

**STRATEGI BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH  
(STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukanh Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Serjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*



**IAIN PALOPO**

Oleh:

**INTISARI**

NIM.17.0402.0054

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUS AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
2022**

**STRATEGI BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH  
( STUDI PADA BANK MUAMALAT KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukanh Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Serjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*



**IAIN PALOPO**

**Oleh:**

**Pembimbing:**

**Dr. Mahadin Saleh, M.,Si.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intisari  
NIM : 17 0402 0054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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, 15 Oktober 2021

g membuat pernyataan



Intisari

17 0402 0054

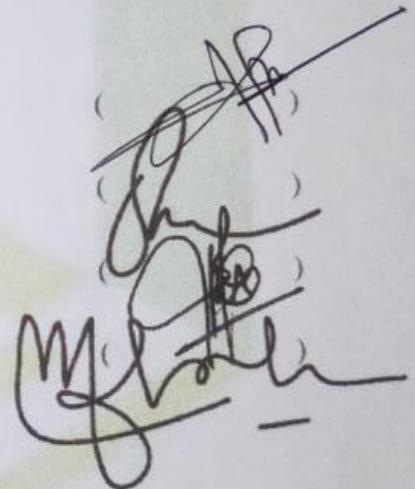
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Strategi Bank Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo) yang ditulis oleh Intisari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0054, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di muanaqasyahkan pada hari kamis tanggal, 10 Maret 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 11 Syaban 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Serjana Ekonomi (S.E.)

Palopo, 08 Maret 2022

### TIM PENGUJI

- |                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 1. Dr. Fasiha, S.E.I., M.El. | Ketua Sidang |
| 2. Hendra Safri, S.E., M.M   | Penguji I    |
| 3. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.  | Penguji II   |
| 4. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si  | Pembimbing 1 |



### Mengetahui :

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



Dr. H. Rani M., M.M.  
NIP. 19610208 199403 2001



Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah  
Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Strategi Pembiayaan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Kota Palopo”, setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada: Terkhusus kepada orang tua penulis Alm ayah Pokong dan ibunda Minni yang telah tulus dan ikhlas memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian, doa serta dukungan moral dan material yang diberikan selama ini. Terima kasih karena telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis dengan alunan doa tiada henti agar kelak penulis bisa mewujudkan segala mimpi-mimpi. Buat

saudara-saudaraku terima kasih pula yang sebanyak-banyaknya atas dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis.

1. Rektor IAIN Palopo Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M. dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H. Yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Hendra Safri S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah beserta Sekretaris Nur Aqidah, S.E., M. Sc, dosen dan asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan Khususnya dibidang Perbankan Syariah.
4. Hendra Safri, S.E., M.M selaku penguji I , Hamida, S.E., M.E., Sy selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.

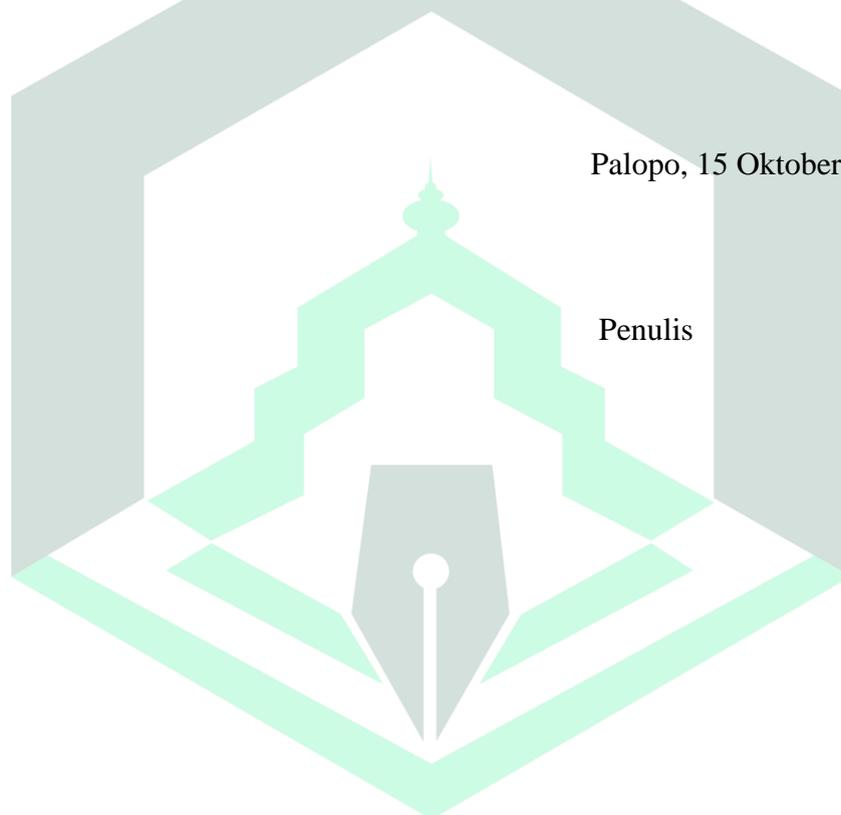
5. Dosen Pembimbing Dr, Mahadin Shaleh M.,Si. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 (khususnya kelas PBS B) yang telah banyak membantu dan bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.
9. Terima kasih kepada teman-teman terkhususnya Suriadi S serta adiknya Sikrul S,dan Rezaldi dan teman-teman pejuang skripsi Yang selalu memberikan dukungan, support dan kebersamaannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terlalu banyak insan yang berjasa dan mempunyai andil kepada penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Palopo, sehingga tidak akan termuat bila dicantumkan dalam ruang terbatas ini.

Semoga Allah SWT, membalas segala jasa kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi dan penyelesaian skripsi penulis, dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat

memberikan manfaat dalam kemajuan pendidikan khususnya perbankan syariah dan semoga usaha penulis bernilai ibadah disisi 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 bersifat 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.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Z	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	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ ...   ... آ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	A	a dan garis di atas
إ	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	I	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	U	u dan garis di atas

مَات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Tā'marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu: *tā'marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍamma*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā'marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūtah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭ fāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعِمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah*

(سيسى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

السَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> ( <i>al-zalزالah</i> )
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

#### 8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlaḥah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī raḥmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihi al-Qur'ān*

*Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī*

*Naṣr Ḥāmid Abū Zayd*

*Al-Ṭūfī*

*Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmīd Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmīd (bukan: Zaīd Naṣr Ḥāmīd Abū)

SAW. = Sallallahu ‘Alaihi Wasallam

AS = ‘Alaihi Al-Salam

QS .../...: = QS Al-Baqarah/ :



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Terdahulu Yang Relevan.....	7
B. Deskripsi Teori.....	9
C. Kerangka fikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Lokasi Peneliti dan Waktu .....	31
D. Definisi Istilah.....	31
E. Desain Penelitian .....	31
F. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data .....	32
G. Instrumen Penelitian .....	32
H. Teknik Pengumpulan Data.....	33
I. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	34
J. Tehnik Pengelolaan dan Analisis Data .....	35
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>38</b>
A. Deskripsi Data.....	58
B. Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR AYAT

Kutipan Al-Qur'an surah Al-Baqarah/2:275.....	2
Kutipan QS An-Nisa'/4:9.....	5
Kutipan Q.S.An-Nisa/4:58.....	18
Kutipan Al-Qur'an surah Al-Baqarah/2:275.....	22



## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pikir .....	28
-----------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keterangan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 4 Halaman Persetujuan Pembimbing

Lampiran 5 Surat MBTA

Lampiran 6 Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Intisari, 2021.** “*Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)*”. Skripsi Program Studi perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Mahadin Saleh, M.Si.

Jatmiko dalam Rachama Vita Oktaviana strategi ialah upaya dimana suatu lembaga akan mencapai tujuan-tujuannya sesuai dengan harapan dan resiko lingkungan eksternal yang dihadapi serta sumber yang daya dan kekuatan internal organisasi<sup>1</sup>. Rumusan masalah dengan penelitian ini yaitu bagaimana strategi bank muamalat KCP Kota Palopo dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan kualitatif

Metode deskripsi kualitatif. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Instrumen penelitian atau alat yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ialah handphone, kamera. Tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pegajian data dan penarikan kesimpulan/ Verifikasi data.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa. Strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah ( studi pada bank muamalat KCP Kota Palopo) yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu.

1. Bersosialisasi ke sekolah
2. Mengadakan seminar

**Kata Kunci :** Strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah

---

<sup>1</sup> Oktaviana, Rachman Vita, Agus suryono. And imam hanafi. “ strategi pengembangan primer koperasi studi fi primer koperasi produsen temper dan tahu indonesia (PRIMKOPITI) Bangkit usaha kota malang “ jurnal admistrasi publik universitas brawijaya malang fakultas ilmu admistrasi jurusan ilmu adminstrasi publik 1 no.2 :258

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perbankan islam didasarkan pada prinsip hukum islam, berdasarkan adanya larangan dalam agama islam untuk meminjamkan atau memugut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Kegiatan prasional ini dalam bank islam menggunakan prinsip berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip usaha patungan (*musyarakah*), jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa (*ijarah*).<sup>2</sup> Perbankan syariah tidak menggunakan sistem bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana pinjaman nasabah, kerana *riba* di haramkan oleh syariah islam. Menurut UU No. 21 tahun 2008 bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah<sup>3</sup>. Bank umum syariah adalah bank yang berdiri sendiri sesuai dengan akta penderiannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Kehadiran perbankan syariah di Indonesia di tanggapi dengan hal-hal yang beragam, ada yang setuju namun ada yang tidak setuju. Namun demikian berkat perjuangan MUI dan tokoh-tokoh Islam lainnya lahirlah bank syariah pertama yaitu Bank

---

<sup>2</sup> Veithzal Rivai, *islamic Banking*, (jakarta:PT Bumi Aksara,2010) h.29-31

<sup>3</sup> Abdul Ghofur Anshori, hukum perbankan syariah UU No. 21 tahun 2008 (Bandung :PT.Refks Aditama,2009) h, 4

Muamalat Pada Tanggal 1 November 1991. Bank Muamalat telah memberikan layanan dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang terbesar di 33 provinsi di Indonesia.<sup>4</sup>

Maka penelitian ini melihat jumlah angka nasabah yang dimiliki oleh Bank Muamalat pada tahun 2005 sampai pada tahun 2021.

