

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG POLEWALI**



Oleh
EKA SAPIRA
NIM 14.2300.128

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2019

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG POLEWALI**



Oleh

**EKA SAPIRA
NIM 14.2300.128**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2019

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG POLEWALI**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**EKA SAPIRA
NIM 14.2300.128**

Kepada

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

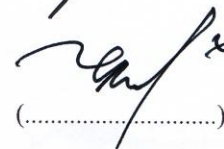
Nama Mahasiswa : Eka Sapira
Judul Skripsi : Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.2829/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : **Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.**
NIP : 19610320 199403 1 004



Pembimbing Pendamping : **Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.**
NIP : 19730129 200501 1 004



Mengetahui :

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI
ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI

Disusun dan diajukan oleh

EKA SAPIRA
NIM 14.2300.128



Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 24 Januari 2019
Dinyatakan telah memenuhi syarat


Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : **Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.**
NIP : 19610320 199403 1 004

Pembimbing Pendamping : **Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.**
NIP : 19730129 200501 1 004


(.....)

(.....)

Institut Agama Islam Negeri Parepare
Rektor, 



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002



Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004


PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.
Nama Mahasiswa : Eka Sapira
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.2928/Sti.08/PP.00.01/10/2017
Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2019

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Ketua) (.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Sekertaris) (.....)
Dr. Hannani, S.Ag., M.Ag. (Anggota) (.....)
Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota) (.....)

Mengetahui :

Institut Agama Islam Negeri Parepare
Rektor: 


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ , وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt berkat hidayah, taufik dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposti Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Shalawat dan salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi mulia Muhammad saw beserta para keluarga dan sahabatnya.

Penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada Ayahanda Saharuddin dan Ibunda Juliana, keluarga besar Saharuddin seluruh keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran, untaian doa yang tulus demi keberhasilan penulis, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik pada waktunya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tuaku, suami dan keluarga besar yang tersayang dan tercinta yang telah memberikan do'a, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik berupa moril, maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Ibu An Ras Tri Astuti, M.E sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk Program Studi sehingga Program Studi Perbankan Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
5. Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. Selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan.
6. Bapak/ibu dosen beserta admin jurusan Syariah dan Hukum Ekonomi Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan proposal skripsi ini.
8. Bapak Dr. H. Mukhtar Yunus, Lc., M.Th.I beserta istrinya yang membimbing penulis dalam Baca Tulis Alqur'an.
9. Kerabat, sahabat, teman dekat, senior, dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi yang begitu membangun diri pribadi penulis meluangkan waktu menemani serta membantu penulis dalam mencari referensi dan menyelesaikan penelitian dan penulisan.

10. Para keluarga besar Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang telah memberi informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.

Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk mengevaluasi dan memperbaikinya.

Parepare 24 Januari 2019

Penulis



EKA SAPIRA

NIM. 14.2300.128

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Sapira
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.128
Tempat/Tgl Lahir : Parassangan/17/November/1995
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih
Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri
Cabang Polewali

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 Januari 2019



Eka Sapira
14.2300.128

ABSTRAK

Eka Sapira. Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali (dibimbing oleh M.Yasin Soumena dan Muhammad Kamal Zubair).

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara, sebagai tempat penyimpanan dana seperti tabungan, deposito, giro dan sebagai tempat peminjam dana. Saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali salah satu alternatif yang bisa membantu masyarakat khususnya di kota Polewali dalam bidang penyimpanan dana baik itu tabungan biasa ataupun deposito.

keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya suatu keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor, prosedur dan bagaimana respon nasabah memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dekskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan tehnik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun tehnik analisis datanya yaitu secara induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ialah, a) Faktor syariahnya yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, b) Faktor pelayanan yang baik dalam bertransaksi dan keamanan yang kondusif, c) Faktor kualitas manajemen yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang professional, dan d) Faktor Eksternal, suasana bank yang Islami. 2) Prosedur yang diberikan kepada nasabah mudah dan aman 3) Persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapatkan respon yang sangat positif dari para nasabah. Dan yang menjadi dasar minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena faktor Syariah dan pelayanan yang diberikan sangat ramah.

Kata Kunci : Analisis Keputusan nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

ABSTRAK

Eka Sapira. Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali (dibimbing oleh M.Yasin Soumena dan Muhammad Kamal Zubair).

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara, sebagai tempat penyimpanan dana seperti tabungan, deposito, giro dan sebagai tempat peminjam dana. Saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali salah satu alternatif yang bisa membantu masyarakat khususnya di kota Polewali dalam bidang penyimpanan dana baik itu tabungan biasa ataupun deposito.

Keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya suatu keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor, prosedur dan bagaimana respon nasabah memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dekskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan tehnik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun tehnik analisis datanya yaitu secara induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ialah, a) Faktor syariahnya yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, b) Faktor pelayanan yang baik dalam bertransaksi dan keamanan yang kondusif, c) Faktor kualitas manajemen yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang professional, dan d) Faktor Eksternal, suasana bank yang Islami. 2) Prosedur yang diberikan kepada nasabah mudah dan aman 3) Persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapatkan respon yang sangat positif dari para nasabah. Dan yang menjadi dasar minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena faktor Syariah dan pelayanan yang diberikan sangat ramah.

Kata Kunci : Analisis Keputusan nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Teoritis.....	11
2.2.1 Bank Syariah.....	11
2.2.2 Keputusan Nasabah.....	13
2.2.3Prinsip-prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah.....	14
2.2.4Menjalankan Bisnis dan Aktifitas Perdagangan yang berbasis pada Perolehan Keuntungan yang Sah Menurut Syariah.....	17

2.2.5 Simpanan Pada Bank Syariah.....	19
2.2.6 Persyaratan Bagi Penabung.....	22
2.2.7 Deposito.....	24
2.2.8 Landasan Hukum Deposito Praktik Perbankan Syariah.....	30
2.2.9 Tinjauan Konseptual.....	32
2.2.10 Bagan Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3 Fokus Peneleitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAN IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	42
4.2 Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	44
4.3 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	45
4.4 Manajemen Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	47
4.5 Jenis Produk Tabungan Yang Sangat Diminati Masyarakat.....	49
4.6 Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	54
4.7 Respon Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	58
4.8 Faktor-faktor yang melatarbelakangi Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	61

4.9 Prosedur Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.....	71
BAB V PENUTUP	80
5.1 Simpulan.....	81
5.2 Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Profil Bank Syariah Mandiri	42
4.2	Variabel yang mendorong masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali	65



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	33
2.2	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali	41



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Izin Melaksanakan Penelitian
Lampiran 2	Izin Rekomendasi Penelitian
Lampiran 3	Pedoman Wawancara
Lampiran 4	Surat Keterangan Melakukan Penelitian
Lampiran 5	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 6	Dokumentasi
Lampiran 7	Riwayat Hidup Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem Islam, khususnya yang bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif dan perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal yang kesemuanya merupakan prinsip-prinsip perbankan syariah. Bank syariah sering dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank syariah, dimana sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank syariah selain menghindari dari bunga, juga secara aktif ikut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial¹.

Sebagai lembaga intermediasi, bank berperan dalam memobilisasi dana masyarakat yang digunakan untuk membiayai kegiatan investasi serta memberikan fasilitas pelayanan dalam lalu lintas pembayaran². Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (13) UUP memberikan batasan pengertian prinsip syariah sebagai aturan perjanjian berdasarkan Hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya dengan diberlakukannya Undang-undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 adalah segala sesuatu yang

¹Muhammad Fausi, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Migrasi Nasabah Bank Umum Syari'ah di Kota Semarang, IAIN Walisongo, 2008, h. 11.*

² Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Referensi 2014), h. 120.

menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Syariah, yang menyangkut kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya³.

Perbankan syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam rodah perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang juga dapat menjadi tempat peminjaman uang disaat masyarakat membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi kebutuhan manusia. Karenanya dalam rangka menjaga kinerja yang baik dan pengembangan usaha yang senantiasa sesuai dengan prinsip kehatiian-kehatiian dan prinsip syariah, maka pengelola bank⁴ syariah harus selalu menjaga kualitas aktifa produktif bank. Produk penanaman dana dalam bentuk aktifa produktif yang dilakukan oleh bank syariah memiliki karakteristik yang unik dan sangat beragam. Meskipun demikian, masalah kualitas aktifa produktif harus diwujudkan. Sebab, terjaganya kualitas aktiva produktif bank maka bank tersebut akan menjadi bank yang sehat. Upaya untuk menciptakan bank syariah yang sehat, merupakan impian setiap pengelola bank syariah. Hal ini akan dapat diwujudkan jika pengelola bank mampu melakukan manajemen dana bank syariah secara baik.

Pengaruh keberadaan bank syariah pun banyak diminati oleh banyak kalangan, baik ulama maupun para cendekiawan muslim. Terlebih pasca Fatwa yang dikeluarkan Majelis Ulama Indonesia (MUI) sekitar tahun 2003 mengenai “halal dan haramnya bunga bank serta bisnis yang berbasis syariah. Fatwa MUI tentang halal dan haramnya bunga bank menjadi sebuah tantangan bagi bank syariah untuk lebih menunjukkan keunggulan-keunggulan mereka. Baik bank umum syariah ataupun bank

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 33.

dengan status unit usaha syariah, mereka semua berusaha untuk menjadi yang terbaik⁴.

Semakin banyak bank-bank yang menerapkan prinsip syariah, baik itu bank umum syariah ataupun unit usaha syariah, maka ada sebuah tantangan besar bagi mereka untuk dapat memberikan sebuah pelayanan jasa yang terbaik kepada konsumennya. Sehingga konsumen dapat memutuskan bank mana yang dipilih untuk dipercaya mengelola keuangan, oleh karena itu konsumen menjadi hal utama dan pusat perhatian dari pemasaran sebuah perusahaan. Kesuksesan akan datang pada perusahaan yang selalu mengutamakan konsumennya. Berorientasi kepada konsumen berarti setiap keputusan dan tindakan perusahaan harus diarahkan pada terciptanya kepuasan konsumen (*Coustumer Satisfaction*).⁵

Sebagai bentuk konsekuensi, kalangan perbankan syariah dituntut untuk menunjuk kemampuan kompetitifnya dalam melayani masyarakat sesuai manfaat dan keunggulan yang dijanjikan. Dalam sistem operasionalnya, perbankan syariah pada dasarnya memiliki *comparative advantage* yang tidak dapat tersaingi oleh sistem konvensional, yaitu digunakannya standar moral Islam dalam kegiatan usahanya, dimana asas keadilan dan kemanfaatan bagi seluruh umat mampu mendorong terciptanya sinergi yang sangat bermanfaat bagi bank dan nasabahnya. Bank-bank syariah harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci bentuk untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan suatu bank. Kepuasan

⁴[Http://www.hisbah.net.blogspot.com./2004/1/Himpunan Fatwa MUI.html](http://www.hisbah.net.blogspot.com./2004/1/Himpunan_Fatwa_MUI.html)/diakses pada 08 Maret 2018

pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Banyak hal yang dipersiapkan oleh bank-bank Syariah untuk menjadikan mereka menjadi pilihan yang dipercaya oleh para nasabahnya. Semakin banyak pemberian pelayanan dan bermutu tinggi dengan pendekatan yang baik dan benar. Maka nasabah akan lebih suka berhubungan dengan bank yang memberikan nilai-nilai yang selama ini mereka harapkan. Upaya pengembangan perbankan syariah yang dilakukan secara sinergis antara bank Indonesia dan pelaku yang tergabung dalam *Ib campaign* baik untuk *funding* maupun *lending* berpengaruh positif terhadap pertumbuhan asset perbankan syariah. Hal ini juga berkat dukungan bank Indonesia dalam bidang perijinan yaitu dengan memberikan *Service excellence* pada percepatan proses penyelesaian perijinan namun tetap menjaga kualitas analisa sesuai keuntungan yang berlaku. Upaya bank Indonesia dalam mempercepat proses perjanjian pendirian bank, *fit and proper test*, *merger* atau akuisisi, pembukaan jaringan kantor serta persetujuan produk-produk perbankan Syariah dapat dirasakan manfaat oleh industry perbankan syariah.

Berbagai produk ditawarkan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Produk deposito syariah juga merupakan salah satu produk yang disediakan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Polewali. Yang menerapkan prinsip *mudharabahah*. *Mudharabahah* ialah pembiayaan kerjasama antara pihak bank dan nasabah, dimana pemilik dana (bank) sebagai *shabibul maal*. Dalam Islam produk deposito termasuk produk penghimpunan dana dimana penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya disalurkan

kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposito dengan pihak kreditur. Menurut hukum Islam, mengenai deposito diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan syariah.⁵ Peranan Bank Mandiri Syariah untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat berbagai jenis, fasilitas penyimpanan dana pada Bank Syariah Mandiri.

Ada beberapa faktor yang menarik bagi penulis untuk membahas masalah ini. *Pertama*, masyarakat pada umum masih memerlukan keterangan dan penjelasan tentang seluruh aspek lembaga keuangan dengan prinsip syariah terutama mengenai tentang produk dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah, serta sistem dan cara menggunakan fasilitas dan produk perbankan syariah tersebut. Untuk itu, pihak bank harus lebih meningkatkan sistem pelayanan kepada nasabah. *Kedua* ada kesenjangan antara kebutuhan pengetahuan masyarakat tentang jenis-jenis produk syariah, misalnya pengenalan tabungan apa yang mau di gunakan oleh nasabah contohnya Tabungan BSM, Tabungan BSM Simpatik, Tabunganku BSM, Tabungan Berencana BSM, Tabungan Investa Cendekia BSM dll. Bank seharusnya memberikan arahan kepada calon nasabah agar nantinya nasabah mengetahui dari fungsi produk yang dipilih tersebut, agar tidak mengakibatkan permintaan masyarakat rendah, dan bank pun tidak kesulitan memasarkan produk syariahnya.

Ketiga, bank kurang memberikan informasi penawaran produk yang berfariatif sesuai dengan keinginan konsumen. Mungkin nasabah tertarik pada merek, hadiah, fasilitas, ATM, fitur, desain, kualitas, jaminan, harga dan atribut lainnya.

⁵[Http://www.syariahonline.com/v2/ekonomi-Islam-a-muamalat/2654-hukum-deposito.html](http://www.syariahonline.com/v2/ekonomi-Islam-a-muamalat/2654-hukum-deposito.html) diakses pada 14 Maret 2018

Apabila perusahaan dapat menyediakan produk yang menyediakan produk yang memiliki atribut sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan mendorong konsumen untuk membuat keputusan pembelian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka masalah pokok yang dijadikan obyek pembahas dalam penelitian proposal ini adalah Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Agar penelitian ini menjadi terarah dan sistematis, maka masalah pokok yang telah ditetapkan dikembangkan dalam batasan sub masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana prosedur tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
- 1.2.2 Bagaimana respon nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
- 1.2.3 Faktor apa yang melatarbelakangi nasabah memilih produk tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri di Cabang Polewali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini antara lain yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui faktor apa yang melatarbelakangi nasabah memilih produk Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.
- 1.3.2 Untuk mengetahui Prosedur tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.
- 1.3.3 Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Sebagai sumbangan dalam khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Perbankan.
- 1.4.2 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 1.4.3 Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian pada intinya dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga tidak ada pengulangan dalam penelitian kali ini.

