

**PERAN PRODUK BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU BELOPA**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

YAYU
16 0402 0067

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PERAN PRODUK BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU BELOPA**

Skripsi

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



YAYU

16 0402 0067

IAIN PALOPO

Pembimbing:

- 1. Dr. Fasiha, M.El.**
- 2. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nam : Yuyu
Nim : 16 0402 0067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasikan dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan saya ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 2021

Yang membuat pernyataan



Yayu
NIM 16 0402 0067

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Peran Produk Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabanag Pembantu yang di tulis oleh Yayu dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0067, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 24 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 19 Rabiul Akhir 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 26 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Ilham, S.Ag., M.A. | Penguji I | (.....) |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji II | (.....) |
| 4. Dr. Fasifa, M.EI. | Pembimbing I | (.....) |
| 5. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

Rektor IAIN Palopo
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP.19610208 199403 2 001

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

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabanag Pembantu Belopa”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah SAW. Keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam rangka penyelesaian skripsi ini, penulis membuat judul skripsi yaitu “Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa.” Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana.

Dalam penulisan tentunya tidak lepas dari berbagai bantuan semua pihak, terkhusus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta, Ayahanda Nasruddin dan Ibunda Suriani yang telah

melahirkan dan membesarkan, mendidik, menasehati, serta senantiasa mendoakan apa yang dicita-citakan dapat tercapai dan berhasil dan kesuksesan bagi putrinya. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moral maupun materi. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam lindungan kasih sayang Allah SWT. *Aamiin*.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, 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, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, SE., M.Si., AK., CA. dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama 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, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta para Dosen, asisten dosen dan Staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. Ketua prodi Ekonomi Syariah dan sekaligus selaku pembimbing I yang selalu memberikan jalan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini, penulis yakin dibalik sisi tegas beliau tersimpan tujuan yang mulia.
5. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc. Selaku pembimbing II, beliau tak pernah lelah dan selalu sabar membimbing penulis, selalu meluangkan waktunya disamping tugas-tugas beliau lainnya, penulis sangat bangga kepada beliau atas amanahnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
6. Seluruh dosen IAIN Palopo yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis, semoga amal beliau-beliau merupakan bagian dari ilmu yang bermanfaat yang tidak terputus amalnya sampai akhirat.
7. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Hamka, selaku pimpinan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta semua karyawan di bank BNI Syariah Belopa.

9. Kepada masyarakat yang menjadi nasabah bank BNI Syariah kantor cabang pembantu Belopa khususnya nasabah yang menjadi informan penelitian yang telah bersedia bekerja sama serta membantu penulis dalam meneliti.
10. Tercinta adik-adik saya, Devi dan Marha, terimah kasih doa dan dukungannya, karena kalianlah penulis merasakan semangat menjalani kehidupan ini.
11. Teman-teman seperjuangan jadi anak kos Wafiq, terutama teman-temanku (Kak Halija, Laili, Mila, Hajerah) suka duka dilalui bersama akan menjadi sebuah kenangan indah untuk cerita anak cucu kita kelak.
12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (terkhusus kelas Perbankan syariah F), yang selama ini membantu dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini, Terutama sahabat-sahabatku Fajar, Sri Wahyuni, Vhiky Ariani, Suci Ramadani, Tenri Ewang Masdar, Sri Risnayanti, Wilda Majid, Wlidayanti. Dan masih banyak rekan-rekan lainnya yang tidak sempat penulis sebut satu persatu yang telah bersedia berjuang sama-sama, banyak hal yang kita lalui bersama-bersama yang akan menjadi salah satu kenangan tak terlupakan terutama dalam penyusunan skripsi ini, kita saling menyemangati, saling mendukung serta saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimah kasih sebesar-besarnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang, dan penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Akhir kata semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Amin.

Palopo,

2021

Penulis



IAIN PALOPO

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	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

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>ḍammah</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 ya'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
 هَوَّلَ : *haul*

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
ا... ا... ي	<i>fathah dan alif atau ya'</i>	ā	a dan garis di atas
ي	<i>kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *m t*
 رَمَى : *r m*
 قِيلَ : *q la*
 يَمُوتُ : *yam*

4. T marb tah

Transliterasi untuk *t ' marb tah* ada dua, yaitu *t ' marb tah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *t ' marb tah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *t ' marb tah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan

kedua kata itu terpisah, maka *t' marb tah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudah al-atf l
الْمَدِينَةُ الْقَائِمَةُ	: al-mad nah al-f dilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

5. Syaddah (*Tasyd d*)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: rabban
نَجِّينَا	: najjain
الْحَقِّقِ	: al-haqq
نُعِمْ	: nu'ima
عَدُوِّ	: 'aduwwun

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (َ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung

yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبَيْتُ	: <i>al-bil du</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	: <i>ta'mur na</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
سَيِّئٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi 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 di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba' n al-Naw w

Ris lah fi Ri' yah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jal lah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *D null hi*

adapun *'marb tah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jal lah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum firahmatillah*

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, tempat, 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 m Muhammadun ill ras l
Inna awwala baitin wudi'a linn si lallaz bi Bakkata mub rakan
Syahru Ramad n al-laz unzila f hi al-Qur n
Nas r al-D n al-T s
Nasr H mid Ab Zayd
Al-T f
Al-Maslahah f al-Tasyr ' al-Isl m

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

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

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR HADIS	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Deskripsi Teori	10
1. Pengertian Bank Syariah	11
2. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia	12
3. Dasar Hukum Bank Syariah	13
4. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	17
5. Produk Perbankan Syariah	21
6. Kepuasan Nasabah.....	29
C. Kerangka Pikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	33
C. Definisi Istilah	34
D. Desain Penelitian	35
E. Data dan Sumber Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38

I. Teknik Analisis Data	39
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	42
A. Deskripsi Data	42
B. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS An-Nisaa'/4: 160-161.....	13
---	----



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadis riwayat Imam Muslim tentang larangan riba	14
---	----



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Informan Penelitian	55
--	----



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Kartu Kontrol

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Meneliti

Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing Ujian Munaqasyah

Lampiran 7 Persetujuan Pembimbing Ujian Munaqasyah

Lampiran 8 Nota Dinas Penguji

Lampiran 9 Persetujuan Penguji

Lampiran 10 Nota Dinas Tim Verifikasi

Lampiran 11 Turnitin

Lampiran 12 Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Yayu, 2021. “*Peran Produk Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah KCP Belopa*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Fasiha dan Nur Ariani Aqidah.

Skripsi ini membahas tentang Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa. Adapun pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa (2) Mengapa nasabah lebih memilih produk di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan metode ini peneliti berusaha mengumpulkan data di lapangan, menyusun, serta menganalisis data. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui studi lapangan (*Field research*), dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun teknik analisis data melalui proses yakni: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Produk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa sangat berperan penting bagi kepuasan nasabah, karena produk-produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, yakni produk Tabungan, Mikro 2, Mikro 3, dan Griya, dan nasabah telah mendapatkan kepuasan. Alasan nasabah memilih produk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa yaitu terhindar dari riba, keinginan untuk berhijrah, biaya yang murah serta kemudahan dalam bertransaksi dan produk yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: Produk, Kepuasan Nasabah, BNI Syariah

IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga *intermediasi* yang menerima simpanan dana nasabah kelebihan dan menyalurkan kepada nasabah yang kekurangan dana. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas.¹

Mata dunia kini mulai terbuka, disadari atau tidak agama Islam mempunyai penataan kehidupan yang universal. Fenomena pembelian, penjualan, simpanan, pinjaman dan umumnya seluruh kegiatan perekonomian sudah diawali oleh peradaban Islam. Dalam perkembangannya pembahasan perekonomian kekinian menjadi lebih kompleks, salah satu fenomena yang terjadi adalah bahasa tentang perbankan kontroversinya tentang haramnya bunga bank. Dalam Islam telah diterapkan nilai-nilai yang membatasi tolak ukur pengembangan perekonomian umat secara tegas dan jelas, agar aktivitas ekonomi umat selaras dengan nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung didalam Al-quran dan hadits nabi.²

¹Vinna Sri Yuniarti, "*Perilaku Nasabah*": *Teori dan Praktek*", (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 234.

²Dita Putri Aggraeni Srikandi Kumadji, "*Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol, 37 N. 1 Agustus 2016. <https://media.neliti.com/media/publications/87178-ID-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-kepuasan.pdf>

Dewasa ini perkembangan ekonomi telah memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan industry perbankan syariah ditandai dengan berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabahnya, kondisi seperti ini membuat adanya persaingan yang semakin ketat. Sehingga menjadi kewajiban perbankan untuk mendapatkan keunggulan bersaing dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Pelaku bisnis wajib memperhatikan pentingnya kepuasan nasabah yakni memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata paran nasabah. Kepuasan tersebut akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan.

Di eraglobalisasi ini, masyarakat sudah lebih selektif dalam memilih bank mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, bank dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam hal produknya dan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan atau bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang tepat, kualitas

produk yang layak dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.³

Produk berkualitas memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan antara prestasi produk tersebut dengan harapan. Selain produk, penentu nilai tambah bagi nasabah adalah meliputi jumlah nilai bagi nasabah (nilai pelayanan, nilai personil, nilai citra) dan jumlah biaya nasabah (biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, biaya pikiran). Setiap nasabah selalu ingin mendapatkan suatu nilai tertinggi, dibatasi oleh biaya pencarian, pengetahuan yang terbatas, mobilitas dan penghasilannya. Nasabah membentuk suatu harapan nilai dan kemudian bertindak atas dasar harapan nilai itu. Setelah itu nasabah akan mengetahui apakah penawaran benar-benar memenuhi harapan nilainya. Hal ini akan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Tak terkecuali pada bank BNI Syariah Kcp Belopa, produk yang ditawarkannya yaitu produk tabungan diantaranya: Tabungan Ib Hasanah, Tabungan Ib Prima Hasanah, Tabungan IB Baitullah Hasanah, Tabungan IB terpenas Hasanah, deposito ib Hasanah, Tabungan ib Tunas Hasanah. Produk Mikro 2 iB Hasanah, dan produk Mikro 3 iB Hasanah, dan produk Griya iB Hasanah. Setiap produk-produk tersebut mempunyai fasilitas yang berbeda satu dengan yang lainnya.

³Intan Kamila, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kwaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug” (Jakarta; UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 6

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas. Kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap apa yang dirasakan apakah sudah sesuai dengan harapan mereka terhadap produk atau harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menjadi alat untuk menentukan informasi yang tepat, dan merasakan serta langsung berhubungan apa yang dilihat dirasakan kemudian memberikan nilai secara tidak langsung dan tersimpan dan lubuk hatinya yang paling dalam.⁴

Saat ini lembaga keuangan di Indonesia sedang berlomba-lomba menciptakan produk syariah, tetapi tidak semua produk dari lembaga keuangan dapat diterima oleh masyarakat. Sampai saat ini masyarakat di Indonesia masih mempercayai pilihannya kepada produk-produk di bank konvensional, sehingga masih perlu membutuhkan penanganan yang lebih terhadap produk-produk bank syariah agar mampu memberikan sesuatu yang lebih bernilai bagi masyarakat Indonesia. Saat ini tingkat persaingan dilembaga keuangan sudah sangat ketat, berbagai cara dilakukan untuk menarik konsumen dan ingin menjadi pemenang diipasar. Jika konsumen puas maka diharapkan konsumen untuk mengadakan

⁴Muhammad, Afif *produk Bank Syariah sebagai upaya untuk meningkatkan Loyalitas Nasabah KSPS PATI* (Kudus : EQUILIBRIUM : Jurnal Ekonmi Syariah, volume 4, Nomor 1, 2016), 81-96.

transaksi lagi, begitupun juga bahwa semakin puas konsumen maka semakin banyak pula pelanggan yang akan melakukan pembelian ulang.⁵

Salah satu contoh lembaga keuangan Islam sebagaimana yang telah diketahui adalah adanya BNI Syariah yang bernuansa Islam khususnya di Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu, dan diharapkan sebagai jembatan dalam memberikan pembiayaan yang baik serta mempunyai misi yang sejalan dengan program pemerintahan yaitu pemberdayaan ekonomi rakyat sehingga peluang menjalin kerjasama yang saling bermanfaat dalam upaya pencapaian masing-masing tujuan yang dijalankan sesuai dengan prinsip keadilan, serta dapat menciptakan inovasi-inovasi produk baru yang berkualitas sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan seperti yang mereka inginkan.

Hingga saat ini kepuasan nasabah masih jadi prioritas utama bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah. Bank BNI Syariah KCP Belopa selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dan unggul agar nasabahnya tetap setia memakai dan menikmati jasa yang diberikan. Salah satu hal yang mendukung dan perlu untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu lokasi bank syariah. Lokasi yang strategis, berada di pusat keramaian, dan banyaknya kantor cabang BNI Syariah disetiap daerah, maka memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengeluarkan biaya yang sedikit. Dengan seluruh upaya bank syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan menghasilkan kepuasan bagi para nasabah yang menabung di bank syariah.

⁵A. Maryam, *Tantangan peluang, ancaman, hambatan Bank Syariah di Indonesia (bahan kuliah, 2015)*.

Pentingnya dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur dibidang perbankan khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa produk sangatlah berhubungan dengan kepuasan nasabah dalam jangka panjang, kepuasan nasabah dijadikan tujuan utama bagi keberhasilan perusahaan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah yaitu batasan penelitian supaya jelas ruang lingkup yang akan diteliti. Oleh karena itu, pada penelitian ini mengutamakan pada peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Belopa.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran produk BNI Syariah terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KCP Belopa?
2. Mengapa nasabah lebih memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis peran produk BNI Syariah terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Belopa.

