

**PERAN PRODUK BNI SYARIAH TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH  
(STUDI PADA BNI SYARIAH MASAMBA)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

**PERAN PRODUK BNI SYARIAH TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH  
(STUDI PADA BNI SYARIAH MASAMBA)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M,
2. Dr. Fasiha, M.E.I

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Peran Produk BNI Syariah terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kota Masamba yang ditulis oleh Riskia Indasari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 15 0402 0083, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, 9 September 2020 Miladiyah bertepatan dengan 21 Muharram 1442 Hijriyah, telah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE.).

Palopo, 23 November 2020

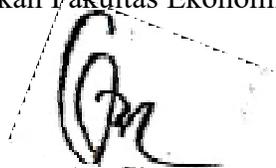
### TIM PENGUJI

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.               | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El.,M.A. | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Zainuddin S, SE., M.Ak.              | Penguji I         | (  ) |
| 4. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.        | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.               | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Dr. Fasiha, S.El., M.El.             | Pembimbing II     | (  ) |

IAIN PALOPO

### Mengetahui

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
NIP. 196102081994032001

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

  
Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 2015031 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riskia Indasari

NIM : 15 04 02 0083

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,

Riskia Indasari  
NIM 15 04 02 0083

## PRAKATA



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى  
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Peran Produk BNI Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah ( Studi Pada BNI Syariah Masamba)”** dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, keluarga, sahabat dan seluruh pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai nabi uswatun khasanah (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak serta kedua orang tua tercinta. Ayahanda Sahmun dan ibunda Sumarni yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Ilahi Robbi memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, dan telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu pula selama penulis mengenal pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. sehingga

Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo Bapak Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H.,M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,Perencanaan dan Keuangan Bapak Dr. Syarief Iskandar, SE.MM. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Alumni Bapak Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Ibu Dr. Hj. Ramlah Makullase, M.M.,Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Muh. Ruslan Abdullah S.EI., MA. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum,Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Takdir, SH., MH, yang telah banyak membantu di dalam menyelesaikan studi selama mengikuti pendidikan di IAIN Palopo
3. Pembimbing I Dr. Hj. Ramlah M., M.M, Pembimbing II Ibu Dr. Fasiha, M.E.I. atas bimbingan, arahan dan masukannya selama dalam penyusunan skripsi ini.
4. Penguji I Zainuddin S,S.E.,M.Ak. dan Penguji II Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ketua Program Studi Perbankan syariah Bapak Hendra Safri, M.M beserta dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
6. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, yang selama ini memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan serta dukungan moril kepada penulis.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang kepada penulis untuk membaca dan mengumpulkan buku-buku literatur dan melayani penulis.
8. Kepada saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Sahabatku Sitti Komsiah, Yuliana, Rekskiyanur, Nia Kurnia, Fidha Abdullah, Putri Adelia Hasbi, Nur Awalia Said, Yuyun Armianti, juga Ayu Rahayu Agusalmim. yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar Perbankan Syariah kelas D angkatan 2015, yang telah mendoakan sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapat Ridha-Nya Aamiin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan perbankan syariah dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.



Palopo, 23 Juni 2020

Penulis

Riskia Indasari  
NIM 15 04 02 0083

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain. Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

#### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliteasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda [diakritik](#) atau [harakat](#), transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
َ	<i>Fathah</i>	A	$\bar{A}$
ِ	<i>Kasrah</i>	I	$\bar{i}$
ُ	<i>Ḍammah</i>	U	$\bar{U}$

### B. SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

- QS = Al-quran Surah
- HR = Hadis Riwayat
- SWT = *Subhanallah wata'ala*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>.iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>.iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>.v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>.vi</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>.vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>.ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>.x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusann Masalah .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Mafaat Praktis .....	9
2. Manfaat Ilmiah .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	11
B. Deskripsi Teori .....	13
1. Sejarah Perkembangan Bank Syariah .....	13
2. Pengertian Bank Syariah .....	14
3. Asas Bank Syariah .....	16
4. Dasar Hukum Syariah .....	17
5. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional .....	21
a. Akad.....	21
b. Hukum Yang Digunakan .....	22
c. Investasi .....	22
d. Bunga Dan Bagi Hasil .....	23
e. Pengelolaan Dana .....	24
f. Orientasi.....	25

g. Cicilan Dan Promosi.....	25
h. Pengawasan .....	26
i. Hukum Bank Dengan Nasabah .....	26
6. Peran Bank Syariah .....	27
7. Tujuan Bank Syariah .....	30
8. Produk-Produk Bank syariah.....	31
9. Kerangka Fikir.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	39
B. Lokasi penelitian .....	40
C. Fokus Penelitian .....	40
D. Definisi Istilah .....	40
E. Desain Penelitian .....	41
F. Informasi/Subjek Penelitian .....	42
G. Objek Penelitian .....	42
H. Sumber Data .....	42
I. Tehnik Pengumpulan Data .....	43
J. Tehnik Analisis Data .....	44
K. Pemeriksa Keabsahan Data .....	45

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
1. Sejarah Berdirinya BNI Syariah .....	47
2. Struktur Organisasi .....	48
3. Visi Dan Misi BNI Syariah .....	49
4. Sejarah Bank BNI Syariah KCP Masamba .....	50
5. Perkembangan BNI Syariah Masamba .....	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59

### **BAB V PENUTUP**

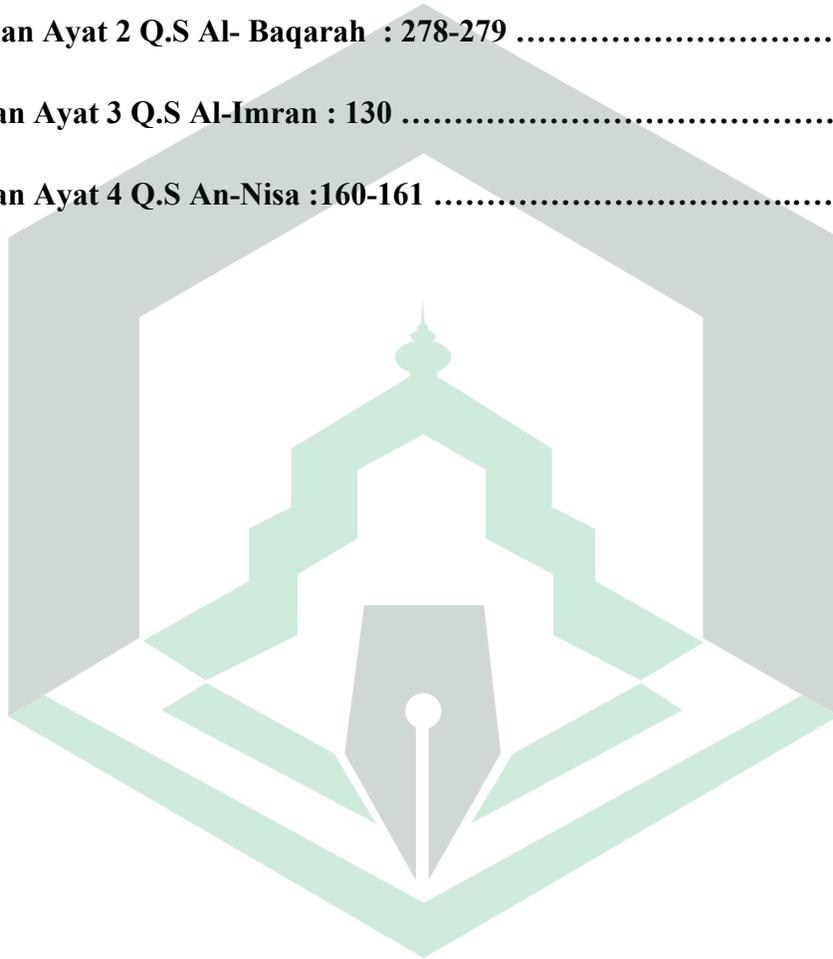
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran .....	66

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

<b>Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Maidah : 5.2 .....</b>	<b>2</b>
<b>Kut/ipan Ayat 2 Q.S Al- Baqarah : 278-279 .....</b>	<b>16</b>
<b>Kutipan Ayat 3 Q.S Al-Imran : 130 .....</b>	<b>17</b>
<b>Kutipan Ayat 4 Q.S An-Nisa :160-161 .....</b>	<b>17</b>



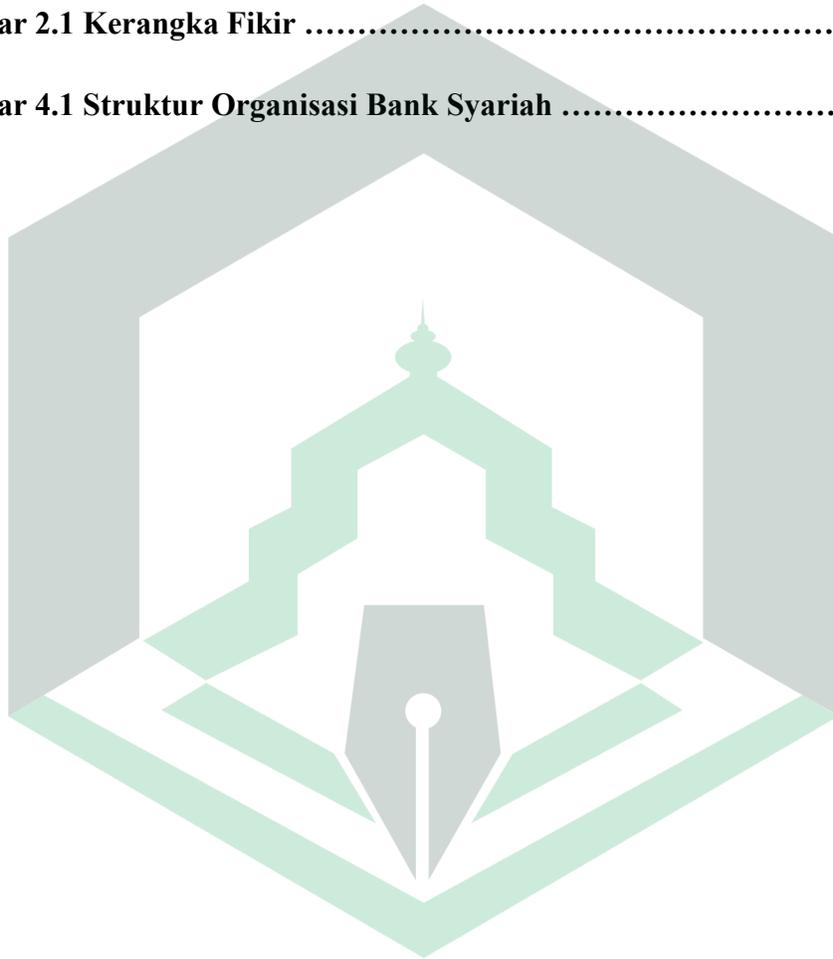
**DAFTAR TABEL**

**Tabel 2.1 Bank Syariah Vs Bank Konvensional ..... 22**



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Fikir .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah .....</b>	<b>46</b>



## ABSTRAK

**Riskia Indasari, 2020, “Peran Produk BNI Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Nasabah Kota Masamba”** skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syariah. Dibawah bimbingan : (1) Dr. Hj. Ramlah, M., M.M, M, (2) Dr. Fasiha, M.E.I. dan penguji: (1) Zainuddin S, S.E., M.Ak. (2) Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

Secara umum skripsi ini membahas peran produk BNI Syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah. Adapun yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini: Bagaimana peran produk BNI syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah Kota Masamba?. Adapun Tujuan mengambil penelitian ini yaitu Untuk dapat mengetahui bagaimana peran produk BNI syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah Kota Masamba Kab. Luwu Utara. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif metode penelitian adalah teknik dalam pengumpulan data di lapangan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan: Nasabah di Kota Masamba telah mendapatkan kepuasan terhadap produk-produk BNI Syariah terkhusus BNI Syariah KCP (Kantor Cabang Persero) Masamba. Hampir semua nasabah yang penulis teliti mendapatkan alasan utama mereka menabung, mengambil dana ataupun mendaftar umroh atau haji karena ingin terhindar dari Riba dan nasabah juga cukup puas dengan layanan maupun produk-produk yang tawarkan oleh pihak bank kepada masing-masing nasabah. Ada empat produk BNI Syariah diantaranya; Produk Tabungan, Mikro 2, Mikro 3 Dan Griya. Dan yang paling unggul diantara produk lainnya yakni Produk Tabungan.

**Kata Kunci: Produk, Kepuasan, Nasabah Kota Masamba**

## ABSTRACT

Riskia Indasari, 2020, "The Role of BNI Syariah Products on the Satisfaction Level of Masamba City Customer Community" thesis, Faculty of Economics and Islamic Business. Sharia Banking Study Program. Under the guidance of: (1) Dr. Hj. Ramlah, M., M.M, M, (2) Dr. Fasiha, M.E.I. and examiners: (1) Zainuddin S, S.E., M.Ak. (2) Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

In general, this thesis discusses the role of BNI Syariah products on customer satisfaction levels. As for the main discussion in this study: What is the role of BNI sharia products on customer satisfaction levels in Masamba City? The purpose of taking this research is to be able to find out how the role of BNI sharia products on customer satisfaction levels in Masambah City, Kab. North Luwu. This research is a qualitative research research method is a technique in collecting data in the field with observation, interviews, and documentation. Data analysis was performed using inductive techniques. The results of this study indicate: Customers in Masamba City have received satisfaction with BNI Syariah, especially BNI Syariah KCP Masamba. Almost all customers that the author has studied get their main reason for saving, taking funds or registering for Umrah or Hajj because they want to avoid Riba and are quite satisfied with the services and products taken by their respective customers. Of the four BNI Syariah products including; Savings Products, Micro 2, Micro 3 and Griya. The most superior among other products is the Savings Product.