Dari beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis, tidak ditemukan hal-hal yang kongkrit membahas atau meneliti apa yang dibahas oleh penulis. Berdasarkan hasil penelitian di dibawa terdapat persamaan dengan penelitian yang calon peneliti lakukan yaitu sama-sama meneliti tentang keputusan nasabah. Akan tetapi ada beberapa penelitian terdahulu peneliti menemukan hal-hal yang berbeda dengan peneliti teliti degan antara lain:

Toni Prasetyo Utomo meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah”. Dari hasil penelitiannya menyebutkan bahwa faktor pelayanan bank Syariah, faktor pengetahuan tentang konsep bank syariah, dan faktor harga/biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Sedangkan faktor karakteristik bank syariah, faktor lokasi dan faktor promosi tidak mempengaruhi secara signifikan. Faktor yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah adalah faktor pengetahuan tentang konsep bank syariah. Adanya pengetahuan tentang bagaimana konsep bank syariah akan

meningkatkan kecenderungan untuk menggunakan jasa perbankan syariah.⁶ Perbedaan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mamuju. Beberapa nasabah akan disurvei untuk menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mereka untuk melakukan transaksi dengan bank.

Rahmatul Laili meneliti tentang “Analisis Faktor-faktor Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Di BPRS Central Syariah Utama Surakarta” dalam penelitiannya lebih menggambarkan perilaku nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah dengan menggunakan analisis faktor dengan variabelnya berdasarkan faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil analisisnya menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan mudah, adanya kesepakatan antara debitur dan bank syariah, sistem bagi hasil yang jelas, berorientasi halal dan tidak menyulitkan dalam memperoleh pembiayaan. Faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah faktor fasilitas kualitas produk dimana produk yang ditawarkan oleh Bank BPRS Central Syariah Utama Surakarta diminati oleh masyarakat sesuai kebutuhan yang diinginkan, mempunyai produk yang beragam, mempunyai fitur-fitur keuntungan lainnya terutama kemudahan bertransaksi.⁷

Perbedaan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu peneliti lebih berfokus kepada

⁶Toni Prasetyo, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah”. (Skripsi Sarjana: Universitas Brawijaya, Malang, 2014).

⁷Rahmatul Laili, “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Di Bprs Central Syariah Utama Surakarta”, (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2016).

respon nasabah untuk mengetahui apa yang menjadi faktor nasabah memilih produk tabungan yang ada di Bank Mandiri Syariah Cabang Polewali. Apakah nasabah lebih tertarik menggunakan tabungan atau deposito pada Bank Mandiri Cabang Polewali.

Damayanti Maysaroh meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah”. Dalam hasil penelitiannya tersebut menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah memilih bank syariah yaitu dengan melihat diantaranya : (1) budaya dimana terdapat pengaruh budaya terhadap keputusan nasabah. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, dimana hasil *t hitung* (-1,829) lebih kecil dari pada *t table* (1,661), keadaan ekonomi dan pekerjaan ternyata mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. (2) Psikologis terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah. (3) Lokasi terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah. (4) Promosi terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah. Indikator undian dan kemudahan yang didapat ternyata mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.⁸

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu peneliti akan lebih berfokus kepada prosedur Bank Mandiri Syariah Cabang Polewali untuk mengetahui bagaimana cara kerja bank sehingga mampu

⁸Damayanti Maysaroh, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah”, (Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014).

menarik masyarakat untuk menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Polewali. Adapun perbedaan lainnya yaitu peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan lokasi meneliti berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti melakukan penelitian di Bank Mandiri Syariah Cabang Polewali.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut (Undang-undang Nomor 14, tahun 1967), bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan dalam peredaran uang.⁹ Sedangkan menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badang usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada⁹ masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁰

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹¹ Dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Berikut adalah penjelasan beberapa jenis yang terdapat di Bank Syariah:

⁹Thomas Suyanto. *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 1.

¹⁰I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 9.

¹¹Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), h. 20.

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.¹²
2. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang di suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan /atau unit syariah. UUS berada satu tingkat dibawah redaksi Bank umum konvensional bersangkutan. UUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseorang terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan /atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

¹²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), h. 61.

2.2.2 Keputusan Nasabah

Keputusan adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil keputusan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan.

Sedangkan keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya keputusan¹³.

Pemilihan dari berbagai alternative sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemeliharaan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis, dan memilih berbagai alternative tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil.

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilakunasabah yaitu:

1. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.
2. Pencarian informasi pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan

¹³Budi Wahyono, Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012), h.86

dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dan berbagai informasi yang diperoleh nasabah melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

3. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.
4. Keputusan untuk menggunakan jasa, nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan nasabah akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.
5. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa, dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

2.2.3 Prinsip-prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah

Lembaga syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki

kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*)¹⁴.

Nilai-nilai keadilan yang tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara lembaga keuangan syariah dan nasabah kemanfaatan tercermin dari kontribusi maksimum lembaga keuangan syariah bagi pengembangan ekonomi nasional di samping aktifitas social yang diperankannya. Keseimbangan tercermin dari penempatan nasabah sebagai mitra usaha yang berbagi keuntungan dan risiko secara berimbang. Keuniversalan tercermin dari dukungan bank syariah yang tidak membedakan suku, agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *Rahmatan Lil Alamin*.

Prinsip utama yang dianut oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya adalah:

1. Bebas “Maghrib”
2. Maysir (Spekulasi); secara maknanya adalah judi secara umum mengundi nasib dan setiap kegiatan yang sifatnya untung-untungan (Spekulasi). Kata Maysir dan derivasinya berulang sebanyak 44 kali dalam Al-Qur’an. Sedangkan kata Maysir sendiri ditemukan pada QS. Al-Baqarah ayat 219¹⁵.

¹⁴Andri Soemitra, M.A. Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), h. 37.

¹⁵Departemen Agama Republik Indonesia. “Alqur’an dan Terjemahannya” h. 34.

﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١٦﴾﴾

Terjemahannya:

Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: "Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya". dan mereka bertanya kepadamu apa yang mereka nafkahkan. Katakanlah: "yang lebih dari keperluan." Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir, segala minuman yang memabukkan.

3. Gharar; secara bahasa berarti menipu, memperdaya, ketidakpastian. Gharar adalah sesuatu yang memperdayakan manusia di dalam bentuk harta, kemegahan, jabatan, syahwat (keinginan), dan lainnya. Dalam AL-Qur'an kata Gharar dan derivasinya disebut 27 kali antara lain dalam QS. Ali Imran ayat 185.¹⁶¹⁵¹

كُلُّ نَفْسٍ ذَائِقَةُ الْمَوْتِ وَإِنَّمَا تُوَفَّوْنَ أَجُورَكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَمَنْ زُحِرَ عَنِ النَّارِ وَأُدْخِلَ الْجَنَّةَ فَقَدْ فَازَ وَمَا الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا مَتَاعُ الْغُرُورِ ﴿١٨٥﴾

Terjemahannya:

Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. dan Sesungguhnya pada hari kiamat sajalah disempurnakan pahalamu. barangsiapa dijauhkan dari neraka dan dimasukkan ke dalam syurga, Maka sungguh ia Telah beruntung. kehidupan dunia itu tidak lain hanyalah kesenangan yang memperdayakan.

4. Haram; secara bahasa berarti larangan dan penegasan. Larangan bisa timbul karena beberapa kemunkinn, yaitu dilarang oleh tuhan dan bisa juga karena adanya pertimbangan akal.
5. Riba; secara bahasa berarti bertambah dan tumbuh kata riba dengan berbagai bentuknya disebutkan 20 kali dalam Al-Qur'an antara lain dalam QS. Ali Imran ayat 130.¹⁷

¹⁶Departemen Agama Republik Indonesia. "Alqur'an dan Terjemahannya" h. 74.

¹⁷Departemen Agama Republik Indonesia. "Alqur'an dan Terjemahannya" h. 66

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. yang dimaksud riba di sini ialah riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa riba nasi'ah itu selamanya Haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: nasi'ah dan fadhl. riba nasi'ah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. riba yang dimaksud dalam ayat Ini riba nasi'ah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman Jahiliyah.

6. Batil; secara bahasa artinya batal, tidak sah dalam aktivitas jual beli, Allah menegaskan manusia dalam mengambil harta dengan cara yang Batil sebagaimana tersebut dalam QS. Al-Baqarah Ayat 188.¹⁸

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahannya:

Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.

2.2.4 Menjalankan Bisnis dan Aktivitas Perdagangan Yang Berbasis Pada Perolehan Keuntungan Yang Sah Menurut Syariah

Semua transaksi harus didasarkan pada akad yang diakui oleh syariah akad merupakan perjanjian tertulis yang memuat ijab (penawaran) dan qabul (penerimaan) antar bank dengan pihak lain yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak

¹⁸Departemen Agama Republik Indonesia. "Alqur'an dan Terjemahannya" h. 29

sesuai dengan prinsip syariah akad dinyatakan sah apabila terpenuhi rukun dan syaratnya. Rukun akad ada tiga, yaitu adanya pernyataan untuk mengingatkan diri, pihak-pihak yang berakad, dan objek akad. Akad menjadi tidak sah apabila ta'alluq dan terjadi suatu perjanjian di mana pelaku, objek, dan periodenya sama.

Jenis akad ada dua, yaitu akad Tabarru' dan akad Tijari. Akad tabarru merupakan perjanjian/kontrak yang tidak mencari keuntungan materil hanya bersifat kebajikan murni seperti qard al-hasan, infaq, wakaf, dan infaq. Sedangkan akad tijari merupakan perjanjian/kontrak yang bertujuan mencari keuntungan usaha seperti akad yang mengacu pada konsep jual beli yaitu akad murabahah, salam, dan istisnah. Akad yang mengacu pada konsep bagi hasil, yaitu mudharabah, musyarakah. Akad yang mengacu pada konsep sewa, yaitu ijarah dan ijarah muntajiyah bittamlik dan akad yang mengacu pada konsep titipan yaitu wadi'ah yad ad-dhamanah dan wadi'ah yad al-amanah semua transaksi ekonomi yang menghendaki keuntungan, wajib diikuti oleh adanya *'iwadh* berupa risiko, kerja usaha serta tanggung jawab. Apabila tidak ada *'iwadh* maka transaksi tersebut dikategorikan riba.

1. Menyalurkan Zakat, Infak, dan Sedekah. Lembaga keuangan syariah mempunyai dua peran sekaligus yaitu sebagai badan usaha dan badan sosial. Sebagai badan usaha lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai badan sosial lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai pengelola dan sosial penghimpunan dan penyaluran dana Zakat, Infak, dan Sedekah dalam perspektif, kolektif dan ekonomi. Zakat akan melipatgandakan harta masyarakat karena zakat dapat

meningkatkan permintaan dan penawaran di pasar yang kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi secara makro dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Dari sisi permintaan, distribusi zakat pada golongan orang mampu akan membuat mereka memiliki daya beli. Sedangkan dari sisi penawaran, zakat memberikan disinsentif bagi penumpukan harta diam (tidak diusahakan) dengan mengenakan potongan sehingga mendorong harta untuk diusahakan dan dialirkan untuk investasi di sector riil.¹⁹

2.2.5 Simpanan pada Bank Syariah

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada Bank Syariah dan UUS berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah seperti tabungan, Giro dan bentuk lainnya dan yang dipersamakan dengan itu. Menurut UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjaminan Simpanan, setiap Bank wajib menjadi anggota LPS, termasuk bank syariah. LPS adalah lembaga berbadan hukum yang Independen dan bertanggung jawab kepada presiden. LPS menjamin simpanan untuk setiap nasabah di satu bank paling banyak Rp. 100.000.000, (Seratus Juta).

2.2.5.1 Simpanan Tabungan (Saving Deposito)

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum. Dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di dalam celengan dan disimpang di rumah. Namun faktor risiko menyimpan uang di rumah begitu

¹⁹Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), h. 40.

besar seperti risiko kehilangan atau kerusakan. Kerugian lainnya adalah menabung di rumah jumlahnya tidak pernah akan bertambah atau berbunga, jadi tetap sama seperti sejumlah uang yang disimpang.

Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah lembaga keuangan seperti bank. Menabung di bank bukan saja menghindarkan dari risiko kehilangan atau kerusakan, akan tetapi juga memperoleh penghasilan dari hasil tabungan tersebut. Dengan demikian, jumlah uang akan bertambah dari waktu ke waktu sekalipun tidak ditambah.

Pengertian tabungan menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁰

Pengertian penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpang di rekening tabungan antar satu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai pula dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung.

2.2.5.2 Sarana Penarikan

Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Dalam praktiknya ada beberapa alat penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing, mau

²⁰Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2015), h. 93.

menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat ini dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Alat-alat yang sering digunakan adalah sebagai berikut.

1. Buku Tabungan

Merupakan buku yang dipegang oleh nasabah. Buku tabungan berisi catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu. Buku ini digunakan pada saat penarikan, sehingga langsung dapat mengurangi atau menambah saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip Penarikan

Merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening, jumlah uang, serta tanda tangan nasabah. Formulir penarikan ini disebut juga slip penarikan dan biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

3. Kuitansi

Kuitansi juga formulir penarikan dan juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan dengan slip penarikan. Di dalam kuitansi tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang, dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

4. Kartu Yang Terbuat dari Plastik

Yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastic yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungan baik bank maupun di mesin Automated Teller Machine (ATM). Mesin ATM ini biasanya tersebar

ditempat-tempat yang strategis. (kartu kredit dibahas dalam bab tersendiri). Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada si penabung, sehingga dengan demikian si penabung mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tabungan dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Tabanas

Tabanas merupakan tabungan pembangunan rasional.

2. Taska

Yaitu tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa.

3. tabungan Lainnya

Yaitu tabungan selain tabanas dan taska. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh BI.

2.2.6 Persyaratan bagi Penabung

Untuk menabung di bank diperlukan berbagai persyaratan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada para nasabah menjadi sempurna. Di samping itu, juga memberikan keamanan dan kemudahan serta keuntungan bagi bank maupun nasabahnya. Hal-hal yang berkaitan dengan tabungan dapat diatur oleh bank penyelenggara, asal sesuai dan tidak bertentangan dengan ketentuan BI. Pengaturan sendiri oleh masing-masing bank agar tabungan dibuat semenarik mungkin sehingga, nasabah bank tertarik untuk menabung di bank yang mereka inginkan.

1. Bank Penyelenggara setiap bank dapat menyelenggarakan tabungan, baik bank pemerintah maupun bank swasta, dan semua bank umum serta Bank Perkreditan Rakyat (BPR), kecuali bank asing.
2. Persyaratan Menabung untuk syarat-syarat menabung, seperti prosedur yang harus dipenuhi, yaitu jumlah setoran, jumlah penarikan, umur penabung maupun kelengkapan dokumen lainnya tergantung bank yang bersangkutan.
3. Jumlah Setoran baik untuk setoran minimal waktu pertama sekali menabung maupun setoran selanjutnya serta jumlah minimal yang harus tersedia di buku tabungan tersebut, juga diserahkan kepada bank penyelenggara.²¹
4. Pengambilan Tabungan merupakan jumlah maksimal yang harus ditarik, yaitu tidak melebihi saldo minimal dan frekuensi dalam setiap harinya, apakah setiap saat hari tergantung bank yang bersangkutan.
5. Bunga dan Insentif besarnya bunga tabungan dan cara perhitungan bunga didasarkan apakah harian, saldo rata-rata atau saldo terendah diserahkan sepenuhnya kepada bank-bank penyelenggara. Begitu pula dengan insentif, baik berupa hadiah, cenderamata, dan lain sebagainya dengan tujuan untuk menarik nasabah agar menabung.
6. Penutupan Tabungan. Syarat-syarat untuk ditutupnya tabungan oleh bank dapat dilakukan oleh nasabah atau sendiri atau ditutup oleh bank karena alasan tertentu. Sebagai contoh nasabah sudah tidak aktif lagi melakukan transaksi selama 3 bulan. Demikian pula dalam hal perhitungan bunga

²¹Arthesa, Ade dan Hadiman, Endia, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank* (Jakarta: Indeks, 2006).

tabungan dapat pula dihitung dengan beberapa metode, tergantung dari Bank yang bersangkutan.

