tetap memperhatikan perannya sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan nasabah yang dimiliki PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.
- d. *Controlling* (pengendalian), dengan adanya nasabah yang dimiliki PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo pihak *funding* harus bisa membagi waktunya untuk mendatangi nasabah yang dimiliki oleh PT, BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

## BAB IV

### PENUTUP DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Manajemen perilaku nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo pada nasabah pasar jatimulo dilakukan dengan:

1. *Account officer funding* mendatangi dengan cara menarik tabungan dari para nasabah yang dimiliki oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo dan jika terjadi kesalahan sebisa mungkin pihak *account officer funding* memberikan penjelasan dan pengertian dengan bukti yang ada.
2. Adanya fungsi manajemen POAC (*planning, organaizing, actuating, controlling*) juga diterapkan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para nasabah.
3. Membangun rasa kepercayaan seperti jika petugas *funding* berhalangan datang memberitahu dulu dengan menjaga komunikasi yang baik selain itu untuk memberikan rasa nyaman bagi para nasabah, pihak bank mengajak berbincang-bincang untuk menjalin keakraban.

## **B. Saran**

PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo dalam melakukan manajemen perilaku nasabah cukup membantu keadaan para nasabah dengan *account officer funding* mendatangi nasabah yang akan menabung, namun pihak bank hanya memberikan slip bukan buku tabungannya karena nasabah takut jika buku tabungan dibawa nasabah akan hilang dan buku yang dibawa tersebut belum di input, sehingga jika penulisan slip terjadi kesalahan dapat mengurangi rasa kepercayaan nasabah terhadap pihak bank. Hal tersebut bisa menimbulkan kesalah fahaman jika pihak *account officer funding* salah menulis sisa saldo terakhir. Untuk memperkuat rasa percaya nasabah dan menghindari terjadinya kesalahan tersebut, sebaiknya pihak bank memiliki dua buku tabungan untuk setiap nasabah dimana yang satu dibawa nasabah dan yang satunya dipegang pihak bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ahmad Hasan Ridwan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.
- Al-Qur'an Terjemah, Qs. Al-Hasyr Ayat 18
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2002.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Dahlan Siamat. *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Keuangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- Dokumen BPRS Metro Madani, Tahun 2017
- Hana Herdiana Abdurrahman. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Joko Subagio. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Malayu Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Pandji Anaroga. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Ristiyanti Prasetijo dan John J.O.L Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Rizal Yaya *et.al.* *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2009.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Surya Murcitaningrum. *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Prudent Media, 2013.

- Uhar Suharsaputra. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Wawancara dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho Selaku Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 08 April 2017.
- Wawancara dengan Ibu Tri Wahyuni Selaku *Account Officer Funding* PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo, Pada 04 April 2017.
- AZ.Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, dalam [WWW.Pemantauperadilan.Com](http://WWW.Pemantauperadilan.Com), Diakses Pada 3 Juli 2017.
- <https://Perpuskampus.Com/Pengertian-Dan-Jenis-Nasabah//>, Diakses Pada 3 Juli 2017.
- <http://rajinikutan.blogspot.co.id/2015/12/pengertian-faktor-faktor-dan-macam.html?m=1>, diakses pada 27 juli 2017 pukul 19.00 WIB

