

LAPORAN AKHIR
RESPON NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR
CABANG PEMBANTU SELATPANJANG KABUPATEN KEPULAUAN
MERANTI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Menyelesaikan studi
Pada Program DIII Perbankan Syariah
Guna Untuk Memperoleh Gelar A.Md*



Disusun Oleh:

SONIA DARNELIS
NIM 00926008504

PROGRAM D3
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2012

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : Respon Nasabah Terhadap Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun permasalahan yang di bahas adalah: Bagaimana respon nasabah terhadap bank syari'ah mandiri kantor cabang pembantu selatpanjang dan factor apa saja yang mendorong dan menghambat nasabah untuk bertransaksi pada bank syari'ah mandiri. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon nasabah terhadap bank syari'ah mandiri, dan mengetahui factor yang mendorong dan menghambat nasabah untuk bertransaksi di Bank Syari'ah Mandiri.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi di Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan,karyawan dan nasabah di Bank Syari'ah Mandiri, dan untuk objek penelitian ini adalah respon nasabah terhadap Bank Syari'ah Mandiri. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang, karyawan, dan nasabah yang berjumlah 500 orang, karena jumlah populasinya banyak maka mengambil sampel 10% dari populasi yang ada, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian yaitu PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literature-literatur dengan apa yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara, angket,dan dokumentasi, sedangkan metode analisa data menggunakan metode deskriptif , kualitatif. Dan metode penulisannya adalah dengan menggunakan metode deduktif, induktif, dan deskriptif.

Dengan demikian respon nasabah terhadap Bank Syari'ah Mandiri di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti Kacamatan Tebing Tinggi itu sebagian besar nasabahnya mempunyai respon dan sikap positif terhadap BSM karena nasabah merasakan kenyamanan menyimpan dana di BSM, dan juga

merasa aman dan puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh bank syari'ah mandiri.

Adapun faktor pendorong dan penghambat nasabah untuk bertransaksi di BSM Kcp Selatpanjang antara lain : Factor pendorong: 1. Ingin mencari potongan yang lebih kecil dan system yang tidak mengandung riba/bunga dibandingkan dengan bank konvensional yang menganut system bunga dan tidak secara islam. 2. Menyimpan dana lebih aman di BSM karena potongannya tidak begitu besar dan nasabahnya juga mendapatkan bagi hasil tiap bulannya. 3. BSM memiliki daya tarik yakni pada cirri keislamannya sehingga tidak menganut system bunga/riba. Yang menjadi Factor penghambat: 1. Pembagian dalam keuntungan yang sangat terbatas ataupun sedikit dibandingkan dengan bank konvensional. 2. Kesulitan yang paling menonjol minimnya pada jaringan operasional bank syariah bila dibandingkan dengan bank konvensional yang lebih dulu hadir menjadi mediator masyarakat. 3. Kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak bank yang dirasakan oleh nasabah.

KATA PENGANTAR

Syukur Al-hamdulillah, penulis persembahkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah buat Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat islam kealam yang telah diridhoi Allah SWT. Dengan penuh cahaya ilmu pengetahuan.

Dengan penulisan laporan akhir ini, penulis meneemukan kesulitan dan permasalahan yang beragam, tentu saja tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak tidak mungkin penulis dapat menyelesaikannya dengan tuntas. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Terutama untuk ayahanda Wardoyo dan ibunda Linda wati tercinta, yang senantiasa melimpahkan kasih dan sayangnya serta mendoakan siang dan malam untuk keberhasilan ananda sehingga bisa menyelesaikan jenjang pendidikan sampai saat ini.
2. Buat saudara kandung, dan family terdekat yang telah banyak memberikan semangat untuk penulis dan doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya, dan disamping bantuan materil kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. M. Nazir, MA sebagai Rektor UIN SUSQA, dan staf, seluruh karyawan yang ada di Rektorat UIN SUSQA RIAU.
4. Bapak H. Dr. Akbarizan, MA, M,Pd, selaku Dekan Fakultas Syari'ah serta Pembantu Dekan I, Ibu Dr. Hertina, M.Pd, Pembantu Dekan II, dan Pembantu Dekan III, penulis mengucapkan terima kasih karena sudah membantu penulis dalam mengurus segala urusan-urusan selama penulis masih menjalankan perkuliahan.
5. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah dan Bapak Hairul Amri, MA, selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis.