2.2.7 Deposito

Sumber dana masyarakat yang kedua adalah simpanan deposito dana pemilik deposito adalah deponan. Menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Berbeda dengan jenis simpanan sebelumnya, dimana simpanan deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan dapat ditarik atau dicairkan setelah jatuh tempo. Jatuh tempo artinya masa berlakunya simpanan deposito. Artinya jika nasabah menyimpan uangnya dalam deposito berjangka untuk jangka waktu 3 bulan.²² maka uang tersebut baru dapat dicairkan setelah jangka waktu tersebut berakhir yaitu setelah tiga bulan.²¹

Deposito Syariah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan prinsip Syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip mudharabah.²³

Dalam hal ini, Bank Syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, Bank Syariah dapat melakukan berbagai macam

²²Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2015), h.102.

²³Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan h.103.

usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, serta melakukan akad *mudharabah* dengan pihak ketiga.

Dengan demikian, Bank Syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib* memiliki sifat sebagai wali amanah (*trustee*), yakni harus berhati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya. Di samping itu, Bank Syariah juga bertindak sebagai kuasa dari usaha bisnis pemilik dana yang diharapkan dapat memperoleh keuntungan seoptimal mungkin tanpa melanggar berbagai aturan syariah.

Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, Bank Syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukuan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah *mismanagement* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.²⁴²³²⁶

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak pemilik dana, terdapat 2 (dua) bentuk *mudharabah*, yakni:

2.2.7.1 Mudharabah Mutlaqah (Unrestricted Investment Account, URIA)

Dalam deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA), pemilik dana tidak memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada Bank Syariah dalam mengelola Investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya. Dengan kata lain, Bank Syariah mempunyai hak dan kebebasan sepenuhnya dalam

^{24A}ndri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), h. 77.

menginvestasikan dana URIA ini keberbagai sector bisnis yang diperkirakan akan memperoleh keuntungan.

Dalam menghitung bagi hasil deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA), basis perhitungan adalah hari bagi hasil sebenarnya, termasuk tanggal tutup buku, namun tidak termasuk tanggal pembukaan deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA) dan tanggal jatuh tempo. Sedangkan jumlah hari dalam sebulan yang menjadi angka penyebut/angka pembagi adalah hari kalender bulan yang bersangkutan (28 hari, 29 hari, 30 hari).

Pembayaran bagi hasil deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA) dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu:

1. *Anniversary Date*
2. Pembayaran bagi hasil deposito dilakukan secara bulanan, yaitu pada tanggal yang sama dengan tanggal pembukaan deposito.
3. Tingkat bagi hasil yang dibayarkan adalah tingkat bagi hasil tutup buku bulan terakhir.
4. Bagi hasil bulanan yang diterima nasabah dapat diafiliasikan kerekening lainnya sesuai permintaan deponan.
5. *End Of Month*
6. pembayaran bagi hasil deposito dilakukan secara bulanan, yaitu pada tanggal tutup buku setiap bulan.
7. bagi hasil bulanan pertama dihitung secara proporsional hari efektif termasuk tanggal tutup buku, tapi tidak termasuk tanggal pembukaan deposito.

8. hasil bulanan terakhir dihitung secara proporsional hari efektif tidak termasuk tanggal jatuh tempo deposito. Tingkat bagi hasil yang dibayarkan adalah tingkat bagi hasil tutup buku bulan terakhir.
9. Jumlah hari sebulan adalah jumlah hari kalender bulan yang bersangkutan (28 hari, 29 hari, 30 hari, 31 hari).
10. bagi hasil bulanan yang diterima nasabah dapat diafiliasikan ke rekening lainnya sesuai permintaan deposan.

Dalam hal ini pencairan deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA) dengan pembayaran bagi hasil bulanan yang dilakukan sebelum tanggal jatuh tempo, Bank Syariah dapat mengenakan denda (*penalty*) kepada nasabah yang bersangkutan sebesar 3% dari nominal bilyet deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA). Klausul denda harus ditulis dalam akad dan dijelaskan kepada nasabah pada saat pembukaan deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA) semua jangka waktu (1, 3, 6 dan 12 bulan) untuk disepakati bersama oleh nasabah dan bank. Dalam hal ini, bagi hasil yang menjadi hak nasabah dan belum dibayarkan, harus dibayarkan.

2.2.7.2 Mudharabah Muqayyadah (Restricted Investment Account, Ria)

Berbeda halnya dengan deposito *Mudharabah Mutlaqah* (URIA), dalam deposito Mudharabah Muqayyadah (RIA), pemilik dan memberikan batasan atau persyaratan tertentu pada Bank Syariah dalam mengelola Investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya. Dengan kata lain., Bank Syariah tidak mempunyai hak dan kebebasan sepenuhnya dalam menginvestasikan dana RIA ini ke berbagai sector bisnis yang diperkirakan akan memperoleh keuntungan.

Dalam menggunakan dana deposito Mudharabah Muqayyadah (RIA) ini, terdapat dua metode, yakni:

1. *Cluster Pool Of Fund*

Yaitu penggunaan dana untuk beberapa proyek dalam suatu jenis industry bisnis. Pembayaran bagi hasil deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA) dilakukan secara bulanan, triwulanan, semesteran atau periodisasi lai yang disepakati.

2. *Specific Product*

Yaitu penggunaan dana untuk suatu proyek tertentu. Dalam hal ini, Bank Syariah melakukan pembayaran bagi hasil sesuai dengan metode penggunaan dana RIA, yakni: *Specific Project* adalah Pembayaran bagi hasil disesuaikan dengan arus kas proyek yang dibiayai. Perhitungan bagi hasil dana RIA dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Perhitungan bagi hasil *Cluster Pool Of Fund*

Dalam memperhitungkan bagi hasil *Cluster Pool Of Fund*, Bank Syariah dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

Hari bagi hasil x nominal deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA) x tingkat bagi hasil *cluster* dibagi hari kalender bulan yang bersangkutan.

2. Dalam menghitung bagi hasil deposito, basis perhitungan hari bagi hasil deposito adalah hari tanggal pembukaan deposito sampai dengan tanggal pembayaran bagi hasil terdekat, dan menjadi angka pembilang atau *number of days*. Sedangkan jumlah hari tanggal pembayaran bagi hasil terakhir sampai tanggal pembayaran bagi hasil berikutnya menjadi angka

penyebut/angka pembagi. Dalam hal pencairan deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA), terdapat ketentuan sebagai berikut:

1. Khusus untuk *cluster*, apabila dikehendaki oleh deposan, deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA) dapat dicairkan atau ditarik kembali sebelum jatuh tempo yang disepakati dalam akad. Akibat tidak terpenuhinya jangka waktu akad, bank mengenakan denda (*penalty*) sesuai klausula denda yang disepakati dalam akad.

2. Khusus untuk *specific project*, deposito tidak dapat dicairkan atau ditarik kembali sebelum jatuh temponya tanpa konfirmasi dan persetujuan tertulis dari bank. Bank dapat menolak permohonan pencairan sebelum jatuh tempo bila memberatkan bank. Dalam hal bank menyetujui pencairan sebelum jatuh tempo, bank dapat mengenakan denda (*penalty*) sesuai kesepakatan. Deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA) dengan pembayaran bagi hasil secara bulanan dapat dicairkan sebelum tanggal jatuh tempo dengan dikenakan denda (*penalty*) sebesar 3% dari nominal bilyet deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA). Klausus denda harus ditulis dalam akad dan dijelaskan kepada nasabah pada saat pembukaan deposito *Mudharabah Muqayyadah* (RIA) semua jangka waktu (1, 3, 6 dan 12 bulan) untuk disepakati bersama oleh nasabah dan bank. Dalam hal ini, bagi hasil yang menjadi hak nasabah dan belum dibayarkan, harus dibayarkan.

2.2.8 Landasan Hukum Deposito Dalam Praktik Perbankan Syariah

Landasan hukum-hukum *Mudharabah* secara syariah sudah dikemukakan diatas. Adapun dasar hukum deposito dalam hukum positif dapat kita jumpai dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Ditahun 2008 secara khusus mengenai Deposito dalam bank syariah diatur melalui Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Deposito sebagai salah satu produk penghimpunan dana juga mendapatkan dasar hukum dalam PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008. Pasal 3 PBI dimaksud menyebutkan antara lain bahwa pemenuhan prinsip syariah dilakukan melalui kegiatan penghimpunan dana dengan memepergunakan antara lain akad *wadiah* dan *mudharabah*.

Selain itu mengenai deposito ini juga telah diatur dalam sebuah Fatwa DSN NO. 03/DSN-MUI/IV/2000, tanggal 1 April 2000 yang menyatakan bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dan dalam bidang investasi, memerlukan jasa perbankan. Salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah deposito, yaitu simpanan dana berjangka yag penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

Berdasarkan pada fatwa DSN/MUI ini deposito yang dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shabibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
2. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.
3. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutan.
4. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
5. Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan.

Deposito sebagai salah satu produk perbankan dalam perbankan syariah menggunakan skema *mudharabah*. Hal ini sejalan dengan tujuan dari nasabah menggunakan instrument deposito yakni sebagai saran investasi dalam upaya memperoleh keuntungan. Aplikasi akad *mudharabah* secara teknis dalam deposito dapat kita baca dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 10/14/Dpbs tertanggal 17 Maret 2008, yang merupakan ketentuan pelaksanaan dari PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta pelayanan Jas Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008.

2.3 Tinjauan Konseptual

Untuk mempermudah pemahaman terhadap istilah dalam penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan maknanya untuk mengetahui lebih jelas tentang konsep dasar atau batasan dalam penelitian ini sehingga dapat menjadi suatu interpretasi dalam mengembangkan apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian, pengarahan yang tepat atas prosedur penelitian, menuntut ketegasan apakah gugus realitas yang akan diteliti sebagaimana digambarkan menurut konsepnya memang betul-betul ada. Agar lebih memperjelas maksud dari judul tersebut dan untuk menghindari penafsiran keliru dalam memahami tulisan ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

2.3.1 Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab atau duduk perkara). Analisis juga diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

2.3.2 Keputusan

Keputusan adalah sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternative atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternative.

2.3.3 Nasabah

Nasabah adalah pada lembaga perbankan sangat penting karena nasabah merupakan hal yang paling penting dalam suatu bank. Oleh karena itu bank harus

dapat menarik nasabah sebanyak banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Menurut Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening korang, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”.²⁵

2.3.4 Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet/giro, dan atau alat lain yang dipersamakan dengan itu.²⁶ Sedangkan yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah.²⁷

Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat di deskripsikan bahwa Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito yang dimaksud adalah suatu peristiwa atau perbuatan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dimana nasabah (seseorang yang mempunyai rekening pada bank tertentu) sebelum menentukan pilihannya terlebih dahulu nasabah tersebut mempertimbangkan, mempelajari, mencari informasi yang berkaitan dengan bank yang bersangkutan. Sehingga nasabah lebih mudah menentukan pilihannya.

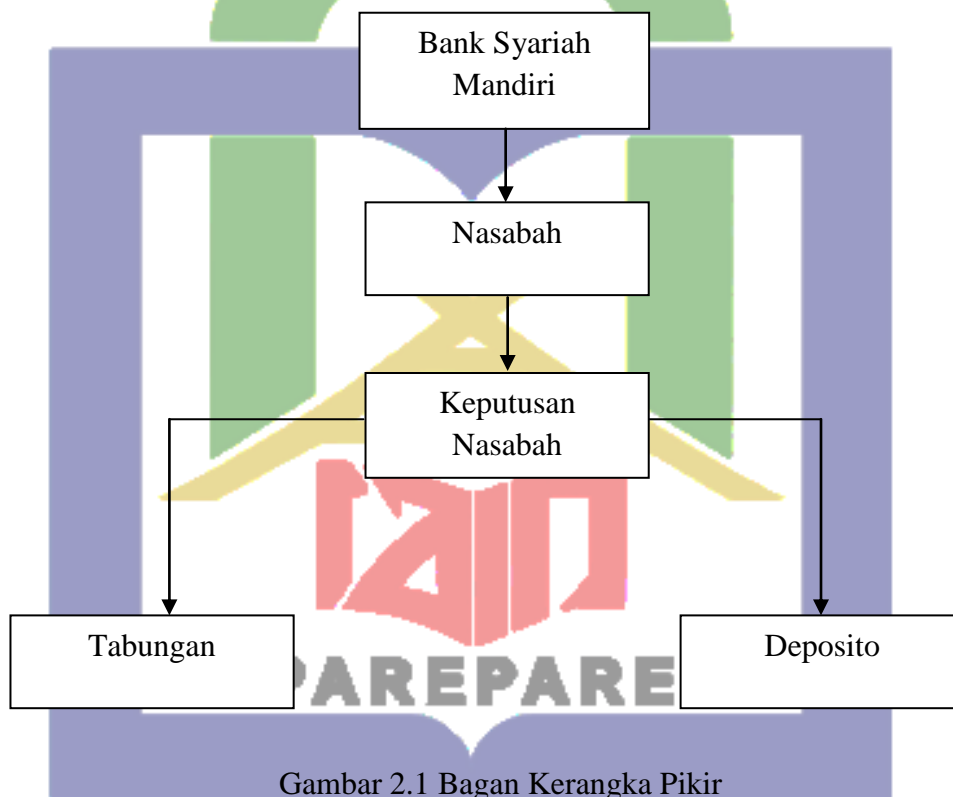
²⁵Komaruddin. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia, edisi 4* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama: 2008), h. 32.

²⁶Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Prenamedia Group, 2011), h. 95.

²⁷Adiwarman A. Karim, S.E., M.B.A., M.A.E.P, *Bank Islam*. (Jakarta: Pt Raja Grafindo, 2008), h. 297

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha semaksimal mungkin untuk membahas dan menemukan permasalahan secara sistematis dengan harapan bahwa kajian ini dapat memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah. Berdasarkan pembahasan di atas penulis dapat merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

Dari bagan diatas dapat dipahami bahwa dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai tentang keputusan nasabah dalam memilih tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang dimana peneliti akan berfokus pada nasabah. Dimana nasabah disini akan memilih produk yang mereka

minati. Misalkan nasabah ingin menggunakan produk tabungan atau justru deposito itu sendiri. Lalu memutuskan untuk menggunakan produk tabungan atau deposito.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang. “Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Kualitatif adalah sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁸ Dengan dasar keputusan nasabah dalam memilih tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan fenomenologi adalah teknik pendekatan yang dimaksud dengan pendekatan fenomenologi adalah teknik pendekatan yang disesuaikan dengan melihat kenyataan di lapangan. Sedangkan teknik pendekatan adalah teknik pendekatan dengan melihat masalah-masalah dengan memperhatikan aturan-aturan dan ketentuan yang diciptakan dalam Islam. Kemudian selanjutnya jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kualitatif.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Mandiri, yang berlokasi di Kota Polewali. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu kurang lebih 2 (dua bulan).