2. Untuk menganalisis mengapa nasabah lebih memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat empiris

Penelitian ini bermanfaat Manfaat yaitu dapat memberikan penambahan atau masukan pengetahuan serta dapat dijadikan tambahan kepustakaan untuk bahan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah kreativitas bank syariah untuk menciptakan inovasi-inovasi produk baru dan berkualitas untuk meningkatkan kepuasan nasabah.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah suatu penelitian yang sebelumnya yang sudah pernah dibuat dan dianggap mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti yang berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Hal ini dilakukan untuk menentukan letak perbedaan dengan penelitian yang pernah ada.

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan dan acuan anggapan kesamaan penelitian ini.

1. Ida Fitriani, 2018 dengan judul "*Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro.*" Dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk dan pelayanan bank, dan dengan memaksimalkan produk bank syariah. Dan hasilnya mengatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yaitu karena adanya unsur kemurahan dalam produk serta produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. Terdapat persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas kepuasan nasabah tentang produk, serta perbedaannya yaitu selain membahas kepuasan nasabah terhadap produk, tetapi juga membahas tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan nasabah,

sedangkan dalam penelitian ini penulis fokuskan pada produk saja, dan dimana peneliti berlokasi di BNI Syariah Belopa.⁶

2. Mila Sulfiati, 2019 dengan judul "*Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh*". Dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sangat disambut dengan positif oleh nasabah, hal ini berhubungan dengan keramahan karyawan serta sikap profesional karyawan dan memberi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, ditambah dengan produknya yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabah yang selalu menjaga ciri khas dari produk bank itu sendiri. Terdapat persamaan yaitu membahas tentang kepuasan nasabah bank syariah, serta perbedaannya yaitu berfokus pada produk dan pelayanan bank, sedangkan peneliti berfokus membahas produk yang ada, sesuai dengan lokasi penelitiannya.⁷
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Rimasari, 2016 yang berjudul "*Peranan Produk Tabungan Ib Hasanah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*". Hasil penelitiannya yang menerangkan bahwa Tabungan ib Hasanah berjalan berdasarkan dua akad yakni *wadiah* dan *mudharabah*, dan memberikan kepuasan pada nasabah dengan memberikan berbagai fasilitas, manfaat serta kemudahan bagi

⁶Ida Fitriani, Skripsi: "*Kepuasann Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*". (Metro Timur; IAIN Metro, 2018)

⁷Mila Sulfiati, Skripsi "*Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh*" (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun sesuai dengan keinginan nasabah. persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang produk bank syariah dan kepuasan nasabah, serta perbedaannya yaitu penelitian oleh Nisa Rimasari yang membahas tentang peran produk tabungan saja sedangkan peneliti membahas tentang kepuasan nasabah tentang semua produk yang ada di BNI Syariah KCP Belopa.⁸

Dari beberapa penelitian di atas, dapat di lihat bahwa secara umum terdapat persamaan dalam pengambilan judul yang diteliti yaitu tentang produk Bank Syariah, kemudian adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada lokasi.

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan jasa pengiriman uang. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank.⁹

Bank Islam atau disebut bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank

⁸ Nisa Rimasari, Skripsi: yang berjudul “*Peranan Produk Tabungan Ib Hasanah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*” (Ungaran Barat : Universitas Ngudi Waluyo, 2016)

⁹ Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: kencana, 2004), Edisi Revisi, cetakan ke-3, 08

tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist.

Dengan demikian, dalam operasinya bank syariah mengikuti aturan dan norma Islam, yaitu:

- a. Bebas dari bunga (riba)
- b. Bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*)
- c. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*)
- d. Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*) dan
- e. Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.¹⁰

Berdasarkan hal tersebut bank syariah yang tatacara beroperasinya didasarkan pada tatacara bermua'malah yang ketentuann-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia baik hubungan pribadi maupun dengan masyarakat luas.¹¹

2. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Pelopor berdirinya perbankan syariah di Indonesia merupakan Bank Muamalat pada tahun 1991. Bank ini dilahirkan oleh Majelis Ulama Indonesia, jalinan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha muslim serta pemerintah. Sayangnya bank tersebut kurang populer serta kinerjanya stagnan, setelah krisis ekonomi serta reformasi, Bank Muamalat mulai di lirik nasabah.

¹⁰Rivai Veithzal, Andriana Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Managemen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 759-760

¹¹Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMU dan TAKAFUL) dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*, (Cet. IV; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), 5

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia sudah jadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat selaku bank syariah pertama serta menjadi pioner untuk bank syariah yang lain sudah lebih dulu menjalankan system ini ditengah menjamurnya bank- bank konvensional. Krisis moneter yang terjalin pada tahun 1998 sudah menenggelamkan bank- bank konvensional serta banyak yang dilikuidasi sebab kegagalan sistem bunganya. Sedangkan perbankan yang menjalankan system syariah bisa senantiasa eksis serta sanggup bertahan. Tidak hanya itu, di tengah-tengah keadaan krisis moneter sedunia yang melanda dunia menjelang akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali menunjukkan daya tahannya dari terpaan krisis tersebut.

Lembaga-lembaga keuangan syariah tetap stabil dan memberikan keuntungan, peminjam dan para penyimpan dana di bank-bank syariah. Hal ini dapat dibuktikan dari pencapaian bank muamalat melewati krisis keuangan yang terjadi pada tahun 1998 dengan menunjukkan kinerja yang semakin meningkat dan tidak menerima mendapatkan uang sepeserpun dari pemerintah dan pada krisis keuangan pada tahun 2008 bank muamalat bahkan mampu memperoleh laba Rp. 300 miliar lebih. Perbankan syariah dapat menggunakan momentum ini untuk menunjukkan bahwa perbankan syariah benar-benar tahan dan kebal krisis dan mampu tumbuh dengan signifikan, oleh karena itu perlu langkah-langkah strategis untuk merealisasikannya.

Langkah strategis pengembangan perbankan syariah yang telah di upayakan adalah pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang Unit Usaha Syariah (UUS) atau konversi sebuah bank

konvensional menjadi bank syariah. Langkah strategis ini merupakan respond dan inisiatif dari perubahan Undang-Undang perbankan No.10 Tahun 1998. Undang-Undang pengganti UU No.7 Tahun 1992 tersebut mengatur dengan jelas landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh bank syariah.¹²

3. Dasar Hukum Bank Syariah

Ada beberapa dasar atau landasan hukum sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. An-Nisaa'/4: 160-161 yang berbunyi:

فَبِظُلْمٍ مِّنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّتْ لَهُمْ وَبِصَدِّهِمْ
عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا ﴿١٦٠﴾ وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكَلِهِمْ أَمْوَالَ
النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۗ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Terjemahnya:

*“Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) Dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah, dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.*¹³

Riba disini yaitu Riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu Ada dua macam: nasi'ah dan fadhl. Riba nasi'ah adalah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan

¹² Bambang Rianto, Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nurfitriya, “Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, vol. 01, No. 02, Juli 2015, 83

¹³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah*. (Bandung: CV-Penerbit J-ART, 2005), 250

barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat arab zaman jahiliyah. Adapun maksud dari ayat di atas yaitu sangat jelas bahwa Allah SWT sangat melarang sistem riba di dalam proses pelaksanaan ekonomi, serta Allah SWT menganjurkan agar manusia menerapkan system jual beli sesuai dengan syariat Islam. Hadis Rasulullah menyebutkan:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ
وَأُمَّهُمْلَوْقًا وَشَاهِدِيهِ

Terjemahnya:

"Rasulullah melaknat pemakan riba, orang yang memberi, yang mencatat dan dua saksinya. Beliau bersabda: mereka semua sama (dilaknat)."
Hadits ini merupakan hadits riwayat Imam Muslim berkadar sahih".¹⁴

Akomodasi peraturan perundang-undangan Indonesia terhadap ruang gerak perbankan syariah terdapat pada beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini:

- a. Undang -Undang RI No 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang RI No 7 Tahun 1992 tentang perbankan.
- b. Undang Undang RI No 23 Tahun 1999 tentang Bank Sentral. Undang-Undang berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

¹⁴Republika.co.id, Jakarta–Mengikuti sertakan riba dalam kehidupan sehari-hari merupakan tindakan yang jauh dari syariat. <https://republika.co.id/berita/qhp970320/7-fakta-terkait-larangan-riba>

- c. Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 7 menetapkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.
- d. Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 8 menetapkan bahwa bank bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- e. Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 9 menetapkan bahwa bank pembiayaan rakyat syariah adalah bank syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- f. Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 19 ayat 1 menetapkan bahwa kegiatan usaha bank umum syariah meliputi:
- 1) Menghimpun dana dalam bentuk simpanann berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - 2) Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - 3) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudarabah, akad musyarakah, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

- 4) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad murabahah, akad salam, akad istishna', atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- g. Surat keputusan Direksi Bank Indonesia No 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum dan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum berdasarkan prinsip syariah.
- h. Peraturan Bank Indonesia No 2/7/PBI/2000 tentang Giro Wajib Minimum Bank Indonesia No 2/4/PBI/2000 tanggal 11 Februari tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No1/3/PBI/1999 tanggal 13 Agustus tentang penyelenggaraan kliring lokal dan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank atas hasil kliring lokal peraturan Bank Indonesia No 2/8/PBI/2000 Tentang sertifikat wadi'ah Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan tersebut mengatur tentang likuiditas dan instrument moneter yang sesuai dengan prinsip syariah.
- i. Ketentuan ketentuan yang dikeluarkan oleh *Bank for International Settlements* (BIS) yang berkedudukan di Basel, Swiss yang dijadikan acuan oleh perbankan Indonesia untuk mengatur pelaksanaan prinsip kehati-hatian.
- j. Peraturan lainnya yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan lembaga lain sebagai pendukung operasi bank syariah yang meliputi ketentuan berkaitan dengan pelaksanaan tugas sentral ketentuan standar akuntansi dan audit,

ketentuan pengaturan perselisihan perdata antara bank dengan nasabah standarisasi fatwa produk bank syariah dan peraturan pendukung lain.¹⁵

4. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Di dalam perbankan ada dua sistem perbankan yang diterapkan di Indonesia sekarang yaitu bank konvensional dan bank syariah. Banyak orang yang berpendapat bahwa perbedaan dari bank konvensional dan syariah terletak pada prinsip dasar layanan yang digunakan. Hal inilah yang banyak membuat orang kebingungan untuk mencari perbedaannya.

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah yang paling mendasar:

a) Akad

Bank syariah dan bank konvensional, masing-masing memiliki system akad yang berbeda didasar kanpada landasan yang digunakannya. Untuk bank konvensional perjanjian yang dibuat berpatokan pada hukum-hukum positif. Sedangkan akad yang ada pada bank syariah, dibuat dengan dasar hukum-hukum Islam. Bank syariah memiliki beberapa ketentuan ketentuan tertentu, adanya syarat dan rukun, yaitu rukun adalah penjual, pembeli harga, barang, serta ijab Kabul. Sedangkan untuk syarat, terdiri dari sifat barang atau jasa yang sedang diperjual belikan haruslah halal, serta harga dari barang tersebut harus jelas.

b) Hukum yang digunakan

Pada bank syariah, sistemnya didasari pada syariat syariat Islam yang memiliki landasan Al-quran dan Hadis serta Fatwa Ulama. Sedangkan pada bank

¹⁵ Edy Wibowo, Untung Hendry Widodo, *Mengapa memilih Bank Syariah?*(Cet I; (Bogor : penerbit : Ghalia Indonesia, 2005), 35-36

konvensional sendiri memiliki system yang berlandaskan hukum-hukum positif yang diterapkan didalam bank syariah.

c) Investasi

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

d) Pengelolaan dana

Bank syariah akan menolak pengajuan kredit yang ditunjukkan untuk hal-hal dapat melanggar hukum Islam. Salah satu menjadi poin penting pada bank syariah adalah kegiatan-kegiatan yang halal dan baik sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yang ada hal ini menjadi syarat utama pengajuan kredit di bank syariah. Sedangkan bank konvensional, penyaluran kredit dapat disetujui tanpa harus pihak bank mengetahui kemana uang tersebut akan dipergunakan. Selama pihak debitur dapat membayar tagihan secara rutin dan tepat waktu, maka pengajuan kredit dapat dipenuhi.

e) Orientasi

Ada bank konvensional lebih cenderung untuk mendapatkan keuntungan atau profit orientied, maka pada bank syariah tak hanya berorientasi pada

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

f) Bunga dan Bagi Hasil

Perbedaan yang mendasar lainnya yaitu pada system pendapatan usaha pada masing-masing bank. Pada bank syariah akan menerapkan sistem pendapatan usaha melalui bagi hasil. Di dalam prinsip-prinsip syariah sendiri, riba sangat diharamkan sehingga lebih cenderung menggunakan sistem bagi hasil. Sedangkan di bank konvensional menerapkan system bunga. Bunga bank, biasanya bunga bank akan ditentukan pada saat perjanjian dibuat. Penentuannya didasarkan pada kondisi yang dapat menguntungkan. Besarnya bunga bank akan disesuaikan dari modal yang dikreditkan oleh nasabah untuk pembayaran bunga sendiri, biasanya tetap dan tak melihat untung ataupun rugi. Pembayaran bunga juga tidak akan meningkatkan meskipun keuntungan yang didapat semakin meningkat. Sedangkan sistem bagi hasil, biasanya besar jumlahnya akan ditentukan pada saat akan atau perjanjian dibuat dengan berdasarkan pada pedoman keuntungan dan rugi. Besar dari bagi hasil akan disesuaikan dengan besarnya keuntungan yang dapat diperoleh, hal ini tergantung dari proyek bila proyek rugi maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

g) Pengawasan

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional juga dilihat dari pengawasan, di bank syariah setiap transaksinya selalu berada dalam pengawasan dewan pengawas, yang termasuk dalam dewan pengawasan disini adalah ulama-ulama serta ahli ekonomi yang memang menguasai tentang fikih muamalah.