6. Bapak Drs. Zainal Arifin, MA yang telah memberikan bimbingan yang setulusnya dan semangatnya beliau sangat berharga untuk penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
7. Penasehat Akademis Ibu Dra. Yusliati, MA dan Bapak H.Dr. Akbarizan, MA, M,Pd yang telah memberi nasehat serta bimbingan yang tidak pernah penulis lupakan.
8. Beserta Bapak,Ibu selaku Dosen yang telah mengajari, membimbing, dan nasehat yang telah banyak memberikan jasanya dalam menyumbang ilmu pengetahuan selama penulis masih menjalankan perkuliahan. Dan seluruh karyawan yang ada di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, penulis mengucapkan terima kasih.
9. Buat teman-temanku yang satu jurusan dengan penulis, masa-masa dengan kalian tidak akan ada akhirnya walaupun kita bakalan berpisah tetapi silaturahmi masih tetap ada dan semangat buat kalian semua semoga dapat pekerjaan yang baik, mudah-mudahan wisuda kita sama-sama, amin.
10. Buat teman-temanku juga yang ada dipondokan rosline angkatan 2009, yuni,renti,yosi,yana,juju,tien dan kris buat kalian semuanya cepat nyusul yaa, buat Nia Heldina Ramon makasi ya dek atas bantuannya (minjemmin Notebooknya) selama kakak nyelesai'in Laporan Akhir kakak ni, buat Ajumma S.pd Selvina makasi juga ya kak atas nasehatnya, dan d'special one Akhmad Basyar makasi juga ya atas bantuannya yang mau nemenin,nunguin, selama saya masih menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan Laporan Akhir ini. ALL Ghamsamida.

Billahitaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 27 September 2012

Penulis

SONIA DARNELIS

00926008504

DAFTAR ISI

	Halaman
NOTA DINAS PEMBIMBING	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri	11
B. Latar Belakang Bank Syariah Mandiri.....	12
C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	13
D. Produk dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri	16
BAB III : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Respon Nasabah.....	21
B. Pengertian Bank Syariah	23
C. Akad dan Produk Bank Syariah	26
D. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	:
BAB IV : PEMBAHASAN	
A. Respon Nasabah Terhadap Bank Syariah Mandiri	38
B. Faktor Pendorong dan Penghambat Nasabah Untuk Bertransaksi Pada Bank Syariah Mandiri.	40

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

A. Respon nasabah

Tabel 4.1	Apakah responden Sudah Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri	38
Tabel 4.2	Tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang ada di BSM	39
Taebel 4.3	Tanggapan nasabah terhadap fasilitas pelayanan yang disediakan oleh BSM	39
Tabel 4.4	Respon nasabah tentang jaringan operasional yang ada di BSM	40

B. Faktor pendorong

Tabel 4.5	Alasan responden menjadi nasabah di BSM	41
Tabel 4.6	Motivasi nasabah melakukan transaksi di BSM	42
Tabel 4.7	Daya tarik dari BSM untuk mencari nasabah.....	43

C. Faktor penghambat

Tabel 4.8	Hambatan untuk melakukan transaksi di BSM	44
Tabel 4.9	Kesulitan yang ditemui dalam pemanfaatan system yang ada di BSM.....	45
Tabel 4.10	Nasabah merasa ada kekurangan dalam pengelolaan yang ada di BSM.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Belakangan ini dunia perbankan Indonesia sedang diwarnai oleh semakin maraknya Bank Syari'ah, pasca diterbitkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang memungkinkan perbankan menjalankan *dual banking system* sehingga banyak bank konvensional yang membuka kantor cabang yang menggunakan system syari'ah, bahkan menggantikan system usahanya dari system perbankan konvensional menjadi system syari'ah.

Sudah cukup lama umat Islam Indonesia, demikian juga dalam belahan dunia Islam (*muslim word*) lainnya, menginginkan system perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syari'ah (*Islamic economic system*) untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat.

Secara konseptual perbankan syari'ah memang sesuai dengan perkembangan zaman. Ia lahir sebagai sub dari system Ekonomi Islam yang berdasarkan pada konsep ilahiyah yang selanjutnya berkembang untuk menjadi system perbankan alternative yang sesuai dengan fitrah manusia dan disesuaikan dengan tuntutan zaman sehingga dapat diterapkan dalam dunia bisnis yang nyata.