# Lampiran I

**Profil pembiayaan IB BPRS Metro Madani sebagai berikut :**

- Pembayaran dengan Prinsip Jual Beli**
  - MURAHMADAH**  
Pembiayaan dengan akad jual beli, BPRS Metro Madani akan membelikan barang-barang halal apa saja kebutuhan nasabah sebesar harga pokok dan menjadi pemilik nasabah dengan mengkontribusikan dan jangka waktu anggaran yang ditetapkan.
  - SISMAH**  
Pembiayaan dengan prinsip jual beli untuk memenuhi kebutuhan nasabah khusus untuk barang yang memerlukan proses produksi/pemasaran terlebih dahulu. Spesifikasi dan harga pesanan ditetapkan sesuai akad dengan pembayaran secara bertahap sesuai kesepakatan jika pihak lain yang menetapkan barang pesanan maka hal ini adalah istilah perantara.
- Pembayaran dengan Prinsip Bagi Hasil**
  - MUDHARABAH**  
Pembiayaan modal usaha atau dasar bagi hasil sesuai kesepakatan. Pembayaran ini dapat digunakan untuk berbagai jenis usaha antara lain : perdagangan, industri, manufaktur, pertanian/perikanan.
  - MUDHARABAH MUJAWARAH**  
Jasa Mudharabah ini merupakan simpanan khusus (special investment) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat tertentu yang harus dipatuhi. BPRS Metro Madani : digunakan pada bisnis tertentu, tidak berlaku jika nasabah terlewat. Penyaluran dana mudharabah merupakan ini langsung kepada pelaksana usaha, sedangkan Bank bertindak sebagai perantara (perantara). Bank memonitor/menilai jika memperkirakan bahwa hasil tidak selengkap antara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil.
  - MUDHARABAH**  
Pembiayaan ini merupakan keajaiban perdagangan modal antara nasabah dengan Bank dengan prinsip bagi hasil, yang proporsinya sesuai dengan proporsi persentase. Bagi setiap penanaman modal sedangkan nasabah sebagai mitra penanaman modal sehingga menghidupkan u b / e b yang dibayar bersama tersebut.
- Sewa Menyewa**  
Menyediakan kerjasama dengan sistem sewa menyewa (ijarah) atau dengan sistem sewa beli (ijarah mautana bilamali).
- Pembayaran (Gaji) (Sewa Menyewa)**  
Adalah akad antara Bank (Majlis) dengan nasabah (Kliant) sebagai penyedia suatu barang dan Bank menerima antara jasa atau barang yang diwakilkan. Dapat Klien adalah manfaat penggunaan suatu barang/benda/benda jika nasabah pada akhir masa sewa tidak opsi untuk membeli barang / aset yang diwakilkan.
- Pembayaran Multijasa (Gaji Multijasa)**  
Menyediakan Fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan manfaat

- keperluan jasa pendidikan, umrah, haji dan jasa lainnya yang sesuai dan baik.
- Jasa Layanan\***
  - Transfer Online-Antarbank
  - Menyediakan jasa layanan transfer uang antarbank.
  - Pembayaran Jasa Telekomunikasi (pembiayaan jasa layanan dalam hal pembiayaan tagihan telepon, telepon, Fax, Sawa, dan TV).
  - Pembayaran Post-PAJ (Jasa layanan)
  - Pembiayaan pembiayaan tagihan bank.
  - Tagihan lain.
  - Menyediakan jasa layanan tag yang akan mempermudah pembiayaan untuk hal sehingga memudahkan pembiayaan yang dibutuhkan hal.
- Nasabah dengan Bank Umum Syariah**
- Rahis Emas (Gadai emas Syariah)**  
Gadai emas syariah (raha emas) diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai dengan proses cepat, mudah, murah dan tanpa bunga. Pinjaman ini digunakan pada saat Dana yang pinjaman tanpa kelebihan apapun. Nasabah cukup menyerahkan agunan barang emas ke Bank kemudian akan barang akan yang hilang dan emas/nasabah cukup membayar biaya jasa tempat penyimpanan emas tersebut di BPRS Metro Madani.

**PERNYATAAN :**

- Syarat dan KTP yang masih berlaku.
- Emas sebagai agunan nilai dan pembiayaan.

**Keuntungan :**

- Proses pencairan dana lebih cepat (10 menit) dan
- Sewa dengan prinsip syariah bebas riba
- Dapat pencairan emas/pembiayaan sesuai syarat
- Biaya main awal mulai dari Rp. 5.000,-/perbulan
- Jangka waktu pinjaman flexible mulai 30 hari (sangat diperpanjang)

**FUNGSI SOSIAL**

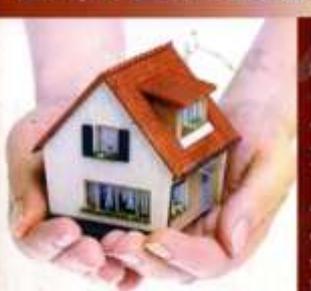
Sebagai sebuah lembaga keuangan syariah, keberadaan BPRS Metro Madani diharapkan memberikan manfaat baik bagi individu mitra usaha atau juga kepada masyarakat luas dimana kaum muslim yang membutuhkan bantuan dan secara mudah mendapatkan.

- Dapat di manfaatkan
- Untuk keperluan mutakhir yang mempunyai manfaat, serta sesuai dan memadai dan nilai, dan akan memberikan keuntungan bagi mitra, tercapung dan kesejahteraan dan kebermanfaatan.
- Penghasilan dari ZIS
- BPRS Metro Madani juga menghimpun dana ZIS dan menyalurkan dana ZIS kepada masyarakat yang berkebutuhan.