Sedangkan bank konvensional, tidak ada dewan pengawas di dalamnya. Sehingga setiap transaksi yang dilakukan pada bank konvensional tidak diawasi oleh siapapun selain hukum yang berlaku.

h) Cicilan dan promosi

Pada bank syariah menerapkan sistem pembayaran cicilan atau tagihan dengan jumlah yang tetap berdasarkan keuntungan bank dan usaha yang disetujui oleh kedua belah pihak pada saat perjanjian tersebut dibuat dan konten didalamnya juga jelas seperti pihak bank sedang memberi promo wisata untuk nasabah. Sedangkan pada bank konvensional mereka memiliki banyak sekali program-program promosi yang digunakan untuk menarik perhatian nasabah. Misalnya saja seperti promosi suku bunga tetap selama masa periode tertentu sebelum pada akhirnya suku bunga berfluktuasi pada nasabah.

i) Hubungan bank dengan nasabah

Pada bank syariah nasabah akan diperlakukan sebagai seorang partner. Hal ini dilakukan oleh pihak bank sudah terikat dalam akad yang transparan. Sehingga banyak bank-bank syariah yang memiliki hubungan emosional yang lebih kuat dengan nasabah karena fasilitas yang diberikan. Pihak bank lebih mengutamakan pendekatan melalui musyawarah dibandingkan dengan pendekatan hukum. Sedangkan pada bank konvensional adalah hubungan pihak bank dengan nasabah lebih seperti antara debitur dan kreditur. Seperti hubungan antara pihak pemberi dan dengan pihak peminjam dana. Bila pihak debitur lancher dalam pembayaran kredit, maka pihak bank akan memberikan keterangan lancar, namun pada saat pembayaran tagihan terkendala, maka pihak bank akan

melakukan penyitaan pada aset-aset yang dimiliki pihak debitur.¹⁶ Dengan perbedaan di atas maka kita sudah tau apa perbedaan kedua bank tersebut yakni bank syariah dan bank konvensional pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan masyarakat.

5. Produk Perbankan Syariah

a. Pengertian Produk Bank Syariah

Menurut Kasmir produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya.¹⁷ Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.¹⁸

Dari beberapa pengertian tersebut bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik itu bersifat fisik ataupun abstrak, berguna dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga sesuatu yang sifatnya abstrak ataupun berwujud tersebut yang ingin dimiliki atau digunakan oleh nasabah.

b. Karakteristik Produk Bank Syariah

Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
- 2) Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*).

¹⁶ Afandi, Yazid. *Fiqih Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Logung Pustaka. (2009)

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), 136.

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Terjemahan Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2009), 13.

- 3) Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas.
- 4) Tidak mengandung unsur riba.
- 5) Tidak mengandung unsur kezaliman.
- 6) Tidak mengandung unsur *maysir*.
- 7) Tidak mengandung unsur *gharar*.
- 8) Tidak mengandung unsur haram.
- 9) Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut.
- 10) Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar. Serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (*ta'alluq*) dalam satu akad.
- 11) Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun melalui rekayasa penawaran (*ihthikar*)¹⁹

Berdasarkan uraian tersebut setelah terpenuhinya kriteria di atas, maka produk perbankan syariah layak digunakan atau beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Tentunya dari ke dua sebelas karakteristik tersebut memiliki alasan tertentu dan juga melalui pertimbangan yang matang demi terciptanya karakter-

¹⁹ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 66.

karakter yang kelak dapat dipergunakan dengan baik dan juga berdasarkan prosedural yang berlaku.

Setelah adanya karakter dari produk bank syariah tentunya tidak terlepas dari idealnya suatu produk bank syariah, demi terciptanya suatu produk yang dapat berjalan sesuai dengan prinsip syariah juga dapat bersaing dengan produk bank konvensional, namun tidak sebatas itu saja karena bank syariah memiliki berbagai kendala dalam mengembangkan produknya.²⁰

c. Produk Perbankan Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk Penyaluran Dana (*financing*), Produk Penghimpunan Dana (*funding*) dan Produk Jasa (*service*).²¹

Pada UU No. 10 Tahun 1998 secara tegas mengatur mengenai pembiayaan berdasarkan pada prinsip syariah. Seperti pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). Ketentuan di atas menunjukkan perluasan eksistensi bank syariah dalam melaksanakan kegiatannya.²²

²⁰ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alva Bet, 2000), 199.

²¹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi kelima*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), 97.

²² <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.10 Tahun 1998, diunduh pada 28 Februari 2020.

Namun pada tahun 2008, Dewan Perwakilan Rakyat dengan dukungan pemerintah, mengesahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Aspek baru yang diatur dalam UU ini adalah terkait dengan tata kelola (*corporate governance*), prinsip kehati-hatian (*prudential principles*), manajemen resiko (*risk management*), penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembinaan dan pengawasan perbankan syariah.²³

Di Indonesia sendiri aplikatif produk bank syariah pada umumnya yaitu produk penyaluran dana (*financing*) dengan prinsip jual beli, sewa, dan bagi hasil. Sedangkan produk penghimpun dana (*funding*) dengan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Sedangkan produk jasa seperti jual beli *valas* dan *ijarah*. Berikut uraian mengenai aplikatifnya produk bank syariah di Indonesia:

1) Penyaluran Dana (*Financing*)

a) Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

(1) Pembiayaan *Murabahah*

Adalah transaksi jual beli di mana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Dalam prakteknya, nasabah dapat membayar secara cicilan.

Berdasarkan definisi tersebut sangatlah jelas bahwa akad jual beli ini menyepakati diawal mengenai jumlah keuntungan sehingga mencerminkan kejelasan akad, karena sudah berdasarkan kesepakatan di awal, dan besaran *margin* pada akad *murabahah* bisa dinegosiasi antara nasabah dengan bank.

²³ <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.21 Tahun 2008, diunduh pada 28 Februari 2018.

(2) Pembiayaan *Salam*

Merupakan pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan di muka.²⁴

Berdasarkan pemaparan di atas penggunaan produk *salam* ini diutamakan untuk pembelian dan penjualan hasil produksi pertanian, peternakan atau perkebunan, yang mana penjualan suatu barang disebutkan sifat-sifatnya diawal sebagai syarat dari jual beli tersebut. Dalam aplikasinya oleh lembaga keuangan syariah, bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual.

(3) Pembiayaan *Ishtisna'*

Ishtisna' merupakan meminta kepada seseorang untuk dibuatkan suatu barang tertentu dengan spesifikasi tertentu. atau akad membeli barang yang akan dibuatkan oleh seseorang.²⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa *ishtisna'* merupakan akad jual beli yang objeknya harus dibuat terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus sehingga pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *ishtisna'* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad.

b) Pembiayaan dengan Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaanya terletak pada

²⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 104.

²⁵ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 94.

objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.²⁶

Berdasarkan pemaparan tersebut *ijarah* merupakan transaksi jasa, *ijarah* sendiri terbagi menjadi dua yaitu *ijarah* dan *ijarah muntahiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahannya).

c) Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

(1) Pembiayaan *Musyarakah*

Musyarakah merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik dana atau modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan.

Kerja sama tersebut di atas merupakan kerja sama yang porsinya sama, maksudnya kedua pihak memiliki hak yang sama, karena modal yang di kumpulkan dari kedua belah pihak, juga dalam pengelolaan usaha yang dilakukan, resiko yang di tanggung bersama, dan juga hasil dari kerjasamanya dibagi sama antar pihak.²⁷

(2) Pembiayaan *Mudharabah*

Adalah bentuk kerjasama anatar dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*sahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari *sahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*. *Mudharib* bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian.

²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, 101.

²⁷ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008),

Berdasarkan hal tersebut bahwa produk bank syariah sesuai dengan prinsip resiko yang ditanggung oleh pengelola, *mudharib* sebagai pihak aktif dalam mengelola usaha tersebut sedang *sahibul maal* sebagai pihak pasif yang hanya memberi kontribusi dana. Sedangkan mengenai porsi bagi hasil disesuaikan dengan kesepakatan diawal akad.²⁸

2) Penghimpunan Dana (*Funding*)

a) Prinsip *Wadi'ah* (titipan)

Wadi'ah amanah pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititip. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah yad dhamanah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga boleh memanfaatkan harta titipan.

Berdasarkan hal tersebut produk perbankan syariah prinsip penghimpunan dana ini, bervariasi sesuai dengan kebijakan bank syariah itu sendiri. Seperti prinsip *wad'iah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro dan tabungan.

b) Prinsip *Mudharabah*

Pengaplikasian prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *sahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola), dengan pembagian hasil usaha sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Pengembangan produk sesuai penjelasan di atas yaitu seperti deposito *mudharabah*. Secara teknis jenis deposito tersebut hampir sama dengan

²⁸ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 97

deposito yang ada di bank konvensional, namun perbedaannya terdapat pada penekanan *fee* yang diperoleh dari bagi hasil bukan bunga.²⁹

3) Jasa (*Service*)

a) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut sebenarnya aplikasi produk *sharf* dalam bank syariah hanya ada pada bank syariah tertentu, bahkan pengguna produk ini jarang, karena sasaran bank syariah kebanyakan masyarakat ekonomi menengah kebawah.

b) *Ijarah* (Sewa)

Penyewaan kotak simpan (*Safe Deposit Box*) bank bertindak sebagai penyedia layanan box nya, dengan prinsip *ijarah* menyewakan jasa penitipan atas barang yang dititipkan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut jasa yang ditawarkan oleh bank sebenarnya banyak ragam, namun dari produk jasa di atas jelas tergambar bahwa bank mendapatkan *fee* dari jasa yang telah dilakukannya dan pada jasa yang ditawarkan ini penerapannya sesuai dengan masing-masing bank syariah dalam menjalankan jasa tersebut di atas.³⁰

²⁹ Adiwarman A.Karim, *Bank Islam.*, 110.

³⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, 115.

6. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.³¹

Menurut Kotler Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Bila kinerja telah melebihi harapan sehingga pelanggan akan puas, Jadi kepuasan adalah fungsi dari tanggapan ataupun kesan atas harapan.

Beberapa arti kepuasan disampaikan juga oleh pakar berikut: *Engel*, *Blackwell*, dan *Miniard* mendefinisikan kepuasan sebagai: evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: “segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh”.³²

³¹M. Nur Rianto Al Arif, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung, Alfabeta, 2012), 189

³²Ujang Sumarwan, “*Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 386.

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

Kepuasan adalah penilaian terhadap ciri keistimewaan produk ataupun jasa, bahkan bisa jadi produk itu sendiri yang telah menyediakan tingkatan kesenangan konsumen yang berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan mengkonsumsi konsumen. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan, selain penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk cenderung untuk membeli kembali produk pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini kepuasan merupakan kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dalam bersaing, kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Berbicara tentang produk, kualitas produk sangat membawa pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan, maka

pelanggan semakin merasa puas terhadap produk itu sendiri. Semakin puas seorang pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk maka dapat dikatakan semakin berkualitas produk tersebut. Puas tidak puasnya pelanggan ditentukan oleh kesesuaian harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan dengan kinerja aktual produk tersebut. Tak lepas dari itu nilai produk bagi pelanggan juga sangat penting bagi kepuasan pelanggan.³³

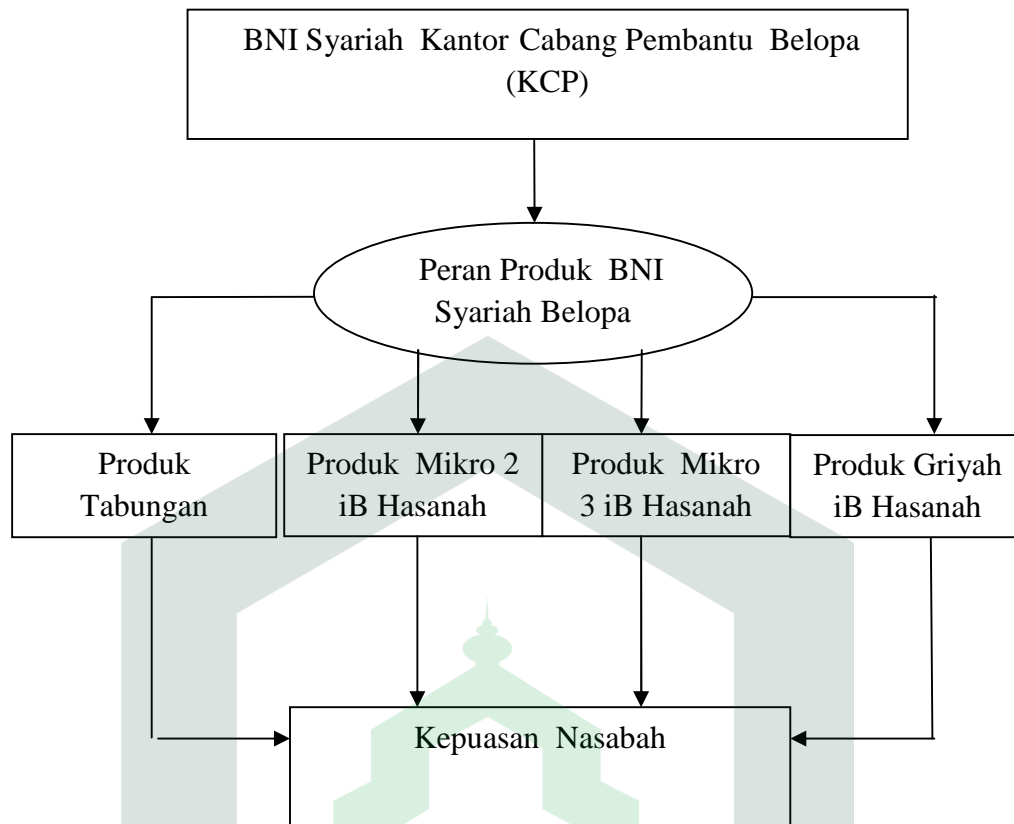
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor hukum yang telah didefinisikan sebagai masalah penting. Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis yang bertautan antara variable yang diteliti. Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, maka adapun kerangka fikir dapat disajikan sebagai berikut:



IAIN PALOPO

³³Rachmad Hidayat, “Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2020, 64



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka objek penelitian adalah peran produk BNI Syariah terhadap kepuasan nasabah di bni syariah Belopa, kabupaten Luwu, penulis melakukan penelitian terhadap produk-produk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa meliputi: produk tabungan, mikro 2, mikro 3 dan griya. Dalam hal ini adapun yang akan diteliti yaitu tentang produk-produk bni syariah Belopa terhadap kepuasan nasabah, dan dapat diharapkan dengan penelitian rumusan masalah ini maka akan mencapai suatu tujuan yaitu agar memenuhi kepuasan nasabah atas produk yang mereka gunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu melakukan pengamatan langsung dilapangan, dimana cara pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung kepada informan penelitian dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam dengan persetujuan informan.³⁴ Deskriptif yaitu sebagai kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menjawab pertanyaan yang meyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian, penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal apa adanya, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang situasi-situasi dilapangan yang apa adanya, mengkaji makna-makna yang ada dalam informasi dengan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, tindakan, motivasi, persepsi sesuai dengan ungkapan hati dalam bentuk kata-kata dan bahas pada suatu konteks yang alamiah, dan peneliti menggambarkan keadaan yang ada dilapangan tanpa mengubahnya.³⁵

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau

³⁴Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012). 9

³⁵Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013)

penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan. Disamping itu juga fokus penelitian juga merupakan batas ruang dalam pengembangan penelitian supaya peneliti yang dilakukan tidak terlaksana sia-sia karena ketidakjelasan dalam pengembangan pembahasan.³⁶ Dengan demikian fokus dari penelitian ini adalah membahas tentang bagaimana peran produk bank syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Dimana lokasi penelitian dilakukan di BNI Syariah jln.Topoka No. 4 Kel. Tampumia Radda, Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu, lokasi penelitian ini dipilih karena tempatnya yang strategis, serta satu-satunya bank syariah yang ada di Belopa.

D. Definisi Istilah

Definisi operasional yaitu menjelaskan permasalahan yang akan diteliti, sehingga perlu diberikan ruang lingkup. Dimana ruang lingkup penelitian ini menyangkut tentang peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Belopa. Untuk mengetahui arah pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan pengertian kata yang sebagaimana dibahas dalam judul yaitu sebagai berikut:

1. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam, yang pembentukan system syariah

³⁶ Lexsy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2016, 30.

berdasarkan adanya larangan dalam Islam untuk meminjam atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba).

2. Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dilihat, dipegang, ataupun dikonsumsi.
3. Kepuasan nasabah adalah harapannya atau kebutuhannya telah terpenuhi, sesuai dengan harapannya sehingga nasabah merasa puas dengan hal tersebut.

E. Desain Penelitian

Karakteristik utama penelitian kualitatif adalah melakukan penelitian dalam kondisi yang alamiah (*natural setting*) langsung ke sumber data, dan peneliti menjadi instrumen kunci dengan menyajikan data-data dalam bentuk kata-kata atau gambar dengan bahasa yang mudah di pahami, dan tidak menekankan pada angka-angka, melakukan analisis data secara induktif, dan lebih menekankan makna di balik data yang diamati, selain itu penelitian kualitatif dilakukan secara insentif dengan partisipasi mencatat fenomena yang ditemui secara berhati-hati dan melakukan analisis dengan berbagai dokumen yang di temukan di lapangan serta menyusunnya secara detail.³⁷ Desain penelitian kualitatif digunakan dengan tujuan agar mampu memahami apa yang akan dikaji yakni peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah di Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa.

F. Data dan Sumber Data

Data adalah sesuatu belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan data yang kita dapatkan. Data bisa

³⁷Sumasno Hadi, "Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif" *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Volume 22, No. 1 Juni (2016): 75. <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/8721/4194>

berbentuk informasi, huruf, angka, suatu keadaan ataupun pamphlet yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, objek, kejadian ataupun suatu konsep atau wacana. Dalam hal ini biasanya peneliti mengumpulkan sumber data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh secara langsung dari penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung dari informasi sebagai data yang dicari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari sumber data yang sudah ada, dari bagian tertentu yang bersangkutan terhadap penelitian, dimana didapatkan dengan cara:

- a. Pencatatan, yaitu catatan dari laporan-laporan yang mendukung penelitian
- b. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan membaca referensi yang berkaitan dengan objek penelitian.

Data sekunder juga biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktifitas, suatu perguruan tinggi dan sebagainya.³⁸

³⁸ Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Surabaya: PT Raja Grafindo, 2012). 39

G. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif Instrument penelitian yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, peneliti menjadi *human instrumen* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan.³⁹

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada narasumber yang terkait.

1. Observasi

Peneliti mengadakan peninjauan serta pencatatan-pencatatan tentang pelaku atau sasaran, dalam hal ini nasabah bank bni syariah kcp Belopa, untuk kelengkapan peneliti, peneliti menggunakan *field notes* (catatan lapangan) untuk peneliti dilapangan.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan wawancara mendalam melalui informan kunci yang memahami situasi dan kondisi objek penelitian. Teknik wawancara yang dipergunakan adalah wawancara tidak berstruktur yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung walau demikian dalam penelitian ini peneliti menggunakan

³⁹Thalha Alhamid dan Budur Anufia, "Instrumen Pengumpulan Data" (Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) SORONG, 2019). 4

alat bantu yaitu pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan umum sebagai panduan dalam mengawali pertanyaan selanjutnya. Wawancara adalah tanya jawab antara dua pihak yaitu pewawancara dan narasumber untuk memperoleh data, keterangan atau pendapat tentang suatu hal.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan penulis untuk memperoleh data dengan cara mencatat dan mengambil data-data dokumentasi. Kegiatan ini dilakukan agar dokumen tersebut dapat membantu dalam kelengkapan data peneliti dan juga pemanfaatan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber.⁴⁰

I. Pemeriksaan Keabsahan Data

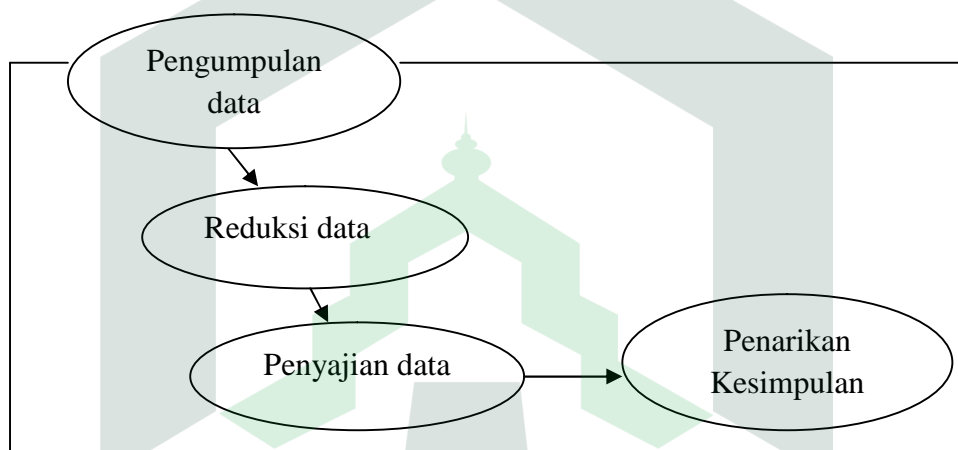
Penelitian kualitatif, instrument utamanya adalah manusia karena yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji validitas dan keabsahan data penelitian maka digunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan menurut sumber yakni membandingkan, mengecek, menyaring data yang dikumpulkan dengan berbagai metode. Jadi setelah penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian data hasil dari penelitian itu akan digabungkan sehingga saling melengkapi.

J. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai jenis analisis data kualitatif yang merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengelompokkan data,

⁴⁰Ditha Prasanti, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif", Jurnal, Vol. 6 No. 1 Januari 2018, 13

memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan mendapatkan pola, mendapatkan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁴¹ Proses analisis data diawali dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yang telah didapatkan oleh peneliti, dan sebagainya terdapat sejumlah langkah analisis dalam metode ini, yakni mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



a. Pengumpulan Data

Peneliti membuat catatan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang merupakan catatan lapangan yang terkait dengan pertanyaan atau tujuan penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data menjadi tahap yang krusial dalam penelitian kualitatif, karena data seringkali masih bercampur antara data yang signifikan dengan data yang tidak signifikan dengan tujuan penelitian. Oleh

⁴¹Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011). 248

karena itu, penelitian seharusnya mengenali karakteristik data yang telah dikumpulkan dengan membacanya dengan teliti, kemudian dipilih antara data yang signifikan dan data yang tidak signifikan.

c. Penyajian Data

Setelah melalui reduksi data, langkah selanjutnya dalam analisis data adalah penyajian data atau sekumpulan informasi yang memungkinkan peneliti melakukan penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif yang menceritakan secara panjang lebar temuan penelitian. Namun untuk teks naratif tertentu ada yang dialihkan menjadi bentuk gambar, bagan dan tabel. Penggunaan gambar, bagan dan tabel bisa memperkuat data deskriptif dan mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

d. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang terkumpul direduksi dan selanjutnya disajikan, maka langkah yang terakhir dalam menganalisis data adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Data disajikan secara sistematis, agar lebih mudah dipahami interaksi antara bagian-bagian dalam konteks yang utuh sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan/verifikasi.⁴²

⁴²Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: Andi, 2018). 299.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

Lahirnya bank BNI Syariah di Indonesia dilatar belakangi oleh berkembangnya bank-bank syariah dinegara-negara Islam sehingga berpengaruh sampai ke Indonesia BNI Syariah KCP Belopa merupakan salah satu bank syariah yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil pada produk simpanan dan pembiayaan.

2. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

Bank syariah muncul pertama kali di Mesir pada tahun 1963 yang berbasis profit sharing (pembagian laba) yang dirintis pertama kali oleh Ahmad El Najjar. Sementara di Indonesia bank syariah mulai berdiri pada tahun 1991 tetapi baru beroperasi pada tahun 1992. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Bank BNI Syariah Belopa berdiri sejak tanggal 1 Februari 2014 dan beroperasi bulan Juli 2014, lewat sewa berdasarkan akta perjanjian sewa menyewa No.1 tanggal 2 Desember 2013, di buat dihadapan Eddy Haji Malseng, S.H., M.Kn, Notaris di Kota Palopo, oleh Syaifulah H.S dan Perseroan, Dan berakhir sampai dengan tanggal 1 maret 2019.⁴³ Bank BNI Syariah KCP Belopa berlokasi di Jl.Topoka No.4, Kelurahan Tampumia

⁴³ Data Profil BNI Syariah KCP Belopa, “*Observasi*” pada Tanggal 26 Oktober 2020

Radda, Kecamatan Belopa, Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan 91994, Indonesia sejak bulan bulan february tahun 2014 serentak di buka 5 unit Bank BNI Syariah yang terletak di berbagai daerah yaitu Belopa, Palopo, Masamba, Tomoni dan Sengkang.

3. Visi dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

a. Visi

Menjadikan Bank Syariah dan pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja kerja.

b. Misi

- 1) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk jasa perbankan syariah, dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- 3) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- 5) Menjadi acuan tata kelolah perusahaan yang amanah.

Amanah: IAIN PALOPO

- 1) Jujur dan menepati janji
- 2) Bertanggung jawab
- 3) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- 4) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- 5) Melayani melebihi harapan

Jamaah:

- 1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif
- 2) Membangun sinergi secara professional
- 3) Memberi pengetahuan yang bermanfaat
- 4) Memahami keterkaitan proses kerja.

4. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

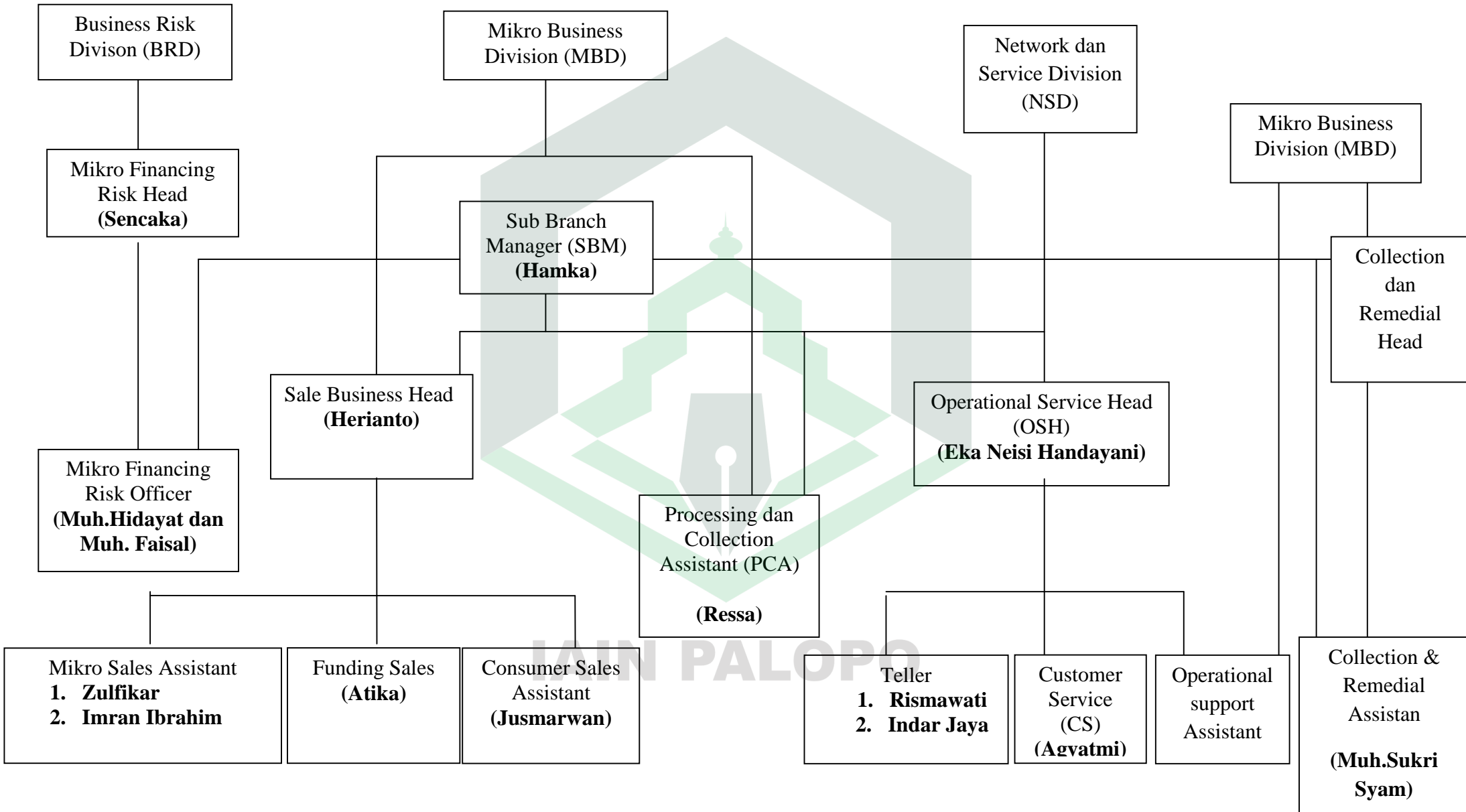
Struktur Organisasi ini merupakan suatu kerangka formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan, struktur organisasi yang baik berusaha mewujudkan keserasian dan keharmonisan kerja, terlaksananya aktivitas untuk mewujudkan kesatuan tujuan.⁴⁴ Adapun struktur organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa adalah sebagai berikut:



IAIN PALOPO

⁴⁴Tatiek Nurhayati, Ahmad Darmawansyah, “Peran Struktur Organisasi dan Sistem Remunerasi dalam Meningkatkan Kinerja”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.14, No.2, Januari 2017. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/viewFile/572/474>

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



5. Analisis Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah KCP Belopa

BNI Syariah didirikan di Belopa dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang pengelolaan bank berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Maka dengan adanya bank yang berbasis syariah ini dapat memberi arah kepada masyarakat untuk bermuamalah dengan benar.

Bapak Hamka selaku pimpinan mengatakan BNI Syariah Belopa hadir untuk masyarakat dengan menawarkan produk yang berdasarkan syariat Islam. Sistem ekonomi Islam sebagai sebuah sistem alternatif yang dapat menuntun masyarakat dalam menjalankan roda kehidupan perekonomian yang lebih Islami. Sistem ekonomi Islam yang dimaksud yaitu sistem yang menjauhi unsur riba, dan inilah yang menjadi visi dan misi dari BNI Syariah pada umumnya.⁴⁵

Adapun yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah yaitu:

- a. Menciptakan produk yang tidak hanya sesuai dengan keinginan tetapi juga sesuai dengan kebutuhan nasabah memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan dibandingkan dengan produk pesaing.
- b. Memberikan informasi yang benar-benar di butuhkan nasabah
- c. Menciptakan produk yang memberikan keuntungan dan keamanan dan produknya
- d. Memberikan jaminan terhadap apa yang di berikan

⁴⁵ Hamka, pimpinan BNI Syariah KCP Belopa, "Wawancara" tanggal 28 Oktober 2020

BNI Syariah KCP Belopa pada saat ini berstatus Mikro tetapi sedang dalam proses menuju regular yaitu melayani masyarakat yang menengah kebawah dan menengah keatas. BNI Syariah Belopa pada saat ini tengah berkembang pesat, tetapi sebagian masyarakat yang ada di Belopa dan sekitarnya belum memahami visi dan misi dari bank tersebut. Kehadiran BNI Syariah didirikan di Belopa dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang pengelolaan bank berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Maka dengan adanya bank yang berbasis syariah ini dapat memberi arah kepada masyarakat untuk bermuamalah dengan benar.

Produk-produk yang ditawarkan BNI Syariah Belopa juga sangat menunjang kebutuhan masyarakat. Salah satu produk unggulan yang banyak menarik perhatian nasabah yaitu produk Tabungan Ib Baitullah Hasanah (Tabungan haji). Selain itu ada juga beberapa produk lainnya:

1) Produk Tabungan BNI Syariah KCP Belopa

a) Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB hasanah adalah rekening tabungan dengan dua akad yaitu akad mudharabah dan akad wadiah, yang didalamnya terdapat berbagai fasilitas yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- (3) Menyerahkan fotocopy bukti identitas diri
- (4) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,-

Fasilitas dan Keunggulan:

- (1) Buku Tabungan
 - (2) Hasanah debit silver
 - (3) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking)
 - (4) Ada pilihan dengan akad mudharabah maupun wadiah
 - (5) Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad wadiah
 - (6) Autodebet untuk pembayaran bermacam tagihan atau setoran bulanan
 - (7) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
 - (8) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
 - (9) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM Pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima dan kartu belanja (*Debit Card*))
- b) Tabungan IB .Prima Hasanah
- Tabungan bagi nasabah "*high network*" dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi penarikan tunai yang lebih besar dan fasilitas *excektif longe* bandara yang telah bekerja sama dengan BNI Syariah.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paswor)
- (3) Melakukan setoran awal minimal Rp.10.000.000,- selanjutnya minimal dana sebesar Rp.250 juta

Fasilitas dan keunggulan:

- (1) Buku tabungan
 - (2) *Hasanah Debit Card Gold* dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar.
 - (3) *Excecutif lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah
 - (4) *Autodebet* untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran
 - (5) *Fasilitas* autodebet untuk pembayaran tagihan tertentu
 - (6) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
 - (7) Dapat dijadikan agunan pembayaran
 - (8) Perlindungan asuransi jiwa
 - (9) Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail
 - (10) Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan *Zamrud Card*
- b) Tabungan IB Baitullah Hasanah

Tabungan haji (regular/khusus) dan umroh yang dikelola secara syariah dengan system gratis atau setoran bulanan sebagai alat pembayaran bagi BPIH untuk mendapatkan kepastian berangkat untuk menunaikan ibadah haji dalam rupiah dan mata uang USD.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Menunjukkan kartu identitas diri asli (KTP)
- (3) Kartu NPWP
- (4) Setoran awal

Fasilitas:

- (1) Buku tabungan
- (2) Auto credit untuk setoran bulanan
- (3) Dapat didaftarkan sebagai calon jemaah haji melalui Siskohat
- (4) Kartu Haji dan Umrah Indonesia sebagai kartu ATM / debit yang digunakan di tanah suci dan tanah air.
- (5) Mendapatkan asuransi kecelakaan diri untuk nasabah

Keunggulan:

- (1) Gratis biaya bulanan
- (2) Gratis premi asuransi kecelakaan diri dan biaya penutupan rekening (khusus rekening dalam mata uang rupiah)
- (3) Lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji karena BNI Syariah merupakan bank yang menerima pembayaran biaya perjalanan haji dan terkoneksi secara *real time online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) kementerian agama.
- (4) Membantu pelanggan dalam merencanakan Haji dan Umrah
- (5) Tersedia dalam Rupiah dan USD.

c) Tabungan Ib Tapanas Hasanah

Tabungan buat perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan serta bermanfaat membantu mempersiapkan rencana masa depan semacam rencana liburan, umroh, pembelajaran ataupun rencana yang lain.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,-
- (3) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- (4) Memiliki tabungan ib hasanah/ bisnis hasanah/ prima hasanah sebagai rekening afiliasi
- (5) Melakukan setoran tetap bulanan minimal Rp.100.000,-s/d Rp. 5.000.00,- yang akan di debet setiap tanggal
- (6) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apalagi 3 bulan berturut-turut mengalami gagal autokredit.

Fasilitas:

- (1) Buku tabungan
- (2) Tersedia jangka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 8 tahun
- (3) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening tabungan IB Hasanah/bisnis hasanah/prima hasanah.

Keunggulan:

- (1) Bagi hasil lebih tinggi
- (2) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp. 1 milyar
- (3) Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp.1000.000,-/hari/peserta
- (4) Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5% atau 20% dan setoran bulanan).

d) Deposito ib Hasanah

Investasi berjangka yang diperlihatkan untuk nasabah perindividu dan perusahaan. Pengelolaan dan disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor)
- (3) Melakukan setoran awal sebesar Rp.1.000.000,- untuk rekening rupiah atau USD 1,000 untuk rekening US Dollar

Fasilitas dan keunggulan:

- (1) Bilyet deposito
- (2) Tersedia berbagai pilihan mata uang dan jangka waktu: mata uang: rupiah dan USD, dan jangka waktu: 1,3,6 dan 12 bulan (untuk sistem kapitalisasi, jangka waktu yang tersedia 6 dan 12 bulan)
- (3) Bagi hasil dapat ditrasfer ke rekening tabungan, giro, atau menambah pokok investasi.
- (4) Tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (*Automatic RollOver/ARO*) atau tidak otomatis (non ARO) pada saat jatuh tempo.
- (5) Dapat atas nama perorangan maupun perusahaan
- (6) Nisbah bagi hasil Deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan
- (7) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

e) Tabungan ib tunas hasanah

Dana investasi yang diperuntukkan untuk anak-anak dan siswa di bawah 17 tahun. Dana investasi ini digabungkan dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS peringatan kepada orang tua.

Persyaratan:

- (1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- (2) Menyerahkan fotokopi akta kelahiran anak/kartu pelajar dan KTP orang tua
- (3) Lakukan setoran awal minimal Rp.100.000, -

Fasilitas dan keunggulan:

- (1) ATM atas nama anak dengan nilai maksimal transaksi Rp.500.000, - / hari
- (2) Memiliki SMS Banking, ATM dan *Internet Banking*
- (3) Layanan transaksi perbankan *elektronik (e-channel)*
- (4) Bebas biaya bulanan dan bagi hasil yang kompetitif
- (5) Administrasi pemberitahuan transaksi melalui (pemberitahuan SMS) kepada orang tua
- (6) ATM dapat digunakan sebagai kartu debit untuk mesin EDC BNI
- (7) Setoran bisa disisihkan sebagai *cash Deposito Machine (CDM)*
- (8) Bisa mengontrol pemakaian anak-anak, untuk belanja maupun tarik tunai menggunakan ATM, di batasi hingga RP.500 ribu saja.
- (9) Tabungan Ib Tunas Hasanah dapat membantu mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.

2) Produk Mikro 2 ib Hasanah (untuk pembiayaan 5-50 juta)

Produk Mikro 2 ib Hasanah merupakan produk pembiayaan berjangka waktu 6 bulan sampai dengan 36 bulan yang bertujuan untuk membiayai pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lain (konsumtif).

Persyaratan:

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

3) Produk Mikro 3 ib Hasanah (untuk pembiayaan 50-500 juta)

Produk Mikro 3 ib Hasanah adalah produk pembiayaan dengan jangka waktu 6 bulan hingga 60 bulan yang bertujuan pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif)

Persyaratan:

- a) KTP
- b) Kartu Keluarga
- c) Buku Nikah
- d) Silitu/siup yang belum menikah usia minimal 21 tahun dan melampirkan keterangan belum menikah.

- e) Usaha yang dibiayai tidak melanggar norma agama
- f) Perdagangan dan usaha jasa
- g) NPWP harus ada (untuk agunan berupa sertifikat tanah kosong atau sertifikat tanah dan bangunan)

4) Produk Griya iB Hasanah (untuk pembelian rumah baru atau second, plafon minimal 100 juta-1 M)

Produk Griya ib Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk membeli, membangun merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, apartemen dan sejenisnya), serta membeli tanah kfling dan rumah indent yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan. Dan kemampuan untuk membayar kembali masing-masing. setiap calon pelanggan. Keunggulannya, prosesnya lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Adapun keunggulannya yaitu proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.