“Pak Hadi Santoso selaku Relationship Manager Fuding menjelaskan bahwa di awal bank muamalat KCP kota palopo tahun 2005-2018 memiliki nasabah menabung sangat meningkat setiap tahunnya. Di tahun 2019-2021 ada penurunan 10 % karena adanya covid 19, Bank muamalat KCP kota palopo saat ini lebih mengfokuskan lagi sosialisasi kepada calon nasabah. Keseluruhan jumlah nasabah menabung di bank muamalat KCP kota palopo 21.000.00 nasabah”.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dari Pak Hadi Santoso menjelaskan bahwa di tahun 2005-2018 memiliki peningkatan jumlah nasabah menabung setiap tahunnya. Di tahun 2019-2021 ada penurunan sekitar 10 % karena adanya covid 19, untuk meningkatkan jumlah nasabah perlu adanya strategi bank muamalat KCP kota palopo mampu menarik nasabah sehingga setiap tahunnya meningkat. Dengan melakukan strategi yang tepat karena strategi merupakan hal yang terpenting sebagai langkah awal dalam memulai suatu meningkatkan jumlah nasabah dapat memilih lokasi strategi yang dapat dijangkau nasabah. Indonesia sebagai penduduk muslim terbesar seharusnya mampu mewujudkan keuangan syariah yang lebih baik lagi. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya kerja sama dari masyarakat. Namun masih banyak dari sebagian masyarakat kurang pengetahuannya tentang bank syariah karena mereka beranggapan bahwa menabung di bank syariah sama saja dengan menabung di bank konvensional. Persepsi umum ini masih menghinggapi masyarakat sehingga masih banyak

---

<sup>4</sup> Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana Pramedia Group, 2011), hlm 30

<sup>5</sup> Hadi Santoso, Bank Muamalat Cabang Kota Palopo wawancara pribadi

yang enggan untuk menjadi nasabah dan penetapan pembiayaan di bank syariah. Di dalam Al-Qur'an menjelaskan tentang riba (bunga bank) merupakan suatu yang dilarang dalam agama islam. Hal ini telah diperjelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat :275

لَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya :

*“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal didalamnya.”*(QS.Al-Baqarah :275)

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh islam, karena dengan menabung berarti seseorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam surah An-Nisa' (4): 9 yang berbunyi:

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَفْؤُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahnya :

*“dan hendaklah takut (kepada allah) orang-orang yang sekitarnya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraannya). Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.”(QS.An-Nisa’ (4):9.<sup>6</sup>*

Ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan megantisipasi masa depan, keturunan, baik secara rohani (iman/taqwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaan.sala-satu langkah perencanaan menyiapkan generasi penerus yang berkualitas, sehingga anak mampu mengaktualisasikan potensinya sebagai bekal kehidupan di masa mendatang dengan cara menabung.<sup>7</sup>

Afzalur Rahman dalam bukunya *Islamic Doctrine on banking and Insurance* berpendapat bahwa Prinsip perbankan syariah bertujuan membawa kemaslatan bagi nasabah, kerna menjanjikan keadilan yang sesuai dengan syariah dalam sisitem ekonominya.<sup>8</sup> Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank syariah sudah beroperasi di Indonesian sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. Bank syariah diatur secara formal sejak diamandemenkannya UU No. 7 tahun 1992 dengan UU No. 10 tahun 1998 di ubah dalam UU No, 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 tentang Bank

---

<sup>6</sup> Depertemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahanya. (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1991), H.192

<sup>7</sup> M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an (Jakarta: Lentera Hati, 2002) H.355

<sup>8</sup> Azalur Rahman, *Islamic Doctrine On Banking and Insurance*. (London: Muslim Trust Company, 1980), h.56

Indonesia dan terakhir diubah dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “**Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah ( Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang pembahasan diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana straregi bank muamalat KCP kota palopo dalam meningkatkan jumlah nasabah ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui strategi bank muamalat KCP kota palopo dalam meningkatkan jumlah nasabah.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan, tentang perbankan syariah khususnya meningkatkan jumlah nasabah pada perbankan syariah.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagian dari meningkatkan jumlah di bank syariah.

- b. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sala satu data acuan dalam mengembangkan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Disamping

diharapkan hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi perusahaan lain yang bergerak pada bidang yang sama dengan bidang penelitian.

- c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi nasabah



## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti akan membahas tentang Strategi Pembiayaan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Kota Palopo. Model penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Kendati demikian, dalam penelitian ini tetap membutuhkan buku-buku atau *literature* yang representatif sebagai pijakan atau rujukan dalam melakukan penelitian yang lebih jauh. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan antara lain:

1. **Abu Naim 2019** Strategi pemasaran tabungan sigun dalam upaya meningkatkan minat menabung nasabah di BMT Dinar Rahmat Insani Muamalat KCP Margasari, Tegal. melakukan strategi pemasaran guna meningkatkan jumlah nasabahnya. Strategi yang digunakan dengan cara melakukan kegiatan promosi dengan media maupun secara langsung, meliputi strategi harga, strategi promosi, strategi tempat, dan strategi produk. Strategi promosi dilakukan dengan periklanan, promosi penjualan, publisitas, karena dengan dilakukannya strategi pemasaran masyarakat akan lebih mengenal BMT DRI Muamalat Margasari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran tabungan SIGUN dalam upaya meningkatkan minat menabung masyarakat di BMT DRI Muamalat KCP Margasari Tegal. Bentuk penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh

penelitian ini melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data tersebut dianalisis untuk dapat mendeskripsikan suatu situasi atau kondisi yang bersifat fakta. Penelitian ini dilakukan di BMT DRI Muamalat Margasari, Tegal. Hasil penelitian ini yaitu, strategi pemasaran yang digunakan BMT DRI Muamalat Margasari adalah menggunakan Marketing Mix (Bauran Pemasaran) dengan lebih dominan menggunakan cara jempot bola, cara tersebut membuat nasabah menjadi nyaman dan merasa dimudahkan dalam bertransaksi.

2. **Fita Umroh 2019** Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi inovasi produk yang digunakan untuk meningkatkan minat nasabah menabung pada BPRS Bina Amanah Satria. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskripsi kualitatif. Metode pengambilan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dan hasil dari penelitian menyebutkan bahwa strategi inovasi yang digunakan dalam meningkatkan minat nasabah menabung dalam BPRS Bina Amanah Satria menggunakan empat dimensi, diantaranya adalah menciptakan sesuatu yang baru, menghasilkan ide metode alat bantu, melakukan sesuatu dengan cara baru dan mengikuti pasar.

3. **Riyanti. 2021** Strategi membangun Brand Image untuk meningkatkan minat masyarakat menabung di BSIKC Pare dimasa pandemi Covid-19. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri diponegoro. Kata kunci : Brand Image, Daya saing, Strategi Merk merupakan suatu asset tak ternilai bagi perusahaan, maka suatu perusahaan berusaha untuk mengelola merk tersebut melalui citra merek. Jika suatu citra merk

perusahaan positif maka akan mempertahankan konsumennya serta menarik minat masyarakat untuk menabung di BSIKC Pare. Karena di Indonesia mayoritas penduduknya memeluk agama islam sehingga sangat potensial untuk menjalankan bisnis jasa perbankan syariah agar lebih banyak yang menabung di bank syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan memdeskripsikan strategi membangun brand image untuk meningkatkan minat masyarakat menabung di BSIKC Pare. Metode penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada pihak pihak BSIKC Pare yang mengetahui informasi mengenai strategi membangun brand image. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Faktor pembentuk brand image yaitu: Kualitas atau mutu, Dipercaya atau diandalkan, Kegunaan atau manfaat, Harga dan Citra. Dan strategi yang dilakukan BSI dalam meningkatkan brand image adalah : Pertama, cost-leadership strategy Kedua, differentiation Ketiga, adalah focus strategy.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Pengertian strategi**

Strategi merupakan penetapan mekanisme para pemimpin tertinggi yang berfokus dalam tujuan jangka panjang suatu lembaga, disertai perencanaan suatu cara bagaimana agar tujuan tersebut dapat di capai. Dari sudut *etimologis* (asal kata), penggunaan kata strategi dalam manajemen suatu organisasi diartikan sebagai kiat, cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam

melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang terarah kepada tujuan strategi organisasi.<sup>9</sup>

## 2. Pengertian strategi Menurut Para Ahli

Jatmiko dalam Rachma Vita Oktaviana strategi ialah upaya dimana suatu lembaga akan mencapai tujuan-tujuannya sesuai dengan harapan dan resiko lingkungan eksternal yang dihadapi serta sumber daya dan kekuatan internal organisasi.<sup>10</sup>

Chandler yang dikutip oleh Mudrajad Kuncoro, "Strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang perusahaan, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan."<sup>11</sup>

Hamel dan Prahalad dalam Muhammad Syaiful strategi ialah tindakan yang bersifat meningkat dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen dimasa yang akan datang setiap lembaga khususnya jasa, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi khususnya. Oleh karena itu, setiap strategi perusahaan atau lembaga harus diarahkan bagi para pelanggan.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Din Syamsudin strategi mengandung arti lain:

<sup>9</sup> Hadari Nawawi, Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi Di Bidang Pendidikan, (Yogyakarta:Gajah Manda Universitas Press,2000),Cet Ke-1,h.147

<sup>10</sup> Oktaviana,Rachma Vita,Agus Suryono,And Imam Hanafi."Strategi Pengembangan Primer Koperasi Studi Fi Primer Koperasi Produsen Tempe Dan Tahu Indonesia (PRIMKOPIT) Bangkit Usaha Kota Malang"Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik 1 no.2 (nd):258

<sup>11</sup> Mudrajad Kuncoro, Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif ( Jakarta Erlangga,2007),hlm. 1

<sup>12</sup> Syaiful,Muhammad,Hasan Aedy,And Irmawaty Paula Tamburaka."Strategi Koperasi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota"Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan Universitas Halu Oleo Kendari 1,No.1 (2016):.99.DOI :10.33772/Jpeb.V Lil.874

- a. Rencana dan cara seksama untuk mencapai tujuan
  - b. Seni dalam mensiasi pelaksanaan rencana atau perogram mencapai tujuan.
  - c. Sebuah penyusuaian terhadap lingkungan untuk menampilkan fungsi dan peran penting dalam mencapai keberhasilan.
3. Lembaga keuangan

Lembaga keuangan syariah adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidaang keuangannya. Kegiatan usaha lembaga keuangan dapat berupa penghimpunan dana dan atau penyaluran dana.<sup>13</sup> Lembaga keuangan mempunyai peran penting dalam pelaksanaan membangun nasional. Hal ini didasarkan pada model *Harrod-Domar* penentuan besarnya dana pembangunan di indonesia, yaitu pertumbuhan ekonomi yang ditentukan oleh tingkat tabungan masyarakat. Pengumpulan dana masyarakat dalam bentuk tabungan oleh lembaga keuangan tentunya sangat dipengaruhi oleh motivasi masyarakat itu sendiri untuk menabung.<sup>14</sup>

#### 4. Pengertian Bank

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan peinsip-prinsip syariah islam,maksudnya adalah bank yang dalam oprerasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam.