**BANK SYARIAH METRO MADANI**  
BANK SYARIAH RAKYAT SYARIAH

**IB**



**INFORMASI**

**KANTOR PUSAT**  
J. Darmasari, Bldg. Puri Paksi, Jakarta Selatan  
No. 021-4881111, 021-4881112  
Email: info@metrobank.co.id

**KANTOR CABANG**

**MEI**  
J. Cendekia, Bldg. Cendekia, Jakarta Barat  
No. 021-5671111, 021-5671112

**BOGOR**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Bogor  
No. 0251-3341111, 0251-3341112

**YOGYAKARTA**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Yogyakarta  
No. 0271-8111111, 0271-8111112

**PALEMBANG**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Palembang  
No. 071-4111111, 071-4111112

**SEKELoa**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Sekeloa  
No. 031-8111111, 031-8111112

**CIAMIS**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Ciamis  
No. 0261-8111111, 0261-8111112

**ARAH**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Arah  
No. 0291-8111111, 0291-8111112

**DEPOK**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Depok  
No. 021-8111111, 021-8111112

**BOJONEgara**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Bojonegara  
No. 031-8111111, 031-8111112

**MAKASSAR**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Makassar  
No. 041-8111111, 041-8111112

**GORONTALO**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Gorontalo  
No. 0431-8111111, 0431-8111112

**WAGI**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, WagI  
No. 0271-8111111, 0271-8111112

**WALUKING**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Waluking  
No. 0271-8111111, 0271-8111112

**WALUKING**  
J. Jati Selatan, Bldg. Jati Selatan, Waluking  
No. 0271-8111111, 0271-8111112

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

**VISI:**

Terwujudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang Berkemajuan, Bermartabat dan memelihara Kemaslahatan Umat.

**MISI:**

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

**PRODUK-PRODUK BANK SYARIAH METRO MADANI**

**A. PRODUK PENGHIMPUNAN DANA**

**1. Tabungan Syariah Metro Madani**

Menyediakan simpanan yang diperuntukkan bagi pemegang rekening badan usaha yang dikelola dengan prinsip Syariah. Simpanan pada BPRS Metro Madani Bebas dari potongan biaya administrasi bulanan.

- Simpanan dengan akad Madani (Ijarah)
  - Menyediakan simpanan (wedah) (bantuan) yang dapat dicairkan dan ditarik setiap saat kapanpun anda memerlukannya.
  - BPRS Metro Madani dapat memperoleh dana sesuai proporsinya.
  - Dapat dibonkan bonus, namun tidak dipotongkan dikurasi.
- Simpanan dengan akad Mudharabah (Bagi Hasil)
  - Menyediakan simpanan dengan akad mudharabah di berbagai bidang yang penarikannya disesuaikan dengan kebutuhan.
  - Bagi hasil komplit, dapat digunakan setiap akhir bulan dan langsung ditransferkan pada waktu dibutuhkan sesuai nisbah yang ditetapkan.
  - Jenis Tabungan : Tabungan Gajian, Tabungan Pemasukan, Tabungan Perumahan.

**Subjangan Pendidikan**

Subjangan yang ditujukan untuk Pelajar dalam rangka pendidikan Pendidikan di masa yang akan datang.

**3. Deposito Investasi Mudharabah**

Adalah rekening berdasarkan prinsip Mudharabah a/ muthabah dengan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan. Dana akan akan dikelola secara optimal untuk memberikan nilai yang produktif dan berguna bagi keanggotaan umum. Fasilitas:

- Bagi hasil sesuai porsi nisbah yang ditetapkan, dimana proporsinya sesuai tabungan anda
- Dapat dicairkan kapanpun anda inginkan
- Dapat di gunakan sebagai pembiayaan

**4. Tabungan Haji Azzamani**

Menyediakan untuk membiayai dan melaksanakan ibadah haji ke tanah suci, secara bertahap sesuai dengan kemampuan keuangan dan jangka waktu yang diinginkan.

- Dibayar dengan akad mudharabah muthabah dengan nisbah bagi hasil yang ditetapkan.
- Penarikan tabungan hanya diperkenankan jika hendak melakukan IJAH (Ibadah Haji Azzamani).