Persyaratan:

- a) KTP
- b) Kartu Keluarga
- c) Buku Nikah
- d) NPWP.⁴⁶

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah dengan tujuan, agar penulis dapat membuktikan gagasan tersebut serta mengetahui bagaimana peran produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah

⁴⁶BNI Syariah Belopa, jenis produk BNI Syariah Belopa, brosur, 26 Oktober 2020

Kcp Belopa, dengan cara mengetahui pendapat pihak nasabah terkait hal tersebut.

Berikut nama informan dalam penelitian:

NAMA
Nur Ita
Ramlan
Andriani Hasan
Nisa Kasma
Rudianto Kamal
Andi Fatmawati
Rustam
Muhammad Irsya dan Rahmi
Sandi
Herianti
Andi Ariadi
Dedianto
Mariani
Hj.Mardiana
Daeng Alle
Sri Devi
Marlina dan Rudi
Raodah

Tabel 4.1 Daftar Informan

6. Analisis Masyarakat Lebih Memilih Produk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

Sebelum memutuskan memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa, terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada informan yaitu, **pertama** Perkenalan Nasabah dengan Bank Syariah, dimana pengenalan merupakan hal yang paling awal bagi informan untuk mengetahui bank syariah. Proses diawali dengan pengenalan kebutuhan, terdapat dua motivasi awal yang kemudian menyebabkan para informan berkenalan dengan bank syariah. Motivasi yang pertama adalah kebutuhan informan akan tempat menyimpan uang. Sementara yang kedua adalah keinginan untuk menyimpan uang pada tempat yang pengelolaannya sesuai dengan syariat Islam. **Kedua** Ketertarikan dan pengambilan keputusan, Perkenalan Informan mengenai bank syariah berdasarkan poin pertama, kemudian membawa mereka pada tahap dimana nasabah menyatakan ketertarikannya terhadap bank syariah, dan memutuskan untuk menggunakan bank syariah. berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan adapun hal yang membuat informan tertarik menggunakan Bank BNI syariah KCP Belopa yaitu:

- 1) Produk yang bebas riba

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau dalam bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah adalah bank yang

kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.

2) Berhijrah

Hijrah pada maknanya adalah suatu proses perpindahan atau perubahan kearah yang lebih baik, hijrah dimasa sekarang juga diartikan sebagai perubahan seseorang menuju kondisi yang lebih baik, keinginan yang timbul dari dalam hati untuk menjadi pribadi yang sebelumnya sudah baik menjadi lebih baik lagi.

3) Kemudahan dalam bertransaksi

BNI Syariah KCP Belopa terus mengoptimalkan pelayanan dan transaksi keuangan nasabah dan mencoba berbagai strategi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi.

4) Biaya yang murah

Bank syariah terkenal dengan biaya administrasi yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional. Hal ini tentunya menjadi keunggulan tersendiri yang dapat membuat nasabah memutuskan memilih produk BNI Syariah KCP Belopa.

Ketertarikan terhadap produk yang bebas bunga, kemudahan dalam bertransaksi, dan biaya administrasi yang rendah kemudian membawa nasabah kepada pengambilan keputusan untuk menerima dan memilih untuk menggunakan bank syariah.

B. PEMBAHASAN

1. Peran produk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa Terhadap Kepuasan Nasabah

Produk bank adalah layanan yang diberikan oleh bank dalam kegiatan operasionalnya. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk melayani masyarakat, bank mengeluarkan berbagai produk dengan karakteristik yang berbeda-beda terkecuali Bni Syariah KCP Belopa yang menciptakan produk yang sangat berperan penting untuk menunjang kepuasan nasabah, dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang berdasarkan syariat Islam, sebagai penuntun masyarakat dalam menjalankan roda kehidupan yang Islami yang menjauhi unsur riba. Adapun yang dapat dilakukan oleh pihak bank bni syariah Belopa untuk menyediakan ragam produk agar bisa memuaskan nasabahnya yaitu, dengan menciptakan produk yang tidak hanya sesuai keinginan tapi juga sesuai dengan kebutuhan nasabah, merek bagi produk dan memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan, serta memberikan jaminan terhadap produk apa yang diberikan. Seperti kebutuhan akan produk bank, kebutuhan rasa aman berhubungan dengan bank.

Produk bank sebagaimana diketahui bahwa suatu produk merupakan sesuatu yang menjadi kepercayaan sebagai senjata atau landasan utama dalam menjalankan bisnis bank untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudari Nur Ita selaku nasabah di bni syariah kcp Belopa mengenai tanggapannya tentang peran produk bni syariah Belopa terhadap kepuasan nasabah.

“Menurut saya produk bni syariah sangat berperan penting, produk yang saya gunakan yaitu produk tabungan iB Hasanah, dalam bertransaksi sangat membantu saya karena lebih mudah, serta saya mendapatkan fasilitas yang bagus, contohnya itu punya buku tabungan, ATM SMS Banking, bisa dipakai dimanapun, jadi saya puas dengan produknya, ditambah saya kan bisa dibilang orang sibuk jadi saya butuh yang instan dalam transaksi”⁴⁷

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ramlan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya produk bni syariah Belopa sangat membantu, bukan hanya produknya tapi banknya yang paling utama karena menciptakan produk yang sesuai kebutuhan, dengan itu pun saya merasa puas, sudah hampir 2 tahun saya menabung dan alhamdulillah sampai sekarang aman-aman saja, dengan adanya bank syariah saya merasa uang saya terjaga aman.”⁴⁸

Kemudian tanggapan dari Andriani Hasan bahwa:

“persepsi orang berbeda-beda yah, tergantung siapa yang menggunakannya dan bank mana yang diminati, tapi menurut saya produk bank bni syariah sangat penting, dan jika bicara tentang saya menggunakan tabungan IB tunas hasanah, yang memang di peruntukkan untuk anak-anak, persyaratannya cukup mudah yaitu kartu keluarga, akta kelahiran, dan setoran awalnya seratus ribu, fasilitas yang diberikan juga memuaskan”⁴⁹

Tanggapan lain dari nasabah atas nama Nisa Kasma:

“Menurut saya produk bank syariah sangat penting. Awalnya saya tidak yakin ke bank bni syariah Belopa karena saya beranggapan jika bank semuanya sama, saya juga tidak tau apa itu bank syariah, tapi saya punya niat menabung disana dan sampai sekarang masih berjalan dengan baik-baik saja, jika bicara tentang puas yah saya puas, dan untuk alasan saya memilih produk di bni syariah karena mudah dijangkau dekat dari rumah saya dan produknya sesuai dengan apa yang saya butuhkan”.⁵⁰

Tanggapan dari nasabah bernama Rudianto Kamal bahwa:

⁴⁷ Nur Ita, nasabah, “Wawancara” tanggal 02-03 November 2020

⁴⁸ Ramlan, nasabah, “Wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

⁴⁹ Andriani Hasan, nasabah, “Wawancara” tanggal 07 November 2020

⁵⁰ Nisa Kasma, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

“Menurut saya adanya bank syariah jadi saya bisa menggunakan produknya yang menurut saya sesuai dengan apa yang saya butuhkan, saya seorang pedagang, saya mengambil tabungan Ib Baitullah Hasanah yang merupakan tabungan haji, penabung dengan setoran bebas dan kata pihak bank juga mengatakan lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji, selain itu produk tabungan haji ini sudah terencana, menguntungkan, memberikan kenyamanan dan terjamin, maka dari itu saya merasa puas, dan untuk alasan memilih produk bni syariah Belopa karena bank syariah yang satu-satunya di Luwu yang menerima travel haji”.⁵¹

Disamping itu tanggapan Rudianto Kamal juga diperkuat tanggapan dari Andi Fatmawati yaitu:

“Bank BNI Syariah Belopa adalah satu-satunya bank syariah yang ada di Luwu dan bank yang sekarang menerima travel haji dan umroh, keinginan saya sangat tinggi untuk umroh maka dari itu saya menabung sedikit demi sedikit dan berharap semoga cepat terkabulkan, terus jika target dana telah memenuhi pelunasan haji atau umroh jika dananya lebih maka akan dikembalikan lagi jika sudah tidak ada lagi pembayaran lainnya, saya juga merasa puas”.⁵²

Tanggapan berikutnya nasabah bernama Rustam:

“saya merasa puas dengan produk yang saya gunakan yaitu tabungan ib Baitullah Hasanah atau tabungan haji dan umroh, setoran dananya bebas tanpa ada ketentuan nominalnya, tapi sekarang pandemi jadi tahun ini belu bisa naik haji.”⁵³

Hal itu juga sama dengan ungkapan dari Muhammad Irsya dan Rahmi yaitu:

“selama kami menabung mulai tahun 2016 alhamdulillah tidak ada kendala, dan juga mendatangkan kepuasan tersendiri bagi kami, karena biasa mengadakan promo-promo yang menarik, dan kebetulan waktu itu ada promo hadiah jadi kita dikasih bantal leher dari BNI Syariah Belopa.”⁵⁴

Tanggapan berikutnya nasabah yang bernama Sandi bahwa:

⁵¹ Rudianto Kamal, nasabah, “Wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

⁵² Andi Fatmawati, nasabah, “Wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

⁵³ Rustam, nasabah, “Wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

⁵⁴ Muhammad Irsya dan Rahmi, nasabah, “Wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

“Saya sangat bersyukur karena sudah bisa menggunakan produk bank bni syariah Belopa karena sebelumnya saya ditolak untuk pengambilan pembiayaan karena sesuatu hal, secara pribadi pengurusan di bank konvensional memang jauh lebih mudah daripada di bank syariah, tapi alhamdulillah sekarang saya menggunakan produk Griya ib hasanah, ini sangat membantu saya karena memang saya membutuhkan, jika bicara tentang seberapa penting dan puas pasti jawaban saya tentu iya penting dan puas, alasan saya memilih produk di bni syariah Belopa karena saya ingin membeli tanah untuk membangun dan menambah pabrik minyak cengkeh saya”.⁵⁵

Tanggapan dari nasabah bernama Herianto:

“Alhamdulillah saya sangat terbantu dengan mengambil pembiayaan di bni syariah Belopa karena saya merupakan masyarakat yang berpenghasilan menengah pekerjaan saya sopir mikrolet, saya tidak tau betul apa itu bank syariah karena menurut saya bank semua sama saja, dan kebetulan keponakan saya yang menyarankan saya untuk di bni syariah Belopa karena dia kuliah sudah tau apa itu syariah, maka dari itu saya mengambil pembiayaan mikro 2 ib hasanah karena saya ingin mengganti mobil saya, syarat untuk pengajuan juga cukup mudah, pelayanannya yang di berikan terutama keramahan pegawai, mereka selalu tersenyum ketika menyambut nasabah, saya merasa lebih nyaman aman, kesiapan dan kesiagaan karyawannya dalam menanggapi nasabah sangat tinggi, menurut tidak membedakan, tua maupun mudah. jadi saya merasa puas”.⁵⁶

Tanggapan dari nasabah bernama Andi Ariadi:

“Menurut saya produk bank bni syariah Belopa sangatlah penting karena sesuai dengan apa yang saya inginkan dan saya puas dengan tujuan saya ingin menambah modal usaha saya yaitu usaha ternak ayam potong, saya mengambil produk pembiayaan Mikro 2 ib hasanah”⁵⁷

Tanggapan nasabah bernama Dediando:

“saya sudah puas dengan produk yang saya gunakan, saya menggunakan produk Griya ib Hasanah karena saya ingin menambah usaha kos-kosan, saya ingin membangun kos-kosan lagi, saya punya kos di Belopa, dan palopo, sudah kedua kalinya saya mengambil pembiayaan ini, menurut saya pemberian pembiayaan juga tidak semerta-merta diberikan begitu

⁵⁵ Sandi, nasabah, “Wawancara” tanggal 07 November 2020

⁵⁶ Herianto, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

⁵⁷ Andi Ariadi, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

saja oleh pihak bank, besarnya pembiayaan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan membayarnya kembali.⁵⁸

Tanggapan nasabah bernama Mariani:

“di bni syariah Belopa saya menggunakan produk Mikro 2 ib hasanah dengan alasan karena ingin menambah modal usaha saya yaitu usaha mebel, dan berencana untuk membantu pendirian mushollah, saya memilih di bni syariah Belopa karena bni syariah Belopa menawarkan proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai prinsip syariah, jika bicara tentang syariah atau tidaknya karena banyak persepsi yang berbeda-beda karena banyak orang yang belum tau apa itu bank syariah.⁵⁹

Tanggapan nasabah bernama H. Mardiana:

“saya mengambil pembiayaan Mikro 2 ib Hasanah karena menambah modal usaha saya, usaha warung makan bakso, saya mengambil 20 juta untuk menambah modal usaha saya untuk membuka cabang baru.⁶⁰

Tanggapan nasabah bernama Daeng Alle:

“saya sudah merasa puas dengan produk yang ditawarkan BNI Syariah kcp Belopa, karena sesuai dengan harapan saya, produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik sesuai dengan fungsinya dan produk-produknya juga sudah sesuai dengan syariat Islam, dan sejauh inipun saya belum merasakan adanya kekurangan-kekurangan selama menjadi nasabah BNI Syariah Belopa, khususnya produk yang saya gunakan yaitu produk pembiayaan.”⁶¹

Tanggapan nasabah bernama Sri Devi:

“saya merasa puas dengan produk bni syariah Belopa khususnya produk yang saya gunakan yaitu produk pembiayaan, saya mengambil pembiayaan ini untuk kebutuhan bisnisnya yaitu bisnis konter HP, saya ingin menambah modal untuk bisnis saya, disamping itu karena sudah sesuai dengan syariat Islam dan untuk pelunasannya tidak memberatkan nasabah, jika belum bisa melunasi maka bisa konfirmasi untuk meminta

⁵⁸ Dedianto, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

⁵⁹ Mariani, nasabah, “Wawancara” tanggal 05 November 2020

⁶⁰ Hj.Mardiana, nasabah, “Wawancara” tanggal 05 November 2020

⁶¹ Daeng Alle, nasabah, “Wawancara” tanggal 05 November 2020

jangka waktu lagi jika masih belum bisa membayar pada saat jatuh tempo.”⁶²

Adapun tanggapan lain dari nasabah bernama Marlina dan Rudi :

“saya tidak cukup puas dengan produk yang saya gunakan karena untuk fitur pendukungnya masih perlu diperbaiki, kurangnya mengoptimalkan kembali produk yang sudah ada, seperti yang saya alami dari awal merasakan kemudahan dalam bertransaksi karena adanya *internet banking*, sehingga dalam pembukaan rekening baru, tidak membutuhkan waktu untuk datang langsung ke bank. tetapi sekarang aksesnya sudah susah, tidak ada perkembangannya, produk bank syariah juga kecenderungan hampir sama dengan produk konvensional.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan para informan, bahwa produk Bank BNI Syariah KCP Belopa berperan sangat penting serta dapat memuaskan nasabah sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Tetapi tidak menutup kemungkinan semua nasabah merasa puas dengan produk-produk bank syariah.