3.3 Fokus Penelitian

²⁸LexyJ. Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, Cet II. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), h. 3.

Penelitian yang dilakukan penulis akan berfokus pada Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Data dapat diartikan sebagai suatu yang diketahui atau yang dianggap²⁹. Sumber data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, seperti yang telah digunakan dalam penelitian ini peneliti memilih sumber data dan mengutamakan perspektif *emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya^{30, 14}. Peneliti tidak dapat memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut disebut informan. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Berdasarkan kepada fokus dan tujuan serta kegunaan penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer adalah data otentik atau data yang berasal dari sumber pertama.^{31, 15} Sumber data primer penelitian ini berasal dari data lapangan yang diperoleh melalui wawancara terstruktur terhadap informan yang berkompeten dan

²⁹M.Iqbal Hasan, *Pokok-pokok materi Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), h. 16.

³⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2008), h. 181.

³¹J. Supranto, *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran, Edisi 6* (Jakarta: Fakultas Ekonomi, 1997), h. 216.

memiliki pengetahuan tentang penelitian ini. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, melainkan lewat orang lain atau dokumen.³² Data dari sumber sekunder atau informan pelengkap adalah cerita, penuturan atau catatan mengenai keputusan nasabah dalam memilih tabungan dan deposito.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*). Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau metode pengumpulan data, maka metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya.³³³²¹⁷

Dalam menemukan kebenaran terhadap masalah yang dikemukakan, secara umum data diperoleh melalui:

³²Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, h. 106.

³³Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif, Dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 62.

3.5.1. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.³⁴ Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap yang dilakukan sebelumnya, namun manusia punya¹⁸ sifat pelupa, untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan catatan atau alat elektronik, lebih banyak menggunakan pengamat, memutuskan perhatian pada data yang relevan. Data primer pertama-tama dikumpulkan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

3.5.2. Wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan.³⁵ Metode tanya jawab kepada informan yang dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik ini umum digunakan dalam penelitian karena tanpa wawancara, penelitian akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya langsung kepada informan.

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang yang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³⁶ Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data

³⁴Husain Usman & Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet 1; Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 53.

³⁵Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Cet. I; Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, 1989), h. 192.

³⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 186.

dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, satuan pengajaran, kurikulum, buku-buku, arsip atau dokumen, daftar tabel statistik dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.³⁸ Yang dimaksud dengan dokumentasi dalam penelitian ini adalah peneliti memperoleh data dan informasi yang berasal dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip sebagai pelengkap data yang diperlukan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar kemudian dianalisa agar dapat mendapatkan hasil berdasarkan data yang ada. Hal ini disesuaikan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dekskriptif. Dalam pembahasan setelah penulis dapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan yang bersamaan: (1) reduksi data (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi). Adapun tahapan proses analisis data adalah sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemutusan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Mereduksi data, dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke

³⁸A. Kadir Ahmad, *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kuantitatif* (Ed. I; Makassar: Indobis Media Centre, 2003), h. 106.

dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yakni indikator-indikator tentang Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Setelah data yang diperoleh dianalisis maka peneliti melanjutkan wawancara dengan sumber data berikutnya.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif. Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya kemudian peneliti memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.

3.6.3 Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkat sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap, dengan ‘temuan baru’ yang berbeda dari temuan yang sudah ada.³⁹

³⁹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: Rineka Cipta. 2008), h. 209.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri (BSM)

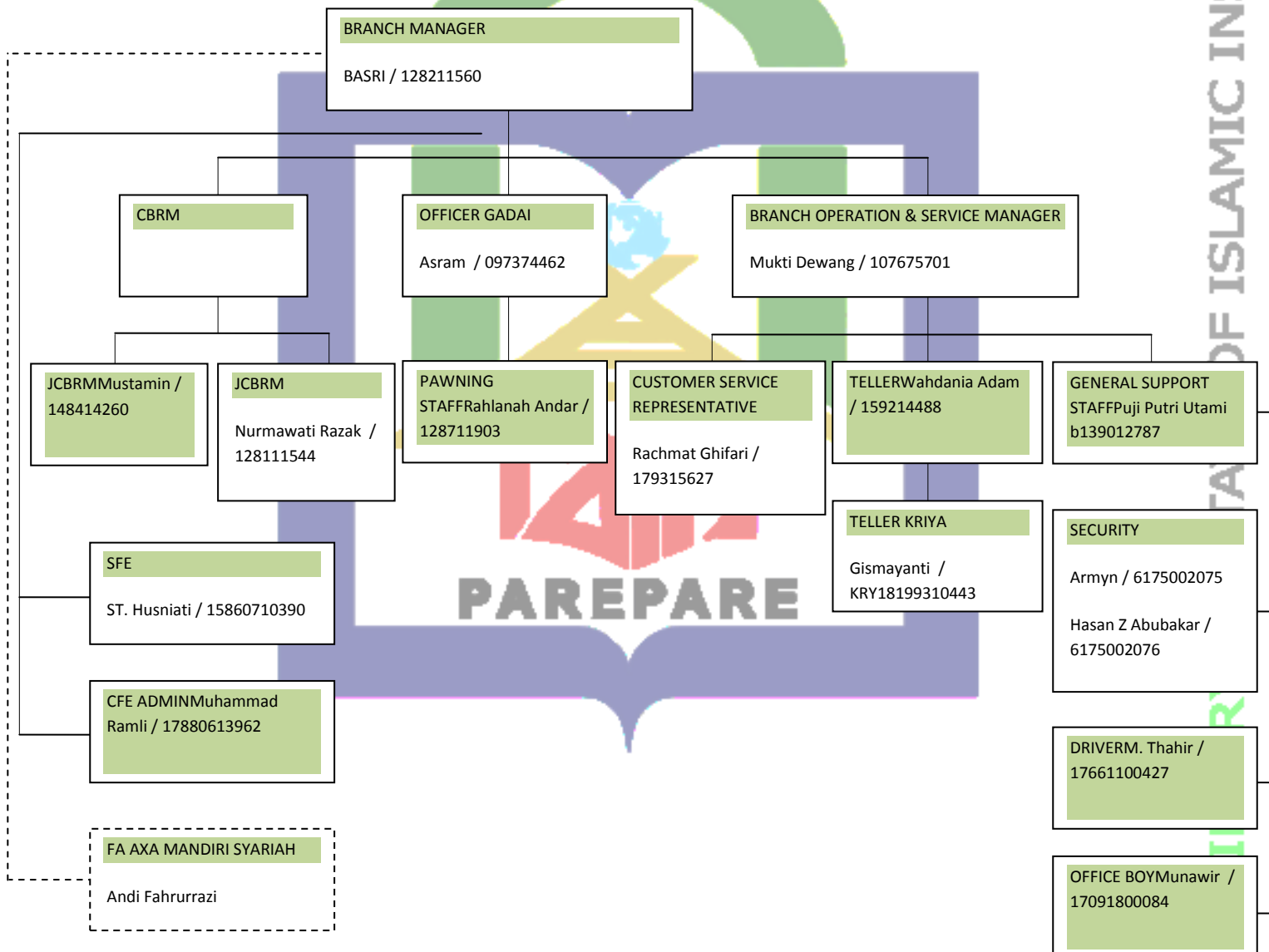
Bank Syariah Mandiri yang ada di kota Polewali dalam hal ini KCP Polewali menjadi objek penelitian dalam penulisan ini. Bank Syariah Mandiri mulai beroperasi pada tanggal 25 Rajab 1420 H bertepatan dengan 1 November 1999 M Bank Syariah Mandiri didirikan karena terjadinya krisis moneter yang telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional sehingga krisis tersebut mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebutlah menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merekapitalisasi sebagian bank-bank Indonesia. Lahirnya Undang-undang No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya Bank-bank Syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan yang ada di kota Polewali, bangunan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali beralamat di Jl. Muh. Yamin No. 73 Kota Polewali, Kab. Polewali Mandar, Sulawesi Barat. Berikut akan di paparkan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Polewali yang merupakan

Sebuah badang usaha yang tidak dapat melakukan aktivitasnya dengan baik tanpa adanya struktur organisasi, karena struktur organisasi adalah alat untuk menentukan dan menunjukan jabatan, fungsi serta wewenang masing-masing bagian. Selain itu struktur organisasi juga akan mempermudah koordinasi dan pengawasan. Berikut struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH MANDIRI KCP POLEWALI



4.2 Profil Bank Syariah Mandiri

Tabel 4.1

Nama Perusahaan	: BANK SYARIAH MANDIRI
Nama Bank	: Bank Syariah Mandiri
Kode Bank	: 451
Nama Kantor	: Bank Syariah Mandiri KCP Polewali
Status Kantor	: KCP Syariah
Alamat	: Jl. Muh. Yamin No. 73, Kota Polewali, Kab. Polewali Mandar, Sulawesi Barat
Kode Pos	: 91315
Telp	: 042822252
Website	: www.syariahmandiri.co.id

4.2.1 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1. Bank Syariah Terdepan dan Modern

4.2.2 MISI :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

7. Tugas Pokok dan Tanggungjawab Bank Syariah Mandiri.

4.3 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

4.3.1 Tabungan

1. Tabungan BSM

Bank sebagai lembaga keuangan perlu untuk mengkomunikasikan produk yang mereka tawarkan, seperti halnya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali perlu mengkomunikasikan produk yang ditawarkan agar masyarakat mengetahui dan berminat untuk membeli atau menggunakan produk/jasa tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Untuk lebih jelasnya dalam kegiatan fungsi suatu perbankan khususnya perbankan syariah, kita terlebih dahulu mengetahui produk-produk apa saja yang terdapat dalam Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Polewali. Produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali tidak diperuntukan untuk muslim saja tetapi untuk non muslim juga, karena produk-produk Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dirasa cocok untuk non muslim, jadi bukan muslim saja yang dapat menikmati produk yang ada di bank syariah tetapi non muslim juga, sehingga Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali memiliki sebagian nasabah dari Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Polewali. Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Akad mudharabah muthlaqah adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil usaha tersebut.

Berikut produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Polewali:

1. BSM Tabungan Berencana

Sama dengan tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah. Hanya saja pada berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

2. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

3. BSM Tabunganku

Tabunganku atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah.

4.3.2 Deposito

1. BSM Deposito

BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola sesuai dengan prinsip akad Mudharabah Muthlaqah.

2. BSM Deposito Valas

BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad Mudharabah Muthlaqah.

4.4 Manajemen Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu lembaga keuangan Islam di kota Polewali. Dalam mengelola administrasi menggunakan peralatan canggih seperti komputer bahkan dalam pelayanannya menggunakan internet/sistem online.

Salah satu faktor yang menunjang keberadaannya sebagai Bank Syariah Mandiri di kota Polewali adalah sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai dalam pengelolaan sebuah lembaga keuangan sebagaimana lembaga-lembaga keuangan lain di kota Polewali baik yang berbasis syariah maupun tidak.

Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menerapkan strategi *excellent service*, di padu dengan penggunaan sistem IT modern, artinya bahwa Bank Syariah dalam mencari dan menarik minat anggota dengan mempererat silaturahmi, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan para petugas langsung mendatangi calon anggota, agar produk-produk yang dihasilkan dapat diterima masyarakat dan juga dapat membantu orang kecil menengah oleh karena itu Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali juga:

- 4.4.1 Mengedepankan kelebihan yang di miliki oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dan meminimalisir apa yang menjadi kelemahannya serta mengutamakan dukungan pada pengembangan usaha kecil kebawa.
- 4.4.2 Memberikan pelayanan dengan pelayanan yang lebih murah dan sopan santun.
- 4.4.3 Mendasarkan pada ketentuan ajaran agama Islam.

Strategi diatas merupakan hal yang prioritaskan baik dalam bentuk pelayanan ataupun sektor/kalangan yang dituju dan juga berprinsip ajarana agama Islam karena mayoritas masyarakat di Kota Polewali beragama Islam.

Berikut ada beberapa tanggapan yang di kemukakan beberapa nasabah mengenai tentang Manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali diantaranya:

Responden Pertama.

Ibu “Hj. Fatmawati” (Wiraswasta) mengatakan bahwa untuk hal manajemen di Bank Syariah Mandiri di Polewali ini menurut saya sudah memenuhi standar, kebetulan saya juga pernah menabung di bank lain tapi pelayanannya tidak seperti yang diberikan bank disini, saya memilih menabung di sini karena fasilitasnya bagus dan disini juga disediakan tabungan yang ketika kita ingin menggadaikan suatu barang kita di tuntut untuk membuka rekening tabungan yang dimana rekening tersebut dinamakan buku tabungan Simpatik, yang saya rasa sangat cocok untuk saya yang ingin menggadaikan barang. Saya merasa sangat berterimah kasih kepada bank disini karna telah memberikan fasilitas yang baik kepada setiap nasabahnya.⁴⁰³⁸²²

Responden kedua yang dikemukakan oleh:

Responden kedua.

Ibu “Satriana Hendrini” (URT) mengemukakan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali tidak kalah dari bank umum, tekhnologi telah merambah perbankan syariah salah satunya yakni penggunaan *internetbanking* untuk urusan transfer, yang dimana bank di sini mempunyai beberapa kartu ATM yang dimana ada yang dinamakan dengan ATM anti “*Skimming*” pokoknya saya merasa bahwa disini saya sudah cocok dengan segala fasilitas yang di berikan kepada saya maupun kepada nasabah lainnya. Saya juga melihat ada beberapa nasabah yang menggunakan tabungan yang sistemnya itu harus membuka rekening terlebih dahulu seperti Gadai, saya kira disini nasabah hanya menggadaikan barangnya to’ saja tetapi juga harus membuka rekening terlebih dahulu saya rasa itu sangat bagus karna

⁴⁰Wawancara dengan Ibu Hj. Fatmawati, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

⁴¹Wawancara dengan Ibu Satriana Hendrini, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

selain nasabah bisa menggadaikan barangnya mereka juga bisa mempunyai buku tabungan yang dimana bisa dipakai untuk menyimpan uang.⁴¹

Responden ketiga yaitu:

Bapak “Arman” (Wiraswasta) yang berpendapat bahwa:

Sejak saya menabung di sini yea bisa di bilang saya termasuk dari sekian banyaknya nasabah yang betah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karna saya perhatikan bank disini sangat menjaga kesopanannya, fasilitas yang diberikan sangat bagus, tempatnya juga nyaman, pelayanan yang di berikan sangat ramah, murah senyum pada setiap nasabah, jam kerjanya tepat waktu, sistemnya juga berdasarkan syariah, yang dimana ketika kita mempunyai dana lebih, dana kita bisa dipakai untuk pembiayaan kepada sesama nasabah yang kurang dananya dan dana tersebut bisa di gunakan untuk keperluan bisnis mereka, selain kita bisa membantu sesama nasabah disini, kita juga mendapatkan keuntungan dari dana yang kita pinjamkan kepada sesama nasabah yang memerlukan dana kita. Intinya ya saya merasa bangga bisa menjadi salah satu nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.⁴²

4.5 Jenis Produk Tabungan Yang Sangat Diminati Masyarakat

Suatu produk sangatlah penting dalam suatu perusahaan seperti halnya dalam suatu bank. Produk merupakan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Adanya produk yang dipasarkan bank tersebut. Yang paling utama untuk menarik perhatian nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki oleh setiap bank.