Syariah di indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di indonesia adalah Bank Muamalat indonesia. Pada tahun 1999, perkembangan Bank Muamalat indonesia, Bank islam atau disebut dengan Bank Syariah, adalah bank

---

<sup>13</sup> Andri Soemitra,Bank Dan Lemnaga Keuangan Syariah,(Jakarta:Kencana,2010) h. 29

<sup>14</sup> Agus Basuki Dkk,Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengusaha Kecil Menegah Untuk menabung(Studi kasus:BNi Cabang Clanju,Jawa Barat),.Jurnal MPI Vol. Hlm 2

yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bang islam atau biasa disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional pada produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur;an dan Hadist Nabi Saw.<sup>15</sup>

Pendirian bank syariah mandiri (BSM) menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah di indonesia dapat berkembang sebaliknya, bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian bank syariah mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.<sup>16</sup> Lembaga keuangan bank sangat penting perannya dalam membangun ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan bank mempunyai fungsi yang sangat mendukung terhadap pembangunan ekonomi suatu negara.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 Tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah” badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama

---

<sup>15</sup> Muhammad, manajemen dana bank syariah, PT raja grafindo persada, jakarta, 2014, .2

<sup>16</sup> Ismail, Perbankan Syariah ,PT.Fajar Interpretama Mandiri, Jakarta, 2011.H.31

adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dan dengan cara membeli dari masyarakat yang luas.

#### 5. Fungsi-fungsi Bank

- a. Lembaga kepercayaan masyarakat dalam kaitannya sebagai lembaga penghimpun dana menyalur dana.
- b. Pelaksana kebijakan moneter.
- c. Unsur pengguna sistem pembayaran yang efisien dan aman.
- d. Lembaga yang ikut mendorong pertumbuhan dan pemerataan pendapatan.

#### 6. Prinsip Bank

- a. Likuiditas adalah prinsip dimana bank harus dapat memenuhi kewajibannya.
- b. Solvabilitas kemampuan untuk memenuhi kewajiban keuangan apabila perusahaan tersebut likuiditasi. Bank yang solvable adalah bank yang mampu menjamin seluruh hutangnya.
- c. Rentabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.

#### 7. Fungsi Bank

Secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank sebagai berikut:

- a. *Agent of Trust*

Kepercayaan merupakan suatu dasar utama kegiatan perbankan baik dalam hal menghimpun dana maupun penyetor dana. Dalam hal ini masyarakat akan menitipkan dananya di bank apabila dilandasi unsur kepercayaan. Pihak bank juga akan menetapkan dan menyalurkan danannya kepada debitur atau masyarakat, jika dilandasi dengan unsur kepercayaan.

*b. Agent of Development*

Tugas bank sebagai pemghimpun dana penyalur dana sangat diperlakukan untuk kelancaran-kelancaran kegiatan ekonomi disektor rill. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan juga komsumsi barang dan jasa, mengigat semua kegiatan investasi, distribusi, dan komsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Dimana kegiatan tersbeut merupakan kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

*c. Agent of sevice*

Disamping kegiatan pemghimpun dana dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran-penawaran atas jasa-jasa perbankan yang lain pada masyarakat. Jasa-jasa yang diberikan bank erat kaitanya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank diantaranya adalah jasa pengeriman uang, jasa penetapan barang berharaga,jasa pemberian jaminan bank, jasa penyelesaian penagihan.

## 8. Jenis-Jenis Akad Syariah

a. Akad Wadiah

Akad wadiah adalah perjanjian penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpadan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang

menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu. Akad wadiah menurut undang-undang perbankan syariah adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan dan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan serta keutuhan barang atau uang.

#### b. Akad Mudharabah

Akad mudharabah adalah perjanjian pembiayaan/ penanaman dana dari pemilik dana (*shohibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharabah*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisba yang telah disepakati sebelumnya. Menurut undang-undang perbankan syariah, yang dimaksud dengan akad Mudharabah dalam menghimpun dana adalah akad kerja sama antara pihak pertama (*malik shohibul maal, atau nasabah*) sebagai pemilik dana dan pihak kedua ('amil, mudharabah, atau bank syariah) yang bertindak sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan sesuai dengan kesepakatan .

#### c. Akad Musyarakah

Akad musyarakah adalah perjanjian pembiayaan penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan/ atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal masing-masing. Akad musyarakah menurut ketentuan undang-undang perbankan syariah adalah akad kerja sama di antara dua pihak atau lebih untuk

suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian sesuai dengan porsi yang masing-masing.

d. Akad Murabahah

Akad murabahah adalah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Akad *murabahah* menurut undang-undang perbankan syariah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarkan dengan harga lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

e. Akad Salam

Akad salam adalah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Akad *salam* menurut undang-undang perbankan syariah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang disepakati.

f. Akad Istishna

Akad *istishna* adalah akad perjanjian pembiayaan berupa jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Akad *istishna* menurut undang-undang perbankan syariah adalah akad pembiayaan

barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli (*mustahni*) dan penjual atau pembuat (*shani*)

g. Akad ijarah

Akad ijarah adalah perjanjian berupa transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan/ atau jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan menyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan. Akad *ijarah* menurut undang-undang perbankan syariah adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa di ikuti dengan pemindahan pemilikan barang itu sendiri.

9. Produk- Produk bank Syariah

a. Menghimpun dana

1) Titipan Wadiah

Kata wadi'ah berasal dari kata wada'a yang berarti meniggalkan atau meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara atau dijaga. Pengertian wadia'ah selanjutnya adalah akad penitipan barang atau jasa antara pihak yang mempunyai barang atau uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang atau uang tersebut. Pengertian wadia'ah, menurut ascaraya adalah akad penitipan jaga jaga barang/ uang antara pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang/uang tersebut. Landasan syariah Al wadi'ah terdapat dalam QS.An-Nisa'58

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

Terjemahnya :

“Sesungguhnya Allah swt menyuruh kamu menyampaikan amanat (titipan) kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apa bila menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-sebaiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat.” (Q.S. An-nisa:58)<sup>17</sup>

## 2) Investasi (Mudharabahah)

Mudharabah berasal dari kata dharb berarti memukul atau berjalan.

Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha.

## 10. Bagi Hasil

- a) Al-Musyarakah (joint venture), konsep ini diterapkan pada model partnership atau joint venture. Keuntungan yang diraih akan dibagi dalam rasio yang disepakati sementara kerugian akan dibagi berdasarkan rasio ekuitas yang dimiliki masing-masing pihak. Perbedaan mendasar dengan mudharabah ialah dalam konsep ini ada campur tangan pengelola manajemennya sedangkan mudharabah tidak ada campur tangan.
- b) Almudharabah, adalah perjanjian antara penyedia modal dengan pengusaha. Setiap keuntungan yang diraih akan dibagi menurut rasio tertentu yang disepakati. Resiko kerugian ditanggung penuh oleh pihak bank kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelola, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalagunaan.

<sup>17</sup> Departemen Agama RI, Al-Qura'an dan terjemahnya, (Surabaya: Mahkota, 1971), 128.

- c) Al-Muzara'ah adalah bank memberikan pembiayaan bagi nasabah yang bergerak dalam bidang pertanian/perkebunan atas dasar bagi hasil dari hasil panen.
- d) Al-Musaqah adalah bentuk lebih yang sederhana dari muzara'ah. Dimana nasabah bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan, dan sebagai imbalanya nasabah berhak atas nisbah tertentu dari hasil panen.<sup>18</sup>

#### 11. Keunggulan Bank Syariah

Bank syariah memiliki kelebihan dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya, yang termasuk sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga menghemat uang di Bank Syariah lebih aman dan lebih aman, memiliki Mesin Anjungan Tunai Mandiri Otomatis. (ATM) yang tersebar di setiap wilayah. Ini memudahkan pelanggan untuk melakukan jenis transaksi tertentu, sehingga pelanggan tidak harus selalu mengunjungi kantor cabang atau kantor pusat bank syariah.<sup>19</sup>

#### 12. Nasabah

Nasabah (*bank customer*) adalah sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank tertentu. Atau nasabah bank (*bank customer*) adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Dr.H.Muammar Arafah Yusmad,Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Ke Praktek, (Yogyakarta :CV BUDI UTAMA h.2

<sup>19</sup> Ranti Wiliasih, 'Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung. Di Bank Syariah, BPRS, dan KPPS', Jurnal Nisbah, 3.2 (2017), 442-16

<sup>20</sup> Abdillah Mundur and Nur Muhammad Zamron, 'Pengaruh Syariah Marketing Terhadap Motivasi Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Bmt Masalah Capem Sukarejo Kabupaten Pasuran', Jurna Malia, 8.1 (2016)

### 13. Menabung

Menabung adalah aktivitas seseorang menyimpan uangnya di bank atau ditempat yang lainnya. Selain dikaitkan dengan menyimpan uang, menabung juga dapat dikatakan sebagai sarana untuk menyisihkan uang dari hasil pemasukan. Menyisihkan uang ini bertujuan dengan motif ekonomi yaitu berjaga-jaga dan juga tak kalah pentingnya adalah untuk menghemat.<sup>21</sup>

### 14. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah yang tercantum dalam standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization For Islamic Financial Institution*), yaitu sebagai berikut :

- a) Manajer Investasi
- b) Investor
- c) Jasa Pelayanan
- d) Pelaksana Kegiatan Sosial

**Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah**

No	Perbedaan	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Sasaran Investasi	Melakukan investasi yang halal dan haran, atau yang paling tidak subhat	Melakukan investasi yang halal-halal saja
2	Prinsip yang dipakai	Memakai system bunga (interest)	Memakai prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa menyewa

<sup>21</sup> 1bid

3	Orientasi	Semata-mata berorientasi pada keuntungan ( <i>profit oriented</i> )	<i>Profit and falah oriented</i>
4	Hubungan nasabah dengan bank	Hubungan yang bersifat kreditur-debitur	Hubungan bersifat kemitraan
5	Keberadaan lembaga pengawasan	Terdiri dari dewan komisaris untuk PT dan pengawasan untuk koperasi	Disamping dewan Komisaris atau Badan pengawasan, dalam struktur organisasi bank syariah juga dijumpai Dewan pengawasan Syariah (DPS)

Perbedaan yang menonjol antara bank syariah dan bank konvensional adalah riba. Oleh karena itu larangan riba ini terdapat dalam surah Al-Baqarah ayat / (2) = 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya :

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) ;dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal didalamnya (QS.Al-Baqarah:275)<sup>22</sup>

Maksudnya dari ayat diatas adalah orang yang mengambil riba tidak tentram jiwanya seperti orang kemasukan syaitan. Riba yang sudah diambil (dipungut) sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan. Maka dari itu mengapa islam benar-benar melarang riba.

#### 15. Pengertian Bank Menurut Para Ahli

##### a) G.M. Verry Stuart,

*Bank is a compony who satisfied other people by giving a credit with money they accept as a gamble to the other, eventough they sholud supply the new money.* (Bank adalah badan usaha yang meujudkan memuskan keperluan orang

<sup>22</sup> Al-Qur'an dan Terjemahannya, Kementrian Agama Republik Indonesia, (Diponegoro: Cv Penerbit Diponegoro 2010),

lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam).

b) B.N. Ajuha,

Bank adalah tempat menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunkaan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk dapat menguntungkan masyarakat;

c) Malayu S.P.Hasibuan,

Bank umum adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpulan dana dan penyaluran kredit, pelaksana lalu lintas pembayaran. Stabilisator moneter, serta dinamistor pertumbuhan ekonomi.