**PERNYATAAN PEMBUNGAAN REKENING**

- Mengisi permohonan pembunagan rekening
- Foto copy KTP yang masih berlaku
- Bkg Badan Hukum, KTP Pengurus, AD/akta Pendirian, NPWP, SLIP BUKU
- Salinan aset rumah:

Jenis Rekening	Salah satu Bulan	Pembunagan
Tabungan Azzamani	Rp. 25.000,-	Batas Atas Pembunagan Syariah
Tabungan Gajian	Rp. 25.000,-	
Tabungan Pemasukan	Rp. 25.000,-	
Tabungan Haji Azzamani	Rp. 100.000,-	
Deposito Investasi Mudharabah	Rp. 1.000.000,-	

\*Batas Pembunagan sesuai dengan ketentuan

**5. Saluran non tunai** - menggunakan Card-Bijet Giro, dan dibuktikan dengan dan akseptasi

**SEMUA PRODUK BANK SYARIAH PADA BPRS METRO MADANI DIJAMIN OLEH PEMERINTAH (S.E.MERANGI PELAYANAN BANK SYARIAH)**

**8. PRODUK PEMBIAYAAN**

Bank pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani menyediakan layanan pembiayaan untuk modal kerja, investasi maupun konsumtif yang dikelola secara syariah sehingga lebih aman dan menguntungkan karena terbebas dari transaksi ribawi dan berlandaskan pada prinsip keadilan.

\*Tergantung ketentuan biaya administrasi

**Syarat-syarat permohonan pembiayaan :**

- Pembayaran utam (pemerangan)**
  - Mengisi aplikasi pembiayaan dengan penyetoran -survei/riset/riset/riset
  - Foto copy KTP yang masih berlaku, suami & istri bagi yang sudah menikah
  - Foto Copy kartu keluarga
  - Foto copy surat nikah
  - Foto copy rekening bank, telephone, PAM
  - Foto copy PBB
  - Foto copy jerman (BPPT) Faktas Kerdasahan, STNK /SHM
  - Foto copy slip gaji terakhir & surat keterangan Berkeaja (SKB)
  - Surat keterangan usaha (SKUT/STP), NPWP HD
  - Foto copy tabungan 120 bulan terakhir
  - Rencana Anggaran Belanja (RAB)
  - Pas Photo (Suami/Istri)
  - Desain Lokasi (tempat tinggal dan jerman)
  - Foto jerman
  - Beresada & survey
- Pembayaran Lambang (Badan Usaha)**
  - Mengisi aplikasi permohonan/ proposal pembiayaan
  - Foto copy Anggaran Dasar dan perubahan terakhir
  - Foto copy KTP Pengurus yang masih berlaku
  - Foto copy Surat izin usaha (SIU)
  - Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU)
  - Foto copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
  - Foto copy NPWP
  - Foto copy rekening Koran/Tabungan selama 3(bagi) bulan terakhir
  - Foto copy surat-surat jerman
  - Laporan keuangan 2 tahun & laporan keuangan Periode berjalan
  - Jumlah dan Rencana Penggunaan Dana
  - Desain Lokasi usaha dan jerman
  - Foto jerman dan lokasi usaha

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT. BPRS METRO**

#### **MADANI KC. JATIMULYO**

##### **A. Wawancara.**

1. Wawancara kepada Bapak Patlas Bruri Nugroho selaku plt. Kepala Cabang di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.
  - a. Bagaimana perilaku nasabah Jatimulyo di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo ?
  - b. Bagaimana manajemen perilaku yang dilakukan PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo?
  - c. Untuk apa dilakukan manajemen terhadap perilaku nasabah?
  
2. Wawancara kepada ibu Tri Wahyuni selaku *Account Officer Funding* di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.
  - a. Ada berapakah jumlah nasabah yang dimiliki PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo?
  - b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo?

## **B. Dokumentasi**

1. Dokumentasi PT.BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo dalam bentuk *Ms. Word*.
2. Brosur produk PT.BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo.