Keywords: Product, Satisfaction, Masamba City Customer

## نبذة مختصرة

ريسكيا إنداساري ، 2020 ، أطروحة "دور منتجات BNI Syariah على مستوى رضا مجتمع عملاء مدينة Masamba" ، كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية. برنامج دراسة المصرفية الشرعية. بتوجيه من: (1) د. هجرية. رملة ، م ، م ، م ، م ، م ، (2) د. فصحة ، M.E.I. والممتحنون: (1) زين الدين س. م. (2) نور عرياني عقيدة ، ش.

بشكل عام ، تناقش هذه الرسالة دور منتجات BNI Syariah في مستويات رضا العملاء. أما بالنسبة للمناقشة الرئيسية في هذه الدراسة: ما هو دور منتجات BNI المتوافقة مع الشريعة على مستويات رضا العملاء في مدينة ماسامبا؟ الغرض من إجراء هذا البحث هو التمكن من معرفة دور منتجات BNI المتوافقة مع الشريعة على مستويات رضا العملاء في مدينة Kab ، Masambah. شمال لوو. هذا البحث هو منهج بحث نوعي وهو أسلوب في جمع البيانات الميدانية مع الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام تقنيات الاستقراء. تشير نتائج هذه الدراسة إلى: تلقى العملاء في مدينة ماسامبا رضاهم عن BNI Syariah ، وخاصة BNI Syariah KCP Masamba. يحصل جميع العملاء الذين درسهم المؤلف تقريبًا على السبب الرئيسي للدخار أو أخذ الأموال أو التسجيل في العمرة أو الحج لأنهم يريدون تجنب الربا وهم راضون تمامًا عن الخدمات والمنتجات التي يأخذها عملاؤهم. من بين منتجات BNI الشريعة الأربعة بما في ذلك ؛ منتجات التوفير ، Micro 3 ، Micro 2 و Griya. الأكثر تفرُّقًا من بين المنتجات الأخرى هو منتج التوفير.

الكلمات الرئيسية: المنتج ، الرضا ، عميل مدينة ماسامبا



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam Islam aktivitas-aktivitas keuangan dan perbankan dipandang sebagai wahana bagi masyarakat. Kehadiran bank syariah sendiri hadir ditengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan yang alternatif bagi semua umat Islam yang sangat membutuhkan atau yang ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar adanya riba.

Guna untuk mewujudkan sistem perbankan syariah yang sehat dan konsisten untuk menjalankan prinsip syariah maka upaya penyempurnaan perundang-undangan dan ketentuan yang sesuai dengan karakteristik usaha bank syariah merupakan prioritas penting. Dalam dekade tahun 1970-an umat Islam diberbagai negara telah berusaha untuk mendirikan bank-bank Islam ini pada umumnya adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan aplikasi dari prinsip-prinsip Islam itu sendiri.<sup>1</sup>

Dalam dekade terakhir ini pasar keuangan seluruh dunia telah mengalami perubahan mendasar. Pasar modal mengalami perkembangan yang sangat pesat baik dalam volume pada nilai transaksi, maupun juga pada jenis-jenis instrumen yang telah diperdagangkan<sup>2</sup>. Selain bagian dari suatu lembaga yang berdasarkan pada syariat Islam, bank syariah harus berusaha untuk dapat membantu umat Islam agar

---

<sup>1</sup> Zanul. Arifin, *Memahami Bank Syariah (lingkungan, peluang, tantangan, dan prospek)* (Cet. III; Jakarta: Alvabet, 2000), h. 143

<sup>2</sup> Zanul. Arifin, *Memahami Bank Syariah (lingkungan, peluang, tantangan, dan prospek)* (Cet. III; Jakarta: Alvabet, 2000), h.139

mempunyai akses di pasar keuangan dan pasar modal tanpa terlibat kepada unsur-unsur aktivitas yang tidak dibenarkan oleh syariah Islam.

Sebagai lembaga keuangan yang bernuansa syariah yang senantiasa dapat mengembangkan usaha-usaha protektif dan investasi dengan hasil yang berorientasi pada *Profit Oriental* dalam rangka untuk meningkatkan kualitas ekonomi umat sekaligus untuk dapat meningkatkan beban keuangan individu dan menghindari kesulitan pada pembiayaan. Salah satu contoh pembiayaan Islam sebagaimana yang telah diketahui adalah adanya BNI Syariah yang bernuansa Islam Khususnya di Kota Masamba Kab. Luwu Utara.

Dalam Alquran Allah memerintahkan untuk dapat saling tolong menolong dan bekerja sama. Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah/5:2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا سَعَايَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمْنِينَ الْبَيْتِ  
الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿المائدة : ٢﴾

Terjemahnya :

*Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi baitul sedang mereka mencari kurunia dan keredhaan dari tuhanya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam*

*(mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*<sup>3</sup>

Perkembangan lembaga keuangan Islam di Indonesia cukup signifikan dalam bentuk jaringan solid, khususnya dalam lembaga simpan pinjam yang didasarkan pada gerakan *Bottom-up*<sup>4</sup>. Perundang-undangan dan ketentuan yang lengkap diperlukan sebagai pondasi pertumbuhan perbankan syariah nasional. Berkaitan dengan hal ini, pada tahun 2002 telah dilaksanakan penyusunan naskah akademik UU perbankan. Hasil kajian yang dilakukan dengan mempertimbangkan masukan dari perilaku industri, akademis ulama dan para tokoh masyarakat tingkat pusat maupun daerah dihasilkan kesimpulan dan argumentasi tentang kemanfaatan yang dapat diperoleh dari sistem perbankan dan perekonomian nasional secara umum dari berbagai pengembangan perbankan syariah. Saat ini hasil dari kajian tersebut merupakan dari salah satu sumber Rancangan Akademik Undang-Undang dalam Perbankan.<sup>5</sup>

Penambahan bank syariah itu sendiri diharapkan dapat memacu persaingan yang sehat yang pada akhirnya akan membantu memacu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat akan produk atau jasa pada perbankan syariah. Semakin banyaknya bank syariah yang beroperasi juga diharapkan akan mendekatkan

---

<sup>3</sup> Departemen Agama R.I Al-Quran dan terjemahnya, (Edisi revisi Cet. V; Bandung: diponegoro 2005), h. 85

<sup>4</sup> Zainul.Arifin, *Memahami Bank Syariah, (linhgkup, peluangb, tantangan dan prospek)* .cit; h. 197

<sup>5</sup> Lutfi Hamidi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*, (Cet: I; Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003), h. 13

kepada *economic of scale* pada industri yang akan berdampak dan semakin efesienya operasional pada bank-bank syariah.<sup>6</sup>

Antara peran ekonomi syariah yang harusnya menjadi bahan pertimbangan golongan yang melakukan penentangan terhadap kedua RUU tersebut adalah peran nyata ekonomi syariah serta instrumen ekonomi syariah dalam menjawab tantangan serta permasalahan perekonomian. Praktik perbankan syariah yang adil, yang berbasis bagi hasil selain menguntungkan juga berhasil menggait nasabah dengan indikasi pertumbuhannya yang sangat pesat. Selain itu juga, praktik sektor keuangan syariah senantiasa pada sektor riil, yang pelaku utamanya adalah masyarakat menengah ke bawah. Makin besar porsi sektor keuangan syariah beroperasi makin besar pula sektor riil yang beroperasi sehingga tidak terjadi ketimpangan antara sektor riil dan sektor moneter serta semakin sempitnya jurang pemisah si kaya dan si miskin. Dengan tumbuhnya sektor riil, pertumbuhan ekonomi juga bisa dirasakan oleh masyarakat secara lebih adil dan merata.

Melihat peran yang sangat besar dari ekonomi syariah tersebut, sepatutnya bagi pemerintah untuk dapat memberikan perhatian yang sangat serius. Perhatian tersebut itu bisa berupa dukungan penuh terhadap praktik ekonomi syariah, salah satunya yaitu dengan menyakinkan beberapa pihak yang telah menentang penerapan RUU yang berkaitan dengan ekonomi syariah bahwa ekonomi syariah tidak hanya bermanfaat bagi umat Islam akan tetapi bagi bangsa Indonesia secara keseluruhan.

---

<sup>6</sup> Lutfi Hamidi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*, (Cet: I; Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003), h. 19

Dengan begitu sebisa mungkin pemerintah harus turut serta, dalam mempercepat pemberlakuan UU tersebut.

Sistem perbankan syariah memang sebuah sistem yang sangat banyak untuk menjanjikan kemudahan-kemudahan bagi setiap manusia dalam menjalankan aktifitasnya. Terkhusus yang berkaitan pada sistem perekonomian. Karena melihat dari fungsi dan sistem perbankan yang merupakan penyalur salah satu pengelola keuangan masyarakat, sangat sekali diharapkan agar dapat menjadi salah satu pilar dalam kesejahteraan semua umat. Terlepas dari peranannya sebagai media perekonomian, sistem perbankan juga harus tetap diperhadapkan dengan fenomena-fenomena yang ternyata itu mampu untuk menjadi batu sandungan bagi kelangsungan sistem pada perbankan. Dalam hal ini umat Islam sebagai salah satu pengguna jasa perbankan pada masalah sistem yang diberlakukan dalam perbankan konvensional.

Melihat kenyataan bahwa perputaran zaman dari waktu ke waktu telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini juga berimpas pada tingkat keinginan masyarakat. Khususnya untuk umat Islam dalam menyikapi keberadaan dunia perbankan. Di mana umat Islam sedunia mulai menyadari keberadaan bank sebagai salah satu kebutuhan. Namun terbentur pada masalah sistem yang ada pada perbankan sekarang ini, yang bisa dikenal sebagai perbankan konvensional. Umat Islam pun mulai ingin menata kehidupannya agar sesuai dengan tuntunan pada Alquran dan Al-sunnah tak terkecuali dalam hal ekonomi. Tak terlepas dari sistem perbankan. Menjadi suatu tersendiri dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang kemudian menjadi salah satu pilar berdirinya

bank-bank syariah yang (berlandaskan Islam) di Indonesia. Walaupun kemudian terdapat kekurangan, diaman produk yang disediakan oleh sistem perbankan Islam sangatlah terbatas dibandingkan dengan produk perbankan konvensional itu sendiri.

Pada dasarnya dalam UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan sendiri disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak. Memasuki era globalisasi fenomena pada perekonomian dunia telah berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan jaman dan perubahan teknologi informasi yang berkembang pesat. Umat Islam di Indonesia khususnya di kota Masamba Kab. Luwu Utara telah dapat memanfaatkan layanan jasa pada perbankan syariah sejak di dirikannya bank yang berlandaskan pada syariat Islam. Sementara itu pada sektor keuangan lain di luar perbankan semakin membaik, keadaan ini juga merangsang kebutuhan umat Islam akan ketersediaan berbagai instrumen alternatif investasi dan pembiayaan lainnya yang dapat dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Oleh karenanya bank-bank syariah juga dituntut untuk dapat berperan dalam membantu nasabahnya agar mempunyai akses yang lebih luas kepada lembaga keuangan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah memasuki babak baru. Pertumbuhan industri perbankan syariah telah bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik sebagai pemain utama dalam peraturan ekonomi di tanah air. bank syariah juga memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka sendiri. Hal itu

ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan di Indonesia. Industri asuransi telah mengalami pertumbuhan yang sangat luar biasa selama beberapa tahun terakhir, seperti yang telah digambarkan dengan peningkatan pembayaran premi, aset, dan dana yang diinvestasikan. Kehadiran bank-bank Islam di Indonesia, yang memberi peluang besar untuk masyarakat muslim untuk ikut berperan dalam aktivitas perbankan berdasarkan prinsip syariah serta dapat memberikan beragam produk dan jasa pada perbankan yang sesuai dan mampu untuk menunjang bisnis, investasi, serta aktivitas produksi.

Berdasarkan suatu penelitian pada sebuah bank syariah terhadap sekitar 3.200 nasabah di Indonesia, diketahui bahwa lebih 70% nasabah memiliki bank syariah dalam melakukan transaksi perbankan dengan alasan utama dengan keyakinan agama.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang menginginkan dalam melakukan transaksi keuangan tidak bertentangan dengan keyakinan agama. Alasan utama lainnya yang menyebabkan nasabah untuk memilih bank syariah adalah karena pelayanan bank syariah yang cepat dan memuaskan sebesar 38% serta karena kantor bank yang strategis sebesar 30% disamping alasan-alasan rasional lainnya. Dapat pula diketahui, bahwa pada saat ini, berdasarkan penelitian tersebut, nasabah pada bank syariah sebanyak 66% yang masih menggunakan bank konvensional di samping bertransaksi dengan bank syariah. Alasan utama yang menyebabkan nasabah bank syariah menjadi nasabah bank konvensional adalah karena alasan-alasan

---

<sup>7</sup> A. Maryam, *Tantangan, Peluang, Ancaman, Hambatan Bank Syariah di Indonesia* (bahan kuliah), palopo:STAIN Palopo), h.6

rasional dalam kemudahan transaksi keuangan. Mereka sangat mengharapkan jaringan bank syariah yang dapat meningkatkan pelayanan produk yang dapat diperluas serta bank syariah juga dapat mengkomendasikan kebutuhan mereka dalam bertransaksi keuangan.