#### 16. Pengertian Bank Menurut Undang-Undang

Pengertian bank dapat dilihat berdasarkan Undang-Undang perbankan nasional yang berlaku dari waktu ke waktu sejak pembentukannya hingga saat ini. Pengertian bank berdasarkan keberlakuan Undang-Undang Perbankan adalah:

a. UURI No. 14 Tahun tentang Pokok-Pokok Perbankan.Pasal 1 a:

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

b. UURI No. 7 Tahun 1992 Tentang perbankan, Pasal 1 angka 1 :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

c. UURI No. Tahun 1998 Tentang perbankan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang perbankan, Pasal 1 angka 2

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

#### 17. Kelembagaan Setelah Undang-Undang Perbankan Syariah Tahun 2008.

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang disahkan pada tanggal 16 juli 2008 menjadi momentum yang monumental bagi industri perbankan syariah Indonesia. Undang-undang yang tersedia bagi industri pada dasarnya sudah diupayakan bersamaan dengan pengesahan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Namun baru tahun 2008 Undang-Undang perbankan syariah dapat ditinjau oleh dewan perwakilan rakyat (DPR) setelah Undang-Undang syariah lainnya disahkan, yaitu Undang-Undang No. 19 tahun 2008 tentang surat berharga syariah negara (SBSN) pada tanggal 7 mei 2008.

#### 18. Aspek Kelembagaan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang perbankan syariah secara jelas menyebutkan ekistensi tiga jenis bank syariah yang beroperasi diIndonesia, yaitu Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS. Namun begitu Undang-Undang perbankan syariah sudah menagarahkan sebuah kebijakan kelembagaan perbankan syariah, dimana UUS pada masa mendatang harus berubah (berkembang) menjadi BUS. Ketentuan ini tentu saja berpengaruh positif pada industri karena akan mendorong pemiliknya untuk seirus mengembangkan perbankan syariah khususnya yang masih berbentuk UUS.

Undang-Undang perbankan syariah ini juga menegaskan fungsi dari bank syariah, yaitu selain melakukan fungsi penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, juga melakukan fungsi sosial dalam bentuk.

- a. Lembaga baitul maal yang menerima dana zakat, infak, sedekah, hibah, dan lainnya untuk disalurkan ke organisasi pengelola zakat, dan.
- b. Lembaga keuangan syariah penerima wakaf uang yang menerima wakaf uang dan menyalurkannya ke pengelola (*nazhir*)

#### 19. Landasan Hukum

Pada dasarnya, pendirian BPR Syariah mempunyai tujuan yang utama. Yang pertama yaitu menghindari riba, dan yang kedua yaitu mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam perbankan khususnya bank perkreditan rakyat dan tujuan kemaslatan.

Di dalam Al-Qur'an beberapa ayat yang menyinggung tentang pelarangan riba, di antaranya QS Ar-Rum (30):39, QS. Al-Baqarah (2):275, QS. Al-Baqarah (4):130, QS. An-Nisa (4) :146, QS. Al-Baqarah (2):276, dan QS. Al-Baqarah (2):278.

#### 20. Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas jasa keuangan (OJK) merupakan lembaga pengawasan jasa keuangan yang dibentuk melakukan pengawasan terhadap bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya yang meliputi asuransi, dan pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lainnya yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Lembaga ini bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada diluar

pemerintah dan kewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan Dan Dewan Perwakilan Rakyat. Dalam melaksanakan tugasnya, lembaga ini (*supervisory board*) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan bank Indonesia sebagai bank sentra yang akan diatur dalam Undang-Undang pembentukan lembaga pengawasan dimaksud. Keberadaan lembaga ini pertama kali disebutkan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang bank Indonesia pasal 34 ayat 1 dan 2 terakhir pendirinyan diamanahkan oleh Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang bank Indonesia menjadi Undang-Undang.<sup>23</sup>

#### 21. Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 mengenai perbankan dalam pasal 1 ayat 16 nasabah merupakan pihak yang menggunakan (memakai) jasa bank.<sup>24</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, jenis-jenis nasabah terdiri dari 2 (dua) yaitu: a) Nasabah penyimpanan, merupakan nasabah yang memasukan dananya dibank dalam bentuk simpanan berlandaskan kesepakatan bank dan nasabah yang bersangkutan. b) Nasabah debitur, merupakan nasabah yang menerima fasilitas pinjaman atau pembiayaan berlandaskan dasar syariah atau dipersamakan dengan itu berlandaskan kesepakatan bank dan nasabah yang bersangkutan.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Darsono-Ali Sakti-Ascarya Dkk. Perbankan Syariah Di Indonesia (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persad, 2017) hl 83

<sup>24</sup> Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 16

<sup>25</sup> Kusumaningtyas, Rinda Hesti, And Elsy Rahajeng. "Presepsi Nasabah Akan Layanan ATM Dan E-Banking Dengan Metode TAM." Jurnal Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2017):91. DOI:10.15408/SIJSI.Vi0i2.7765

Pengertian nasabah menurut para ahli di antaranya Tjiptono dalam Tri Yulianto mengemukakan bahwa pengertian nasabah ternyata mengalami perkembangan, seperti dari persepsi kuno (tradisional) menjadi persepsi moderen. Dalam persepsi kuno, konsumen atau nasabah merupakan individu yang membeli dan memanfaatkan produk atau jasa perusahaan. Dalam konsep moderen, yang disebut nasabah merupakan individu yang membeli atau memakai produk atau jasa perusahaan.<sup>26</sup>

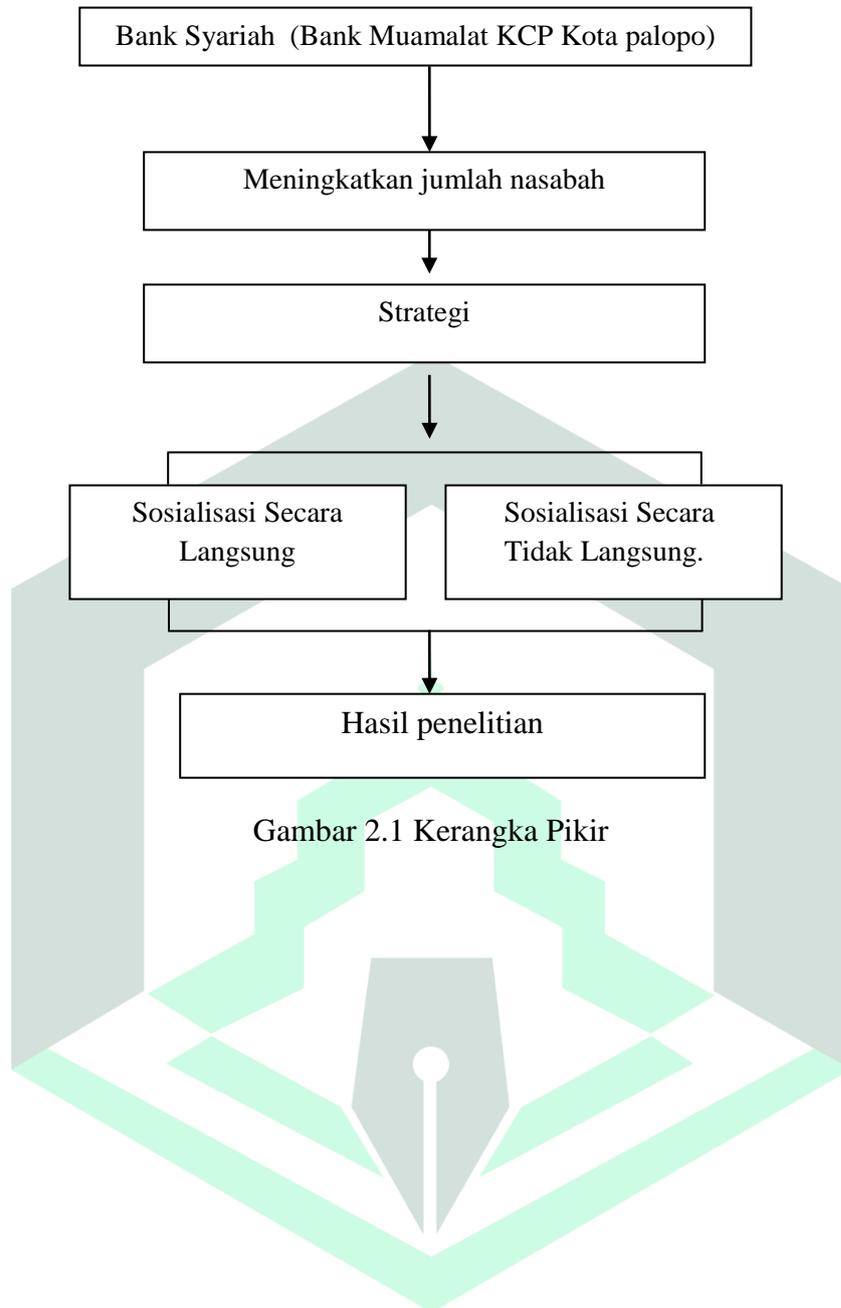
### C. Kerangka Fikir

Kerangka berfikir merupakan sebuah model berupa gambaran atau konsep yang di dalamnya menjelaskan suatu hubungan variabel satu dan variabel lainnya. Kerangka berfikir juga berbentuk bagan atau skema yang menceritakan tentang langkah-langkah penelitian dari objek penelitian tersebut.

Menurut Uma Sekara, *Business Research*, 1992 dalam (Sugiyono, 2010) di dalam bukunya menyatakan bahwa, kerangka berfikir ini adalah suatu model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan itu dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi yakni sebagai masalah yang penting. Untuk itu langkah ini menjadi sedikit gambaran untuk memberikan konseptual bagi penelitian ini agar mendapat sedikit solusi atas permasalahan tersebut. Adapun kerangka berfikir pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

---

<sup>26</sup> Yulianto, Tri "Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah." Skripsi Universitas Muhammadiyah Sukarta, (2105).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### **BAB III**

#### **METODEN PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis penelitian**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menitikberatkan pada prinsip-prinsip umum yang fundamental bagi perwujudan entitas simptomatik dalam kehidupan sosial manusia. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah kemanusiaan berdasarkan kompilasi gambaran yang kompleks dan komprehensif dari pandangan informan secara rinci dan dilakukan di tengah-tengah lingkungan alam.

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dan lagi, data kualitatif lebih condong dapat membimbing kita untuk memperoleh penemuan yang tak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru, data tersebut membantu para peneliti untuk melangkah lebih maju dari praduga dan kerangka kerja awal.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> U1lber Silalahi, Metode Penelitian Sosial, (Bandung:Alfabet, 2012), 284

## 1. Pendekatan penelitian

Perspektif yang dipakai dalam memahami fenomena pada objek, digunakan beberapa pendekatan. Pendekatan yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Pendekatan *yuridis*, yaitu menganalisa dengan melihat kepada ketentuan yang berlaku, kemudian dikaitkan dengan permasalahan yang dipaparkan.
- b. Pendekatan *Sosiologis*, yaitu untuk menyelidiki apakah konsep yang diterapkan itu sesuai dengan kondisi objek masyarakat atau alternatif lain kearah perubahan masyarakat.
- c. Pendekatan *Empiris*, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan yang sesuai dengan sifat hukum nyata atau sesuai dengan kenyataan yang hidup dalam masyarakat.