Dengan demikian, masalah ekonomi dalam Islam adalah menjamin berputarnya harta di antara manusia agar dapat memaksimalkan fungsi hidupnya sebagai hamba Allah untuk mencapai *falah* di dunia dan akhirat. Hal ini berarti bahwa aktivitas ekonomi dalam Islam adalah kolektif, bukan individual.

Selanjutnya, prinsip-prinsip ekonomi Islam yang sering disebut dalam berbagai literatur ekonomi Islam dapat dirangkumkan menjadi lima hal :

1. Hidup hemat dan tidak bermewah-mewahan.
2. Menjalankan usaha-usaha yang halal.
3. Implementasi zakat.
4. Penghapusan/pelarangan riba.
5. Pelarangan *masyir*.

Berdasarkan penjelasan diatas sistem ekonomi Islam berbeda dengan sistem ekonomi konvensional. Sesuai dengan paradigma ini, ekonomi dalam Islam tak lebih dari sebuah aktivitas ibadah dari rangkaian ibadah pada setiap jenis aktivitas hidup manusia. Dalam aktivitas ekonomi manusia, maka ia merupakan ibadah manusia dalam berekonomian. Dalam Islam tidak ada sisi kehidupan manusia yang tidak ada nilai ibadahnya, sehingga tidak ada sisi hidup dan kehidupan manusia yang tidak diatur dalam Islam¹.

Kegiatan operasional perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan di dirikannya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) dengan kegiatan investasi yang dapat berkembang untuk menumbuhkan kegiatan produksi massal kepada industri kecil melalui skema pembiayaan lunak dengan system kemitraan (*mudharabah dan musyarakah*).

Bank Syariah adalah suatu system perbankan yang dikembangkan berdasarkan Prinsip Syariah. Sedangkan Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (dalam hal ini MUI)².

¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008, hlm. 7.

² Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional*. (Jakarta: 2009), hlm. 37-38.

Menurut jenisnya, Bank Syari'ah dibagi dua, yakni Bank Umum Syari'ah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah. Bank Umum Syari'ah member jasa lalu-lintas pembayaran, sementara Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah adalah Bank Syari'ah yang tidak memberi jasa lalu-lintas pembayaran.

Secara formal, kehadiran institusi dan pelayanan Bank Syariah di Indonesia telah didukung oleh perangkat hukum yang kuat, yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah.

Keberadaan Bank Syari'ah diharapkan dapat mendukung strategi pengembangan ekonomi regional, memfasilitasi segmen pasar-pasar yang belum terjangkau serta memfasilitasi distribusi utuitas barang modal untuk kegiatan produksi melalui skala sewa menyewa.

Sedangkan dalam kegiatan komersial perbankan syaria'ah dapat menganmbil posisi dalam kegiatan, seperti mengukung pengadaan faktor-faktor produksi, mendukung perdagangan antar daerah dan ekspor serta mendukung penjualan hasil-hasil produk pada masyarakat³.

Dalam pertumbuhannya, bank syari'ah mengalami peningkatan yang cukup signifikan, namun apabila dilakukan analisis komperatif maka akan terlihat bahwa peran bank syari'ah masih kecil dibandingkan dengan perbankan

³ Bambang Rustam, *Perbankan Syari'ah*, (Pekanbaru: Mumtaz Cendikia Press, 2005), hlm 4.

konvensional yang telah ada. Kondisi ini diduga sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam proses penerimaan system bank syari'ah. Pendalaman ajaran Islam yang parsial dan terkontak-kontak serta pola pikir yang masih materialistik dan sekularistik menjadi salah satu hambatan besar dalam proses pemanfaatan sistem produk syari'ah. Di samping hambatan lain yang terdapat dalam tubuh industry bank syari'ah itu sendiri antara lain kesediaan sumber daya manusia, keterbatasan teknologi penunjang, jaringan bank syari'ah dan juga efisiensi operasional perbankan syari'ah.

Beberapa hal di atas menjadi sangat penting untuk tujuan pengembangan bank syari'ah karena kebijakan pengembangan bank syari'ah pada dasarnya mengacu pada empat strategi utama, yakni : pertama, menerapkan program untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai bank syari'ah. Upaya peningkatan pemahaman ini sangat penting, karena disadari bahwa perbankan syari'ah di Indonesia masih dalam tahap awal pengembangan.