Berdasarkan suatu penelitian menunjukkan bahwa bank BNI Syariah kota masabah merupakan salah satu bank yang berbasis syariah yang belum banyak diketahui oleh sebagian masyarakat khususnya di kota masabah kabupaten luwu utara. Adapun yang dapat diketahui penulis bahwa Bank BNI Syariah kota masabah tidak ada yang mengambil permasalahan yang penulis angkat dalam penulisan ini.

Bank syariah sebagai lembaga yang dapat berperan dalam perkembangan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai jembatan dalam memberikan pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam. Lembaga keuangan syariah juga mempunyai misi yang sejalan dengan program pemerintah yaitu pemberdayaan ekonomi rakyat sehingga peluang menjalin kerja sama yang dapat bermanfaat dalam upaya pencapaian masing-masing tujuan yang dijalankan sesuai dengan prinsip keadilan yang wajar dan rasional.

## **B. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu dibatasi pada aspek peran produk BNI syariah terhadap kepuasan nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran produk BNI Syariah terhadap kepuasan Nasabah kota masabah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk dapat mengetahui bagaimana peran produk BNI syariah terhadap tingkat kepuasan masyarakat kota masambah kab. luwu utara.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adanya suatu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutama bagi bidang ilmu yang akan diteliti. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta informasi khususnya dalam kajian perbankan syariah.

#### **2. Manfaat ilmiah**

Penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai tambahan bacaan ilmiah kepustakaan dalam rangka untuk dapat meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Untuk akademisi agar dapat melakukan kajian lebih lanjut tentang bank syariah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk dapat menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rita Indah Mustikowati 2015 dalam skripsinya berjudul “peranan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah”. Dalam penelitian tersebut hasil yang diperoleh yaitu kepercayaan nasabah pada bank syariah dapat dibangun dari layanan yang berkualitas, artinya semakin profesional layanan perbankan syariah maka kepercayaan nasabah juga akan semakin kuat. Sehingga dapat ditentukan kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah, artinya dengan memberikan layanan yang memuaskan maka kepercayaan pelanggan dan nasabah akan semakin kuat. kualitas layanan juga mampu memberikan efek langsung terhadap pembentukan kepercayaan, selain itu juga memberikan efek tidak langsung yaitu melalui pembentukan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya kepuasan pelanggan akan menentukan kepercayaan nasaba. Jadi peningkatan kepercayaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan bank syariah agar tidak kalah

dengan bank-bank konvensional.<sup>8</sup> persamaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, peranan dan kepuasannya. Kemudian perbedaan dari penelitian Rita Indah Mustikowati yaitu lokasi, tempat dan ditambah pada kualitas dalam membangun kepercayaan. Sedangkan peneliti judul yang diambil yaitu peran produk bni syariah terhadap kepuasan nasabah.

2. Harry Soesanto 2016 dengan judul skripsi “Analisis Pengaruh Presepsi Kualitas Pelayanan Dan Percieved value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Kasus BNI Syariah Malang)”, menyimpulkan bahwa tingkat persepsi kualitas pelayanan nasabah BNI Syariah Semarang dapat meningkatkan kepuasan religius nasabah BNI syariah Semarang dengan memberikan ketanggapan pelayanan yang baik (cepat dalam merespon keluhan nasabah, memahami keinginan nasabah dengan sangat baik), memberikan jaminan pelayanan yang baik (memberikan jaminan keamanan tabungan, jaminan kehalalan menabung, pelayanan yang menyenangkan, dan tabungan dijamin oleh LPS), memberikan empati pelayanan yang baik (petugas bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan, berpakaian rapi, dan murah senyum), memberikan kehandalan yang baik (tabungan tanpa potongan biaya, kemudahan melakukan transaksi, keamanan dalam menabung, juga melayani pembayaran zakat, melayani pembayaran kuliah), memberikan fasilitas yang sangat baik (menyediakan ATM

---

<sup>8</sup>Rita Indah Mustikowati, *Peranan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah.*, Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis, Universitas Kanjuruhan Malang Vol.1 No.2 tahun 2015

yang banyak, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, dan mobile banking yang baik.<sup>9</sup> Kesamaan penelitian terdapat pada kepuasan nasabah dan tempat. Perbedaannya lokasi dan metode yang di gunakan peneliti adalah metode kualitatif sedangkan metode yang digunakan Harry Soesanto adalah metode kuantitatif.

3. Sumiati Tomadehe (2017) judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus bank syariah mandiri cabang kota ternate)”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan hasil dalam penelitian ini pertama kualitas pelayanan tangibles berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Kedua reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, ke tiga responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, ke empat assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, ke lima empaty berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kota ternate. Untuk secara lebih jelasnya yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil pengujian menggunakan model regresi linear berganda, pengujian koefisien determinasi serta untuk penentuan uji F dan uji t. dan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif.<sup>10</sup> Kesamaan penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan nasabah dan metode yang digunakan. Perbedaan dengan peneliti adalah peneliti menambahkan produk dan tempat yang berbeda dalam penelitiannya serta

---

<sup>9</sup> Harry Soesanto, *Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan perceived value terhadap kepuasan religius untuk meningkatkan minat menabung ulang. (Studi Kasus Bank Bni Syariah Semarang)*. Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro, vol.5 No.2, 2016

<sup>10</sup> Sumiati Tomadeha, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (Studi kasus Bank syariah Mandiri Kota Ternate)* Skripsi Uin Kalijaga Yogyakarta, 2017

metode yang di gunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif sedangkan metode yang digunakan oleh Sumiati Tomadeha yaitu metode kuantitatif.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Sejarah Perkembangan Bank Syariah**

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan renaissance Islam modern Neorevivalis dan modernis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan dengan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonomi dengan berlandaskan Alquran dan As-sunnah.

Upaya awal penerapan sistem *profit* dan *loss sharing* tercatat di pakistan dan malaysia sekitar pada tahun 1940-an, yaitu adanya upaya pengelola dan jamaah haji secara non-konvensional. Rintisan institusional lainnya adalah Islamic Rural Bank di desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir. Sesuai dengan analisis prof, Khursid Ahmad dan laporan Internasional Association of Islamic Bank, hingga akhir 1999 tercatat lebih dari dua ratus lembaga keuangan Islam yang beroperasi di seluruh dunia, baik di negara-negara berpenduduk muslim maupun di Eropa, Australia, maupun Amerika.<sup>11</sup>

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi semakin mengikat seiring dengan di setujuinya Undang-undang (UU) No. 10 tahun 1998. Dalam UU tersebut, diatur dengan terperinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat

---

<sup>11</sup> Muhammad syafi'i antonion, *Bank syariah : dari teori ke praktik*, (jakarta: Gema Insani Press, 2001). h. 18

di oprasikan dan diimplemetasikan oleh bank syariah di Indonesia. Undang-Undang inilah yang sebagai regulasi paling awal yang dapat memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk dapat membuka cabang, yang kemudian hari akan dikenal sebagai Unit Usaha Syariah (UUS) atau bahkan diberikan kesempatan untuk mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.

Sejak lahirnya regulasi tersebut, pertumbuhan kinerja perbankan syariah di Indonesia terus meningkat secara impresif dalam beberapa tahun belakangan, baik yang dikembangkan dengan pembentukan BUS maupun melalui pembentukan UUS di bank umum konvensional (BUS). Pengembangan perbankan di Indonesia pada 2008 merupakan togak sejarah yang penting seiring lahirnya UU Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Lahirnya yang regulasi ini harus diakui memiliki kaitan erat dengan pertumbuhan aset perbankan syariah yang demikian tinggi beberapa tahun terakhir.<sup>12</sup>

## 2. Pengertian Bank Syariah

Bank diambil dari *banco*, bahasa Italia, artinya meja. Dulu para penukar uang (*moneychanger*) melakukan pekerjaan mereka di pelabuhan-pelabuhan tempat para kelasi kapal datang dan pergi, para pengembara dan wiraswastawan turun-naik kapal. *Money Changer* itu meletakkan uang di atas sebuah meja (*banco*) dihadapan mereka. Aktifitas di atas *banco* ini adalah yang menyebabkan para ahli ekonomi menelusuri sejarah perbankan, mengaitkan kata *banco* dengan lembaga keuangan yang bergerak

---

<sup>12</sup>Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: salembang empat, 2013). h. 21.

dalam bidang ini dengan nama “bank”. Dengan demikian, bank disini berfungsi sebagai penukaran uang antara bangsa yang berbeda-beda mata uangnya.<sup>13</sup>

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak menghadalkan pada bunga. bank Islam bisa disebut dengan nama bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Alquran dan Hadis. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokonya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang pengoprasinnya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>14</sup>

Bank syariah merupakan lembaga intermedia dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berlandaskan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dan bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*masyir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.<sup>15</sup>

Adapun pengertian bank syariah menurut para ahli:

#### 1. Schaiks

Pengertian bank syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang berlandaskan hukum-hukum agama Islam, yang dikembangkan pada abad

---

<sup>13</sup> Muh. Ruslan dan fasiah “*Pengantar Islamic Economic Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam*” makassar: ISLAMIC EKONOMIC, 2013), h. 100.

<sup>14</sup> Muhammad, *manajemen dana bank syariah*, (cet. II; Yogyakarta:ekonisia, 2005), h. I.

<sup>15</sup> Veithzal Rivai, *M.B.A Bank and Financial Institution Management*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 759.

pertengahan Islam dengan jalan mengemukakan konsep bagi hasil dan bagi resiko sebagai sistem utama dan menghapuskan sistem keuangan yang dilandasi dengan anggapan kepastian keuangan yang telah ditentukan sebelumnya.

## 2. Sudarsono

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa perbankan lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip agama Islam atau pun dengan prinsip syariah itu sendiri.

## 3. Slamet Dahlan

Bank syariah juga merupakan bank yang menjalankan usaha perbankan dengan berdasarkan prinsip-prinsip dan syariah yang tertuang di dalam Alquran dan Hadis.<sup>16</sup>

## 3. Asas Bank Syariah

Secara umum masyarakat sudah dapat untuk membedakan Bank syariah dengan Bank konvensional. Bank syariah beroperasi dengan berdasarkan pada hukum Islam, demokrasi ekonomi yang tetap berprinsip pada kehati-hatian. Yang perlu diketahui unsur-unsur yang diharamkan (dilarang) pada praktek perbankan syariah itu sendiri.

---

<sup>16</sup> Ghufron Sofiniyah, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Cet 2 (jakart:Renaissance Anggota Ikapi 2007), hml. 19.

#### 4. Dasar Hukum Syariah

Bank syariah ada juga beberapa dasar/landasan hukum bagaimana telah dijelaskan dalam Q.S.Al-Baqarah/2 : 278-279:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿البقرة : ٢٧٨﴾  
 فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسَ أَمْوَالِكُمْ ۖ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿البقرة : ٢٧٩﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman, maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan rasulnya akan memerangi. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.<sup>17</sup>

Q.S Al-Imran/3 : 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿آل عمران : ١٣٠﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan beripat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Departemen Agama R.I Alquran dan terjemahnya

<sup>18</sup> Departemen Agama R.I Alquran dan terjemahnya

Q.S An-Nisaa /4 : 160-161

فَظَلِمَ مِنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّتْ لَهُمْ وَبِصَدِّهِمْ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا  
وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۗ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

Terjemahnya:

Maka disebabkan kezaliman orang-orang yahudi, kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik yang dahulunya) Dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah. Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang dari padanya, dan karena mereka memakan benda orang dengan jalan yang batil, kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir diantara mereka itu siksa yang pedih.<sup>19</sup>

Maksud ayat diatas tampak dengan sangat jelas bahwa Allah swt, sangat melarang sistem riba dalam proses pelaksanaan ekonomi. Sementara disisi lain Allah swt, menganjurkan agar manusia menerapkan sistem jual beli sesuai dengan syariat Islam. Akomodasi peraturan perundang-undangan Indonesia terhadap ruang gerak perbankan syariah terdapat pada beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini:

- a. Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang RI No. Tahun 1992 tentang perbankan.
- b. Undang –Undang RI No. 21 tahun 1999 tentang bank sentral. Undang-Undang ini memberi peliang bagi BI untuk menetapkan kebijakan moneter dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- c. Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 7 menetapkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya

<sup>19</sup> Departemen Agama R.I Al-Quran dan terjemahnya

dengan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

- d. Undang-Undang RI No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 8 menetapkan bahwa bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya untuk memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- e. Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 9 menetapkan bahwa bank pembiayaan rakyat adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- f. Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 19 ayat 1 menetapkan bahwa kegiatan usaha bank umum syariah meliputi:
  - 1) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
  - 2) Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad mudarabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
  - 3) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasar akad mudarabah akad musyarakah, atau akad alain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
  - 4) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad mudarabah, akad salam, akad istishna', atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

- g. Surat keputusan direksi Bank Indonesia no. 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum dan surat keputusan direksi bank Indonesia no 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum berdasarkan prinsip syariah.
- h. Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 tentang Giro Wajib Minimum Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 tanggal 11 Februari tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No. 1/3/PBI/1999 tanggal 13 Agustus tentang penyelenggaraan Kliring Lokal Dan Penyelesaian Akhir Transaksi Pembayaran Antar bank atas Hasil Kliring Lokal, peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 tentang sertifikasi wadi'ah Bank Indonesia. Peraturan perundang-undangan tersebut mengatur tentang likuiditas dan instrumen moneter yang sesuai dengan prinsip syariah.
- i. Ketentuan-ketentuan yang telah dikeluarkan oleh *Bank For International Settlement* (BIS) yang berkedudukan di Basel, Swiss yang dijadikan acuan oleh perbankan Indonesia untuk dapat mengatur pelaksanaan prinsip kehati-hatian (*Prudential Banking Regulations*)
- j. Peraturan lainnya yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan lembaga lain sebagai pendukung operasi bank syariah yang meliputi ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas serta ketentuan standar akuntansi dan audit, ketentuan pengaturan perselisihan perdata antara bank dengan nasabah (arbitrase muamalah) standarisasi fatwa produk bank syariah dan peraturan pendukung lain.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Edy Wibowo, untung Hendry Wibowo, *mengapa memilih Bank Syariah?* Cet I; (Bogor: penerbit : Ghalia Indonesia, 2005) h. 35-36

## 5. Perbedaan bank syariah dan bank konvensional

Ada dua jenis sistem perbankan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu bank konvensional (umum) dan bank syariah. Bank konvensional terbesar dan luas di berbagai kota-kota yang ada di Indonesia, serta menawarkan fasilitas dan program yang berbeda untuk para nasabahnya. Sedangkan bank syariah sendiri merupakan bank yang menerapkan sistem syariah didalam kegiatan perbankannya. Banyak orang yang berpendapat bahwa perbedaan dari bank konvensional dan syariah terletak pada prinsip dasar layanan yang digunakan. Hal inilah yang banyak membuat orang kebingungan untuk mencari perbedaannya.