## 2. Jenis penelitian

Penelitian tugas akhir ini menggunakan penelitian kualitatif yang merupakan sesuatu pendekatan dan dapat disebut sebagai pendekatan investigasi sebab biasanya dalam pengambilan data penelitian biasanya melakukannya dengan secara langsung bertatap muka atau berinteraksi kepada orang-orang yang bersangkutan ditempat penelitian tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah ( studi pada bank muamalat KCP kota palopo).

### **B. Fokus Penelitian**

Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan fokus penelitian yaitu untuk mengetahui strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada bank muamalat KCP kota palopo)

## **Lokasi Penelit dan Waktu**

### a. Lokasi Peneliti

Bank Muamalat Jl.Andi Djemma Kota Palopo

### b. Waktu Peneliti

13 September -18 Oktober 2021

## **C. Defenisi Istilah**

Skripsi ini berjudul “strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah ( studi bank muamalat KCP kota palopo)” agar dapat lebih memahami pengkajian mengenai judul diatas, maka penulis mengemukakan beberapa definisi yang dianggap penting sebagai berikut :

### 1. Strategi

Strategi adalah upaya dimana suatu lembaga akan mencapai tujuan-tujuannya sesuai dengan harapan dan resiko lingkunganya eksternal yang dihadapi serta sumber daya dan kekuatan internal organisasi<sup>28</sup>

### 2. Meningkatkan jumlah nasabah

Meningkatkan jumlah nasabah merupakan pencapaian target suatu lembaga untuk memenuhi tujuan tersebut.

## **D. Desain Penelitian**

Metode kualitatif adalah suatu proses dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Membuat suatu gambaran kompleks, menyusun kata-kata, laporan terinci dari responden dan melakukan studi yang alami. Metode kualitatif merupakan

---

<sup>28</sup> Hadari Nawaai,Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi Di Bidang Pendidikan,(Yogyakarta:Gaja Mandah Universitas Press,2000),Cet Ke 1,H 147

prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **E. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian subyek dimana datanya dapat diperoleh dalam penelitian ini, penelitian menggali data dari dua sumber yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dilokasi peneliti atau obyek yang diteliti. Ada pun data primer yang diperoleh dari peneliti ini yaitu melalui wawancara langsung dengan pihak Bank Syariah.
2. Data skunder adalah data yang diperoleh dari laporan yang dikeluarkan oleh pihak Bank Syariah. Dalam peneliti ini juga menggunakan buku-buku dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengambil data baik itu data berupa foto, sketsa dan lain-lain. Pada penelitian ini instrumen penelitian ini sangat diperlukan sebab peneliti akan mengambil data dalam bentuk gambar atau foto untuk dijadikan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan. Adapun alat-alat yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Handphone

Alat ini sangat diperlukan peneliti sebab peneliti langsung mendapatkan informan dalam penelitian. Alat ini digunakan untuk perekaman dengan persetujuan sumber data atau informan yang bersangkutan. Selain merekam

peneliti juga melakukan pencatatan sebagai alat bantu dalam menggambarkan situasi yang sebenarnya dilokasi penelitian.

## 2. Kamera

Kamera ini digunakan untuk mengambil gambar dilokasi penelitian yang akan membantu peneliti agar informan jadi lebih akurat.

## G. Tehnik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung pada lokasi penelitian, yang berkenaan dengan hal-hal yang ada relevansinya dengan penelitian, sarana dan prasarana, deskriptif wilayah penelitian Bank syariah di Kota Palopo.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan bertemunya dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik-topik tertentu.<sup>29</sup> Dimana peneliti memperoleh keterangan atau data dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan sambil bertatap muka dan saling menjawab dengan pihak bank tersebut, sehingga dapat mengetahui dengan secara langsung gambaran strategi yang digunakan bank tersebut.<sup>30</sup> Tahap dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan topik yang akan dibahas demi pencapaian tujuan.
- b. Menentukan siapa yang akan diwawancara.
- c. Menyusun pertanyaan.
- d. Melaksanakan wawancara.

---

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D, (Bandung: Alfabeta, 2013)

<sup>30</sup> Nasution, Metode Research, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 113

- e. Mentranskrip hasil wawancara.
  - f. Menyusun hasil wawancara.
3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai tehnik yang digunakan dimana melakukan pencatatan terhadap dokumen-dokumen tertulis yang terdapat pada BSI berhubungan dengan materi penelitian bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang.

#### **H. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Agar data bisa dipertanggung jawabkan keabsahannya digunakan pengecekan data melalui:

1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah mencari kedalaman. Untuk itu diadakan pengamatan yang teliti secara berkesinambungan sampai muncul perilaku yang diharapkan.

2. Triangulasi

Sesuatu yang dilihat data yang diteliti untuk pengecekan dan perbandingan. Trigulasi dilakukan dengan sumber dan metode. Trigulasi yang dilakukan ialah membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara dengan sala satu karyawan bank muamalat KCP kota palopo.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Nusa Putra, Research dan Develoment. Dalam Penelitian Pengembang: suatu Pengantar, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada,2011),191-191.

## **I. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data**

### 1. Teknik pengolahan Data

Setelah data yang diperlukan sudah dikumpulkan, selanjutnya penelitian akan melakukan pengolahan data melalui langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. *Editing*

*Editing* yaitu pemeriksaan kembali data atau informasi yang berupa benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan catatan lainnya. Cara cermat dari segi kesulitan, kelengkapan dan keseragaman dengan permasalahan.

#### b. *Organizing*

*Organizing* yaitu pengaturan dan penyusunan data yang diperoleh sedemikian rupa sehingga menghasilkan bahan untuk menyusun laporan skripsi dengan baik.

#### c. *Analizing*

*Analizing* yang memberikan analisis sebagai sumber dasar pemakaian suatu kesimpulan hasil peneliti.

## **J. Teknik analisis data**

Setelah memperoleh data-data serta informasi yang diperlukan dari lapangan maka tahap selanjutnya yaitu tahap analisis. Analisis data merupakan proses menentukan serta menyusun secara sistematis data yang dihasilkan oleh hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, serta mengelompokkan data kedalam kategori, menjabar kedalam unit-unit, mengadakan sintesis, mengurutkan kedalam pola, dan menentukan hal yang lebih perlu untuk dipahami sehingga

dapat diambil kesimpulan agar mudah dipahami. Metode analisis data yang dipakai oleh penulis merupakan analisis deskriptif kualitatif adalah metode analisis yang biasanya menggunakan kata-kata untuk menjelaskan fenomena maupun data yang dihasilkan.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini pengumpulan data yang diterapkan dilapangan memakai prosedur yang dianggap memiliki keteria sebagai suatu *riset* yang memegang nilai keilmiahan.

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Peneliti menarik kesimpulan dan verifikasi makna dari komponen-komponen data yang disajikan dengan mencermati pol-pola keteraturan, penjelasan, konfigurasi dan hubungan sebab akibat. Dalam melakukan penarikan kesimpulan

---

<sup>32</sup> Suharjo Drajat. *Metodologi Penelitian dan Penulisan Laporan Ilmiah*. (Yogyakarta: UUI Press, 2003).

dan verifikasi dilakukan peninjauan terhadap penyajian data dan catatan dilapangan.<sup>33</sup>



---

<sup>33</sup> Sugiono Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung:Alfabeta,2014) h.1

## **BAB IV**

### **DESKRIPTIF DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **a. Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintah tempat penyimpanan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan pengkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Tidak jauh berbeda dengan rumusan tersebut, menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Berkaitan dengan pengertian bank, pasal 1 butir 2 Undang-Undang bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>34</sup>

Terdapat dua jenis bank yang beroperasi di Indonesia yaitu bank konvensional, bank yang melakukan usaha berdasarkan prinsip bunga dan bank syariah, bank yang melakukan usaha berdasarkan prinsip bunga dan bank syariah,

---

<sup>34</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Jakarta :Kencana,2008),7-8

bank yang melakukan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil. Keberadaan bank konvensional di Indonesia jauh lebih lama dibandingkan dengan bank syariah yang pertama kali berdirinya di tahun 1992 dan kemudian disusul dengan munculnya bank umum syariah dan unit usaha syariah lainnya. Kemudian itu, bank syariah harus mampu mengatur strategis yang lebih baik dalam mengelola dana yang dimilikinya agar dapat bersaing dengan bank konvensional dan tetap terus dipercaya masyarakat.<sup>35</sup>

Bank Syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah bank Mauamlat. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah di Indonesia, maka pada 1999 jumlahnya bertambah menjadi tiga unit. Dan tahun-tahun mendatang, jumlah bank syariah ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah ada, maupun dengan dibukanya *islamic window* di bank-bank konvensional.<sup>36</sup> Perkembangan perbankan syariah ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 terhadap UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-Undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>37</sup> Persamaan mendasar dari bank syariah dan bank konvensional adalah sama-sama merupakan lembaga intermediasi keuangan.

---

<sup>35</sup> Zahra Rosa Amalia, Perbandingan Tingkat Efisiensi, 2.

<sup>36</sup> Adiwarmanto Karim, Bank Islam "Analisis Fiqih Dan Keuangan" (Jakarta: IIT Indonesia, 2003), 29.

<sup>37</sup> Muhammad Syarif Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 26

Syafe'i Antoni menjelaskan bahwa pada sisi teknis bank syariah dan konvensional memiliki beberapa persamaan, yakni dalam teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum yang digunakan dalam pembiayaan sebagainya.<sup>38</sup> Sedangkan Veithzal Rivai dan Avriyan Arifin, menyatakan bahwa bank syariah dan bank konvensional merupakan organisasi yang sama-sama bertujuan mencari keuntungan, hanya saja bank syariah melarang adanya riba atau aktivitas bisnis yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.<sup>39</sup>

## **2. Profil Kota Palopo**

### **a. Sejarah Kota Palopo**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 1986, Kota Palopo adalah kota administratif (Kotip) yang dimana merupakan Ibu Kota Kabupaten Luwu. Tanggal 2 Juli 2002, merupakan salah satu tonggak sejarah perjuangan pembangunan Kota Palopo, dengan di tanda tangannya prasasti pengakuan atas daerah otonom Kota Palopo oleh Bapak Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Selatan, yang akhirnya menjadi sebuah Daerah Otonom, dengan bentuk dan model pemerintahan serta letak wilayah geografis tersendiri, berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Diawal terbentuknya sebagai daerah otonom, Kota Palopo hanya memiliki 4 Wilayah Kecamatan yang meliputi 19 Kelurahan dan 9 Desa. Namun seiring dengan perkembangan dinamika Kota Palopo dalam

<sup>38</sup> Muhammad Syafe'i Antonio, Bank Syariah, 6.