2. Alasan nasabah lebih memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa

BNI Syariah didirikan di Belopa dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang pengelolaan bank berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Maka dengan adanya bank yang berbasis syariah ini dapat memberi arah kepada masyarakat untuk bermuamalah dengan benar.

Peneliti melakukan wawancara terhadap informan mengenai tahap awal mengenal bank syariah dan alasannya memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa. Adapun hasil wawancara yang didapatkan yaitu:

- a. Terhindar dari Riba

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nur Ita

⁶² Sri Devi, nasabah, “Wawancara” tanggal 05 November 2020

⁶³ Marlina dan Rudi, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

“saya pertama kali mengenal bank syariah melalui bangku kuliah karena saya kuliah mengambil jurusan perbankan syariah selama kuliah saya tidak hanya belajar tentang bank syariah saja tetapi juga mempelajari banyak hal mengenai bank syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan prinsip usahanya berdasarkan syariat Islam dengan berpedoman dengan Al-quran dan Hadis, semua hal diatur menggunakan prinsip Islam dan mengatur berbagai kegiatan perekonomian seperti jual beli, simpan pinjam, investasi, dan berbagai kegiatan ekonomi lainnya, kita sebagai seorang muslim dianjurkan memakai bank syariah, dan Alasan utama saya memilih bank syariah yaitu terhindar dari riba, karena riba menurut saya membahayakan jika pihak yang dirugikan merasa tidak menerima, dan alasan lain saya itu karena bank syariah dekat dari rumah saya dan satu-satunya bank syariah yang ada di Luwu.”⁶⁴

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ramlan dan Raodah:

“bangku kuliah menjadi sarana buat saya untuk mengenal bank syariah karena waktu dulu tuntutan dari kampus, dan diwajibkan membuka rekening bank syariah, dan juga saya biasa mengikuti *workshop* yang diadakan oleh bank syariah. Alasan saya memilih produk di Bni syariah Belopa karena ingin terhindar dari riba, karena bagi saya riba merupakan hal yang dilarang oleh agama Islam, selama da perintah dari agam untuk menghindari riba maka sebisa mungkin saya akan melakukannya.”⁶⁵

“saya mengenal dan mengetahui tentang bank syariah waktu saya duduk dibangku kuliah, dan pada saat itu bank syariah belum banyak di daerah-daerah. Tapi sekarang sudah ada. Alasan saya memilih produk bni syariah Belopa karena saya bekerja di sekolah Islam, di Mts DDI Buntu Kamassi, Kecamatan Larompong, baru-baru ini ada kebijakan dari pihak yayasan bahwa guru diwajibkan mempunyai rekening bank syariah, dan setau saya bank syariah yang ada itu cuma bank bni syariah yang ada di Belopa, maka dari itu kami menggunakan bank bni syariah, dan menurut saya ketika ada ada kebijakan tersebut dari pihak yayasan disambut baik karena hal tersebut langkah yang bagus untuk dilakukan.”⁶⁶

b. Berhijrah

Lain halnya dengan Ibu Mariani yang mengenal bank syariah awalnya dari pihak bank yang datang mempromosikan bank syariah, beliau mengatakan:

“saya kenal bank syariah awalnya itu dari pihak bank yang datang mempromosikan apa yang dimaksud bank syariah, menjelaskan satu

⁶⁴ Nur Ita, nasabah, “*Wawancara*” tanggal 02-03 November 2020

⁶⁵ Ramlan, nasabah, “*Wawancara*” tanggal 28 Oktober 2020

⁶⁶ Ibu Raodah, nasabah, “*Wawancara*” tanggal 07 November 2020

persatu, dan menawari apa-apa saja yang ada di bank syariah, dari situ saya juga sering cari tau apa itu bank syariah. Dan alasan saya memilih produk bank bni syariah Belopa saya ingin berhijrah karena ketika saya belajar agama secara lebih saya juga ingin mengamalkan ilmu yang saya pelajari, sebelumnya saya memang menggunakan bank konvensional, namun semenjak saya mengikuti kajian-kajian tentang Islam, saya sering membaca tentang Islam, dari situlah saya memutuskan untuk menggunakan bank syariah, saya berkeyakinan bahwa ajaran agama memang merupakan ajaran yang harus di terapkan”⁶⁷

Ibu Mariani memiliki keyakinan bahwa ajaran agama merupakan ajaran yang harus diterapkan, didasari oleh tuntutan prinsip hidupnya yang ingin berhijrah, keputusannya untuk berhijrah pula pada bank syariah. menggunakan bank syariah merupakan salah satu langkahnya menjalani hidup sesuai ajaran agama.

Sama halnya yang dikatakan oleh Herianto bahwa:

“saya kenal namanya bank syariah pada saat pihak bank datang dikampung saya, dan menjelaskan tentang bank syariah, walaupun saya tidak begitu paham apa itu bank syariah. Alasan saya memilih produk bank bni syariah Belopa persoalan riba, jadi saya ingin berhijrah, saya yakin masyarakat juga sudah tidak asing dengan kata riba yang dilarang agama, saya pribadi pengetahuan saya tentang riba masih kurang sekali karena saya hanya tamatan SMP saja, tapi banyak juga yang tau terutama penjelasan dari pihak bank jadi saya percaya, kuncinya adalah berserah diri dan tetap berusaha hidup di jalan yang baik.”⁶⁸

Bapak Herianto menganggap persoalan riba adalah hal yang dilarang oleh agama, meskipun hanya tamatan SMP dan pengetahuannya tentang riba masih kurang, tetapi dia percaya akan hal itu dan tetap berusaha hidup di jalan yang baik.

⁶⁷ Mariani, nasabah, “Wawancara” tanggal 05 November 2020

⁶⁸ Herianto, nasabah, “Wawancara” tanggal 02 November 2020

c. Kemudahan transaksi dan produk sesuai kebutuhan nasabah

Berdasarkan Wawancara dengan informan lain yaitu Andriani Hasan, Andi Fatmawati, Nisa Kasma, Rudianto Kamal, Muhammad Irsya, Rahmi tentang pengenalannya tentang bank syariah dan alasan memilih produk BNI Syariah yaitu mengatakan:

“saya mengenal bank syariah awalnya dari keluarga yang sudah menggunakan bank syariah, alasan saya memilih produk Bni syariah Belopa yaitu persyaratannya yang cukup mudah, dan sesuai dengan kebutuhan saya”⁶⁹

“saya mengenal bank syariah dari keluarga yaitu adik ipar saya karena dia juga menggunakan produk bni syariah, alasan saya karena bank bni syariah kcp Belopa mudah di jangkau karena dekat dari rumah saya dan sesuai, produknyapun sesuai yang saya butuhkan, serta fasilitas yang diberikan yaitu ATM dan layanan notifikasi.”⁷⁰

“saya pertama kali mengenal bank syariah dari keluarga, alasan saya memilih produk Bni Syariah kcp Belopa karena produk yang saya gunakan sesuai dengan apa yang saya butuhkan, fasilitas yang diberikan juga sangat mendukung yaitu buku tabungan, kartu haji Indonesia sebagai kartu ATM yang digunakan ditanah suci, bebas biaya bulanan.”⁷¹

“pertama kali kami mengenal bank syariah itu kami diberi tau oleh keluarga saya, mengenai tabungan haji di BNI Syariah , saat itu ada doorprize untuk para nasabah baru yang membuka rekening apa, dan menurut saya mengenai tabungan haji di BNI Syariah saya memilih BNI Syariah karena mendengarkan pendapat dari keluarga dekat yang memang sudah bergabung juga sebagai nasabah haji, saya merasa sangat senang dengan tawaran-tawaran dari BNI Syariah juga , dari sistem ATM yang memudahkan menyetor tunai tanpa perlu antri lama di Bank, itulah alasan memilih produk di BNI Syariah kcp Belopa.”⁷²

Sedangkan hasil wawancara dengan informan yaitu sandi, Andi Ariadi,

Marlina dan Rudi mengatakan:

⁶⁹Andriani Hasan, nasabah , “wawancara” tanggal 07 November 2020

⁷⁰Nisa Kasma, nasabah, “wawancara” tanggal 02 November 2020

⁷¹Rudianto Kamal, nasabah, “wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

⁷²Muhammad Irsya dan Rahmi, nasabah, “wawancara” tanggal 02 November 2020

“Awal mengenal bank syariah yaitu dari teman yang sudah menggunakan bank syariah, menurutnya di bank syariah bagus, alasan saya memilih produk bank bni syariah kcp Belopa karena sangat membantu saya memenuhi kebutuhan saya ingin membeli tanah untuk membangun dan menambah pabrik minyak cengkeh.”⁷³

“pertama kali saya mengenal bank syariah dari teman saya, alasan saya memilih di bank bni syariah karena biaya transaksinya murah, dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.”⁷⁴

“Awal mengenal bank syariah yaitu dari teman saya, alasan saya memilih produk bni syariah karena sesuai dengan kebutuhan saya ingin menambah modal usaha saya usaha ternak ayam potong.”⁷⁵

“Alasan saya memilih produk bank bni syariah Belopa karena produk yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya.”⁷⁶

Dari hasil wawancara di atas, diketahui bahwa sebelum nasabah memutuskan untuk menggunakan bank syariah, nasabah terlebih dahulu mengenal bank syariah, terdapat jawaban nasabah yang berbeda-beda awal mengenal bank syariah yakni melalui bangku kuliah, sosialisasi pihak bank dan diperkenalkan oleh orang lain yaitu sanak keluarga dan teman yang sudah menggunakan bank syariah sebelumnya. Dan alasan nasabah memilih produk bank BNI Syariah KCP Belopa juga berbeda-beda dengan memiliki alasan yaitu menghindari riba, berhijrah, biaya yang murah, kemudahan dalam transaksi dan juga produknya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

⁷³ Andi Ariadi, nasabah, “wawancara” tanggal 05 November 2020

⁷⁴ Marlina dan Rudi, nasabah, “wawancara” tanggal 02 November 2020

⁷⁵ Sandi, nasabah, “wawancara” tanggal 07 November 2020

⁷⁶ Rustam, nasabah, “wawancara” tanggal 28 Oktober 2020

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, jadi dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya produk bank syariah yang kualitas tidak menutup kemungkinan akan dapat memuaskan para nasabah, dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, yang sesuai dengan harapan mereka. Pada produk Bank BNI Syariah KCP Belopa berdasarkan wawancara dengan nasabah sebagian besar mengatakan bahwa produk berperan sangat penting serta dapat memuaskan nasabah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, tetapi adapun nasabah yang tidak merasa puas dengan produk yang digunakan.
2. Alasan nasabah lebih memilih produk BNI Syariah KCP Belopa adalah menghindari riba, berhijrah, biaya yang murah, kemudahan transaksi dan produk yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, maka ada beberapa saran dari peneliti yakni sebagai berikut:

1. Untuk Bank Syariah, melalui penulisan skripsi ini penulis berharap kepada pihak bank BNI Syariah untuk menjaga kualitas produknya agar dapat menambah kepuasan nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya, tentang produk BNI Syariah KCP Belopa terhadap kepuasan nasabah masih perlu di kembangkan dengan memperbanyak atau

menambah informan penelitian, dan diharapkan skripsi ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

Alquran

Al-Qur'an dan terjemahnya, Departemen Agama R.I

Buku

- Arif Al M. Nur Rianto, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*", (Bandung, Alfabeta, 2012)
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet. Ke-5. Jakarta : Rajawali Pers , 2015)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*.(edisi. VI, Cet. 7; Jakarta : PT Grafindo Prasada, 2003)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Imam, Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013)
- Muhammad. *Manjemen Dana Bank Syariah*, (Cet: II; Yogyakarta:Ekonosia , 2005)
- Moleong, Lexsy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2016)
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012),
- Sumitro, Warkum. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMU dan TAKAFUL) dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*, (Cet. IV; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004)
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*, (Surabaya: PT Raja Grafindo, 2012)
- Veithzal, Rivai dan Andriana Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Managemen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007)
- Wibowo, Edy dan Untung Hendry Widodo, *Mengapa memilih Bank Syariah?*(Cet I; Bogor : penerbit: Ghalia Indonesia, 2005)
- Yazid, Afandi. *Fiqih Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Logung Pustaka. (2009)
- Yuniarti, Sri Vinna. "*Perilaku Nasabah*": *Teori dan Praktek*", (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)