### Perbedaan Bank Konvensional Dan Bank syariah

Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan lain sebagainya.<sup>21</sup>

#### a. Akad

Bank syariah dan bank konvensional, masingmasing memiliki sistem akad yang berbeda didasarkan pada landasan yang digunakanya. Untuk bank konvensional perjanjian yang dibuat berpatokan pada hukum-hukum positif . sedangkan akad yang ada pada bank syariah, dibuat dengan dasarhukum-

---

<sup>21</sup> Dewi.Gemala, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Pengasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, Jakarta 2006)

hukum Islam. Bank syariah memiliki beberapa ketentuan-ketentuan tertentu, misalnya adanya syarat dan rukun.

**b. Hukum Yang Digunakan**

Pada bank syariah, sistemnya di dasari pada syariat-syariat Islam yang memiliki landasan Alquran, Hadist, serta Fatwa Ulama. Sedangkan pada bank konvensional sendiri memiliki sistem yang berlandaskan hukum-hukum positif yang telah diterpkan dalam bank syariah.

**c. Investasi**

Perbedaan pada sistem investasi juga menjadi perbedaan yang cukup terlihat antara konvensional dengan bank syariah. Bank syariah memberikan persyaratan bagi nasabah yang ingin meminjam dana usaha dengan persyaratan bahwa usaha yang dijalankan halal dan baik, misalnya pertanian, gagang, peternakan, dan lainnya. Namun pada bank konvensional, nasabah diperbolehkan melakukan peminjam jika usaha yang dijalankan mendapatkan perijinan dari hukum positif. Tak harus hukum tersebut bercap halal asalkan sudah diijinkan oleh hukum hukum positif yang berlaku di Indonesia.

#### d. Bunga dan Bagi Hasil

##### BANK SYARIAH VS BANK KONVENSIONAL

No	Bank syariah (sistem bagi hasil)	Bank Konvensioanl (sitem bunga)
1	Penentuan besarnya resiko bagi hasil di buat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi	Penentuan suku bunga di buat pada waktu akad dengan pedoman harus selalu untuk pihak bank
2	Besarnya nisbah bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh	Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan
3	jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan	Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi membaik.
4	Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak	Pihak bank menerima beban pembayaran bunga pada nasabah, walaupun kondisi perekonomian tidak stabil.

Pada uraian di atas sudahlah sangat jelas menunjukkan bahwa Islam mengharamkan bunga (riba) dan menghalalkan bagi hasil. Keduanya telah memberikan keuntungan, tetapi memiliki perbedaan yang mendasar sebagai akibat adanya perbedaan investasi dan pembungaan uang. Dalam investasi, usaha yang dilakukan mengandung resiko, dan hal itu mengandung unsur ketidakpastian. Sebaliknya, pembungaan uang adalah aktivitas yang tidak memiliki resiko karena adanya persentase suku bunga tertentu yang ditetapkan berdasarkan besarnya modal.<sup>22</sup>

Perbedaan yang mencolok lainnya dapat diperhatikan pada sistem pendapatan usaha pada masing-masing bank. Pada bank syariah akan menerapkan sistem pendapatan usaha melalui bagi hasil. Di dalam prinsip-prinsip syariah sendiri, riba sangat diharamkan sehingga lebih cenderung menggunakan sistem bagi hasil.

Berbeda dengan bank yang lebih menerapkan sistem bunga pada suatu pendapatan usahanya. Meskipun keduanya memiliki tujuan yang sama, sama-sama untuk mendapatkan keuntungan dari setiap nasabah namun cara yang dilakukan sangat berbeda. Berikut ini perbedaan dari bunga bank dengan sistem bagi hasil.

Sedangkan sistem bagi hasil, biasanya besar jumlahnya akan ditentukan pada saat akan atau perjanjian dibuat dengan berdasarkan pada

---

<sup>22</sup> Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta Selatan, 12610: Salemba Empat, 2013) h.4

pedoman untung dan rugi. Besar dari bagi hasil ini akan disesuaikan dengan besarnya keuntungan yang dapat diperoleh. Sistem bagi hasil sangat tergantung pada keuntungan sebuah proyek. Sehingga bila proyek tersebut rugi, maka kerugian tersebut akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak. Sistem bagi hasil dapat meningkatkan pembagian pada peningkatan pendapatan yang ada.

#### **e. Pengelolaan Dana**

Bank syariah akan menolak pengajuan kredit yang telah ditunjukkan untuk hal-hal yang dapat melanggar hukum Islam. Yang menjadi poin penting pada bank syariah adalah kegiatan-kegiatan yang halal dan baik serta sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yang ada. Hal ini yang menjadi syarat utama pengajuan kredit di bank syariah. Bahkan kartu kredit yang telah dikeluarkan bank syariah sendiri juga melarang penggunaannya untuk bertransaksi-transaksi yang tidak halal.

Sedangkan pada bank konvensional, penyaluran kredit dapat disetujui tanpa harus pihak bank mengetahui kemana uang tersebut akan dipergunakan selama ini pihak debitur membayar tagihan secara rutin dan tepat waktu maka pengajuan kredit sendiri dapat terpenuhi.

#### **f. Orientasi**

Jika pada bank konvensional sendiri cenderung untuk mendapatkan keuntungan atau profit oriented. Maka pada bank syariah, tak hanya

berorientasi pada keuntungan saja melainkan juga pada kemakmuran serta kebahagiaan dunia dan akhirat.

#### **g. Cicilan dan Promosi**

Bank syariah sendiri telah menerapkan sistem pembayaran cicilan atau tagihan dengan jumlah yang tetap berdasarkan dengan keuntungan bank dan sudah disetujui oleh kedua belah pihak pada saat perjanjian tersebut dibuat. Konten-konten didalam promosi bank syariah juga telah melampirkan dengan jelas, transparan serta tidak ambigu. Misalnya pihak bank sedang memberi promo wisata untuk nasabah kart kredit syariah. Di dalam promosi tersebut terlampir jelas mengenai biaya yang harus dan tidak harus dibayarkan oleh nasabah kartu kredit.

Sedangkan pada bank konvensional, mereka memiliki banyak sekali program-program promosi yang telah digunakan untuk dapat menarik perhatian nasabah. Misalnya saja seperti promosi suku bunga tetap selama masa periode tertentu sebelum pada akhirnya suku bunga berfluktuasi pada nasabah.

#### **h. Pengawasan**

Perbedaan juga terdapat pada pengawasan yang ada di bank syariah maupun bank konvensional. Setiap transaksi yang telah dilakukan oleh pihak bank syariah, selalu berada didalam pengawasan dewan pengawas. Yang termasuk dalam dewan pengawasan disini adalah ulama-ulama serta ahli ekonomi yang memang telah menguasai tentang fikih muamalah. Sedangkan

pada bank konvensional, tak ada dewan pengawas didalamnya. Sehingga setiap transaksi yang dilakukan pada bank konvensional tidak diawasi oleh siapapun selain hukum-hukum positif yang berlaku.

#### **i. Hubungan Bank Dengan Nasabah**

Yang menjadi perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah adalah pada hubungan bank dengan nasabahnya. Pada bank syariah sendiri, nasabah akan diperlakukan sebagai seorang mitra/partner. Hal ini dilakukan oleh pihak bank sudah terikat dalam akad yang transparan. Sehingga banyak bank-bank syariah yang memiliki hubungan emosional yang lebih kuat dengan nasabah karena fasilitas-fasilitas yang diberikan. Hubungan emosional yang kuat terbentuk ini terjadi dikarenakan pihak bank lebih mengutamakan pendekatan melalui musyawarah dibandingkan dengan pendekatan hukum.

Sedangkan pada bank konvensional sendiri, hubungan pihak bank dengan nasabah lebih seperti antara debitur dan kreditur. Seperti hubungan antara pihak pemberi dana dengan pihak peminjam dana. Bila pihak debitur lancar dalam pembayaran kredit, maka pihak bank akan memberikan keterangan lancar. Namun pada saat pembayaran tagihan terkendala, maka pihak bank akan melakukan penyitaan pada aset-aset yang dimiliki oleh pihak debitur. Namun beberapa belakangan ini bank konvensional banyak melakukan pendekatan yang digunakan untuk dapat memperkuat hubungan emosional dengan nasabah-nasabah yang ada.

Jadi, akad yang digunakan pada Bank BNI Syariah cabang masamba yang saya teliti menggunakan akad Murabahah (jual beli) yang dimana penjual menyebutkan harga pembeli kemudian menjual, kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu. Adapun penjelasan di atas mengenai perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah. Tentunya masing-masing telah memiliki kelebihan dan kekurangan dari ke dua bank tersebut.

## 6. Peran Bank Syariah

Sebagai lembaga keuangan Islam bank syariah juga mempunyai peranan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga telah memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat.

Peran bank syariah adalah sebagai manajer investasi dan dapat mengelolah investasi dana nasabah, bank syariah juga dapat menjadi investor yang menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipertanyakan kepadanya.

Peran bank syariah yang diantaranya telah tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang telah dikeluarkan oleh AAOFI, (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) sebagai berikut:

- a). Menejer investasi, bank syariah dapat mengolah investasi dana nasabah.
- b). Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

c). Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank syariah juga telah memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dana mengelolah.

Dalam menjalankan perannya bank syariah telah berlandaskan pada perbankan No. 7 Tahun 1992 dan peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil yang kemudian dijabarkan dalam S.E BI No. 25/BPPP tanggal 29 februari 1993.<sup>23</sup>

### **Peran dalam perekonomian**

Setelah mengetahui unsur-unsur dan pengertian bank syariah akan timbul pertanyaan apa perannya dalam perekonomian nasional. Sebelumnya sudah banyak perbankan yang dapat melaksanakan tugas dengan baik. Bank-bank konvensional telah menjadi mitra masyarakat dan pemerintah selama sekian puluh tahun operasi. Sederhananya, hubungan antara bank dengan nasabah dalam praktek perbankan syariah bersifat kemitraan. Kontras dengan bank konvensional yang sifatnya debitur dengan kreditur. Lebih detailnya sebagai berikut:

#### 1.) Pelaksana kegiatan sosial

Peran penting ini tidak diperankan oleh bank konvensional. Perbedaan prakteknya terletak pada intensitas . bank konvensional memangmungkin melakukan kegiatan sosial, namun tidak secara periodik. Sementara itu keberadaan unsur-unsur yang dilarang oleh syariah yang mungkin ikut

---

<sup>23</sup> Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Cet II; (yogyakarta:penerbit:Ekonosia, 2004). H. 40

terendapkan dalam proses perbankan akan di kumpulkan dan pada periode tertentu akan disumbangkan untuk kegiatan sosial. Dalam bagian ini seorang manger investasi syariah mengambil kedudukan untuk menyarankan tempat penyaluran dana.

## 2.) Penyedia jasa keuangan

Perbedaan bank konvensional dengan syariah yang terletak pada atas dan system tidak menghalangi peran bank syariah untuk menjadi penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran sebagaimana wajarnya perbankan. Yang terpenting tidak ada unsur yang dilarang syari'at dalam prakteknya.

## 3.) Kesejahteraan dan keadilan ekonomi

Laba yang diambil oleh lembaga keuangan konvensional banyak yang mendiskreditkan pihak dengan ekonomi lemah. Contoh kecilnya seorang berpendapatan rendah menabung dan bertransaksi di lembaga keuangan konvensional. Dia akan harus rela yang tabungannya yang kecil untuk dipotong untuk jasa ini itu yang kemungkinan juga tidak dikenakan oleh bank syariah karena memang tidak sesuai syariah.

Pada kasus ini perbankan syariah mengambil peran sebagai perbankan yang mengedepankan keadilan, kesejahteraan dan kesetaraan ekonomi. Pemerintah telah menyadari banyak kebijakan perbankan konvensional yang kurang membela rakyat kecil.

## 4.) Promosi halal

Adanya perbankan syariah juga mendorong tumbuhnya pengusaha syariah mulai tingkat mikro hingga makro. Selain mempromosikan benefit-benefit yang fair di perbankan syariah, promosi halal juga akan menaikkan investasi karena keuntungan yang didapat lebih transparan dan merata.