<sup>39</sup> Vithzal Rivai Dan Arviyan Arifin, Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 32.

segala bidang sehingga untuk mendekatkan pelayanan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, maka pada tahun 2006 wilayah kecamatan di Kota Palopo kemudian dimekarkan menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan.<sup>40</sup>

Kota Palopo pada saat pertama kali terbentuk, dinakhodai oleh Bapak Drs. H.P.A. Tenriadjeng, Msi, yang di beri amanah sebagai penjabat Walikota (Caretaker) kala itu, mengawali pembangunan Kota Palopo selama kurun waktu satu tahun, hingga kemudian dipilih sebagai Walikota defenitif oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palopo untuk memimpin Kota Palopo Periode 2003-2008, yang sekaligus mencatatkan dirinya selaku Walikota pertama di Kota Palopo.

Kota Palopo awalnya terdiri atas 4 Kecamatan dan 20 Kelurahan. Berdasarkan Perda Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005, Kota ini dipecah menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan.

#### b. Letak Geografis

Kota Palopo yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002 menetapkan Kabupaten Kota Mamas dan Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak pada  $02^{\circ}53'15''$  -  $03^{\circ}04'08''$  LS dan  $120^{\circ}03'10''$  -  $120^{\circ}14'34''$  BT.

Kota Palopo, daerah otonom kedua dari belakang dari empat daerah otonom di Tanah Luvu. Secara geografis Kota Palopo terletak sekitar 375 km dari Kota Makassar di sebelah utara dengan posisi 120 derajat 03 sampai 120 derajat 17,3 BT dan dari 2 derajat 53,13 sampai 3 derajat 4 LS pada ketinggian 0 sampai 300

<sup>40</sup> BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019

meter di atas permukaan laut. Di atas permukaan laut. Kota Palopo di sisi timur membentang dari utara ke selatan dan merupakan daerah datar atau pantai yang mencakup sekitar 30% dari total luas, sedangkan kota-kota lain di barat bergunung-gunung dan berbukit, memanjang dari utara ke Sitan dengan ketinggian maksimum. . 1000 meter di atas permukaan laut.

Kota Palopo sebagai daerah otonom hasil pemekaran dari Kabupaten Luwu, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Berbatasan dengan Walenrang di sebelah utara, Kabupaten Luwu.
- 2) Sisi timur berbatasan dengan Teluk Bone
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Bosso Kabupaten Luwu.
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Tondon Nanggal Kabupaten Tana Toraja.

c. Penduduk

Jumlah penduduk Kota Palopo pada akhir tahun 2018 adalah 176.907 orang, dipilah menurut jenis kelamin: 85.967 laki-laki dan 90.940 perempuan, yaitu rasio jenis kelamin adalah 94,53, angka ini menunjukkan bahwa untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 94-95 laki-laki. Dengan pertumbuhan penduduk sebesar 2,97 persen dari tahun 2011 hingga 2018. Dengan luas wilayah 247,52 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk di Kota Palopo adalah 715 jiwa per kilometer persegi. Wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah wilayah Wara dengan 3332 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di wilayah Mungkajang yaitu 147 jiwa per kilometer persegi.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019

### 3. Sejarah Bank Muamalat KCP Kota Palopo

Ide kongrit pendidikan Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya” Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam Musyawara Nasional (MUNAS) ke IV MUI dihotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai ketua umum MUI untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu kelompok kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk tim kecil” Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga” yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M.Amin Aziz.

Hal paling utama dilakukan oleh Tim MUI ini disamping melakukan pendekatan-pemdekatan dan konsultasi dengan pihak-pihak terkait adalah menyelenggarakan perkembangan calon starf melalui *management devloement program* (MPD di Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI) Jakarta yang dibuka pada tanggal 29 Maret 1991 oleh Menteri Muda Keuangan dan menyakinkan beberapa pengusaha muslim untuk jadi pemegang saham pendiri. Untuk membantu kelancaran tugas-tugas MUI ini di bentuklah Tim Hukum Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) yang dibawah Ketua Drs.Kernaen perwaatmadja, MPA. Tim ini bertugas untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek hukum Bank Islam.

PT Bank Maumalat Indonesia Tbk (“ Bank Muamlat Indonesia ”) melalui perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1

November 1991 atau 24 Rabi'us Tsni 1412 H. Lahinya Bank Muamalat Indonesia dilatar belakangi oleh berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam dalam menjalankan oprasionalnya. Didirikan pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia mulai beroperasi pada Tgl 1 tahun 1992 yang dilakukan oleh cendikiawan muslim dan pengusaha serta masyarakat luas.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2013, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUR) dengan hak memesan Efek dahulu (HMETD) sebagai 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta Industry Perbankan Syariah.

Sayap dengan terus menerus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh indonesia. Pada Tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di kuala lumpur Malaysia dan menjadi bank pertama di indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memilih 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malasyia. Oprasional bank juga di dukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Elektrinic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebanding pada logo bank untuk semakin meningkatkan kesadaran terhadap gambar sebagai bank syariah islam modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapai serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa indentitas anaknya dalam memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015 Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi cerita yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan startegi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesai akan terus melanjutkan visi menjadi “ The Best Islamic and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence.”<sup>42</sup> Perkembangan Bank Muamalat KCP Kota Palopo.

Bank muamalat yang berada dikota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank Muamalat cabang makassar. Sebelum mendirikan bank muamalat di kota palopo jauh sebelumnya oleh pihak bank muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota palopo ini layak untuk didirikan bank muamalat cabang pembantu.

Setelah dibangunnya bank muamalat cabang Palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari

---

<sup>42</sup> Bank Muamalat Indonesia, ”Sejarah Bank Muamalat”, 20 Mei 2020 <http://www.bankmuamalat.co.id>

bank muamalat yang ada di Makassar.<sup>43</sup> Dan pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Bank Muamalat yang ada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu di kota Makassar dan di kota palopo. Kota palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian bank muamalat. Bank Muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, dalam menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai lembaga intermedias (penyaluran) dari nasabah pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran bank muamalat cabang palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya di palopo. Bank Muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak paling penting dalam pengembangan ekonomi Islam.

Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang palopo adalah sebagai Lembaga dakwa dan sebagai Lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat kota palopo sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kualitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan.

---

<sup>43</sup> Marlia, Selaku Customer Service, Pegawai Bank Muamalat, Observasi (13 September 2021)

Bank muamalat cabang palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslimin saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah bank muamalat. Kerna islam sebagai agama rahmatan lil'alamin yaitu membawa rahmat bagi seluruh alam.<sup>44</sup>

Untuk mengetahui letak geografis bank muamalat cabang palopo penulis menguraikannya walaupun tidak secara mendetail, dilihat dari letak geografis bank muamalat cabang palopo terletak di Jl. Jendral Sudirman bank muamalat ini mudah di jangkau kerna akses ke bank muamalat cabang palopo ini mudah dengan jasa angkutan umum seperti ojek dan becak dan angkutan umum lainnya dan dapat membantu masyarakat untuk sampai kebank muamalat cabang palopo, kondisi bank muamalat cabang palopo ini hasil dari observasi dan pengamatan bahwa bank muamalat cabang palopo ini berada dilokasi yang strategis.

#### **4. Tujuan Berdiri Bank Muamalat**

1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat indonesia sehingga berkurang kesengajaan sosial ekonomi dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional antara lain melalui:

- a) Meningkatkan kualitas dan kuanitas kegiatan usaha
- b) Meningkatkan kesempatan kerja
- c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak

2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan yang selama ini masih cukup banyak

---

<sup>44</sup> Marlia, Pegawai Bank Muamalat, Obserwasi (13 September 2021)

masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.

3) Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga memajukan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terkecil.

4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, perilaku bisnis meningkatkan kualitas hidup mereka.

## **5. Visi Dan Misi Bank Muamalat**

### 1) Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank terbaik Indonesia dengan estensi yang diakui di tingkat regional.

### 2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia Islam dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Bank Muamalat Indonesia :Visi Dan Misi Bank Muamalat “,20 Mei 2020  
<http://www.bankmuamalat.co.id>

## 6. Logo Dan Makna Dari Logo Bank Muamalat Cabang Kota Palopo

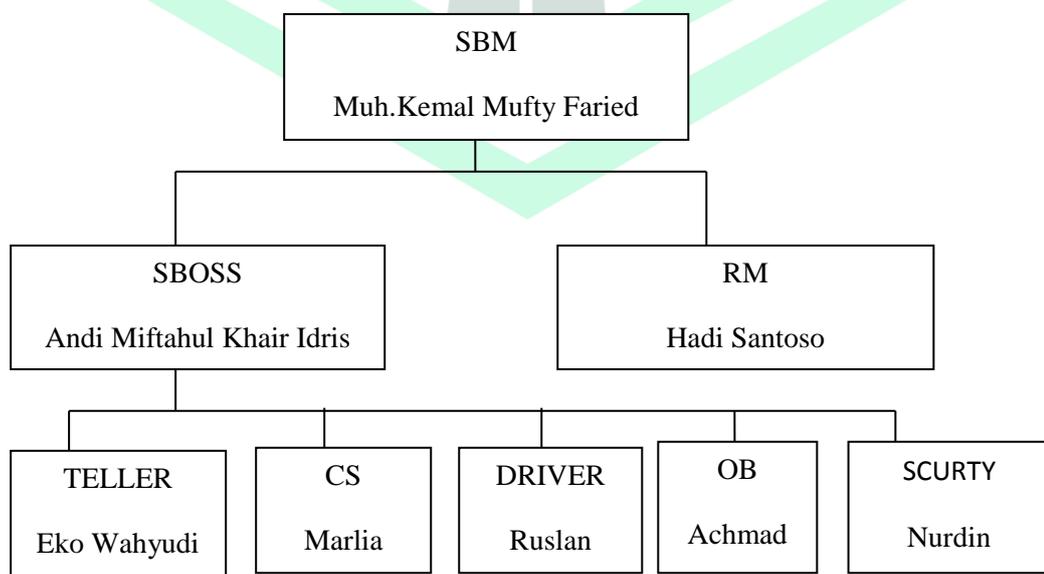


Mengenai logo yang digunakan oleh bank muamalat,ada beberapa makna yang terkandung didalamnya,diantaranya adalah.

- 1) Terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu Daal, Yaa', Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis didalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai yang luhur.
- 2) Adapun makna dibalik lambang air yang digunakan oleh bank mumalat memiliki air kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank.

## 7. Struktur Organisasi Bank Muamalat

**Gambar 2. Strukrut Organisasi Bank Muamalat**



## 8. Produk- produk Bank Muamalat

Perkembangan yang terjadi pada setiap bank juga dipengaruhi oleh produk. Nasabah cenderung memilih produk sesuai keinginan dan yang mempunyai keunggulan tertentu. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap bank memiliki produk yang hampir keseluruhan tidak berbeda. Meskipun terlihat sama namun ada yang membedakan seperti proses transaksinya. Berikut produk-produk bank muamalat sebagai berikut:

### 1. Tabungan iB Haji

Tabungan iB Haji adalah tabungan dengan akad *wadi'ah* yang ditunjukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim indonesia baik anak-anak maupun dewasa. Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan dan tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang telah disetorkan nasabah ke bank karena Dewan Perbankan Syariah di Bank Muamalat Indonesia melarang itu.