Metro, Juni 2017

Penulis

**Reni Apriyanti**  
**NPM: 14123248**

Mengetahui,  
Pembimbing

**Elfa Murdiana, M. Hum.**  
**NIP. 19801206 200801 2010**

## **OUTLINE**

### **MANAJEMEN PERILAKU NASABAH OLEH PT. BPRS METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
  - 1. Jenis dan Sifat Penelitian

2. Sumber Data
  3. Teknik Pengumpulan Data
  4. Teknik Analisa Data
- E. Sistematika Pembahasan

## BAB II LANDASAN TEORI

- A. Ketentuan Umum Manajemen
1. Pengertian Manajemen
  2. Sistem Manajemen
  3. Fungsi Manajemen
- B. Ketentuan Umum Perilaku Nasabah
1. Pengertian Nasabah
  2. Perilaku Nasabah
  3. Macam-Macam Perilaku Nasabah
  4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

## BAB III PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
  2. Visi dan Misi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
  3. Struktur Organisasi PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
  4. Produk-Produk PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
  5. Jumlah Nasabah di PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo
- B. Manajemen Perilaku Nasabah oleh PT. BPRS Metro Madani Kc. Jatimulyo (Studi Kasus di Jatimulyo).

## BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## RIWAYAT HIDUP

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Metro, Juni 2017

Mahasiswa Ybs.

Elfa Murdiana, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010

Reni Apriyanti

NPM. 14123248



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



Jl. P. Senopati No. 99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung Lampung Selatan  
Telp. 0721-8011920 Fax. 0721-8011918

## **SERTIFIKAT**

Nomor : 001/BPRS-MM/KC/S/2017

Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani alamat Jalan P. Senopati No. 99  
Jati Mulyo Kec. Jati Agung Lampung Selatan menerangkan bahwa :

### **RENI APRILIYANTI**

NIS	: 14123248
Lahir di	: Rejomulyo
Tanggal	: 24 April 1995
Asal Sekolah	: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro
Program Studi	: Perbankan Syariah

Telah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di PT. BPRS  
Metro Madani Kantor Cabang Jati Mulyo terhitung mulai tanggal  
25 Januari 2017 sampai dengan 25 April 2017 dengan hasil :

## **BAIK**

Jatimulyo, 08 Mei 2017 M  
11 Sya'ban 1438 H

PT. BPRS Metro Madani  
Kc. Jati Mulyo

  
BANK SYARIAH  
METRO MADANI  
KC. JATI MULYO

**Patis Bruri Nugroho**  
Pit. Kepala Cabang



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ilirngulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47256, Website: www.pustaka.metro.univ.ac.id; e-mail: pustaka.iaim@metro.univ.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-905/In.28/Si/OT.01/07/2017**

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

Nama : RENI APRIYANTI  
NPM : 14123248  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14123248.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 14 Juli 2017  
Kepala Perpustakaan

*[Signature]*  
Drs. Mokhammad Sudin, M.Pd.  
NIP. 195805311981031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam/PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11 Mei 2017	✓	Pengertian kata Konsumen di dalam syaria. konsep jual beli di pasar syaria. hak dan kewajiban konsumen dan produsen di pasar syaria.	
	30 Mei 2017	✓	Atau diskusi lanjutan BAB I	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Efa Mardiana, M.Hum.  
NIP. 19801206 200801 2 010

Reni Apriyanti  
NPM. 14123248



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
 JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A. Ingguloyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296, Website: www.syarlah.metroiain.ac.id, e-mail: syarlah.iain@metroiain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
 NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam/PBS  
 Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9 Juni 2017		<p>-LBM Anda kataku singkat Bim tanpa kegalauan Akademis dtdalamnya</p> <p>-Bila Ingin Membahas tng Manajemen Perilaku Masabah Maka Munculkan dan Lbm Reni Mengenai dan perilaku konsumen Lalu Berikan Contoh Singkat tng Bagaimana Perilaku Masabah di lokasi penelitian Anda</p> <p>Ajar dasar Hal itu Mk Anda ingin Meneliti lebih Dalam tng: - - -</p> <p>-Munculkan Urgensi Postingnya Anda Meneliti tng Manajemen Perilaku Masabah di IAIN Metro Madani</p> <p>-Kalimat pd Tugasan penelitian tdk perlu diberi kalimat</p>	

Dosen Pembimbing  
  
Elfa Mardiana, M.Hum.  
 NIP.49801206 200801 2 010

Punya lagi  
 Mahasiswa Ybs.  
  