Kedua, adalah dengan membentuk mekanisme pengembangan jaringan kantor bank syari'ah ini diperlukan dalam rangka perluasan jangkauan layanan kepada masyarakat. Berkembangnya jaringan kantor juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong inovasi produk dan jasa perbankan syari'ah.

Ketiga, adalah dengan menyusun dan menyempurnakan perangkat ketentuan operasional baik kelembagaan, kegiatan usaha, instrumen meneter, maupun pasar keuangan. Dan keempat, adalah pengembangan sumber daya insani⁴.

⁴*Ibid.*, hlm. 111.

Sebagaimana diketahui bahwa Bank Syariah dibentuk adalah sebagai koreksi atas bank konvensional yang beroperasi dengan sistem bunga yang dianggap oleh sebagian ulama sebagai riba. Oleh karena itu dengan Bank Syariah dioperasikan tidak menggunakan sistem bunga melainkan dengan sistem bagi hasil walaupun tidak sepenuhnya benar, sebab ada sistem lain dalam bank syariah yaitu sistem jual-beli dan sewa-menyewa.

Bank sebagai salah satu lembaga penghimpun dana saling Bantu membantu untuk mengatasi kekurangan dana demi terlaksananya pembangunan secara berkesinambungan melalui pengelolaan dana, seiring dengan perkembangan dan kemajuan masyarakat yang penuh dengan persaingan ketat disetiap sektor kehidupan saling berlomba untuk meraih kesempatan yang ada, demikian juga dengan Bank. Persaingan antar bank juga semakin tajam dalam penyerahan dana maupun dalam pemberian kredit, masing-masing akan memberikan pelayanan dan kemudahan-kemudahan tertentu dalam rangka menarik perhatian masyarakat⁵.

Adapun faktor yang menyebabkan nasabah bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang adalah, di lihat dari system bagi hasil yang berbeda dari Bank Konvensional sehingga nasabah memiliki keinginan untuk bertransaksi atau mencoba menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang tersebut. Di mana Bank Syariah merupakan Bank yang tidak berbau bunga ataupun ribawi, karena system Bank Syariah telah di anutkan oleh Al-Qur'an dan Hadist. Oleh karena itu nasabah menginginkan suatu lembaga keuangan yang berbasis syari'ah. Mereka merasa lebih aman jika dana

⁵ Drs. H. Abdullah Jayadi, S.H., M. H. *Beberapa Aspek Tentang Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Penerbit Mitra Pustaka, 2011. hlm. 1-3.

yang disimpan di Bank Mandiri Syari'ah Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang disalurkan untuk pembiayaan yang benar-benar dengan syari'at Islam. Nasabah tidak khawatir lagi dengan keuntungan yang akan diperolehnya dari tabungan maupun deposito karena bebas riba⁶.

Jadi, untuk meningkatkan perbankan syari'ah di kalangan nasabah atau pun kalangan masyarakat supaya Bank Syari'ah itu lebih unggul atau maju di mata mereka, perlu adanya struktur-struktur organisasi yang harus dijalankan, misalnya seperti Bank Syari'ah dapat memiliki struktur yang sama dengan Bank Konvensional, seperti dalam hal komisaris dan direksi, tetapi memiliki unsure yang amanat dan produk-produknya, sesuai dengan garis-garis syari'ah, dan juga perlu adanya respon dari nasabah bagaimana pandangan mereka terhadap Bank Syari'ah selama ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dan disusun dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul: **“Respon Nasabah Terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

B.Batasan Masalah

Supaya penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka penulis membatasi penulisan ini pada respon nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

⁶ Ibu Selvina Suci Ashari, (Tokoh Nasabah), *Wawancara*, 19 Mei 2012.

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana respon nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Faktor apa saja yang mendorong dan menghambat nasabah untuk bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui respon nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Mengetahui faktor yang mendorong dan menghambat nasabah untuk bertransaksi di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Manfaat Penelitian.