Syarat pembukaan rekening:

- a) Untuk orang dewasa
  - 1) Foto kopi KTP/SIM
  - 2) NPWP
- b) Untuk anak-anak
  - 1) Identitas orang tua (KTP dan NPWP)
  - 2) Akte kelahiran atau kartu keluarga

## Persyaratan dokumen untuk pendaftaran porsi haji

- 1) Asli KTP sesuai domisili dan mengikuti ketentuan KTP-e atau bukti indentitas lainnya yang sah.
- 2) Asli kartu keluarga
- 3) Asli akte kelahiran atau kutipan akte nikah atau ijazah
- 4) Buku tabungan
- 5) Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar (untuk bank)
- 6) Pas foto untuk kantor KEMENAG sesuai indentitas maksimal 5 hari kerja setelah dapat nomor validasi dari bank.

### 2. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja merchant lokal dan luar negeri. Tabungan ini menggunakan akad wadiah. Nikmati berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang prabayar, bayar tagihan listrik, kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS ( zakat, infaq, sedekah) dengan tabungan iB Mumalat melalui mobile banking dan internet banking.

- 1) WNI: KTP / SIM/ Paspor yang masih berlaku dan NPWP atau surat pernyataan
- 2) WNA: KITAS/KIMS/Papir/Surat Referensi
- 3) Mengisi formulir pembukaan rekening dan tax registration untuk WN

### 3. Tabungan iB Valas

Tabungan iB Valas merupakan tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan singapore Dollar(SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan Ib Hijrah Valas ini bebas biaya administrasi untuk tabungan muamalat USD dengan saldo rata-rata >US\$1000, beban biaya penutupan rekening, beban biaya transferan antara rekening bank muamalat di seluruh jaringan kantor bank muamalat, bisa berinteraksi di jaringan cabang devisa bank muamalat di seluruh Indonesia dan bisa berinteraksi di jaringan kantor bank muamalat di Malaysia dan Batam. Produk ini diperuntukan untuk perorangan usia 18 tahun ke atas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

Syarat pembukaan rekening:

- 1) Setoran awal minimum: USD 100/SGD 100
- 2) Untuk perorangan:
  - a) WNI:KTP/SIM/Paspor dan NPWP yang masih berlaku/surat pernyataan
  - b) WNA:KIMS/KITAS/Paspor/Surat referensi
  - c) Mengisi formulir pembukaan rekening dan tax registration untuk WNA
- 3) Untuk institusi
  - a) NPWP institusi yang masih berlaku
  - b) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada)
  - c) Izin-izin usaha : SIUP, TDKP, SKD, SITU dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku data-data pengurus perusahaan.

#### 4. Tabunganku

Tabunganku merupakan produk simpanan yang diprakarsai pemerintah dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya menabung dan meyejahterakan nasabah. Ada beberapa bank yang turut adil dalam program ini, sala satunya bank muamalat. Tabunganku menawarkan persyaratan yang mudah dan ringan. Bebas biaya administrasi. Membantu mengedukasi nasabah mengenai betapa pentingnya menumbuhkan sikap rajin menabung, khususnya untuk nasabah yang baru mulai belajar menabung dan akan mendapatkan bonus yang menguntungkan atas dana yang kamu simpan.

Syarat pembukaan rekening:

- a. Tabungan perorangan dengan prinsip titipan (wadhah).
- b. Memiliki bukti indentitas sebagai warga negara indonesia
- c. Tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status 'dan/atau'
- d. Satu orang hanyah memiliki 1 (satu) rekening di bank muamalat untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian.
- e. Melengkapi dokumen sebagai berikut:
  - a) Aplikasi pembukaan rekening tabungan
  - b) Kartu identitas yang berlaku (KTP/SIM/Paspor)
  - c) NPWP atau surat pernyataan terkait kepemilikan NPWP
  - d) Kartu pelajar atau surat keterangan dari sekolah yang telah berkerja sama dengan bank sekolah

e) Indentitas orang tua atau wali

Ketentuan lainnya:

- 1) Rekening pasif/dorman (tidak melakukan transaksi selama 6 bulan atau 180 hari berturut turut ) dikenakan biaya sebesar Rp 2.000 per bulan.
- 2) Biaya penutupan atas permintaan nasabah sebesar Rp 20.000
- 3) Transaksi di *counter* (penarikan tunai dan pemindahan pembukuan) dapat dilakukan seluruh kantor cabang bank muamalat.

#### 5. Tabungan iB prima

Tabungan adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan fasilitas shar-e debit gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biay waktu transfer, fasilitas khusus berupa bebas biaya airport lounge untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Syarat pembekuan rekening:

- 1) Mengisi formulir pembekuan rekening
- 2) Melampirkan foto kopi, kartu indentitas diri.
  - a) WNI:KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan NPWP/Surat pernyataan
  - b) WNA:KITAS/KIMS/Paspor/Surat referensi
- 3) Melampirkan NPWP/Surat Pernyataan terkait WNI atau WNA

#### 6. Tabungan iB Prima berhadiah

Tabungan iB Hijrah berhadiah adalah produk tabungan berhadiah langsung tanpa di undi dengan hadiah yang dapat dipilih sendiri oleh nasabah. Hadiah

diberikan di awal periode menabung dengan nilai yang disesuaikan dengan jumlah penempatan dana dan jangka waktu menabung.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Dana segar dengan minimal penempatan Rp.25 juta (kelipatan 5 juta)
- 2) Jangka waktu pengendapan dana mulai dari 3-60 bulan
- 3) Jika nasabah menutup rekening sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya penggantian hadiah
- 4) Warna hadiah tergantung persediaan
- 5) Daftar hadiah dapat berubah sewaktu waktu sesuai dengan ketentuan bank muamalat.

#### 7. Tabungan iB Simpanan Pelajar

Tabungan simpanan belajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini .

Syarat pembukaan rekening:

- 1) Tabungan perorangan dengan akad mudharabah
- 2) Pembekuan Rekening Tabungan iB Simple dapat dilakukan dengan:
  - a) Perjanjian kerjasama antara sekolah dengan bank
  - b) Seorang nasabah hanya dapat memiliki maksimal 1 (satu) rekening tabungan iB Simple di satu bank yang sama
  - c) Memiliki bukti identitas sebagai warga negara indonesia
  - d) Melengkapi dokumen sebagai berikut:
  - e) KTP/SIMP/PASPOR orang tua

- f) NPWP orang tua atau surat pernyataan
- g) Kartu keluarga dan akte kelahiran.<sup>46</sup>

## **2. Hasil penelitian**

### **a. Strategi bank muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dimana peneliti akan memaparkan hasil penelitian mengenai Strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui narasi yang dibahas. Adapun hasilnya itu didapatkan secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di lokasi penelitian yaitu di Bank Muamalat KCP Kota Palopo.

Strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu perusahaan dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi menggambarkan tentang tindakan-tindakan yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu dan meraih keunggulan bersaing (kompetitif). Menggunakan Strategi sehingga terbentuk dalam meningkatkan jumlah nasabah karena merupakan hal pokok yang harus dilakukan pada setiap perbankan karena suatu strategi merupakan sebuah tolak ukur bagi perbankan. Berhasil atau tidaknya dilihat dari suatu strategi yang bagus sehingga terbentuk jumlah nasabah dalam menabung. Nasabah merupakan dorongan kuat dalam mewujudkan suatu keinginan dan tujuan menjadi harapan.

Strategi yang diterapkan pada bank muamalat KCP Kota Palopo menggunakan beberapa strategi yang disesuaikan dengan kebutuhan. Strategi sosialisasi secara langsung dan sosialisasi secara tidak langsung, strategi produk,

---

<sup>46</sup> Bank Muamalat Indonesia, "produk-produk bank muamalat ", 20 mei 2020  
<http://www.bankmuamalat.co.id>

strategi promosi. Selain itu penggunaan strategi yang lebih efektif dan mudah untuk dipahami sehingga tidak untuk mempersulit pihak bank syariah.

Penelitian yang sudah dilakukan penulis dengan pihak *Relationship Manager Funding* (RM) Bank Muamalat Kota Palopo pada hari senin tanggal 11 Oktober 2021, hasil wawancara didapatkan dari beberapa pertanyaan berikut ini:

“Menurut pak hadi santoso selaku *Relationship Manager Funding* (RM) Bank Muamalat Kota Palopo mengatakan bahwa pada strategi yang digunakan dalam sosialisasi yaitu ada empat sosialisasi secara langsung dan sosialisasi secara tidak langsung, strategi promosi, strategi produk. Kami dari Bank Muamalat sering menggunakan strategi itu dalam mengembangkan sosialisasi di nasabah oleh kerna itu dengan cara tersebut akan lebih cepat tersampaikan di nasabah dalam menggunakan sosialisasi”

Pak Hadi Santoso menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan strategi yang paling efektif yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah, dimana sosialisasi tersebut terbagi atas empat yaitu sebagai berikut.

#### 1) Strategi sosialisasi secara langsung

Sosialisasi secara langsung merupakan sosialisasi yang dilakukan dengan tahap secara *face to face* tanpa menggunakan media atau perantara komunikasi. Fungsi dari sosialisasi dapat digunakan untuk individu dan juga kelompok agar mencapai tujuan yang diinginkan. Manfaat dari sosialisasi sangat banyak salah satunya yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk mengajak calon nasabah untuk menabung di bank tersebut yaitu dengan cara mendatangi sekolah-sekolah atau rumah yang ditargetkan. Kemudian memberi tau langsung kepada calon nasabah program kegiatan menabung. Hal ini dikarenakan calon nasabah yang belum mengerti tentang kegiatan menabung pada bank syariah.

#### 2) Strategi sosialisasi secara tidak langsung

Sosialisasi ini adalah melakukan komunikasi menggunakan alat atau prantara seperti penyebaran bersur-brosur kepada calon nasabah, event, melalui media cetak, dan melalui media sosial, mengadakan seminar dan melalui alat/prantara komunikasi tersebut nasabah dapat mengenal pembiayaan yang ada dibank.<sup>47</sup>

### 3) Strategi promosi (*Promotion*)

Merupakan kegiatan penting untuk memperkenalkan produk kepada nasabah. Strategi promosi dapat melakukan melalui media masa, media sosial maupun media cetak. Islam memberikan kebebasan bagi umatnya untuk melakukan segala macam promosi asal sesuai dengan syariah Islam. Strategi promosi yang dilakukan oleh bank muamalat KCP kota palopo diantaranya, adalah secara door to door , dari mulut kemulut, webset maupun media sosial. Dalam melakukan promosi, bank muamalat KCP kota palopo menerapkan prinsip kejujuran dalam memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan detail produk yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan prinsip Islam, dimana dalam kegiatan promosi Islam sangat menekankan untuk selalu bersikap jujur dan menghindari unsur penipuan dengan memberikan informasi palsu kepada nasabah.