Dengan demikian untuk melihat pentingnya suatu produk dalam suatu bank dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sebagai lembaga keuangan perlu untuk mengkomunikasikan produk yang mereka tawarkan, produk yang didesain bank juga harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah,

⁴²Wawancara dengan Bapak Arman, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

selanjutnya penentuan harga, serta cara mendistribusikannya kepada nasabah dan yang terakhir adalah promosi dengan melakukan sosialisasi seperti memasarkan produk Tabungan BSM dipasar, mahasiswa, pegawai dan masyarakat, Agar masyarakat mengetahui dan berminat untuk membeli atau menggunakan produk/jasa tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Disamping itu Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali juga melakukan komunikasi atau pemberitahuan kepada masyarakat tentang berbagai informasi, utamanya berbagai produk yang ditawarkan baik melalui media televisi maupun media elektronik lainnya. Selain itu bank juga menyebarkan brosur terkait produk-produk yang ditawarkan.

Salah satu dari produk tersebut ialah Tabungan yang merupakan dana yang berasal dari pihak ketiga yang diletakkan disebuah perbankan yang mana dana tersebut bisa ditarik kapan saja termasuk bisa mempergunakan ATM (*automatic teller mechine*).⁴³⁴¹³⁹²

Dalam menarik minat menabung masyarakat Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menawarkan berbagai macam produk tabungan, adapun yang paling diminati masyarakat yaitu:

4.5.1 Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Akad mudharabah muthlaqah adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah

⁴³Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, CV. 2014. H.62

Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil usaha tersebut.

Fitur dan syarat:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah
2. Minimum setoran awal: Rp.100.000
3. Saldo minimum: Rp.50.000
4. Biaya tutup rekening: Rp.20.000
5. Biaya admin/bulan: Rp.6.000

Syarat kartu identitas: (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Kelebihan, Tabungan BSM yaitu:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah
2. kemudahan bertransaksi di seluruh outlet di Bank Syariah Mandiri (BSM).
3. Kemudahan bertransaksi di manapun dengan menggunakan layanan e-Banking Bank Syariah Mandiri (BSM).
4. Berpedoman pada prinsip syariah yaitu akad mudharabah muthlaqah. Dan mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.

4.5.2 Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Kelebihan tabungan Simpatik yaitu:

1. Setoran awal sangat terjangkau
2. Biaya administrasi yang dibebankan cukup murah yakni sebesar Rp.2000 per bulan per rekening atau sebesar bonus bulanan, tidak akan memotong pokok.

3. Terdapat fasilitas e-Bangkin yakni BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking.
4. Disediakan fasilitas yang menggunakan ATM. Jika tanpa ATM akan menghindari penarikan sering mungking, sehingga dapat membantu menabung secara disiplin. Dari segi pembiayaan, Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali memberikan kontribusi pemberian kredit guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kelancaran usahanya dengan sistem bagi hasil yang telah disepakati oleh pihak bank dengan kreditur yang mana keduanya saling menguntungkan.

Dalam wawancara salah satu nasabah/kreditur kelas menengah sangat terbantu dengan disediakannya dana/pemberian kredit demi kelangsungan usaha dagang kami dimana prosesnya mudah dan tidak terlalu berat.

Ibu “Badria” (Wiraswasta), menyatakan bahwa alasan saya memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena sistemnya bagus, dan di sini saya mengambil tabung BSM Simpatik, di mana tabungan ini diperuntukan kepada nasabah yang ingin menggadaikan barang, seperti yang saya ambil sekarang ini, selain saya bisa menggadaikan barang di Bank Syariah Mandiri tanpa perlu ke Kantor Pegadaian saya juga bisa sekaligus menabung di sini melalui buku tabungan yang di berikan tadi.⁴⁴

Perbankan tidak saja harus memperhatikan kualitas dari produknya tetapi harus memperhatikan kepuasan nasabah melalui jasa layanan (service) yang diberikan, tetapi harus dikelola secara profesional dan menunjukkan kinerja yang memuaskan bagi nasabah terutama pelayanan yang diberikan agar mendapat kesan yang positif bagi nasabah.

⁴⁴Wawancara dengan Ibu Badria, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

Persepsi nasabah terhadap kinerja operasional dan Manajerial Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ditunjukkan dengan dominannya nasabah memilih atribut keamanan. Dana simpanan digunakan oleh bank untuk bisnis yang halal dan suasana bank iang Islami. Nasabah menyatakan sangat setuju terhadap masing-masing atribut ini dengan persentase yang berbeda.

“Pihak Bank Syariah menambahkan bahwa dengan menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali akan membantu masyarakat dalam mengelola keuangan syariah, dimana sampai saat ini jumlah nasabah yang menabung dan mengambil pembiayaan (*financial*) semakin meningkat. Disamping itu, pihak kami semakin dipercaya dalam mengelola dana masyarakat khususnya muslim maupun non muslim.

Pihak nasabah menanggapi dengan disediakannya pembiayaan/pemberian kredit dana kepada kami dan masyarakat sangat membantu kami dalam mengembangkan usaha dan sistem angsurannya tidak membebankan kreditur artinya ada kebijakan yang diberikan kepada kami.

Dari penjelasan di atas nampak bahwa Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menawarkan berbagai macam produk tabungan dan deposito, dan terus mengembangkan produk-produk tersebut, dari produk tabungan diatas mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, namun yang menjadi produk tabungan unggulan adalah produk tabungan BSM SIMPATIK. Layanan ini memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, cek transaksi dan tabungan ini juga bisa dimanfaatkan bagi nasabah yang ingin menggadaikan barangnya.

4.6 Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

Ekonomi syariah telah mengimplementasikan institusi dan kajian keislamannya, kini memperlihatkan prospektif yang menggembirakan. Hal tersebut terlihat dengan kesuksesan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, sebagai salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia sejak tahun 1999, yang kini telah berkembang semakin pesat. Salah satu karakteristik yang perlu diketahui sebagai akar dari kesuksesan yang akan dicapai suatu bank syariah adalah segmentasi pasar.

Identifikasi segmentasi pasar dilakukan dengan cara mengenali karakteristik atau sifat dari nasabah dalam memilih alternatif bank syariah yang ada di Indonesia. Ini menunjukkan bahwa inovasi dan kreativitas dalam ekonomi adalah suatu keharusan. Tentunya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sebagai perbankan syariah yang berada di Indonesia diharapkan dapat mengidentifikasi lebih mendalam mengenai berbagai alasan nasabah untuk memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sebagai lembaga keuangan dari berbagai alternatif yang ada.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting di dalam perekonomian salah satu negara. Fungsi bank adalah sebagai lembaga prantara keuangan. Tujuan dari perbankan syariah adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak.

Fungsi perbankan syariah, selain melakukan fungsi penghimpunan dana dan penyaluran dana masyarakat dan juga melakukan fungsi sosial. Sebuah perbankan harus memiliki pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah, karena pelayanan merupakan kewajiban bagi perbankan.⁴⁵

⁴⁵Mucdarsyah Siungan, Manajemen Dana Bank, Edisi II, (Jakarta: Bumi Aksara. 1992), h.1

Dalam pelayanan yang baik memungkinkan kesetiaan nasabah terhadap sebuah perusahaan. Tujuan dari pelayanan adalah untuk mencapai pelayanan tertentu yang erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Bank syariah merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah terhadap produk yang mereka inginkan. Setiap sistem yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali selalu mendapatkan respon yang positif dari nasabah. Penulis pun berhasil mendapatkan informasi dari beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, bahwa kebanyakan nasabah lebih memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena faktor pelayanan yang diberikan sangat sopan, setelah melakukan wawancara kepada nasabah pertama (Bapak Sappe) yang memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dalam hal ini beliau memilih tabungan biasa mengatakan bahwa, berikut hasil wawancara Bapak Sappe (Nasabah):

“Bapak Sappe (Pensiun) menyatakan bahwa alasan beliau memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dikarenakan adanya informasi dari kerabat yang memberitahu saya untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, setelah kerabat saya menjelaskan mengenai tentang Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali saya berinisiatif untuk menabung di sana. Setelah saya menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali saya merasakan kenyamanan dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga sangatlah Ramah, sopan, tidak memerlukan waktu yang lama untuk bertransaksi antara nasabah dengan pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, faktor Syariahnya, dan lokasi Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangat strategis sehingga lebih mudah dijangkau bagi para nasabah.”⁴⁶

Nasabah yang kedua (Sri Najla).

“Sri Najla, (pengusaha swasta) menyatakan “bahwa keberadaan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, sangat membantu berlangsungnya perekonomian

usaha saya, dan saya rasa sudah memenuhi harapan umat Islam karena sistem bagi hasilnya yang mana memenuhi prinsip syariah, prosedur untuk membuka rekening tabungan pun juga sangat mudah. Pesan saya semoga Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dapat menjalankan usahanya dan dapat berkembang.”⁴⁷

Nasabah yang ketiga (R. Atlantik Kumala Ningrum).

“R. Atlantik Kumala Ningrum, (IRT) menyatakan alasan saya memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena sudah cukup memenuhi prinsip syariah, menguntungkan, mudah, fleksibel, aman dan nyaman. Serta pelayanannya yang ramah, sopan dan santun terhadap para nasabahnya.”⁴⁸⁴⁶

Nasabah yang keempat (Hj. Marniati)

“Hj. Marniati (IRT) mentakan “kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali saya rasa bagus untuk dibidang ekonomi, menawarkan berbagai macam produk termasuk produk BSM Simpatik yang mana bisa menabung dan berfungsi juga sebagai pegadaian barang, apa lagi sistem yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah, menghindari riba, dan lebih mudah melakukan transaksi serta aman dan menghemat waktu.”⁴⁹⁴⁷⁴⁴⁴²³⁰

Nasabah yang kelima (Sapriani)

“Sapriani” saya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali bukan karena label syariahnya karena saya pernah menanyakan kepada teman saya yang beragama muslim bahwa apaakah non muslim bisa menjadi nasabah di bank syariah kata teman saya bisa karena bank syariah bersifat universal dan tidaka ada aturan dari BI untuk melarang non muslim menjadi nasabah di bank syariah dan bukan hanya di peruntukan untuk muslim saja. Dari penjelasan teman saya itu akhirnya saya memutuskan untuk menggunakan Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali selain produk

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Sappe salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

⁴⁷Wawancara dengan ibu Sri Najla salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 22 Oktober 2018

⁴⁸Wawancara dengan Ibu “R. Atlantik Kumala Ningrum salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 24 Oktober 2018

⁴⁹Wawancara dengan Ibu “Hj. Marniati, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

yang ada di bank Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali murah, prosesnya juga cepat dan pelayanan juga cukup memuaskan karena para pegawainya ramah-ramah mulai dari satpamnya sampai dibagian tellernya.⁵⁰

Dari pernyataan dari beberapa nasabah dan melihat dari situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dengan adanya Bank Syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapatkan respon yang sangat positif.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sistem perbankan syariah yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangatlah baik, *fleksibel*, dan juga cepat itu disebabkan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali untuk nasabah dalam mengelola dana itu begitu cepat bahkan pengelola dana dilakukan secara jujur dan banyak nasabah suka terhadap sistem pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, mutu pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali kepada nasabah terhadap pengelolaan dana yang diberikan kepada nasabah terhadap pengelolaan dana sangat memuaskan ini disebabkan para pegawai Bank Syariah Mandiri cara melayani nasabah itu dengan cara murah senyum, sopan, ramah, dan jujur. Pihak Bank Syariah Mandiri juga sangat menghormati para nasabah yang membutuhkan dana atau barang tersebut.

Para nasabah juga diberikan informasi yang diperluakntentang fasilitas pelayanan dengan cara lengkap dan tidak ada yang disembunyikan. Transaksi yang dilassskukan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangatlah cekatan dalam melayani nasabah untuk menyaksikan transaksi, para nasabah juga mampu memenuhi jumlah setoran awal yang telah ditetapkan oleh pihak Bnak Syariah Mandiri Cabang Polewali. Para nasabah juga berpendapat bahwa tingkat pembiayaan sangatlah

⁵⁰Wawancara dengan Ibu “Sapriani “salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 24 Oktober 2018

menguntungkan, pihak Bank Syariah Mandiri akan memberikan bonus khusus kepada nasabah apabila nasabah telah menyelesaikan ansurannya sebelum jatuh tempo yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Dan yang menjadi dasar minat masyarakat beralih ke Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali karena tidak menggunakan sistem bunga/riba melainkan sistem yang berprinsip syariah. Walaupun sebagian masyarakat belum mengenal seperti apa bank syariah itu.

Islam mendorong praktek bagi hasil serta mengharamkan riba keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana namun keduanya mempunyai perbedaan yang sangat nyata.

4.7 Respon Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslim untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik. sebagaimana tersebut dalam QS. Al-Furqaan Ayat 67.⁵¹

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Terjemahannya:

Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.

⁵¹Departemen Agama Republik Indonesia. "Alqur'an dan Terjemahannya" h. 360.

Kebutuhan akan dana untuk berbagai kepentingan dalam perekonomian masyarakat merupakan hal yang biasa kita temukan dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat senantiasa berkembang dan bergerak dengan dinamis dan tidak bisa terlepas dari aspek perekonomian. Hadirnya sistem perbankan syariah atau bank Islam seperti dengan kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali merupakan fenomena ekonomi dan keuangan yang menawarkan sistem perbankan yang beda dengan sistem perbankan konvensional baik ditinjau dari prinsip operasionalnya, landasan hukumnya dan produknya.

Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali adalah bank yang prinsip operasionalnya berdasarkan syariat Islam dan Islam adalah agama yang *rahmatan lil alamin*, Islam tidak melarang untuk bekerjasama dengan non muslim dalam bermuamalah sehingga saat ini Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sanggup menembus sekat-sekat agama dan ras. Tidak ada konsep “bank syariah hanya untuk muslim”. Bank syariah sanggup bersain ketat dengan bank konvensional dengan menawarkan produk-produk yang tak kalah menariknya dengan yang ditawarkan oleh bank konvensional.

Pada saat ini telah banyak terdapat nasabah pembiayaan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali dari kalangan non muslim tidak hanya dari kalangan muslim saja. Sepertinya dari kalangan non muslim memberikan respon yang sangat terhadap produk yang di tawarkan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali. Keberadaan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali terbukti bahwa bukan hanya untuk masyarakat muslim saja yang dapat menikmati berbagai produk yang ditawarkan namun terdapat pula nasabah non muslim. Bank Syariah Mandiri KCP Polewali lebih dikenal dengan

produk yang lengkap karena dengan adanya produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangat bervariasi.