## 7. Produk-produk bank syariah

Diantara keluhan terhadap perbankan syariah adalah karena sedikitnya produk yang mengakomodasi kebutuhan masyarakat, berbeda dengan perbankan konvensional yang terlihat aktif dalam merekayasa produknya, ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti masalah regulasi, perlakuan yang cenderung menyamaratakan semua bank, sumber daya dan sebagainya. Padahal jika perbankan syariah dibebaskan untuk produknya akan sangat variatif mengikuti produk-produk hukum syariah. Di samping itu, sifat produk perbankan syariah itu sendiri yang tidak mengambil bunga sebagai ukuran, berdampak pada stabilitas nilai mata uang, karena perbankan syariah tidak bisa dipisahkan dari transaksi riil. Dengan demikian produk perbankan syariah tidak mengakibatkan bubble economics.<sup>24</sup>

### a. Pengertian produk

Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha pada umumnya berbentuk dua macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud.

Yang dapat dilihat, dipegang, dan dirasa sekarang langsung dibeli, sedangkan

---

<sup>24</sup> Nurhamidah, *sosialisasi Produk Bank Syariah Mandiri Bagi Perkembangan Syariah Mandiri Dikota Palopo* (STAIN Palopo, 2013)

produk tidak berwujud berupa jasa dimana tidak dapat dilihat atau dirasa sebelum dibeli. Kedua jenis produk ini adalah untuk produk yang berwujud biasanya tahan lama, sedangkan untuk tidak berwujud tidak tahan lama. Secara umum definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sedangkan pengertian produk menurut Philip Kotler (1995) adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapat perhatian untuk dapat dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.<sup>25</sup>

b. Jenis-jenis produk bank syariah

Bank syariah menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan. Produk-produk yang telah ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Secara garis besar, produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1). Produk penyaluran dana

a). Prinsip jual beli

Jual beli merupakan transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli atas suatu barang dan jasa yang menjadi objek transaksi jual beli. Akad jual beli dapat diaplikasikan dalam pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah. Pembiayaan yang menggunakan akad jual

---

<sup>25</sup> Kasmir, *pemasaran Bank*, (Cet I; Jakarta: Kencana, 2004) h.136.

beli dikembangkan di bank syariah dalam tiga jenis pembiayaan, yaitu pembiayaan murabahah, istishna, dan salam.<sup>26</sup>

- (a). Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembeli barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu.<sup>27</sup>
- b). Istishna adalah akad kontrak jual beli barang antara dua pihak dengan berdasarkan pesanan dari pihak lain, dan barang pesanan akan diproduksi sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya dengan harga dan cara pembayaran yang sesuai dengan yang di setujui terlebih dahulu.<sup>28</sup>
- c). Salam adalah jual beli barang pesanan antara pembeli dan penjual dengan pembayaran yang dilakukan di muka pada saat akad dan pengiriman barang dilakukan pada saat akhir kontrak. Barang pesanan harus jelas spesifikasinya.<sup>29</sup>
- b). Prinsip sewa

---

<sup>26</sup> Ismail, MBA., AK., *perbankan syariah*. Cet I; (Rawamangun: penerbit KENCANA, 2011). h. 135

<sup>27</sup> Ismail, MBA., AK., *perbankan syariah*. Cet I; (Rawamangun: penerbit: KENCANA, 2011). H.138

<sup>28</sup> Ismail, MBA., AK., *perbankan syariah*. Cet I; (Rawamangun: Penerbit: KENCANA, 2011). H. 146

<sup>29</sup> Ismail, MBA., AK., *perbankan Syariah*. Cet I; (Rawamangun: penerbit: KENCANA, 2011). H. 153

Ijarah merupakan kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang telah disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa. Barang-barang yang dapat disewakan pada umumnya yaitu aset tetap, seperti gedung, mesin dan peralatan, kendaraan, dan aset tetap lainnya.

c). Prinsip bagi hasil

Prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk yaitu:

- (1). Mudarabah merupakan akad pembiayaan antara bank syariah sebagai shahibul maal dan nasabah sebagai mudharib untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha, di mana bank syariah dapat memberikan modal sebanyak 100% dan nasabah menjalankan usahanya.
- (2). Musyrakah merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak bank atau kecil dalam menjalankan usaha, dimana dari masing-masing pihak menyertakan modalnya sesuai dengan kesepakatan, dan bagi hasil atas usaha bersama telah diberikan sesuai dengan kontribusi dan atau seseuai dengan kesepakatan bersama.

2). Produk Penghimpunan Dana

a). Prinsip wadi'ah

Al-wadi'ah merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan.

b). Prinsip Mudarabah

Mudarabah adalah akad perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk dapat melakukan kerja sama usaha. Satu pihak akan dapat menetapkan modal sebesar 100% yang disebut dengan shahibul maal, dan pihak lainnya sebagai pengelola usaha, disebut dengan mudharib.

Prinsip mudarabah dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

- (a). Mudarabah Muthlaqah merupakan akad perjanjian antara dua pihak yaitu shahibul maal dan mudharib, yang mana shahibul maal menyerahkan sepenuhnya atas dana yang diinvestasikan kepada mudharib untuk mengelola usaha hanya dengan prinsip syariah.
- (b). Mudarabah Muqayyadah On Balance Sheet merupakan akad mudharabah muqayyadah yang mana mudharib ikut menanggung resiko atas kerugian dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal.
- (c). Mudarabah Muqayyadah off balance sheet merupakan akad mudarabah muqayyadah yang mana pihak shahibul maal memberi batasan yang jelas, baik batasan tentang proyek yang diperbolehkan, jangka waktu, serta pihak pelaksana pekerjaan. Mudharib-nya telah ditetapkan oleh shahibul maal.

3). produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.

a). Al-wakalah

Al-wakalah merupakan akad antara dua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakilkan, atau memberikan mandat kepada pihak lain, dan pihak lain menjalankan amanat sesuai permintaan pihak yang mewakilkan.

b). Al-khafalah

Al-khafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan (penanggung) kepada pihak yang lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung.

c). Al-hawalah

Al-hawalah merupakan pemindahan kewajiban membayar utang dari orang yang berutang kepada orang yang berutang lainnya. Al-hawalah juga diartikan pengalihan kewajiban membayar utang dari beban pihak lain yang berutang kepadanya atas dasar saling memercayai.

d). Ar-rahm

Ar-rahm merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.

e). Al-qard

Al-qard merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam membantu pengusaha kecil. Pembiayaan qard diberikan tanpa adanya imbalan.

f). As-sharf

As-sharf merupakan pelayanan jasa bank syariah dalam pertukaran mata uang. Pertukaran antara valas dan rupiah dibolehkan apabila pertukaran ini tidak ditunjukan untuk spekulasi.<sup>30</sup>

Salah satu aspek penting yang telah menentukan keberhasilan sebuah organisasi bisnis dalam kancah persaingan yang ketat adalah inovasi produk dan kecepatan pelayanan. Produk menjadi pusat perhatian seluruh organisasi bisnis, karena sumbangannya jelas untuk kelangsungan hidup dan kemakmuran organisasi yang bersangkutan.

Inovasi produk, harus diakui produknya sangat penting bagi kinerja, keuangan, yang tak kalah penting juga adalah hubungan erat organisasi bisnis dengan konsumen dan pengembangan serta distribusi (pelayanan) produk yang cepat memungkinkan perusahaan memperoleh keuangan bersaing. Maka bank syariah, sebagai lembaga bisnis tidak bisa mengisolasi diri dalam hal ini agar tetap survive, bank-bank syariah harus terus-menerus melakukan inovasi, termasuk

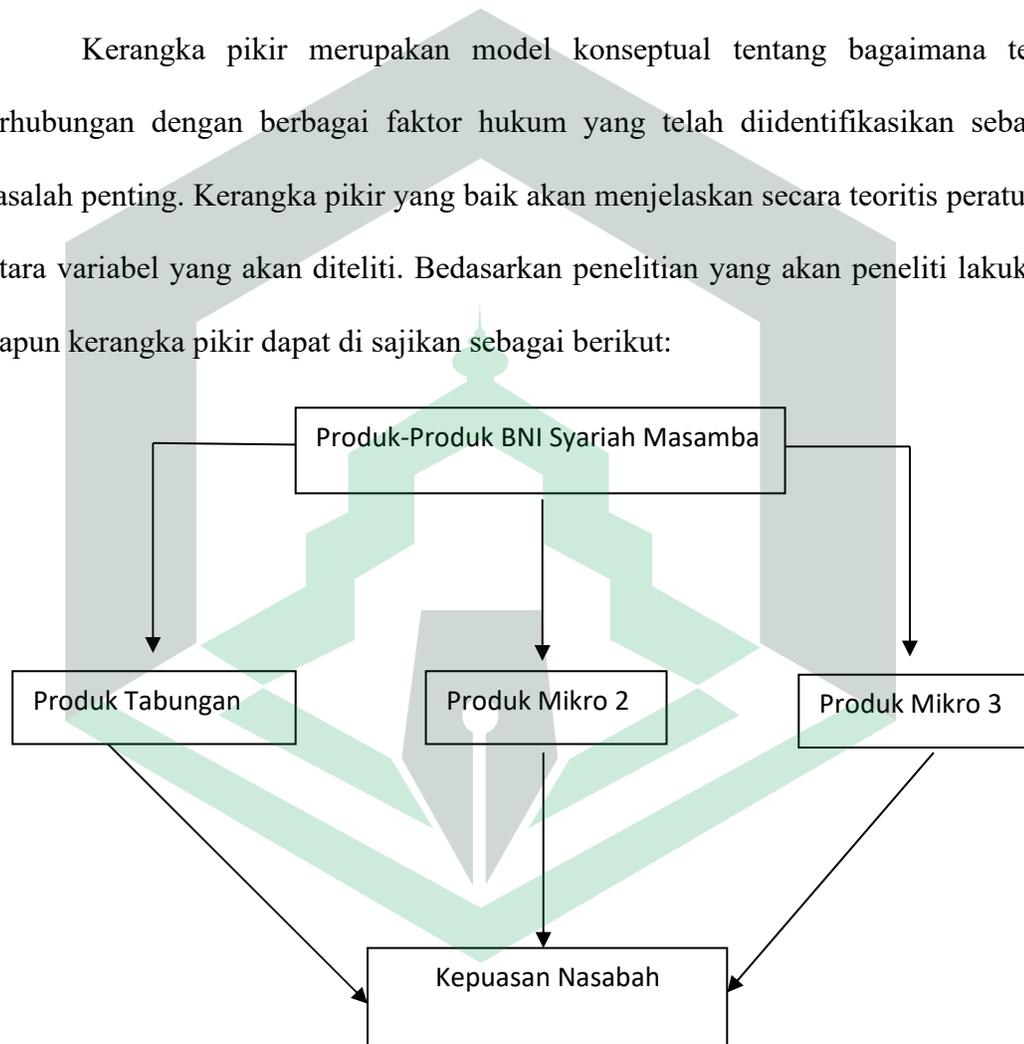
---

<sup>30</sup> Ismail, MBA., Ak., *perbankan Syariah*. Cet I; (Rawamangun: penerbit: KENCANA, 2011).  
h. 205

mendesain berbagai produk, baik penghimpun dana maupun pembiayaan.<sup>31</sup>

## 8. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor hukum yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antara variabel yang akan diteliti. Berdasarkan penelitian yang akan peneliti lakukan, adapun kerangka pikir dapat di sajikan sebagai berikut:

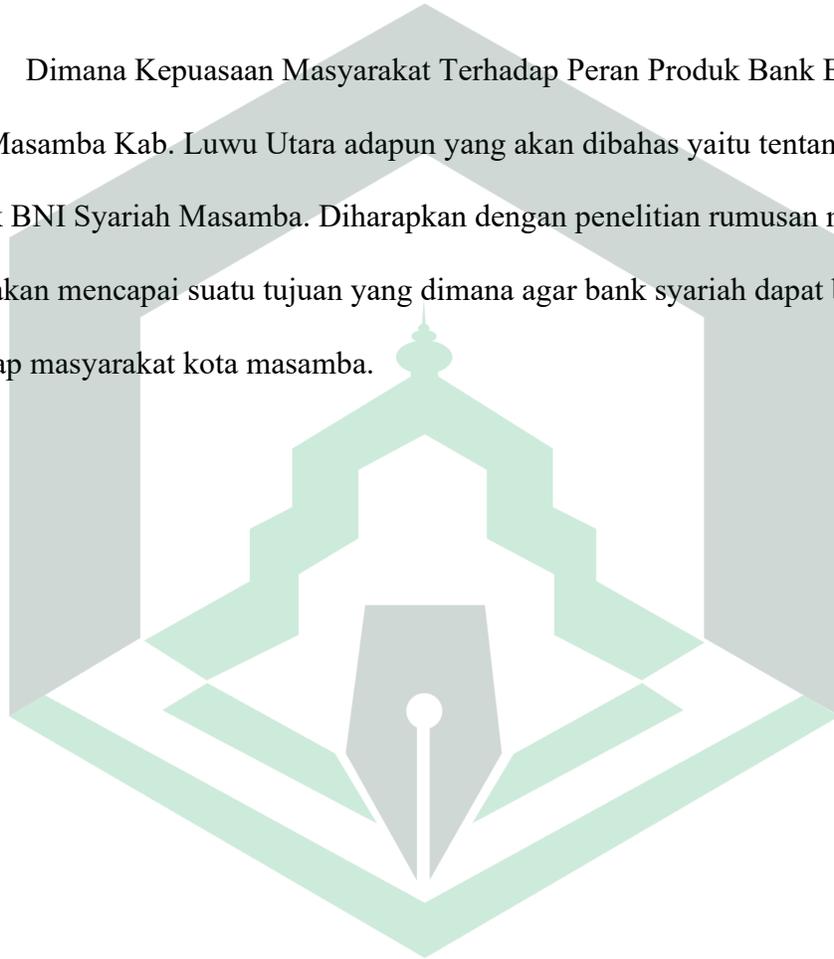


---

<sup>31</sup> Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (edisi. VI, Cet. 7; Jakarta : PT Raja Grafindo Prasada, 2003), h. 95.