### 4) Strategi produk

Produk yang ditawarkan bank muamalat KCP kota palopo kepada nasabah tabungan iB haji, tabungan iB hijrah, tabungan iB valas, tabunganku, tabungan iB prima, tabungan iB prima berhadiah, tabungan iB simpanan pelajar. Jumlah

---

<sup>47</sup> Hadi Santoso, selaku *relation manager fuding* (RM). Pegawai bank muamalat, (13 September 2021)

nasabah yang menggunakan produk tabungan dari tabungan ke tahun selalu meningkat, dari tahun 2016 berjumlah 8.523 sedangkan ditahun 2021 berjumlah 9.641 nasabah.



## B. Pembahasan

Bank syariah muncul pada tahun 90 an, sejak di didirikannya bank muamalat sebagai satu-satunya bank syariah pada waktu itu, Strategi yang dilakukan oleh pihak bank saat ini bagaimana bisa memberikan pelayanan sekaligus mengadakan sosialisasi di daerah yang jangkauan sulit di jangkau agar dapat tumbuh dan berkembang seperti pada visi Bank Syariah Indonesia saat ini. Nasabah pada bank syariah tahun ke tahun mulai menunjukkan perkembangan yang signifikan di lihat dari adanya mekanisme penyatuan antara Bank Unit Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, Ini salah satu peluang yang dapat menjadi strategi baru dan produk baru sehingga ke depan bank syariah dapat lebih maju. Dengan adanya sikap dan tindakan nasabah untuk beralih ke bank syariah menjadi suatu sikap yang sangat penting dalam mengembangkan bank syariah tersebut. Sebagai lembaga yang berdasarkan prinsip syariah, bank muamalat KCP kota palopo harus terus berupaya untuk menyediakan produk/jasa memberikan layanan dengan sebaik-baiknya dengan prinsip syariah Islam. Perkembangan peningkatan jumlah nasabah tidak terlepas dari strategi-strategi yang dilakukan bank muamalat KCP kota palopo. Menurut Chandler yang dikutip oleh Mudrajat Kuncoro, "Strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang perusahaan, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan"<sup>48</sup>. Untuk mendukung proses peningkatan jumlah nasabah pada bank maumalat KCP kota palopo ada beberapa hal yang perlu dilakukan dilapangan menurut Pak Hadi Santoso dilihat dari segi promosi,

Bank Muamalat KCP kota menggunakan strategi dengan menyebar brosur, website, dan menggunakan sistem jemput bola oleh badan yang dinamakan *Relationship Manajer Fuding* (RM) dan yang memasarkan produk maupun jasa kepada nasabah atau calon nasabah, dengan mendatangi lembaga-lembaga, sekolah-sekolah, maupun doo to door. Strategi ini lebih efektif kerna dapat langsung bertatap muka dengan nasabah atau calon nasabah, sehingga bisa dengan mudah menjelaskan tentang produk bank kepada nasabah secara rinci dan detail. Dari strategi tersebut pihak bank dapat memperoleh informasi langsung dari nasabah kelemahan-kelemahan produk bank.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai strategi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Kota Palopo dalam meningkatkan jumlah nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa:

Bank Muamalat KCP Kota Palopo dalam melakukan strategi tidak terlepas dari 4 strategi terdiri dari strategi sosialisasi secara langsung, strategi sosialisasi secara tidak langsung, strategi promosi, strategi produk. Bank Muamalat menggunakan strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan metode promosi yang paling dominan. Alat promosi melalui media cetak berwsur, website dan *personal selling*. Metode *personal selling* yang paling efektif dalam menjalankan produk-produk Bank Muamalat KCP Kota Palopo kerna langsung bertatap muka dengan nasabah sehingga mempermudah nasabah untuk memahami dan mengerti.

## **B. Saran**

Pihak bank syariah perlu memberikan sosialisasi kepada nasabah yang masih belum mengetahui tentang Bank Syariah, Sosialisasi ini dapat di lakukan dengan mengadakan seminar baik itu online ataupun offline sehingga nasabah mudah memahami bank syariah dan bisa mengaplikasikan. Sosialisasi juga dapat di lakukan dengan promosi melalui media-media seperti media elektronik, media cetak bahkan media social yang akhir-akhir ini memberikan suatu alternatif bagi pihak bank syariah dalam mengsosialisasikan produk-produknya agar nasabah tahu informasi tentang bank syariah yang lebih gencar dan meluas agar menyetuh semua lapisan nasabah . Dengan cara seperti ini bank syariah akan mendapatkan nasabah, Setidaknya memberikan suatu pengetahuan serta kepercayaan yang akan menjadi sebuah dorongan bagi nasabah untuk bertransaksi dibank syariah. Adapun solusi yang di berikan penulis pada penelitian ini yaitu untuk membentuk sikap nasabah perlu dilakukan dari pihak bank syariah dalam menambahkan pendirian unit atau cabang baru bank syariah di pedesaan agar nasabah lebih mudah mengakses pelayanan bank tersebut. Serta ikut kerja sama dalam instansi lain dalam membantu promosi pada bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Basuki Dkk, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengusaha Kecil Menengah Untuk Menabung (Studi Kasus:BNi Cabang Clanju, Jawa Barat),. Jurnal MPI Vol. h. 2
- Agus Basuki Dkk,Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengusaha Kecil Menengah Untuk Menabung(Studi Kasus:BNi Cabang Clanju,Jawa Barat),. Jurnal MPI Vol. h. 2
- Andri Soemitra, Bank Dan Lemnaga Keuangan Syariah, (Jakarta:Kencana,2010) h. 29
- Azalur Rahman, Islamic Doctrineon Banking And Insurance. (London:Muslim Trust Company, 1980), h..56
- Darsono-Ali Sakti-Ascarya Dkk. Perbankan Syariah Di Indonesia (Jakrta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017) h. 83
- Darsono-Ali Sakti-Ascarya Dkk. Perbankan Syariah Di Indonesia (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persad,2017) h .l 83
- Depertemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya (Bandung, CV Penerbit Diponegoro, 2014) h .527
- Depertemen Agama RI, AL-Qur'an Dan Terjemahnya (Bandung, CV Penerbit Diponegoro, 2014), h.49
- Diki Wahyudi Dkk, "Persepsi Keinginan Menabung Masyarakat Dengan Adanya Program Untung Beliung Britama Oleh Bank BRI Di Kabupaten Jember "Artikel Ilmiah Mahasiswa 2015,h. 1
- Dr.H Muammar Arafat Yusmad,S.H.,MH. Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek ( Yogyakarta Cv Budi Utama).
- Dr.H. Muammar Arafah Yusmad, Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek, (Yokyakarta :CV BUDI UTAMA H.2
- Fathuttohmi, Pengaruh Mata Kuliah Kewirausahaan Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Menjadi Young Entrepeneur, Skripsi, (Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2016).H .21
- Irham Fahmi, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi, (Bandung:Alfabeta, 2014) H.21
- Ismail, Perbankan Syariah, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2011.h.31

- Kasmir, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Cet, 11 ;Jakarta :Rajawali Pers, 2001)
- Kasmir, Bank Dan Lembaga Lainnya,h.25
- Lbid,h.. 310
- M. Burhan Bungin, Metode Penelitian Kualitatif.Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Kontemporer, (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2001)h. 122
- M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an (Jakarta:Lentera Hati, 2002) h.355
- Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek , (Cek, 1 :Jakarta; Gema Insani, 2001), h..160.
- Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, h.2
- Santy Andryani, Minat Kerja Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agoindustri FPTK UPI, (Jurnal, Universitas Pendidikan Indonesia),h .8
- Teguh Mefi Arko Dan Agus Widarko."Pengaruh Motivasi Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Tlogomas Malang", Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, h. 523
- Depertemen Agama RI,Al-Qur'an Dan Terjemahnya. (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1991),h.192
- Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik, (Jakarta:Gema Snsani Press, 2001), Cet Ke,h.153
- Rizal Dkk,"Analisis Motovasi Ekstrinstik Petani Dalam Menabung Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Ukui Kec.Ukui Kab Kelalawan, "Jurnal Ilmiah Pertanian Vol. 13 No. 1.,Agustus 2006, h. 15
- Sugiyono,Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif D Sugiono Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung:Alfabeta,2014) H.1an R Dan D,(Bandung:Alfabeta,2013)

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1:

**KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hadi Santoso

Jabatan : *Relationsip maneger fuding* (RM)

Alamat : Palopo

Menerapkan Bahwa:

Nama : Intisari

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Bena-benar telah mengadakan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul “**Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)**” pada tanggal 13 September 2021 s/d 18 Oktober di Bank Muamalat KCP Kota Palopo.

Demikian keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,15 Oktober 2021

Narasumber,  
Hadi Santoso

Lampiran 2:

**Proses Wawancara Bersama Pegawai Bank Muamalat KCP Kota Palopo**



### Lampiran 3

#### NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp        :-

Hal         :Skripsi

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DI-

Tempat

Setelah melakukan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Yang ditulis oleh :

Nama         :Intisari

NIM            :17 0402 0054

Fakultas        :Ekonomi dan Bisnis Islam

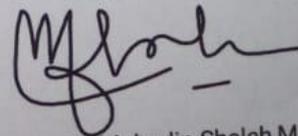
Perogram Studi :Perbankan Syariah

Judul        :Strategi Pembiayaan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Minat Menabung di Masyarakat Kota Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak di ajukan untuk diseminarkan .

Dengan persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing



Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.  
19561217 198303 1 011

## Lampiran 4

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

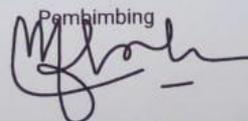
Setelah menelaah dengan skripsi berjudul:

*Strategi Pembiayaan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Kota Palopo*

Yang ditulis oleh :  
Nama : Intisari  
NIM : 17 0402 0054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perogram Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat – syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar proposal

Dengan persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing  


Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.  
19561217 198303 1 011

## Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Biti Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076  
Email: febi@iainpalopo.ac.id; website: https://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 dengan kurang/baik/lancar dan menulis Al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar.

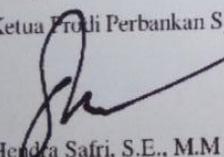
Nama : Intisari  
Nim : 17 0402 0054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

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

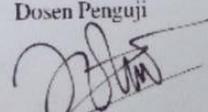
Palopo, 15 November 2021

Mengetahui:

Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
Hendra Safri, S.E., M.M

Dosen Penguji

  
Jumarni, ST., M.E.Sy.

\*coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa



### Riwayat Hidup

**Intisari**, lahir di To'baki 30 Oktober 1996. Penulis merupakan anak takhir dari pasangan seorang Alm. Ayah yang bernama Pokong dan ibu Minni. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Bogar Non Blok Kel. Salekoe Kec.Wara Timur. Pendidikan dasar penulis di nyatakan lulus pada tahun 2009 di SDN 052 Teppo, kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat sekolah menengah. SMPN 4 Baebunta di nyatakan lulus tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Palopo. Setelah di nyatakan lulus di tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan penerbangan Tadika Puri makassar. Di nyatakan lulus tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di IAIN Palopo mengambil jurusan program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan dengan judul skripsi "*Strategi bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada bank muamalat KCP kota palopo*". Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dengan gelar Sarjana Ekonomi (SE), Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Amin. Demikianlah riwayat hidup penulis.

Contact person penulis

Intisari01\_mhs17@iainpalopo.ac.id