Berdasarkan hasil penelitian secara umum bahwa persepsi dan sikap nasabah terhadap perbankan syariah di kota Polewali khususnya di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapatkan tanggapan-tanggapan yang baik dari nasabah produk yang ditawarkan pun mempunyai keuntungan yang relatif dengan nisbah antara nasabah dan bank syariah sama, mudahnya tersedia ATM, yang banyak, proses transaksi yang cepat, bagi hasil, dan tersedia sarana transportasi umum. Keuntungan relatif atau bagi hasil yang diinginkan/disukai oleh nasabah bank syariah di Kota Polewali adalah bagi hasil yang mempunyai nisbah antara nasabah dan bank syariah sama, yang dianggap paling adil oleh nasabah. Nasabah ingin mendapatkan bagi hasil yang cukup tinggi. Namun biasanya untuk tabungan mudharabah dan pembiayaan nisbah nasabah lebih kecil daripada nisbah untuk bank syariah, karena bank sebagai *shahibul mal* (pengumpul dana) harus mendapatkan keuntungan agar dapat menjalankan kegiatan operasionalnya. Nisbah nasabah lebih besar daripada nisbah bank syariah terjadi pada produk deposito berjangka. Seperti dalam wawancara salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang menyatakan bahwa:

Bapak “Ahmad” (wiraswasta), kehadiran Bank Syariah Mandiri di kota Polewali sangat membantu kami khususnya yang ingin melakukan pinjaman, karna sistem yang di terapkan berdasarkan bagi hasil bukan dengan bunga. Keuntungan dibagi bersama ketika kita mendapatkan keuntungan.⁵²

Nasabah kedua mengatakan bahwa:

Ibu “Murni” (Honoror), Bank Syariah Mandiri yang berada di kota Polewali ini saya rasa sangat membantu bagi kami yang ingin melakukan pinjaman, bukan cuman itu saja saya perhatikan banyak juga nasabah yang menabung

⁵²Wawancara dengan Bapak Ahmad , salah satu Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

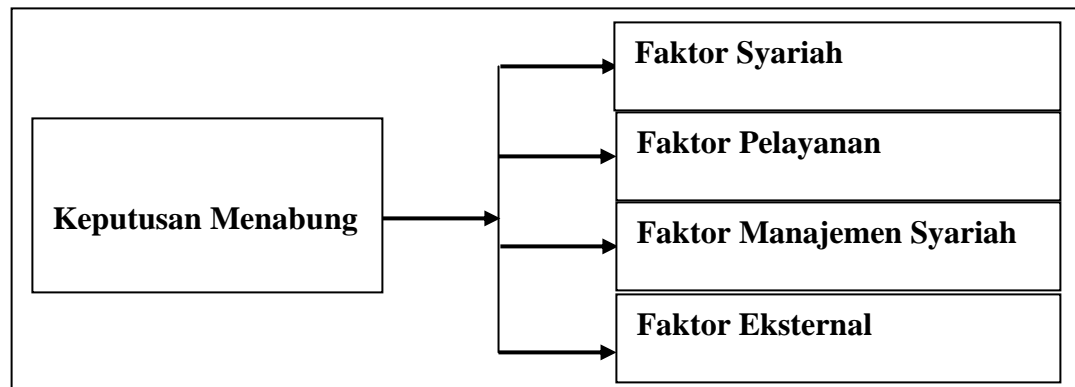
disini, ada yang ingin melakukan perjalanan ke Tanah Suci, dana pensiun, bahkan nasabah yang ingin mengadaikan baranpun juga ada di sini saya rasa dengan kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangat membantu nasabah lain.⁵³

4.8 Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

Perbankan Islam selain berperan sebagai partner usaha juga dapat berperan sebagai penjual Dalam akad *Mudharabah* misalnya. Dalam perbankan khususnya perbankan syariah tidak lepas dari yang namanya produk dimana produk merupakan barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dan dari jasa-jasa lalu lintas pembayaran dapat di lakukan di bank yang bersangkutan. Bank selaku penghimpun dana juga sebagai penyalur dana, berperang penting dalam pertumbuhan ekonomi, Bank Syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, yang di mana peneliti akan berfokus di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan ada beberapa faktor yang mendorong masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali memilih menabung di sana di karenakan ada beberapa faktor diantaranya:

⁵³Wawancara dengan Ibu Murni salah satu Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

Tabel 4.2
Variabel yang mendorong masyarakat untuk menabung
di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali



Sumber : Data diperoleh hasil *survey Nasabah Bank Syariah Cabang Polewali*

Ada beberapa faktor yang menjadi alasan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yaitu:

4.8.1 Faktor Syariah yaitu:

1. Sistem operasional yang Islami
2. Produk yang ditawarkan kepada nasabah yang sistem operasinya berdasarkan prinsip Syariah
3. Jauh dari sistem Riba.

Berikut wawancara nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali:

“Hikma Rian Suci” menyatakan bahwa bank Syariah Mandiri adalah bank syariah yang ada di Indonesia yang menawarkan produk yang tidak merugikan nasabahnya yang paling menguntungkan adalah menerapkan prinsip syariah dan menghindari riba serta lebih mudah melakukan transaksi, saya termasuk nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangat merasa puas dengan apa yang diberikan kepada saya baik itu pelayanan maupun sistem yang dijalankan juga sangat baik”.⁵⁴

Pendapat lain di kemukakan oleh Ibu “Sumarni“ (URT)

Saya mengenal Bank Syariah sebenarnya sudah lama tapi saya belum tau sistem yang di gunakan itu seperti apa, setelah ada saudara saya yang menabung di Bank Syariah Mandiri di situ saya bertanya-bertanya bagaimana sistem yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali apakah sesuai dengan syariah atau bagaimana, saudara saya menjawab iya disana sistem yang diterapkan bagus, pelayanannya juga bagus suasana banknya juga berbasis syariah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali juga terdapat Pegadaian Syariah ini khusus untuk orang yang mau menggadaikan barang mereka, ada juga Tabungan Haji, Dana Pensiun. Ketika mendengar cerita saudara saya nah di situlah saya mengambil keputusan untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, dan setelah saya menabung di sini ya memang benar disini menerapkan sistem syariah contohnya itu Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menggunakan sistem yang dinamakan bagi hasil.⁵⁵³

Nasabah berikutnya:

Jusriana (Mahasiswi), berbicara mengenai tentang bank syariah saya termasuk mahasiswi yang sedikit tahulah tentang bank itu sendiri, saya ingin mencoba bagaimana sistem yang di terapkan bank syariah, saya ingin mengetahui apakah sistem yang dijalankannya itu sama dengan bank konvensional pada umumnya atau bagaimana. Dari situlah saya berinisiatif untuk menabung disini selain juga karna tempatnya mudah di jangkau (Strategis), dan karna kebetulan juga dikampus saya itu ketika orang ingin membayar SPP dibayarnya disini Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Sayapun lebih mudah bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.⁵⁶⁴

4.8.2 Faktor pelayanan

Layanan dalam suatu lembaga keuangan utamanya dalam dunia perbankan sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas suatu bank karena seberapa baguspun produk yang dihasilkan suatu bank, maka akan sia-sia jika tidak didukung dengan

⁵⁴Wawancara dengan Ibu Hikma Rian Suci, salah satu Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

⁵⁵Wawancara dengan Ibu Sumarni , salah satu Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

⁵⁶Wawancara dengan Jusriana, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

pelayanan yang baik pula. Dalam pelayanan yang baik memungkinkan kesetiaan nasabah terhadap sebuah perusahaan, tujuan dan pelayanan adalah untuk mencapai pelayanan tertentu yang erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Bank Syariah merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah terhadap suatu sistem maupun pelayanannya.

Dengan demikian untuk melihat pentingnya suatu pelayanan dalam suatu bank dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali maka di bawah ini dapat dilihat faktor-faktor pelayanannya diantaranya:

1. Keamanan
2. Bagi hasil yang menguntungkan
3. Pelayanan yang mudah dan lancar dalam melakukan transaksi, serta pelayanan yang cepat dari karyawan bank dan pelayanan yang ramah dari karyawan bank

4.8.3 Faktor kualitas manajemen syariah, yaitu:

1. Dana simpanan digunakan oleh bank untuk bisnis yang halal
2. Aman bank yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang profesional.

Dari pembahasan diatas, dapat dilihat faktor-faktor pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang mana faktor pelayanan tersebut mendapatkan respon yang sangat positif dari nasabah penulis pun berhasil mendapatkan informasi dari beberapa nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali salah satu nasabah mengungkapkan pendapatnya mengenai tentang pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali diantaranya:

Ibu “Hasmiah” (Guru), saya salah satu nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang menggunakan produk tabungan

Simpatik saya berasal dari Desa Kanan (di luar kota Polewali) semenjak saya menabung di bank syariah Mandiri Cabang Polewali saya merasa tidak ada keganjalan yang bisa membuat saya berpindah ke bank yang lain, dikarenakan saya sangat nyaman menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali selain faktor Syariahnya saya juga sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan para pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, mulai dari Satpam, *Costumer Service* (CS), Teller maupun pegawai lainnya. Saya sangat bangga sekali bisa menjadi salah satu nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.⁵⁷⁵⁵³⁷⁸

Nasabah yang lain juga mengungkapkan pendapat mereka mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali diantaranya:

Ibu “Nurjannah” (Honoror), mengemukakan bahwa alasan saya memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali di karenakan kualitas pelayanan yang di berikan sangatlah bagus, mulai dari *Costumer Service*, *Teller* dan maupun pegawai lainnya, sangatlah ramah-ramah, sopan, rapih, bersih pokoknya saya merasa nyamanlah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Yang paling bagus ketika kita baru masuk di dalam ruangan kita sudah di sapa oleh Satpam nya seperti Assalamu alaikum Ibu ada yang bisa saya bantu, nah faktor inilah salah satunya mengapa saya memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, walaupun mungkin di bank lain juga menerapkan seperti itu tapi jaran didapatkan Satpam yang langsung memberi Salam kepada nasabah yang datang ke bank tersebut.⁵⁸³⁶

Nasabah berikutnya yaitu:

Ibu “Asmawati” (Wiraswasta), mengemukakan bahwa kalau pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri saya rasa sudah bagus pelayanan yang di berikan baik itu *Costumer Service* ataupun *Teller* nya sudah memenuhilah kebutuhan para nasabah yang datang di sini (Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali) apa lagi pelayanan *Tellerr* nya sangat bagus, cepat dan tanggap apalagi *Tellernya* cantik-cantik tambah membuat suasana bank jadi adem. Yang

⁵⁷Wawancara dengan Ibu Hasmiah, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

⁵⁸Wawancara dengan Nurjannah, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

⁵⁹Wawancara dengan Ibu Asmawati, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

pastinya pelayanan yang di berikan sudah memenuhi kriteria saya inginkan.⁵⁹

4.8.3 Faktor Manajemen yaitu:

Dalam dunia perbankan persaingan bisnis semakin ketat apalagi keberadaan Bank Syariah masih sangat baru dibandingkan dengan Bank Konvensional yang sudah berkembang pesat di dunia utamanya di Indonesia. Persaingan inilah yang menjadi motivasi untuk Bank Syariah agar bisa terus berkembang dengan menggunakan manajemen yang baik disamping itu juga menciptakan produk-produk unggulan yang disertai dengan peningkatan mutu pelayanan agar bisa unggul dalam kinerja.

Manajemen pada perbankan merupakan salah satu sistem yang sangat diperlukan dalam pertumbuhan suatu bank, yang bisa mengubah sumber daya dalam suatu ruang usaha yang berguna bagi kemanusiaan serta untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain serta untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain serta sistematis rasional, efektif dan efisien.

Berikut beberapa faktor manajemen yang diterapkan dalam Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali diantaranya:

1. Mendasarkan pada ketentuan ajaran agama Islam.
2. Mampu memberikan pelayanan yang lebih murah dan sangat mengedepankan sopan santung kepada setiap nasabah.
3. Lebih mengedepankan kelebihan yang di miliki demi kenyamanan setiap nasabah.

Salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menjelaskan bahwa:

Ibu “Bkam Nurmila D” (PTT Kontrak Pemda), menjelaskan bahwa yang saya lihat di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dalam mengelola dananya itu sesuai dengan syariah, sistem yang digunakanpun sangat bagus, apa lagi dilengkapi dengan ATM yang anti “Skimming” yang menurut saya sangat cocok di gunakan tanpa perlu khawatir yang berkepanjangan mengingat apakah paswoard atau uang akan hilang begitu saja.⁶⁰

4.8.4 Faktor eksternal, yaitu:

1. Suasana bank yang Islami
2. Bank mampu mengatasi masalah yang timbul, dorongan lingkungan sekitar (keluarga, teman dan lain-lain)
3. Promosi yang dilakukan bank Syariah Mandiri mampu membuat nasabah tertarik.
4. Tempat yang strategis

Hal ini dikuatkan oleh wawancara dengan salah satu responden/nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, di mana responden tersebut diantaranya: “Ibu Nurbaniyah” menyatakan bahwa “keputusannya untuk menjadi nasabah bank syariah adalh karena pemahaman dan kesadarannya akan peran bank syariah dalam memajukan perekonomian Islam. Keinginan menjadi nasabah bank syariah juga didasari atas pemahamannya bahwa bagi hasil lebih menguntungkan dibanding dengan yang memakai sistem bunga seperti pada bank konvensional”.⁶¹

Nasabah lainnya mengemukakan bahwa:

Ibu “Badaria” (URT), Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang berdasarkan prinsip syariah saya sebagai masyarakat awam awalnya hanya berfikir mungkin Bank Syariah itu sama dengan bank yang lain tapi setelah saya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri pola pikir saya tentang bank ini berubah arah rupanya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yang berada

⁶⁰Wawancara dengan Ibu Bkam Nurmila D, salah satu pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewai pada tanggal 29 Oktober 2018

⁶¹Wawancara dengan Ibu Nurbaniyah, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 29 Oktober 2018

di kota Polewali merupakan bank yang memang beroperasi berdasarkan prinsip syariah bukan cuman dananya di kelola secara syariah tetapi juga para pegawai menggunakan seragam yang Islami pula setiap kali berbicara terlebih dahulu mengucapkan salam, satpam yang bertugas pun pasti mengucapkan salam maka dari itu saya sangat merasa nyaman di bank ini.⁶²

Dari fakta yang terjadi di lapangan tingkat pelayanan (*service*), tingkat penerimaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, yaitu bisa dilihat dari semua data yang dikumpulkan bahwa nasabah bisa menerima dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atas pelayanan yang diberikan bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dan berdasarkan pemaparan nasabah, baik penabung maupun yang menggunakan jasa tabungan biasa maupun deposito, mereka menerima pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dengan baik dan puas hati.

4.8.5 Aspek yang paling diharapkan Nasabah yaitu:

1. Ditinjau dari *kompatibilitas* tentang fasilitas bank dan pelayanan yang disukai oleh nasabah adalah bank syariah yang mempunyai ATM banyak. Agar transaksi lebih lancar dan praktis. Sedangkan untuk fasilitas dan pelayanan dalam bank syariah nasabah menilai sudah cukup baik
2. *Kompleksitas* yang disukai oleh nasabah bank syariah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali adalah bank syariah yang proses transaksinya mudah. Produk yang sesuai dengan kebutuhan bukan merupakan sesuatu yang yang paling disukai oleh nasabah, karena pada umumnya bank syariah menawarkan produk yang hampir sama dengan bank konvensional namun menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah.

⁶²Wawancara dengan Ibu Badaria, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 29 Oktober 2018

3. *Aksesibilitas* bank syariah yang disukai oleh bank syariah di Polewali adalah bank syariah yang lokasinya strategis dan dilalui oleh transportasi umum, sehingga mudah dijangkau.
4. *Observabilitas* yang disukai oleh bank syariah Mandiri Cabang Polewali adalah bank syariah yang memberikan manfaat ekonomi dalam bentuk bagi hasil. Perbedaan mendasar antara sistem konvensional dan syariah salah satunya adalah prinsip operasionalnya berdasarkan bunga dan bagi hasil. Dalam sistem konvensional, hasil lebih mudah diperkirakan dan lebih mudah tampak hasilnya, karena sistem bunga menerapkan perhitungan di muka dan tanpa memerhatikan proses pemanfaatan dana. Akan tetapi manfaat sebesar-besarnya bersifat semu karena di dalamnya tidak tersirat aspek keadilan berupa pembagian risiko.