Berdasarkan bagan di atas, objek penelitian penulis adalah Peran Poduk BNI Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kota Masamba Kabupaten luwu Utara, penulis melakukan penelitian terhadap Produk-produk BNI Syariah Kota Masamba meliputi; produk tabungan, Mikro 2, Mikro 3.

Dimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Peran Produk Bank BNI Syariah Kota Masamba Kab. Luwu Utara adapun yang akan dibahas yaitu tentang produk-produk BNI Syariah Masamba. Diharapkan dengan penelitian rumusan masalah ini maka akan mencapai suatu tujuan yang dimana agar bank syariah dapat berperan terhadap masyarakat kota masamba.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan informasi data-data yang menunjang dalam penelitian,

#### A. Jenis dan pendekatan penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Suharsimi Arikunto, penelitian deskriptif kualitatif merupakan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.<sup>32</sup>

Jenis penelitian kualitatif digunakan sebab masalah yang diteliti memerlukan sesuatu pengungkapan yang ada tentang penelitian yang bersifat deskriptif dan komprehensif. Seperti yang diungkapkan Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dapat menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantitatif lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan kondisi yang sebenarnya dari suatu situasi. Oleh karena itu, maka dituntut keterlibatan penelitian secara langsung di lapangan.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 111.

<sup>33</sup> Winarno Surakhmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dan Metode Tehnik*, (Cet.Ix; Bandung: 2004), h. 139.

## 2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis, dimaksudkan untuk menyelidiki apakah konsep yang ditawarkan itu sesuai dengan kondisi objektif masyarakat atau ada alternatif lain kearah perubahan masyarakat, pendekatan ini dipergunakan untuk dapat menjelaskan dinamika masyarakat dalam merespon keberadaan perbankan syariah dan sistem ekonomi islam.<sup>34</sup>

### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk dapat memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di BNI Syariah jln. Trans Sulawesi kabupaten luwu utara.

Waktu penelitian merupakan dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian pada bulan maret sampai bulan Mei 2019.

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini terfokus pada Bagaimana peran produk BNI syariah terhadap kepuasan nasabah .

### **D. Definisi Istilah**

Untuk dapat mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan, maka penelitian memberikan kata yang terdapat dalam rangkaian judul draf skripsi ini sebagai berikut:

---

<sup>34</sup> Sugoyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Cet. VII; t.tp: CV. Alfabeta, 2009), h.26

1. BNI syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah BNI syariah KCP masamba
2. Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dapat dilihat, dipegang, atau di konsumsi. Produk yang dimaksud yaitu
  - a) Produk Tabungan
  - b) Mikro 2, peminjam dana sebesar 5-50 juta
  - c) Mikro 3, peminjam dana sebesar 50-500 juta
  - d) Griya, pembelian rumah baru atau second, biaya minimal 100-1 M.

#### **E. Desain Penelitian**

Desain penelitian kualitatif dibagi dalam empat tahap yaitu:

1. Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini yaitu menentukan judul, penyusunan rancangan penelitian, penetapan tempat penelitian dan penyusunan instrumen penelitian.

2. Pelaksanaan

Tahap ini peneliti sebagai pelaksanaan penelitian sekaligus sebagai human instrument mencari informasi, yaitu melakukan wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan yang dapat memberikan keterangan terkait persoalan yang dibahas.

3. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah melakukan wawancara dengan pihak Bank BNI Syariah dan nasabah.

#### 4. Penyusunan Laporan Penelitian

Tahap akhir yang dilakukan yaitu setelah menganalisis data kemudian membuat laporan hasil penelitian pada skripsi, setelah itu melakukan konsultasi dengan pembimbing hingga siap untuk ujian munaqasyah.

#### **F. Informasi/subjek penelitian**

Subjek penelitian dan informasi dalam penelitian ini adalah pertama Nasabah, kedua, karyawan BNI syariah Masamba, ketiga pimpinan BNI syariah KCP Masamba.

#### **G. Sumber Data**

Jenis dan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan menggunakan alat untuk pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber-sumber tersebut adalah wawancara kepada pihak Bank BNI Syariah dan Nasabah.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui pihak lain yang secara tidak langsung diperoleh peneliti dari objek peneliti yang berwujud dari data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia.

#### **H. Tehnik pengumpulan data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka, meneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah diterapkan. Ada beberapa teknik dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Observasi

Disamping wawancara, data dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui observasi yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan pengantaran langsung pada objek yang menjadi sasaran penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Kegunaan dari observasi adalah untuk mengadakan pengamatan setelah penelitian hadir di lapangan dalam mencari data dan informasi yang di butuhkan serta menemukan permasalahan yang berkenan dengan risiko pembiayaan murabaha.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah pengambilan data dengan cara menyatakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informasi atau responden. Wawancara ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana Peran Produk BNI Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Kota Masamba Kab Luwu Utara.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang, metode ini penyusun menggunakan metode untuk dapat

memperoleh data yang meliputi: letak geografis, sejarah berdirinya, visi-misi, tujuan serta struktur organisasi BNI Syariah di Masamba.

### **I. Tehnik analisis data**

Data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini dengan melalui pengumpulan data merupakan data mentah yang dianalisis secara saksama sehingga data-data tersebut dapat diangkat dalam sebuah pembahasan ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Setelah penelitian terkumpulkan, selanjutnya adalah proses pemilihan data dan kemudian dianalisis serta diinterpretasikan dengan teliti dan ulet sehingga di peroleh suatu kesimpulan yang objektif dari suatu penelitian.

Pengelolaan data dan analisis data dalam penelitian kualitatif dititik beratkan pada cara berfikir induktif, karena pada umumnya bertolak dari khusus yang diinterpretasikan untuk dapat disusun sebagai suatu generalisasi yang berlaku umum. Beranjak dari definisi tersebut, jelas bahwa analisis data secara induktif berarti pengolahan data dari hal-hal yang bersifat khusus untuk di tarik generalisasinya. Penyusunan data dari teori ini ternyata dimulai dari data yang diperoleh dari suatu kasus kemudian ditarik sebuah kesimpulan yang diusahakan bisa berlaku secara umum.

Moleong juga menyimpulkan bahwa analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, satuan uraian

dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja sebagaimana yang disarankan oleh data.<sup>35</sup>

#### **J. Pemeriksaan keabsahan data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik trigulasi dengan sumber data teknik uraian rinci. Patton moleong menyatakan: trigulasi dengan sumber berarti membandingkan dan megecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>36</sup> Teknik trigulasi dengan sumber data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Melakukan konfirmasi antar hasil wawancara dengan hasil pengamatan, dan rekaman dan catatan berdasarkan bahan-bahan dokumen dan arsip yang diperoleh selama penelitian dilapangan.
- 2) Hasil konfirmasi data atau informasi penelitian itu perlu dikaji lagi dengan informasi-informasi lainnya, karena bisa jadi hasil konfirmasi itu bertentangan dengan informasi-informasi yang telah dihimpun sebelumnya dari informan atau dari sumber lain.

Proses trigulasi ini dilakukan terus menerus sepanjang proses pengumpulan data dan analisis data, sampai suatu saat peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan, dan tidak ada lagi yang perlu di konfirmasi kepada informan.

---

<sup>35</sup> Lexy J. Moleong, op. Cit., h. 104.

<sup>36</sup> Lexy J. Moleong, op, cit., h. 330.

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya BNI Syariah

Tempaan krisis moneter pada tahun 1997 telah membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Pada prinsip syariah terapat 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan, dan maslahat maupun menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan undang-undang NO 10 tahun 1998, pada tanggal 29 april tahun 2000 telah didirikan unit usaha syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, malang, pekalongan, jepara, dan banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 Outlet yang telah tersebar di seluruh wilayah indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan pengawas syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *corporate plan* UUS BNI tahun

2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan di lakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksanakan pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI syariah sebagai Bank Umum syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI syariah mencapai 65 kantor cabang, 161 kantor pembantu, 17 kntor kas, 22 mobil layanan Gerak dan 20 payment point<sup>37</sup>

Unit usaha syariah BNI KCP Masamba berdiri pada tanggal 1 maret 2014 yang beralamat jl. H.LAPPA NO.22 MASAMBA. Kec. Masamba. Kab. Luwu Utara.

---

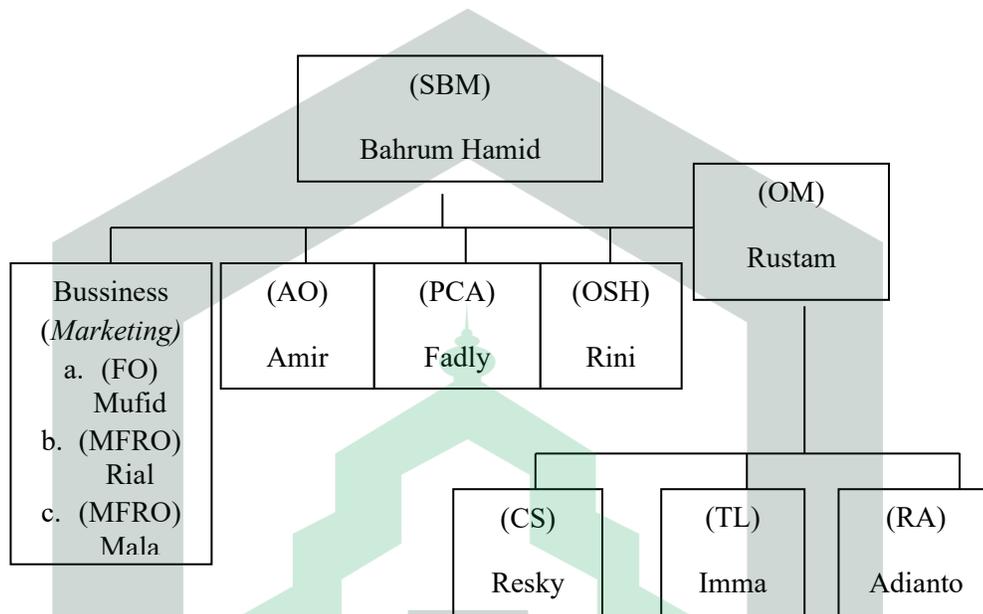
<sup>37</sup> BNI Syariah, sejarah BNI Syariah, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 19 maret 2017

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari BNI Syariah KCP masamba sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



## 3. Visi dan Misi bank BNI Syariah

### a. Visi

Visi adalah suatu pandangan jauh kedepan tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai keberhasilan perusahaan dimasa akan datang. Visi bank BNI syariah dirumuskan dalam kalimat pendek sebagai berikut “ menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

## b. Misi

Misi adalah pertanyaan tentang apa yang harus dilakukan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi, maka misi yang diemban Bank Bni syariah diuraikan sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
  - 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan
  - 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
  - 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
  - 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah<sup>38</sup>
- #### 4. Sejarah KCP Masamba

Sejarah KCP Masamba dimulai pada tanggal 1 Maret 2014 KCP Masamba memerintahkan seluruh karyawan yang berada dibawah kepemimpinannya untuk bertemu dan berkumpul seraya melakukan observasi disekitaran kantor, sementara untuk lokasi kantor sendiri berada di jl. H. LAPPA NO.22 MASAMBA. Kab Luwu Utara.

#### 5. Perkembangan BNI Syariah KCP Masamba

Kecamatan masamba merupakan ibu kota kab luwu utara. akan tetapi, perkembangan serta perputaran keuangan di kecamatan ini sangatlah pesat. Hal inilah yang mendasari pimpinan kantor pusat BNI Syariah membuka kantor

<sup>38</sup> Bank BNI Syariah Masamba, diakses pada tanggal 26 maret 2019

cabang pembantu (KCP) di kecamatan ini. Hal ini juga diperkuat dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang hadir dan bersaing untuk dapat menumbuhkan bisnisnya masing-masing mulai dari perbankan, leasing, dan lembaga keuangan lainnya yang jumlahnya lebih banyak dari kecamatan-kecamatan lainnya di kabupaten luwu utara.

a. Produk tabungan BNI Syariah KCP Masamba

1) Tabungan iB hasanah

Tabungan ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti Internet Banking, dan lain-lain.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- c) Menyerahkan fotocopy bukti identitas diri
- d) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000,-<sup>39</sup>

Fasilitas:

- a) Tersedia pilihan dengan akad mudharabah atau wadiah
- b) Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad wadiah
- c) Buku tabungan
- d) Hasanah debit silver
- e) Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan
- f) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)

<sup>39</sup> BNI Syariah Masamba, jenis produk BNI Syariah, 26 maret 2019

g) Dapat dijadikan agunan pembiayaan

2) Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan bagi nasabah "high network" dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi penarikan tunai yang lebih besar dan penarikan *executive lounge* bandara yang telah bekerja sama dengan BNI Syariah.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp. 10.000.000,- selanjutnya minimal dana sebesar Rp. 250 juta.