Jurnal/Internet

- Afif, Muhammad. *produk Bank Syariah sebagai upaya untuk meningkatkan Loyalitas Nasabah KSPS PATI* (Kudus : EQUILIBRIUM : Jurnal Ekonomi Syariah, volume 4, Nomor 1, 2016), 81-96.
- Alhamid, Thalha dan Budur Anufia, "*Instrumen Pengumpulan Data*" (Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) SORONG, 2019).
- Ernawati, Moch. Novi Rifa'i, *Strategi Pemasaran Produk PRU Link Syariah Assurance Account Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Malang*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.3 No.1 (Universitas Muhammadiyah Malang, 2018)
- Hadi, Sumasno. "*Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif*" *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Volume 22, No.1 Juni (2016):75. <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/8721/4194>
- Hartono, Jogyanto. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: Andi, 2018).
- Herdiansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012).
- Hidayat, Rachmad. "*Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, Maret 2020.
- Kumadji Srikandi Dita Putri Aggraeni, "*Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 37 N. 1 Agustus 2016. <https://media.neliti.com/media/publications/87178-ID-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-kepuasan.pdf>
- Republika.co.id, Jakarta, *Mengikuti sertakan riba dalam kehidupan sehari-hari merupakan tindakan yang jauh dari syariat*. <https://republika.co.id/berita/qhp970320/7-fakta-terkait-larangan-riba>
- Rianto, Bambang dan Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nurfitri, "*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 01, No. 02, Juli 2015, 83
- Nurhayati, Tatiek dan Ahmad Darmawansyah, "*Peran Struktur Organisasi dan Sistem Remunerasi dalam Meningkatkan Kinerja*", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 14, No. 2, Januari 2017. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/viewFile/572/474>

Prasanti, Ditha. "*Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*", (Jurnal, Vol. 6 No. 1 Januari 2018)

Siswati, Endang. *Strategi Pengembangan Pasar Produk Unggulan Hortikultur Kabupaten Tuban*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol.18 No.1, (Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2018)

Skripsi

Fitriani, Ida. Skripsi: "*Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*". Skripsi (Metro Timur; IAIN Metro, 2018)

Hidayat, Rahmat. "*Pengaruh Kualitas Produk Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Syariah Palopo* " skripsi (Palopo : IAIN Palopo, 2017

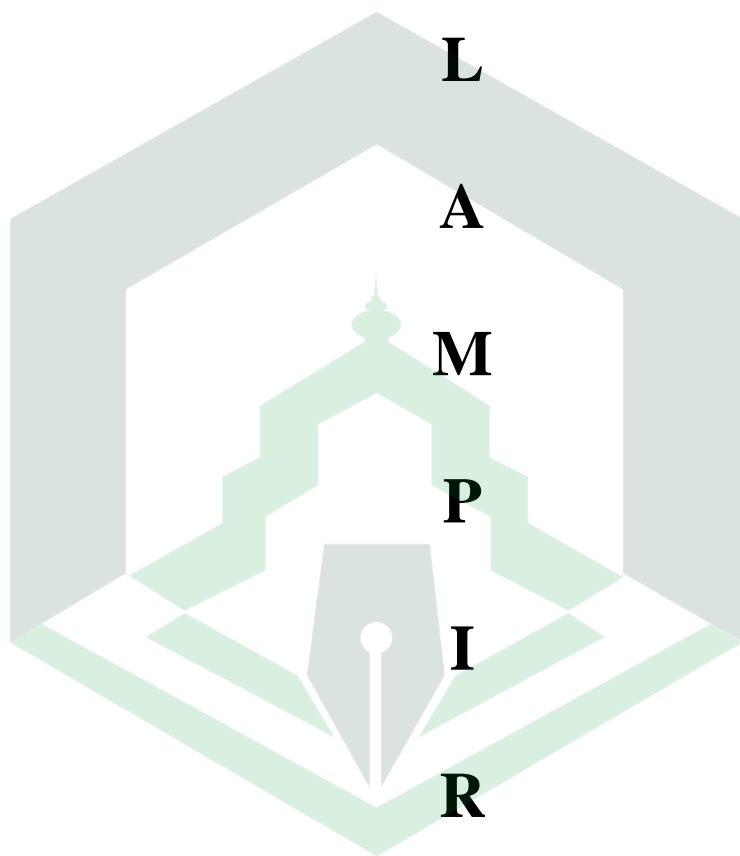
Kamila, Intan. "*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug*" Skripsi: (Jakarta; UIN Syarif Hidayatullah, 2017)

Nurhamidah, "*Sosialisasi Produk Bank Mandiri Bagi Perkembangan Bank Syariah Mandiri Di kota Palopo*" Skripsi (IAIN PALOPO).

Sulfiati Mila, Skripsi "*Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh* " (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)



IAIN PALOPO



IAIN PALOPO

N

Lampiran 1

Pedoman Wawancara:

1. Apa alasan memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa?
2. Sejak kapan mengenal bank syariah?
3. Produk apa yang bapak/ibu gunakan di BNI Syariah KCP Belopa?
4. Sudah berapa lama bapak/ibu menggunakan bank BNI Syariah KCP Belopa?
5. Seberapa penting kah produk bank BNI Syariah KCP Belopa menurut bapa/ibu?
6. Apakah bapak/ibu pernah melakukan kredit atau pembiayaan dari bank konvensional, terus pindah ke bank BNI Syariah KCP Belopa, Dan alasannya kenapa?
7. Apakah saat ini bapak/ibu merasa kebutuhannya sudah terpenuhi selama memilih produk di BNI Syariah KCP Belopa?
8. Menurut bapak/ibu apa yang di miliki BNI Ssyariah KCP Belopa?

IAIN PALOPO

Lampiran 2

Dokumentasi

Dokumentasi dengan bapak Ridoanto Kamal



Dokumentasi dengan bapak Andi Ariadi



Dokumentasi dengan ibu Raodah



Dokumentasi dengan ibu Mariani



Dokumentasi dengan ibu Nisa Kasma



IAIN PALOPO

Lampiran 3

Kartu Kontrol

KARTU KONTROL
SEMINAR HASIL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
 E-mail: iaipalopo@iainpalopo.ac.id Website: <http://iaipalopo.iainpalopo.ac.id>

Nama : TATU
 NIM : 16 0402 0087
 Prodi : Perbankan Syariah VI F

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN BIDANG	KET.
1	JUMED 08/04/2019	Nurhidayah Ibrahim	Analisis Kinerja Keuangan pada Toko Baju di Kota Palopo yang berada pada lingkungan komersial di Kota Palopo		
2	08/Agustus 2019	Kelvinia N	Analisis Kinerja Keuangan pada Kasus Perbankan Syariah di Kota Palopo		
3	08/Agustus 2019	Kurnia Nurul Kamaladinda	Strategi Pemasaran Hill dan Hill dalam menghadapi persaingan		
4	08/Agustus 2019	NURUL HAYATI	pengaruh moral, praktik kehalalan pada etika manajemen agribisnis pada masyarakat muslim agribisnis kota palopo		
5	10/08/2019	Horsika	analisis kinerja keuangan pada perbankan syariah di Kota Palopo		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

IAIN PALOPO
 DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Dr. H. Rusli M. S.

Lampiran 4

Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Kantor : Jl. Cendeky Road, No. 1, Belopa, Luwu - 90713

Nomor: 303/PENELITIAN/2020/PTSP/0026
Lamp: -
Jenis: Baku
Perihal: Izin Penelitian

Kepala
Yth. Pimpinan Bank BNI Syariah Belopa
di
Tempat

Berikut Surat Deklarasi Instansi Agama Islam Negeri Palopo 2206/HF/2019/0026 tanggal 12 Oktober 2020 tentang permohonan izin Penelitian.
Dengan ini disampaikan kepada saudara (s) bahwa yang tersebut (s) adalah (s) :

Nama: Fays
Tempat/Tgl. Lahir: Bodo / 14 April 1987
No. KTP: 16 5402 0007
Jabatan: Perbaikan Syariah
Alamat: Dering Cening
Desa Kambur Selatan
Kecamatan Lompobing

Berikut akan diserahkan kepada (s) dan/atau saudara (s) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

PERAN PRODUK BANK SYARIAH TERHADAP KEPUJIAN NASABAH DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BELOPA

Yang akan dilaksanakan di BANK BNI SYARIAH BELOPA (KCP), pada tanggal 19 Oktober 2020 s.d 19 November 2020

Selanjutnya hal tersebut di atas pada prinsipnya kami tidak menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu ttd. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak mengganggu dan lain yang dilakukan.
3. Membuat bentuk surat permohonan penanggungjawab yang berlaku.
4. Menyampaikan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu ttd. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat ini akan dibatal dan dihapuskan jika berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

1 0 2 0 1 0 3 1 0 0 2 6 7
Ditetapkan di Kabupaten Luwu
Tanggal: 19 Oktober 2020


M. H. HUSNIN, S.PANCA, M.P.
Pangreh. Belopina, Tl. Luwu
HP: 081251 18003 1 094

Ditutupi:
1. Bupati Luwu sebagai approval di Belopa
2. Kepala Penanggung jawab Dinas Kab. Luwu di Belopa
3. Dinas Instansi Agama Islam Negeri Palopo
4. Instansi (s) Fays
5. Baku

Lampiran 5

Surat Keterangan Selesai Meneliti

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Dengan ini menerangkan bahwa:

Menerangkan:

Nama : Yuyu

Asal Kampus : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Alamat Kampus : Jl. Agatis Balandi Palopo

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian di Bank BNI Syariah KCP Belopa dengan judul Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah KCP Belopa. Yang bersangkutan telah mempelajari sistem kerja yang ada di BNI Syariah, dan pada surat ini dikehendaki, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan penelitian ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Belopa, 17 November 2020


Sub Branch Manager

IAIN PALOPO

Lampiran 6

Nota Dinas Pembimbing Ujian Munaqasyah

Dr. Fasiha, M.El
Nur Ariani Ariani Aqidah, SE., M.Sc.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :
Hal : Skripsi an. Yayu

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu'alaikum wr.wb


Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini

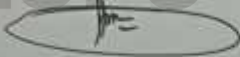
Nama : Yayu
NIM : 16 0402 0067
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut sudah memenuhi Syarat-syarat akademik dan layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing I

Dr. Fasiha, M.El
NIP: 198102 1320060 4 002

Pembimbing II

Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.
NIP: 19880210 201801 2 001

Lampiran 7

Persetujuan Pembimbing Munaqasyah

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: "Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa"

Nama : Yuyu
NIM : 16 0402 0067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.
Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Dr. Fasiha, M.El
NIP. 198102 1320060 4 002

Pembimbing II

Nur Ariani Ariani Aqidah, SE., M.Sc.
NIP. 19880210 201801 2 001

Lampiran 8

Nota Dinas Tim Penguji

Ilham, S.Ag., M.A
Hendra Safri, S.E., M.M
Dr. Fosiha, M.EI
Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp;

Hal: Skripsi Yayu

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama	: Yayu
Nim	: 16 0402 0067
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diajukan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

1. Ilham, S.Ag., M.A

Penguji I

()
tanggal

2. Hendra Safri, S.E., M.M

Penguji II

()
tanggal:

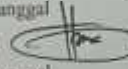
3. Dr. Fosiha, S.E.I., M.E.I

Pembimbing I

()
tanggal

4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc

Pembimbing II

()
tanggal





Lampiran 9

Halaman Persetujuan Tim Penguji

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa ditulis oleh Yuyu Npmor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0067, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Selasa tanggal 13 Juli 2021, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *Mahasiswa*

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Ketua Sidang	() tanggal
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, SEI, MA Sekretaris Sidang	() tanggal
3. Ilham, S.Ag., M.A. Penguji I	() tanggal
4. Hendra Sufti, S.E., M.M. Penguji II	() tanggal
5. Dr. Fasiba, S.E.I., M.E.I. Pembimbing I	() tanggal
6. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. Pembimbing II	() tanggal

Lampiran 10

Nota Dinas Tim Verifikasi

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. 1 (Samp) Skripsi
Hal. 2 Skripsi dan 1 Yuyu

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Bismillahirrahmanirrahim
Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	Yuyu
NIM	16 0402 0067
Program Studi	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	Pecan Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa


Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya
Bismillahirrahmanirrahim

IAIN PALOPO
Tim Verifikasi

1. Hamida, SE.Sy, ME. Sy
Tanggal: 02 November 2021
2. Purana Sari, SE.
Tanggal: 03 November 2021



Lampiran 11

Turnitin

Peran Produk Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Percentage
1	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	8%
2	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	4%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
7	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
8	www.coursehero.com Internet Source	1%
9	es.scribd.com Internet Source	<1%

10 Submitted to Universitas Islam Indonesia
Student Paper <1%

11 repository.uinsu.ac.id
Internet Source <1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



YAYU, lahir pada tanggal 14 April 1997 di Redo Desa Komba Selatan Kecamatan Larompong Kabupaten Luwu. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayah Nasruddin dan ibu Suriani. Saat ini penulis tinggal di Dusun Dengeng Canning Desa Komba Selatan Kecamatan Larompong. Penulis mulai masuk jenjang pendidikan di SDN 530 Redo pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Di SMP Negeri 1 Larompong dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis kembali melanjutkan jenjang pendidikan di SMA Negeri 1 Larompong dan tamat pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan studi pada tahun 2016 dan terdaftar sebagai mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul skripsi “Peran Produk Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa”. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, Amiin. Demikian riwayat hidup peneliti.