Reni Apriyanti  
 NPM. 14123248



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggremulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47290; Website: www.syarlah.metroain.ac.id; e-mail: syarlah.ain@metroain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Syaria'ah dan Ekonomi Islam/PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10 Juni 2017	✓	Atas BAB I Lanjutan BAB II	
	12 Juni 2017	✓	Substansi landasan teori keuakur dan Outline yg sdh Anda buat - Perubahan prosedur dan keuangan - Pemulaan Asumsi Kapital	
	14 Juni 2017	✓	Atas BAB II Lanjutan APD	

Dosen Pembimbing I

Elfa Murdiana, M.Hum.  
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Reni Apriyanti  
NPM. 14123248



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam/PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 Juni	✓	-APP Sehubungan dgn Masalah Apa yg ada Anda Bahas - APP ditelaah pda 1) Bagaimana pmlasv Hukumus B PBS 2) Bagaimana menegesa pmlasv 3) Undangy. Apa yg Pemerintah bi menegesa pmlasv.	
	16 Juni 2017	✓	Act APP Langkah BAB III	

Dosen Pembimbing I

Efa Murdiana, M.Hum.  
NIP.49801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

Reni Apriyanti  
NPM. 14123248



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

Jalan K. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimilis (0725) 47296, Website: www.syarikh.metrouin.ac.id, e-mail: syarikh.iam@metrouin.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	17 Juni	✓	Berikan Masukan umum Team tugas Apriyanti Anda sebagai Basis Crafter tugas dan es BPRS Metro masa 2. Sehar data yg ada Sajikan bundling Berikan Feature - perbaiki kesalahan Metrik	
✓	20 Juni	✓	- Kritik masukan Masukan BPRS dan Teori yg Praktis konsumen - Inis dari Pembinaan Point B - Skala 2 Bm Atlas	

Dosen Pembimbing

**Elfa Mardiana, M.Hum.**  
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

**Reni Apriyanti**  
NPM. 14123248



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	21 Juni 2017	✓	- Mengawali pembalasan di portt B. lundas yuh Andu. Kombinasi dan teori Andu - Pembalasan Bim tentang Uraian Hg Pulau Masabas ↓ Manajemen pulas ?	
	23 Juni	✓	Pembalasan Andu Mash Bim gelas Dan kering teori Coba lihat kembali landasan teori Andu lalu diulas ✓ - Membedas pulas	

Dosen Pembimbing

**Elfa Murdiangs, M.Hum.**  
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Reni Apriyanti**  
NPM. 14123248



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	10 Juli 2017	✓	Atas BAB III lanjutan BAB IV	
	12 Juli 2017	✓	Kesimpulan Anda Masih Terlalu panjang. ↓ Kesimpulan a/ gambar Singkat dan Luas Analisis Anda	
	14 Juli 2017	✓	Atas BAB I lanjutan Abstrak	

Dosen Pembimbing

Elfa Murdiana, M.Hum.  
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Reni Apriyanti  
NPM. 14123248



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: [www.bysyah.metrouniv.ac.id](http://www.bysyah.metrouniv.ac.id), e-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	10 Juli 2017	✓	Art u/ Prinsipnya Asy Ka	

Dosen Pembimbing

**Elfa Murdiana, M.Hum.**  
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

**Reni Apriyanti**  
NPM. 14123248



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

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A. Jatimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47266;  
Website: www.metrouni.ac.id, ema@iainmetro.metrouni.ac.id

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:  
Efa Murdiana, M.Hum  
di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

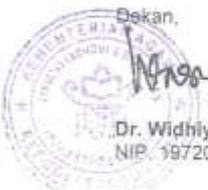
Nama : Reni Apriyanti  
NPM : 14123248  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Manajemen Perilaku Konsumen (Nasabah) Oleh Pt. Bprs Metro Madani Kc. Jatimulyo Pada Nasabah Di Pasar Jatimulyo

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir 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 Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,  
  
  
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002

## RIWAYAT HIDUP



Reni Apriyanti dilahirkan di Rejomulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 02 April 1995, anak kedua dari pasangan Bapak Ngatimin dan Ibu Daroseh.

Pendidikan Dasar penulis ditempuh di SD Negeri 1 Rejomulyo Jati Agung Lampung Selatan dan selesai pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ishlah Sukadamai Lampung Selatan, dan selesai pada tahun 2010. Sedangkan pendidikan Menengah Atas pada SMK Kartikatama Metro, dan selesai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di IAN Metro Program Diploma Tiga (D-III) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di mulai pada Semester 1 TA. 2014/2015.