Fasilitas:

- a) Buku tabungan
- b) Hasanah *Debit card Gold* dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar
- c) *Executive lounge* di bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
- d) Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan
- e) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- f) Dapat dijadikan agunan pembayaran.

3) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan haji (regular/khusus) dan umrah yang dikelola secara syariah dengan sistem setoran bebas bulanan sebagai sarana pembayaran

BPIH untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat mununaikan ibadah Haji dalam mata uang Rupiah dan USD

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor) dan akte kelahiran (untuk anak berusia <17 tahun)
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp. 500.000,-/USD 50 (mudharabah) atau Rp. 100.000,-/USD 5 (wadiah).

Fasilitas

- a) Buku tabungan
- b) Autokredit untuk setoran bukanaan
- c) Dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SISKOHAT
- d) Kartu haji dan umroh indonesia sebagai kartu ATM/debit yamh dapat digunakan di tanah suci dan tanah air.

Keunggulan:

- a) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
- b) Bebas premi asuransi kecelakaan diri dan biaya penutupan rekening (khusus untuk rekening mata uang rupiah)
- c) Lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji karena BNI Syariah merupakan bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah Haji dan terkoneksi real time online dengan SISKOHAT (sistem komputersasi Haji Terpadu) kementerian agama.

d) Membantu nasabah dalam merencanakan Haji dan Umrah

e) Tersedia dalam mata uang rupiah dan USD

4) Tabungan ib Terpenas Hasanah

Tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- b) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000,-
- c) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- d) Memiliki tabungan ib hasanah/ bisnis hasanah/ prima hasanah sebagai rekening afiliasi
- e) Melakukan setoran tetap bulanan minimal Rp. 100.000,- s/d Rp 5.000.000,- yang akan didebet setiap tanggal 5.
- f) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal autokredit.

Fasilitas:

- a) Buku tabungan
- b) Tersedia angka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 18 tahun

- c) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening tabungan IB Hasanah/ bisnis hasanah/ prima hasanah.

Keunggulan:

- a) bagi hasil lebih tinggi
- b) manfaat perlindungan asuransi hingga Rp. 1 miliar
- c) manfaat asuransi kesehatan hingga Rp 1000.000,-/hari/peserta
- d) tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5% atau 20% dari setoran bulanan)
- 5) deposito ib Hasanah

Investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan hasil yang kompetitif

Persyaratan:

- a) mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- b) menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- c) melakukan setoran awal sebesar Rp. 1.000.000,- untuk rekening rupiah atau USD 1,000 untuk rekening US Dollar.

Fasilitas:

- a) Bilyet deposito
- b) Tersedia berbagai pilihan mata uang dan jangka waktu:
  - (1) Mata uang: rupiah dan USD

(2) Jangka waktu: 1, 3, 6 dan 12 bulan\*( untuk sistem kapitalisasi, jangka waktu yang tersedia 6 dan 12 bulan)

c) Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening tabungan, giro, atau menambah pokok investasi

d) Tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (Automatic Roll Over/ARO) atau tidak otomatis (non ARO) pada saat jatuh tempo.

6) Tabungan ib Tunas Hasanah

Tabungan diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir, aplikasi pembukaan rekening
- b) Menyerahkan fotocopy akte kelahiran/ kartu pelajar anak dan KTP orang tua
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000,-

Fasilitas

- a) ATM atas nama anak dengan maksimal Rp. 500.000,-/ hari.
- b) Layanan transaksi perbankan secara elektronik (e-channel)
- c) Layanan notifikasi via sms (SMS notifikasi) ke orang tua
- d) ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI
- e) Setoran dapat dilakukan sebagai cash Deposite Machine (CDM)

(1) Mikro 2 (untuk pembiayaan 5-50 juta)

Persyaratan:

- a) KTP
- b) Kartu Keluarga
- c) Buku Nikah
- d) Situ/ siup yang belum menikah usia minimal 21 tahun dan melampirkan keterangan belum menikah
- e) Usaha yang dibiayai tidak melanggar norma agama
- f) Perdagangan dan usaha jasa

(2) Mikro 3 (untuk pembiayaan 50-500 juta)

Persyaratan:

- a) KTP
- b) Kartu keluarga
- c) Buku nikah
- d) Situs/ siup yang belum menikah usia minimal 21 tahun dan melampirkan keterangan belum menikah
- e) Usaha yang dibiayai tidak melanggar norma agama
- f) Perdagangan dan usaha jasa
- g) NPWP harus ada (untuk agunan berupa sertifikat tanah kosong atau sertifikat tanah dan bangunan)

(3) Griya (untuk pembelian rumah baru atas second, plafon minimal 100 juta – 1 miliar

Persyaratan:

- a) Ktp
- b) Kartu keluarga
- c) Buku nikah
- d) NPWP

Keunggulan untuk semua produk:

Proses cepat dengan berkas lengkap cair paling lambat 7 hari jam kerja.

Alasan mengapa produk pada bank berbasis syariah salah satunya BNI Syariah KCP Masamba lebih unggul di dibandingkan dengan bank konvensional:

1. Pada bank syariah kuatnya ikatan emosional keagamaan antara nasabah dengan pengelola bank sangat kuat dengan sistem bagi hasilnya, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga yang dimana bunga di haramkan oleh islam selain itu komunikasi antara piha bank dengan nasabah hanya mengutamakan keuntungan semata.
2. Dengan adanya keterkaitan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dengan bank syariah adalah berusaha sebaik-baiknya dengan pengalama ajaran agama sehingga berapapun hasil yang diperoleh diyakini akan membawa berkah. Sedangkan pada bank konvensional bunga yang begitu besar kadang membuat orang berfikir dua kali untuk menabung atau memi jam dan rekening di bank konvensional tersebut Setiap bulan pasti berkurang uang yang ada didalam rekening bank konvensional dengan presentase bunga yang cukup

Pada bank syariah nasabah akan mendapatkan keuntungan bagi hasil jika pendapatan bank syariah naik maka makin besar jumlah bagi hasil yang akan di dapat oleh nasabah, ketentuan itu juga berlaku jika bank mendapatkan keuntungan sedikit. Sedangkan pada bank konvensional, nasabah akan menerima bunga sebesar ketentuan bank, namun pembagian bunga terkait dengan pendapatan bank itu sendiri. Bagi bank konvensional berapapun pendapatan bank, nasabah hanya akan mendapatkan keuntungan sebesar bunga yang telah dijanjikan.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **Peran Produk BNI Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Kota Masamba Kabupaten Luwu Utara**

Untuk dapat mengetahui bagaimana peran produk BNI syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah masamba, maka terlebih dahulu perlu dimulai dengan bagaimana peran dan pengaruh BNI syariah Masamba ini terhadap nasabah. BNI syariah hadir di tengah-tengah masyarakat masamba dengan menawarkan produk-produk yang ada pada bank BNI Syariah yang berdasarkan pada syariat Islam sebagai sebuah sistem ekonomi yang alternatif yang dapat menuntun masyarakat dalam menjalankan roda kehidupan perekonomian yang lebih Islami. Sistem ekonomi Islam yang dimaksud yaitu menjauhi unsur riba, dan inilah yang telah menjadi Visi dan Misi BNI syariah pada umumnya, BNI syariah KCP Masamba pada saat ini tengah berkembang pesat. Menurut pak Bahrul Hamid kepala pimpinan BNI syariah KCP masamba mengatakan bahwa sebagian masyarakat yang ada di masamba belum

memahami visi dan misi dari bank tersebut. Sementara itu, kehadiran BNI syariah didirikan di Masamba dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang pengelolaan bank berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Maka dengan adanya bank yang berbasis syariah ini dapat memberikan arah kepada masyarakat untuk bermuamalah dengan benar.<sup>40</sup>

Dalam upaya memberikan arah kepada masyarakat, maka Fadli sebagai salah satu pegawai marketing menyatakan bahwa sangat penting diadakannya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan visi misi BNI Syariah yang berada di Masamba, agar masyarakat dapat membedakan-bedakan dengan bank konvensional maka perlu diadakan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BNI Syariah untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang berbagai programnya terutama mengenai jasa bagi hasil.<sup>41</sup>

Reski sebagai CS (Customer Service) BNI Syariah terkhusus BNI Syariah Masamba ini dapat membantu pengusaha untuk Modal Kerja, Investasi Rumah, Tanah, dan kendaraan, dapat berangkat haji dan umroh, dan dapat bertransaksi keuangan di bank<sup>42</sup>

Berdasarkan pada pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang bank syariah terkhusus BNI Syariah KCP Masamba terutama pada produk-produk BNI Syariah itu sendiri masih kurang, akan tetapi seiring dengan

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan pak Bahrul selaku oimoinan, pada tanggal 28 maret 2019

<sup>41</sup> Wawancara dengan kak Fadli selaku Asisten Pemasaran, pada tanggal 28 maret 2019

<sup>42</sup> Wawancara dengan kak Reski selaku Customer service, pada tanggal 28 maret 2019

berjalannya waktu di sisi lain nasabah BNI Syariah KCP Masamba dari tahun ketahun telah mengalami peningkatan itu disebabkan karena adanya asas kepercayaan, walaupun masyarakat tidak memahami tentang produk BNI Syariah akan tetapi dari dari berjalannya waktu masyarakat telah beralih untuk mau menabung ke BNI Syariah karena pemahaman masyarakat hanya untuk menghindari Riba.

Menurut Rina, alasanya menabung di BNI syariah karena tempatnya terjangkau tidak jauh dari rumah, kata beliau Umat islam itu perlu hati-hati dalam melakukan transaksi dalam bentuk apapun itu karena bank yang berbasis syariah hanya ada satu di masamba maka beliau tertarik untuk menabung uangnya di BNI Syariah.<sup>43</sup>

Menurut bapak tauhid salah satu nasabah mengutarakan pendapat tentang BNI Syariah, beliau mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan prinsip-prinsip syariah yang terhindar dari riba tidak seperti bank konvensional yang memakai sistem bunga, BNI Syariah itu sangat bermanfaat karena Rosulullah saw, itu menyatakan perang bagi yang memakan riba, karena BNI Syariah merupakan satu-satunya bank yang berbasis syariah yang ada di masamba, dan jenis tabungan yang dipilih adalah tabungan iB hasanah dengan akad wadiah<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan ibu Rina selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

<sup>44</sup> Wawancara dengan bapak Tauhid selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

Fatima merupakan salah satu nasabah yang mengambil produk tabungan iB Baitullah Hasanah, alasannya menabung di BNI Syariah karena dekat dekat dari rumah dan pengurusannya tidak lama<sup>45</sup>

Rosmini salah satu nasabah yang mengambil tabungan iB Baitullah Hasanah, alasannya menabung di BNI syariah karena satu-satunya bank yang sekarang menerima travel haji dan umroh, beliau ingin umroh dan sudah 8 bulan menabung dan berharap semoga berkah.<sup>46</sup>

Menurut junaidi mungutarakan alasannya mengambil pinjaman di BNI Syariah selain karena tempatnya yang terjangkau di BNI Syariah ini juga pelayanan yang diberikan memuaskan, pelayanannya bisa dilakukan dirumah karena beliau cukup sibuk untuk pergi ke bank, dan juga terhindar dari riba dan tidak memakan uang haram.<sup>47</sup>

Wandi adalah salah satu nasabah yang meminjam dana di BNI Syariah beliau adalah seorang pedagang pecah bela di setiap pasar, beliau meminjam uang di BNI Syariah itu karena ingin terhindar dari riba beliau pernah meminjam di bank konvensional akan tetapi usaha yang dijalankannya itu sempat bermasalah dan

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan ibu Fatimah selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu rosmini selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

<sup>47</sup> Wawancara dengan bapak junaidi selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

semenjak meminjam uang di BNI Syariah Allhadulillah mulai membaik, beliau menggunakan jasa BNI Syariah sudah 2 tahun.<sup>48</sup>

Rostina juga meminjam dana di BNI syariah alasannya yaitu karena lebih terjangkau, cepat, dan layanannya sangat memuaskan. Agar usaha yang dijalaninya dapat berkah dan bermanfaat bagi keluarganya dan orang lain.<sup>49</sup>

Menurut Hj. Hariati alasannya menabung di BNI Syariah karena dekat dari rumah, pelayanannya yang baik, agar usahanya tidak mengandung riba dan haram. Beliau sudah 3 tahun menabung di BNI Syariah Masamba.<sup>50</sup>

Salah satu nasabah yang bernama syarifudin, alasannya meminjam di BNI Syariah karena bisnisnya, dan agar bisnis yang dilakukannya tidak tergolong bisnis yang haram, bagi hasil yang dilakukan oleh pihak bank juga tidak menyusahkan beliau tidak seperti di bank konvensional bunga yang ditawarkan terlalu mahal, dan juga bisnisnya bisa berkah.