4.8.6 Berdasarkan seluruh uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi alasan nasabah untuk memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yaitu:

1. Faktor syariah, yaitu berkaitan dengan sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah.
2. Faktor pelayanan, yang berkaitan dengan keamanan, bagi hasil yang menguntungkan, pelayanan yang cepat dari karyawan bank dan pelayanan yang ramah dari karyawan bank.
3. Faktor kualitas manajemen syariah, yang berkaitan dengan dana simpanan digunakan oleh bank untuk bisnis yang halal, namun bank yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang profesional.

4. Faktor eksternal, yaitu suasana bank yang Islami, bank mampu mengatasi masalah yang timbul, dorongan lingkungan sekitar (keuarga, teman dan lain-lain) dan promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Berdasarkan kondisi yang terjadi dilapangan dengan adanya Bank Syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapatkan respon yang sangat positif. Dan yang menjadi dasar minat masyarakat beralih ke Bank Syariah karena tidak menggunakan sistem bunga/riba melainkan sistem bagi hasil. Walaupun sebagian masyarakat belum mengenal seperti apa bank syariah itu.

Islam mendorong praktek bagi hasil serta mengharamkan riba keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana namun keduanya mempunyai perbedaan yang sangat nyata. Dari segi produk, Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menyediakan berbagai macam jenis produk diantaranya Tabungan dan Deposito untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam wawancara salah satu nasabah menyatakan bahwa:

Pebankan tidak saja harus memperhatikan kualitas dari produknya tetapi harus memperhatikan kepuasan nasabah melalui jasa layanan (*service*) yang diberikan, tetapi harus dikelola secara profesional dan menunjukkan kinerja yang memuaskan bagi nasabah terutama pelayanan yang diberikan agar mendapat kesan yang positif bagi nasabah.

Persepsi nasabah terhadap kinerja operasional dan Manajerial Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ditunjukkan dengan dominannya nasabah memilih atribut keamanan. Dana simpanan digunakan oleh bank untuk bisnis yang halal dan suasana bank yang islami. Nasabah menyatakan sangat setuju terhadap masing-masing atribut ini dengan persentase yang berbeda.

Pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali menambahkan bahwa dengan menabung di Bank Syariah Cabang Polewali akan membantu masyarakat dalam mengelola keuangan secara syariah, dimana sampai saat ini jumlah nasabah yang menabung dan mengambil pembiayaan (*financial*) semakin meningkat. Disamping itu, pihak kami semakin dipercaya dalam mengelola dana masyarakat khususnya muslim.

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapat banyak respon yang positif karena diyakini tidak mengandung unsur bunga/riba, dan halal serta berbasis syariah dan telah sesuai dengan syariat Islam.

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa. Persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mendapat banyak respon yang positif karena diyakini tidak mengandung unsur riba, dan halal serta berbasis syariah dan telah sesuai dengan syariah Islam. Dan produk yang paling diminati nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ialah Produk Tabungan biasa karena selain transaksinya yang cepat dan bisa melakukan transaksi kapan saja tanpa menunggu waktu/proses yang lama.

4.9 Prosedur Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali

Pada jaman sekarang mempunyai rekening bank merupakan bukan sesuatu yang menjadi barang mahal. Memiliki rekening pada bank merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang di jaman sekarang. Dari segi bank selaku pelaku perbankan maka dalam sistem Aplikasi tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di

Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berbicara mengenai tentang prosedur setiap usaha pasti mempunyai prosedur khususnya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, prosedur merupakan suatu rangkaian tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain dimana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menjelaskan suatu bidang tugas. Tujuannya adalah sebagai pola kerja yang dapat menjabarkan tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijaksanaan dalam kegiatan pelaksanaan yang nyata. Sebagai standardisasi dan pengendalian kerja setepat-tepatnya.

Bank Syariah Mandiri sebagai sebuah lembaga keuangan syariah memiliki sistem operasional yang sudah tersusun secara sistematis. Dalam pembiayaan di bank syariah Mandiri Cabang Polewali baik itu tabungan ataupun deposito itu sendiri yang harus dipatuhi oleh pegawai maupun calon nasabah. Sehingga dalam operasional pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dapat berjalan dengan baik. Seperti yang telah di paparkan oleh salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri yaitu Kak “Rikawati” (Mahasiswi) yang menyatakan bahwa:

Berbicara mengenai tentang Prosedur Tabungan yang di terapkan di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali tidaklah sulit untuk para nasabah ketika ingin melakukan pembukaan rekening, karena syarat-syarat yang diberikan kepada nasabah tidaklah sulit untuk dijangkau bagi para nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening. Dimana nasabah diarkan ke *Costumer Service* dan di situ juga akan dijelaskan apa-apa yang perlu di kumpulkan sehingga bisa menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali contohnya nasabah baru yang ingin melakukan pembukaan rekening harus memiliki katru tanda penduduk (KTP). Dan apabila sudah memenuhi syarat-syarat yang telah di berikan, na langsung maki juga isi formulir, setelah sudahmi diisi diarahkan maki ke bagian *Teller*. Disitu kita akan menyettor

setoran awal ketika kita baru membuka rekening, setelah sudah di proses nasabah kita sudah bisa dikatakan nasabah yang sah yang dalam artian sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.⁶³

Berikut akan di jelaskan prosedur tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

4.9.1 Persyaratan Pembukaan Rekening

1. Kartu identitas (KTP/SIM dan NPWP) Nasabah.

4.9.2 Karakteristik

2. berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
3. Minimum setoran awal Rp.100.000.00;

4.9.3 Prosedur Pembukaan Rekening

1. Calon nasabah datang langsung ke BSM kemudian bertemu dengan pelayanan nasabah *costumer service*.
2. *Costumer service* akan menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan Tabungan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah.
3. Setelah calon nasabah mendapatkan informasi dan penjelasan dari *Costumer service*, dan calon nasabah telah memutuskan telah bersedia menjadi nasabah tabungan simpatik, selanjutnya *costumer service* akan meminta nasabah untuk mengisi formulir/aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank sebagai data nasabah. Formulir yang harus diisi nasabah tersebut diantaranya adalah:
 4. Nama sesuai identitas
 5. Nama lengkap
 6. Alamat sesuai ID.

⁶³Wawancara dengan Ibu Rikawati, salah satu h nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Polewai pada tanggal 23 Oktober 2018

7. Tempat/tanggal lahir.
8. Jenis kelamin
9. Jenis identitas
10. Kewarganegaraan
11. Nama asli ibu kandung
12. Status pernikahan
13. Pekerjaan/jabatan
14. Kegiatan Usaha
15. Alamat pekerjaan
16. KTP/SIM/NPWP.
17. Sumber dana
18. Telepon seluler
19. KCTT (kartu contoh tanda tangan).
20. Setelah formulir diisi lengkap, formulir tersebut akan diperiksa dan diinput oleh *Costumer service*.
21. Nasabah mengisi slip setoran awal sebagai syarat untuk membuat rekening Tabungan.
22. Setelah diisi nasabah akan diminta ke *teller* untuk diproses transaksinya.

4.9.4 Penyetoran Tabungan

Penyetoran tabungan BSM dapat dilakukan di seluruh Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Prosedur penyetoran Tabungan antara lain:

1. Nasabah datang ke kantor Bank Syariah Mandiri dengan membawa buku tabungan.
2. Nasabah mengisi slip penyetoran pada kolom yang sudah disediakan.

3. Slip setoran, buku tabungan, dan uang yang akan ditabung diserahkan ke *teller*.
4. *Teller* akan mencocokkan keaslian buku tabungan dan uang, kemudian setelah semuanya cocok, *teller* akan mentransaksikan peyetoran tersebut.
5. setelah ditransaksikan, *teller* akan memparaf slip penyerahan setoran kemudian akan meminta nasabah untuk tanda tangan di slip tersebut sebagai tanda bukti setoran.
6. setelah selesai semua tabungan dan slip di lembar kedua akan dikembalikan pada nasabah.

4.9.5 Penarikan Tabungan BSM

Untuk penarikan tunai di *teller*, nasabah harus datang ke kantor Bank Syariah Mandiri dengan membawa buku tabungan, kemudian mengisi slip penarikan. Namun jika penarikan menggunakan ATM BSM maka nasabah bisa datang ke mesin ATM Prima. Kelebihannya di sini apabila di tarik di mesin ATM Mandiri konvensional, nasabah tidak akan dikenakan biaya apapun.

Prosedur penarikan Tabungan BSM dengan menggunakan buku tabungan antara lain:

1. Nasabah datang ke kantor Bank Syariah Mandiri.
2. Nasabah harus mengisi slip penarikan tunai yang ditandatangani kemudian menyerahkan di *teller* bersamaan dengan buku tabungan dan juga kartu identitas.
3. *Teller* akan memeriksa keaslian buku tabungan dengan pemiliknya, setelah itu akan mentransaksikan penarikan tersebut.
4. Setelah ditransaksikan *teller* akan mengembalikan buku tabungan dan slip penarikan lembar ke dua kepada nasabah.

4.9.6 Penutupan Rekening Tabungan BSM

Biaya penutupan rekening Tabungan BSM adalah Rp. 20.000.00; untuk prosedur penutupan rekeningnya adalah sebagai berikut:

1. Nasabah datang ke kantor Bank Syariah Mandiri dimaa tempat membuka rekening tersebut.
2. Nasabah kemudian menghubungi *Costumer service* kemudian nasabah akan memberikan alasan kenapa rekeningnya ditutup.
3. *Costumer service* akan memberikan formulir penutupan rekening kemudian nasabah akan mengisinya.

4.10 Prosedur Deposito Pada Bank Syariah Cabang Polewali

Tabungan berjangka atau biasa di kenal dengan istilah Deposito adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan lembaga yang bersangkutan. Simpanan deposito merupakan simpanan jenis ketiga yang dikeluarkan oleh bank. Dimana simpanan deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan tidak dapat ditarik setiap saat atau setiap hari.^{64 746}

Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip *Mudharabah*. Jangka waktu deposito *Mudharabah* berkisar antara 1,3,6 bulan dan 12 bulan. Dalam transaksi deposito *Mudharabah*, bank syariah bertindak sebagai *Mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank syariah dapat melakukan

⁶⁴Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.80.

berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak ketiga.

Terdapat beberapa jenis deposito yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali diantaranya:

BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola sesuai dengan prinsip akad Mudharabah Muthlaqah.

BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad Mudharabah Muthlaqah.

Dalam wawancara salah satu pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali dalam wawancara tersebut beliau mengatakan bahwa:

Berbicara mengenai Prosedur deposito di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali prosesnya tidaklah sulit nasabah cukup datang ke bank dan nasabah tersebut akan diarahkan ke *Costumer Service* (CS), di mana nasabah tersebut memberitahu tujuannya datang ke Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Nah ketika nasabah tersebut memberi tahu bahwa dia ingin menandatangani uangnya yang di mana nasabah akan memberi tahu kepada *Costumer Service* (CS) jumlah uang yang akan dia depositokan, nah sistemnya di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali itu menggunakan prinsip bagi hasil, misalkan nasabah tersebut menandatangani uangnya sebesar Rp.20.000.000.00; nah dari dana yang di depositokan tadi akan dipergunakan untuk pembiayaan misalnya untuk usaha butik yang di mana usaha tersebut haruslah *reel* (nyata adanya), nah ketika dana tersebut sudah di kelolah dan mempunyai keuntungan si pemilik modal tersebut akan mendapatkan 4% dari keuntungan tersebut yang dimana uang yang di terimah sekitar Rp.400.000.00;/bulan ujar pegawai bank tersebut.⁶⁵⁶²⁴⁷

Adapun persyaratan bagi nasabah diantaranya sebagai berikut:

1. Calon nasabah datang langsung ke BSM kemudian bertemu dengan pelayanan nasabah *costumer service*.

⁶⁵Wawancara dengan Ibu St. Husniati. K, salah satu Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali pada tanggal 23 Oktober 2018

2. *Costumer service* akan menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan Deposito dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah.
3. Setelah calon nasabah mendapatkan informasi dan penjelasan dari *Costumer service*, dan calon nasabah telah memutuskan telah bersedia menjadi nasabah deposito, selanjutnya *costumer service* akan meminta nasabah untuk mengisi formulir/aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank sebagai data nasabah. Berbeda dengan tabungan biasa deposito merupakan jenis tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan ketika jangka waktunya sudah mencukupi, deposito pada bank syariah mandiri memberikan berbagai kemudahan kepada sesama nasabah dimana, dari dana yang di depositokan itu bisa dijadikan sebagai dana yang bisa di kelola seperti dalam bentuk pendanaan. Dimana dari hasil yang didapatkan sipeminjam tadi akan memberikan keuntungan kepada yang mendepositikan uangnya sekitar 3% sekitar 400.000.00; per bulan.

Untuk fitur yang bagi pengguna Deposito diantaranya:

1. jangka waktu yang fleksibel:1,3,6 dan 12 bulan
2. Dicairkan pada saat jatuh tempo
3. Setoran awal minimum Rp.2.000.000
4. Biaya materai Rp.6.000

Syarat:

Perorangan:KTP/SIM/Paspor nasabah

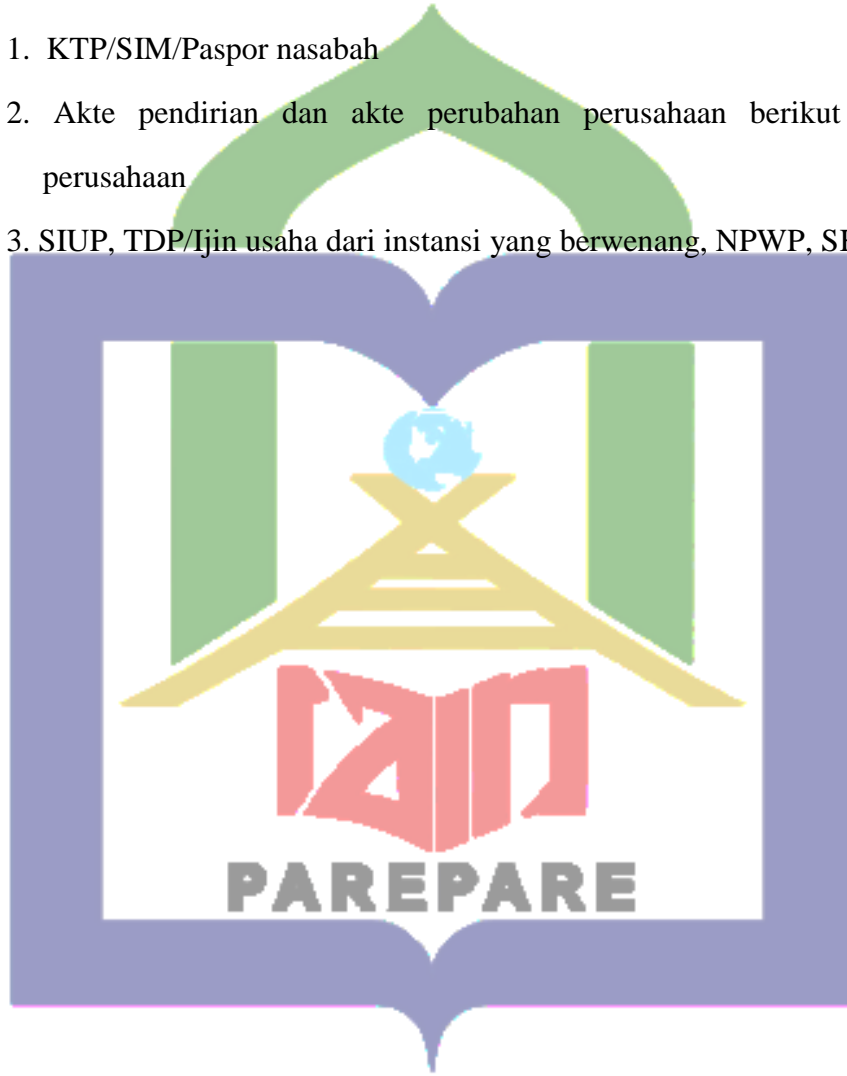
Manfaat:

1. Dana aman dan terjamin
2. Pengelolaan dana secara syariah

3. Bagi hasil yang kompetitif
4. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
5. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

Perusahaan:

1. KTP/SIM/Paspor nasabah
2. Akte pendirian dan akte perubahan perusahaan berikut pengesahan perusahaan
3. SIUP, TDP/Ijin usaha dari instansi yang berwenang, NPWP, SK.Domisili.