Nasabah yang bernama Tansi, karena BNI syariah adalah satu-satunya sekarang yang menawarkan produk tabungan iB hasanah jadi beliau mendaftar haji di BNI Syariah, beliau menabung sudah 2 tahun<sup>51</sup>

Nasabah yang bernama sutriani salah satu nasabah yang mengambil tabungan iB Baitullah Hasanah adalah seorang guru yang sudah 2 tahun mendaftar

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan bapak wandi selaku nasabah, pada tanggal 29 maret 2019

<sup>49</sup> Wawancara dengan ibu Rostina selaku nasabah, pada tanggal 2 april 2019

<sup>50</sup> Wawancara dengan ibu Hj. Hariati selaku nasabah, pada tanggal 2 april 20119

<sup>51</sup> Wawancara dengan bapak syarifuddin selaku nasabah pada tanggal 2 april 2019

haji di BNI syariah dan beliau sangat puas dengan layanan yang diberikan kepada pihak bank.<sup>52</sup>

Dapat disimpulkan bahwa BNI Syariah terkhusus BNI Syariah KCP masamba telah mendapatkan kepuasan terhadap masyarakat di kecamatan masamba dan sekitarnya. Hampir semua nasabah yang penulis teliti mendapatkan alasan utama mereka menabung, mengambil dana ataupun mendaftar umroh atau haji karena ingin terhindar dari Riba dan cukup puas dengan layanan maupun produk-produk yang diambil nasabah. Ini dapat dilihat dari jumlah nasabah yang ada di BNI Syariah KCP Masamba yang berjumlah 871 nasabah dan meningkat setiap tahunnya. Dan dapat pula dilihat dari persentase nasabahnya yaitu 99% dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang saya temui mereka merasa puas terhadap produk dan layanan yang telah diberikan oleh pihak bank. Adapun akad yang digunakan pada bank BNI Syariah yaitu akad Murabahah (jual beli).

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan ibu Sutriani Spd.i selaku nasabah, pada tanggal 2 april 2019



## BAB V

### PENUTUP

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan atau hasil penelitian bahwa:

Bank syariah sebagai lembaga yang berperan dalam perkembangan lembaga keuangan ini memiliki fungsi sebagai jembatan dalam memberikan pembiayaan yang sesuai dengan syariat islam. Lembaga keuangan syariah ini mempunyai misi yang sejalan dengan program pemerintahan yaitu pemberdayaan ekonomi rakyat sehingga peluang untuk menjalin kerja sama yang saling bermanfaat dalam upaya pencapaian masing-masing tujuan yang dijalankan sesuai dengan prinsip wajar dan rasional.

#### ***B. Saran***

Berdasarkan hal-hal yang telah penulis uraikan, penulis menemukan hal-hal penting yang bisa menjadi perhatian bersama. Dalam hal ini menyerankan beberapa hal:

1. Kurangnya sosialisasi terhadap BNI syariah terkhusus pada produk-produk yang dimiliki.
2. BNI Syariah masambah harus tetap menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dalam pemberian pinjaman kepada nasabah dan harus tetap menjaga rasa

persaudaraan antara nasabah dengan pihak bank. Sehingga tidak ada lagi kecurigaan antara pihak bank dengan nasabah. Kepercayaan dan sikap jujur adalah sikap utama yang harus di jaga antara pihak bank dengan nasabah.

3. BNI Syariah masambah juga perlu meningkatkan cara mepromosikan produk-produknya karena tidak semua orang yang ada di kabupaten luwu utara ini mengetahui adanya BNI syariah ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta)
- A. Maryam, *Tantangan, Peluang, Ancaman, Hambatan Bank Syariah di Indonesia* (palopo: STAIN Palopo)
- BNI Syariah, “*data daftar karyawan*”. Pada tanggal
- Departemen Agama R.I Al-Quran dan terjemahnya
- Edy Wibowo, untung Hendry Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?* Cet I; (Bogor : penerbit: Ghalia Indonesi)
- Ghufro Sofiniyah, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Cet 2 (jakarta: Renaisan Anggota Ikapi 2007).
- Hamidi Lutfi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*, (Cet: I; Jakarta: Senayan Abadi Publishing)
- Ismail, MBA., Ak., *perbankan syariah*. Cet I; (Rawamangun: penerbit: KENCANA, 2011)
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (edisi. VI, Cet. 7; Jakarta : PT Raja Grafindo Prasada)
- Lexy J. Meleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005
- Muhammad, *manajemen dan bank syariah*, (edisis: I, Cet. I; Yogyakarta: ekonosia, 2004)
- Muhammad syafi'i antonion, *Bank Syariah : dari teori ke praktik*, (jakarta: Gema Insani Press, 2001)
- Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, *Bank and Financial Institution Management*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Rustam Bambang Rianto, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta :Salemba Empat)
- Sudarsono Heri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Cet II; (Yogyakarta: penerbit: Ekonosia)

Sugoyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Cet. VII; t.tp:CV. Alfabeta)

Wawancara dengan pak Ridwan selaku pimpinan KCP masamba, pada tanggal 23 januari 2019

Wawancara dengan bapak Andi syafriansa Kaddiraja, selaku Asisten Pemasaran, pada tanggal 23 januari 2019

Wawancara dengan ibu Agyatmi, selaku Costumer Service, pada tanggal 23 januari 2019

Wawancara dengan bapak H. Dedi selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan ibu Hj. Fatimah selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan ibu Fatimasang selaku nasabag , pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan ibu Rosmini selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan bapak Junaidi selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan ibu Hj. Hariati selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan bapak Syarifuddin selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan ibu Rostina selaku nasabah, pada tanggal 25 januari 2019

Wawancara dengan bapak Wandu selaku nasabah, pada tanggal 25 januari 2019

Wawancara dengan bapak Tansi selaku nasabah, pada tanggal 26 januari 2019

Wawancara dengan ibu Sutriana Spd. i selaku nasabah, pada tanggal 26 januari 2019

Wawancara dengan ibu Nurmi S.E selaku nasabah, pada tanggal 24 januari 2019

Wawancara dengan bapak Syamsuddin selaku nasabah, pada tanggal 27 januari 2019

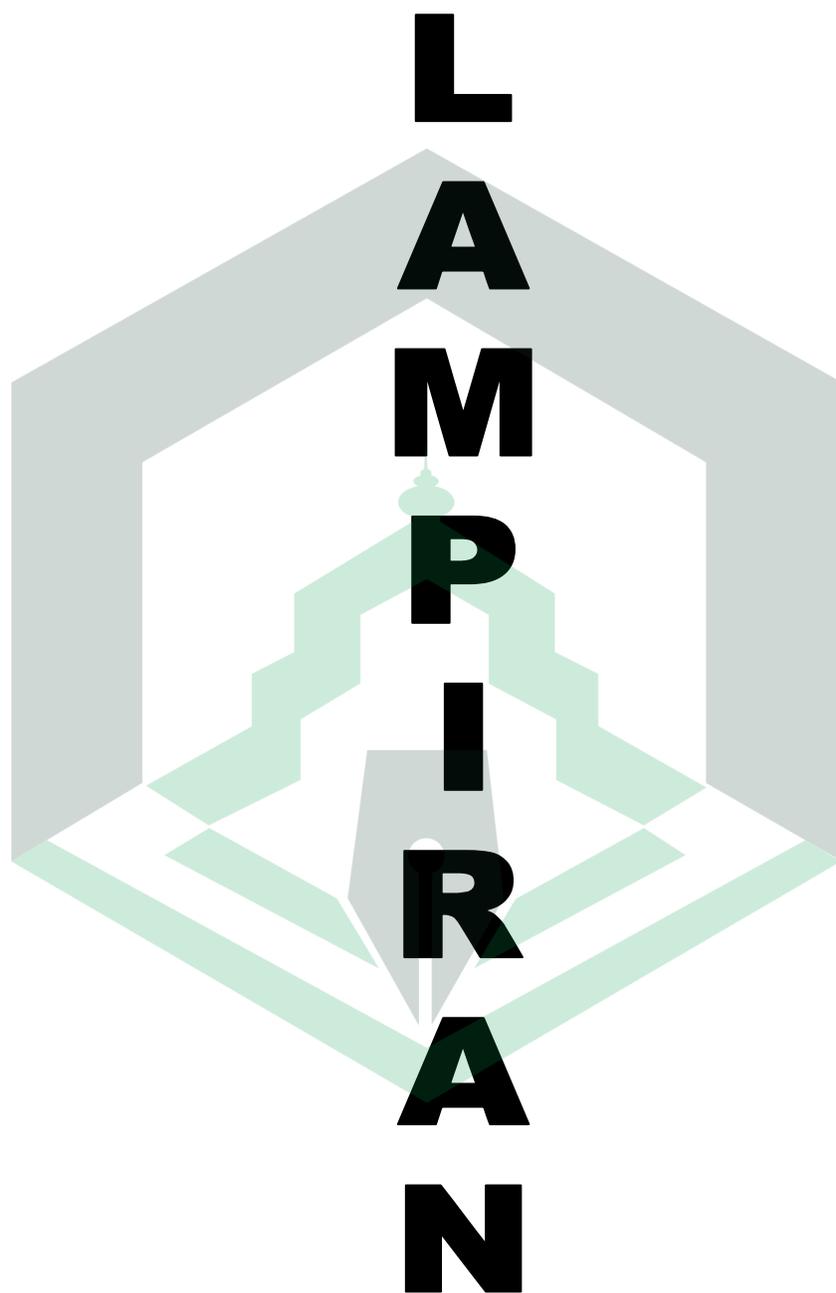
Wawancara dengan ibu Hasniar S. Kom selaku nasabah, pada tanggal 27 januari 2019

Wawancara dengan ibu Putri selaku nasabah, pada tanggal 27 januari 2019

Winarno Surakhmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah dan Metode Teknik*, (Cet. IX; Bandung: Tarsito)

Zanul Arifin, *Memahami Bank Syariah (lingkungan, peluang, tantangan, dan prospek)* (Cet. III; Jakarta: Alfabet, 2000)











SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 026/TAHUN 2020  
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGLIH SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL  
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Menimbang	<p>a. bahwa demi kelancaran proses penelitian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;</p> <p>b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.</p>
Mengingat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengendalian Pergerakan Tinggi;</li> <li>4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAFI Palopo Menjadi IAIN Palopo;</li> <li>5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.</li> </ol>
Mengingat	Pemungutan Pengaji dari Ketua Prodi
<b>MEMUTUSKAN</b>	
Menetapkan	KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGLIH SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
Pertama	Mengangkat mereka yang terdapat namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang terdapat pada alinea pertama huruf (a) di atas
Kedua	Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah mengoreksi, mengarahkan, menilai, mengawasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
Ketiga	Sepala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2020.
Keempat	Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal diterapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat inkonsistensi didalamnya.
Kelima	Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 12 Juni 2020

Rektor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Tambahan

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

LAMPIRAN / SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
 NOMOR : 75/L. TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PENGIANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMIPAH HASIL,  
 DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

I. Nama Mahasiswa	Rizka Djalala
NIM	15 0402 2003
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	Perbankan Syariah
II. Judul Skripsi	Pengaruh Produk BNI Syariah terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kota Mataram
III. Tim Dosen Penguji	
Ketua Sidang	Dr. Hj. Ramahy M, SCAI
Sekretaris	Dr. Mik. Ruslan Abdullah, S.EI, MA
Penguji Utama (I)	Zamuddin S, SE., M. AI
Pembantu/Penguji (II)	Nur Ariani Aqilati, SE., M.Sc.
Pembimbing (I) / Penguji	Dr. Hj. Ramahy M, M.M.
Pembimbing (II) / Penguji	Dr. Farida, M.EI.

Palopo, 12 Juni 2020

Rektor  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

+ Ramahy M.





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

Jl. Agatis Balandi Telp. 0471-22076  
 Website: <http://www.iainpalopo.ac.id/> / <http://febi-iainpalopo.ac.id/>

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar \*coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.

Nama : *RISKIA INDASARI*  
 NIM : *15 0402 0083*  
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui :  
 Ketua Prodi Perbankan Syariah  
 Sekretaris



**Hendra Safri, M.M.**

23 Februari 2020  
 Dosen Penguji

**Burhan Rifuddin, S.E., M.M.**

## Peran Produk BNI Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Kota Masamba)

### ORIGINALITY REPORT



### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://belajarekonomisyariah-faizlife.blogspot.com">belajarekonomisyariah-faizlife.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
7	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	1%



At IAIN Falopo  
Date: April 30, 2017

# TOEFL PREDICTION CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

*This is to certify that*  
**RISKIA INDASARI**

achieved the following scores on the  
**TOEFL PREDICTION TEST**

Listening Comprehension: 40  
Structure & Written Expression: 38  
Reading Comprehension: 55  
Totals: 377

*H. Mangun Prahara, S.P., M.Pd.*  
Chief Executive Officer  
Maryam Course of English

# CURRICULUM VITAE

## IAIN PALOPO

Nama Lengkap	: Riskia Indasari	
Nama Panggilan	: Ika, Riskia, Kia	
Nim	: 14.04.02.0083	
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam	
Jurusan	: Perbankan Syariah	
TTL	: Lemahabang, 25 Mei 1997	
Daerah Asal	: Lemahabang, Desa Patoloan, Kec, Bone-Bone	
Anak Ke	: 4 (Empat) Dari 5 (Lima) Bersaudara	
Hoby	: Olahraga dan Dengar Musik	
Facebook	: Khiyarisa Putri Bintang Gemini	
No.Hp	: 085213266096	
Motto	: Jangan pernah mengeluh dan putus asa dengan apa yang terjadi saat ini karena itu adalah proses menuju masa depan yang lebih baik!	

### Data Orang Tua

Nama Ayah	: Romdani
Nama Ibu	: Nur Asmiatun
Pekerjaan Ayah	: Pedagang
Pekerjaan Ibu	: Ibu Rumah Tangga

Alamat: Dusun Legosari Lor, Desa Patoloan, Kec Bone-Bone

**Riwayat Pendidikan**

TK : TK Al-Falah, Desa Patoloan, Kec Bone-Bone  
SD/MI : MI Al-falah, Desa Patoloan, Kec Bone-Bone  
SMP/MTS : Mts Al-Falah, Dessa Patoloan, Kec Bone-Bone  
SMA/MA : SMA Negeri 1 Bone-Bone