BAB V

PENUTUP

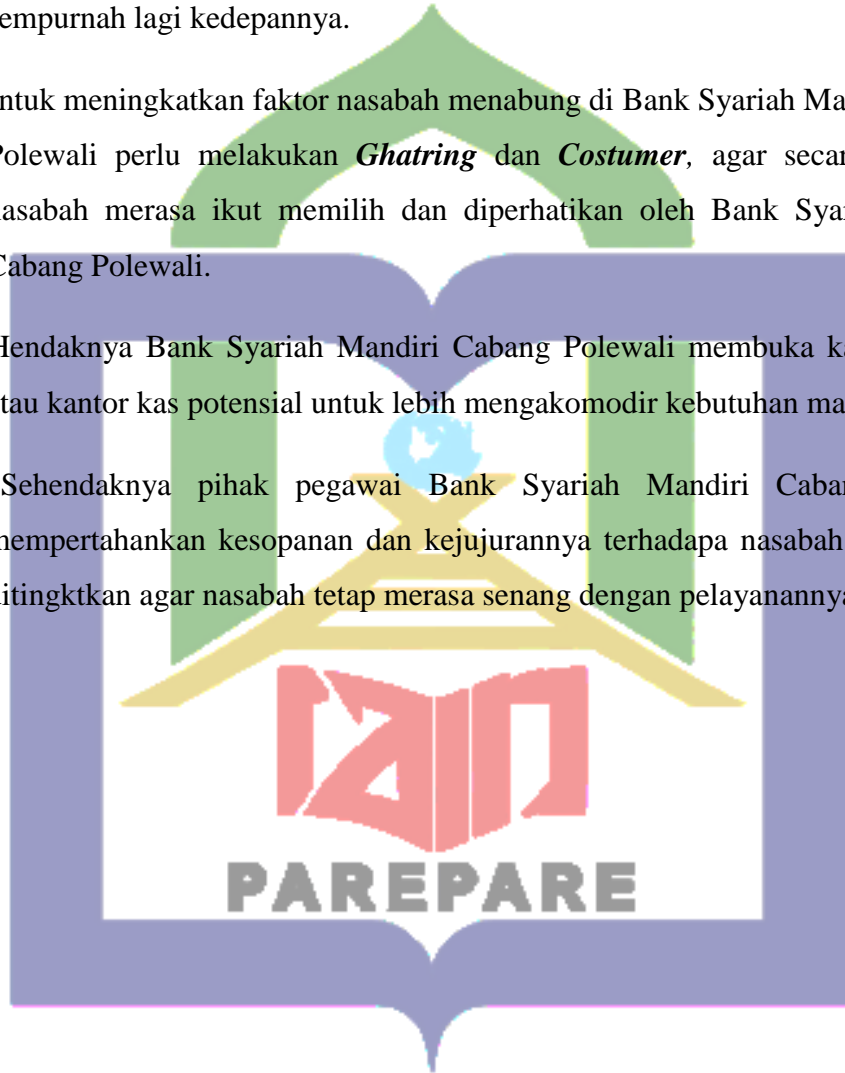
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pokok masalah yang diteliti dalam skripsi ini dan kaitannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dalam memilih tabungan dan deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yaitu, Faktor syariahnya yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, Faktor pelayanan yang baik dalam bertransaksi dan keamanan yang kondusif, Faktor kualitas manajemen yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang professional, dan Faktor Eksternal, suasana bank yang Islami.
- 5.1.2 Prosedur yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, seperti tabungan dan deposito yang diterapkan memudahkan bagi para nasabah.
- 5.1.3 Persepsi nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, mendapat respon yang sangat positif bagi masyarakat Polewali baik didalam kota maupun di luar kota Polewali, karena produk dan pelayanan yang ditawarkannya sangat Islamiah dan bebas dari riba/bunga, halal serta telah sesuai prinsip syariah Islam yang mendahulukan kepentingan masyarakat untuk berproduktif dalam meningkatkan taraf hidupnya dibanding kepentingan perusahaan itu sendiri dan juga melayani setiap nasabah tanpa membedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain, dan keberadaannya membantu berlangsungnya perekonomian usaha dan sudah memenuhi harapan masyarakat Polewali.

5.2 Saran

- 5.2.1 penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama dilakukan oleh penulis, namun tidak menutup kemungkinan akan ada peneliti selanjutnya yang mengangkat tema ini. Jadi diharapkan ini menjadi acuan untuk penelitian yang lebih sempurna lagi kedepannya.
- 5.2.2 untuk meningkatkan faktor nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali perlu melakukan *Ghatring* dan *Costumer*, agar secara psikologis nasabah merasa ikut memilih dan diperhatikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.
- 5.2.3 Hendaknya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali membuka kantor cabang atau kantor kas potensial untuk lebih mengakomodir kebutuhan masyarakat.
- 5.2.4 Seandainya pihak pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali mempertahankan kesopanan dan kejujurannya terhadap nasabah bahkan bisa ditingkatkan agar nasabah tetap merasa senang dengan pelayanannya.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al- Karim

Ahmad, A Kadir. 2003. *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kuantitatif*. Ed. I; Makassar: Indobis Media Centre.

Arthesa, Ade. Hadiman, Endia. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta:

Departemen Agama Republik Indonesia. Alqur'an dan Terjemahannya.

Fausi Muhammad, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Migrasi Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang, IAIN, Walisongo*.

Hanik, Mulidiyah, *Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Gadai di Perum Pengadaian Syariah di Pengadaian Majapahit*.
Library.Walisongo.ac.i/digilib/download.php?id

Husain, Usman. Purnomo Setiadi Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet. 1; Jakarta: Bumi Aksara.

Ichsan, Hasan, 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Referens.

Irham Fahmi, 2014. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, CV.

Iqbal, M. Hasan. 1999. *Pokok-pokok materi Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Ismail, 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Ismail, 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kasmir, 2015. *Dasar-dasar Perbankan*. Cet. XIII; Jakarta: PT Raja Grafindu Persada.

Kasmir, 2002. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Masri, Singarimbun. Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Cet. I; Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.

Moleong, Lexy J, 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maysaroh Damayanti, 2014 *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah*. Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Siungan Mucdarsyah, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Bumi Aksara.

Pembiayaan Murabahah Di Bprs Central Syariah Utama Surakarta. 2016. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Pusat bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008 *Kamus Bahasa Indonesia, edisi 4* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soemitra, Andri. 2014 *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Prenamedia Group.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif: Dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. IV; Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 1997. *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi.

Suyanto, Thomas. 1997. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Suwand dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: Rineka Cipta. 2008), h. 209.

Toni, Prasetyo. 2014. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah*.

Wayan, Sudirman. 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenamedia Group

Winda. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Deposito Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk Cabang Medan*. Skripsi Sarjana: Universitas Sumatera Utara, Medan.

[Http://www.Zainuddin, Ali. Metode Penelitian Hukum. Skripsi sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.](http://www.Zainuddin, Ali. Metode Penelitian Hukum. Skripsi sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan)

[Http://www.syariahonline.com/v2/ekonomi-Islam-a-muamalat/2654-hukum-deposito.html](http://www.syariahonline.com/v2/ekonomi-Islam-a-muamalat/2654-hukum-deposito.html)

Komaruddin, <http://www.wikipedia.com> Pembiayaan Murabahah di Bprs Central Syariah Utama Surakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
Jalan Amal Bakti No.8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
Po Box 909 Parepare 91100 website : www.iainpare.ac.id, email : mail@iainpare.ac.id

Nomor : B. 2547/In.39/PP.00.9/10/2018
Lampiran : -
Hal : Izin Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth.
Bupati Kab. Polewali Mandar
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
di
Kab. Polewali Mandar

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare :

Nama : EKA SAPIRA
Tempat/Tgl.Lahir : Parassangan, 17 Nopember 1995
NIM : 14.2300.128
Jurusan/ Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Alamat : Desa Tallu Banua Utara, Kec. Sendana, Kab. Majene

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KAB. POLEWALI MANDAR** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :
"ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Oktober sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih.

2 Oktober 2018

Plt. Wakil Rektor,
Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Yth. Djunaedi/



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 503/632/IPL/DPMPTSP/X/2018

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Izin Penelitian;
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mamasa Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
 3. Memperhatikan :
 - a. Surat Permohonan Sdr (i) EKA SAPIRA
 - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-645/Bakesbangpol/B.1/410.7/X/2018, Tgl. 15 Oktober 2018

MEMBERIKAN IZIN

Kepada :

Nama : EKA SAPIRA
NIM/NIDN/NIP : 14.2300.128
Asal Perguruan Tinggi : IAIN PAREPARE
Fakultas : -
Jurusan : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Alamat : DS. TALLUBANUA UTARA KEC. SENDANA

Untuk melakukan Penelitian di BANK Syariah Mandiri Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar, terhitung mulai tanggal 16 Oktober s/d 16 November 2018 dengan Judul "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI".

Adapun Rekomendasi ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Polewali Mandar
Pada Tanggal, 16 Oktober 2018

a.n. **BUPATI POLEWALI MANDAR**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.



ANDI MASRI MASDAR, S.Sos., M.Si

Pangkat : Pembina

NIP : 19740206 199803 1 009

Tembusan:

1. Unsur Forkopinda di tempat;
2. Ka. Cabang BANK Syariah Mandiri Kab. Polewali Mandar di tempat;

ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP POLEWALI

1. Apakah Bapak/Ibu sebelumnya sudah mengetahui mengenai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
2. Dari mana Bapak/Ibu mendapatkan Info mengenai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan adanya Bank Syariah Mandiri, apakah sudah memenuhi harapan yang anda inginkan?
4. Apa alasan/faktor anda memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
5. Apakah prosedur yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sudah memenuhi kriteria Bapak/Ibu?
6. Mengapa anda lebih memilih tabungan deposito, dibanding dengan tabungan biasa?
7. Bagaimana pelayanan bank Syariah Mandiri Cabang Polewali kepada nasabah?
8. Mengapa anda lebih memilih menabung di bank Syariah Mandiri Cabang Polewali di bandingkan menabung di bank lain?
9. Apa saja keuntungan yang anda dapatkan semenjak menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
10. Apa saja harapan anda kepada bank Syariah Mandiri Cabang Polewali untuk lebih memuaskan nasabah?
11. Apa saja keuntungan yang bisa didapatkan dalam produk tabungan maupun deposito itu sendiri itu?

PEDOMAN WAWANCARA

(Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali)

1. Produk apa saja yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
2. Berapa Saldo minimal masyarakat yang hendak menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?
3. Bagaimana Prosedur/persyaratan nasabah ketika hendak menabung di Bank Syariah Cabang Polewali?
4. Tabungan apa yang paling diminati nasabah?
5. Ada berapa nasabah yang memilih menabung di Bank Syariah Cabang Polewali terkhusus pada tabungan biasa dan deposito?



SURAT KETERANGAN

No. 20/1242-3/520

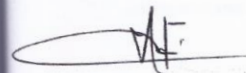
PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Mr. Muh Yamin No.73, Polewali, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Eka Sapira
NIM : 14.2300.128
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Telah melaksanakan penelitian di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali dengan judul skripsi " Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri KCP Polewali ".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 14 Januari 2019
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU POLEWALI



Basri
Branch Manager



Mukti Dewang
Branch Operation
& Service Manager

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hikma Rian Suci
Alamat : Kelapa dua
Umur : 26
Pekerjaan : Wiraswasta

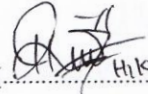
Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 24 Oktober 2018


(..... Hikma Rian Suci)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurbaniyah

Alamat : Limboro

Umur :

Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira

Nim : 14.2300.128


Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, Oktober 2018


(Nurbaniyah.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HJ. WARMATI
Alamat : PEKABATA POLMAN
Umur : 43 TH.
Pekerjaan : URT

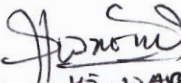
Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, Oktober 2018


(.....HJ. WARMATI.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sapriani
Alamat : Sarampu
Umur : 34
Pekerjaan : IRT


Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 24 Oktober 2018

(..........)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasmiyah
Alamat : Kawang
Umur : 41 thn
Pekerjaan : Guru

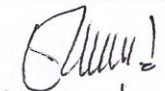
Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, Oktober 2018


(.....Hasmiyah.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : B.K.A.M. NURMILA .D
Alamat : Jl. Mr. Muh. Yamin
Umur : 35 thn
Pekerjaan : PTT. kontrak penta


Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 22 Oktober 2018


(B.K.A.M. NURMILA .D.....)



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ST-HUSNIATI K
Alamat : LK-BELAWA
Umur : 30 THN
Jabatan : SFE

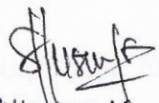
Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 25 Oktober 2018


(.....ST. HUSNIATI K.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Najla

Alamat : poleman

Umur : 42

Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari:

Nama : Eka Sapira

Nim : 14.2300.128


Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 15 Oktober 2018


(..... Sri Najla)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : R. ATLANTIK KUMALA NUNGRUM
Alamat : Pekkabata
Umur : 31
Pekerjaan : Wiraswasta

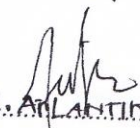
Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 24 Oktober 2018


(R. ATLANTIK KUMALA NUNGRUM)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sappe
Alamat : Bunga-bunga / kab. Polman
Umur : 57
Pekerjaan : pensiun

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara:

Nama : Eka Sapira
Nim : 14.2300.128
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah

Yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi (ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN DAN DEPOSITO PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG POLEWALI).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 12 Oktober 2018

(.....*Sappe*.....)

DOKUMENTASI









RIWAYAT HIDUP Eka Sapira, lahir pada tanggal 17 November 1995 di Parassangan desa Tallu Banua Utara Kecamatan Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, anak kedua dari dua bersaudara. Ayahanda bernama Saharuddin dan Ibunda bernama Hj. Juliana. Mengawali Pendidikan

formal di SDN INP.45 PARASSANGAN, kemudian selesai pada tahun 2008. Dan penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Sendana Kabupatrn Majene, kemudian selesai pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK NEGERI 7 MAJENE Kabupaten Majene, kemudian selesai pada tahun 2014. dan melanjutkan Pendidikan S1 di Institus Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dan mengambil jurusan Syariah dan Program Studi Perbankan Syariah pada tahun 2014. Adapun lembaga kampus yang sempat saya geluti selama kuliah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yakni Lembaga Dakwah Mahasiswa Al-Madani (LDM Al-Madani) IAIN Parepare dan luar kampus yang sempat saya geluti Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Stain Parepare dan IKPMM (Majene). Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul: **Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.**