- a. Bagi penulis untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang.
- b. Sebagai referensi untuk peneliti dalam judul yang sama dimasa yang akan datang.
- c. Sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar diploma pada program D3 Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Subjek dan Objek

a. Sebagai subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

b. Objek penelitian ini adalah respon nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang 1 orang, dan 6 karyawan serta nasabah di Bank Syariah Mandiri Selatpanjang yang berjumlah 500 orang, karena jumlah populasinya banyak maka penulis menggunakan teknik random sampling yaitu dengan mengambil 10% dari populasi yang ada, maka sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 50 orang nasabah.

4. Sumber Data

Penelitian ini merupakan lapangan, sumber data yang digunakan adalah:

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian yaitu PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

5. Metode Pengumpulan Data.

Untuk mendapatkan kualitas data yang diperlukan, maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu melakukan sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Angket, yaitu dengan mengajukan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden.
- d. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan BSM Kcp selatpanjang di kabupaten kepulauan meranti.

6. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam mengamati data adalah deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data-data berdasarkan kategori-kategori atas dasar persamaan jenis dengan data tersebut, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

7. Metode Penulisan

Setelah data yang terkumpul dianalisis, maka penulis mendeskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode penulisan sebagai berikut :

- a. Deduktif, yaitu uraian yang diawali dengan mengemukakan kaedah-kaedah umum, dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.

- b. Deskriptif, yaitu mengungkapkan uraian atau fakta yang diambil dengan apa adanya.

F. Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun secara sistematis dan sistematika penulisan sebagai berikut :

- Bab I Pendahuluan yang meliputi : Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.
- Bab II Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Selatpanjang, meliputi : Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri, Latar Belakang Bank Syariah Mandiri, Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri, Produk Syariah, dan Struktur Organisasi.
- Bab III Telaah Pustaka Meliputi : Pengertian Bank Syariah, Akad dan Produk Bank Syariah, Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.
- Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Meliputi : Respon nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri dan faktor yang mendorong/menghambat nasabah bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri .
- Bab V Merupakan Bab Penutup, meliputi : Kesimpulan, dan Saran-Saran.

Daftar Pustaka

BAB II

GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

A. Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kcp Selatpanjang

Berdirinya Bank Syariah Mandiri atau BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah dari krisis yang menerpa negara ini, sebagaimana kita ketahui krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional, telah menimbulkan dampak negative bagi dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan di Indonesia yang didominasi oleh bank konvensional mengalami krisis luar biasa.

Dalam proses merger bank mandiri sambil melakukan konsolidasi juga membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di group Bank Mandiri. Sebagai respon atas diberlakukannya undang-undang No. 10 th 1998, yang memberikan peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah.

BSM Kcp terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti Selatpanjang, ini didirikan pada tanggal 14-09-2011 dengan aspirasi atau usulan karyawan dan direksi setempat, dengan alasan bahwa lokasi tempat BSM Kcp ini tempatnya strategis yang dikelilingi oleh pasar dan sumber-sumber daya manusia yang memadai, serta tak kalah penting dengan keislamannya.

Melihat kepada uraian-uraian diatas dengan hasil Musyawarah sebahagian karyawan BSM Kcp di Selatpanjang telah mendirikan suatu lembaga keuangan yang berpihak kepada rakyat bawah yang berada dipedesaan. Maka pada tanggal

14-09-2011 didepan bapak bupati, dihadirkan oleh direktur Hana Wijaya selaku BSM kantor pusat dan kepala cabang pusat Ibu Dewi Hayati, dan beserta tamu undangan, maka disahkanlah pendirian atau peresmian perusahaan yang diberi nama **“PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SELATPANJANG”**.

Selanjutnya dalam anggaran dasarnya, sesuai dengan yang tertera pada pasal 1 yaitu : PERSEROAN berkedudukan di Jalan Imam Bonjol ibukota Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau, dengan mempunyai cabang atau perwakilan di Harapan Raya pekanbaru yang jauh perbatasan dengan kecamatan tempat kedudukannya Kcp Selatpanjang. Selain itu juga mempunyai kantor pusat di Jl Riau Pekanbaru.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kcp Selatpanjang

Adapun visi dari BSM Kcp adalah menjadi Bank Syariah terpecaya pilihan Mitra Usaha. Sehingga mampu berperan sebagai motor penggerak dalam memberdayakan perekonomian rakyat kecil dan menengah.

Sedangkan Misi dari BSM Kcp Selatpanjang antara lain :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana consumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai professional dalam lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat¹.

C. Struktur Organisasi Dan Jabatan

1. Struktur Organisasi

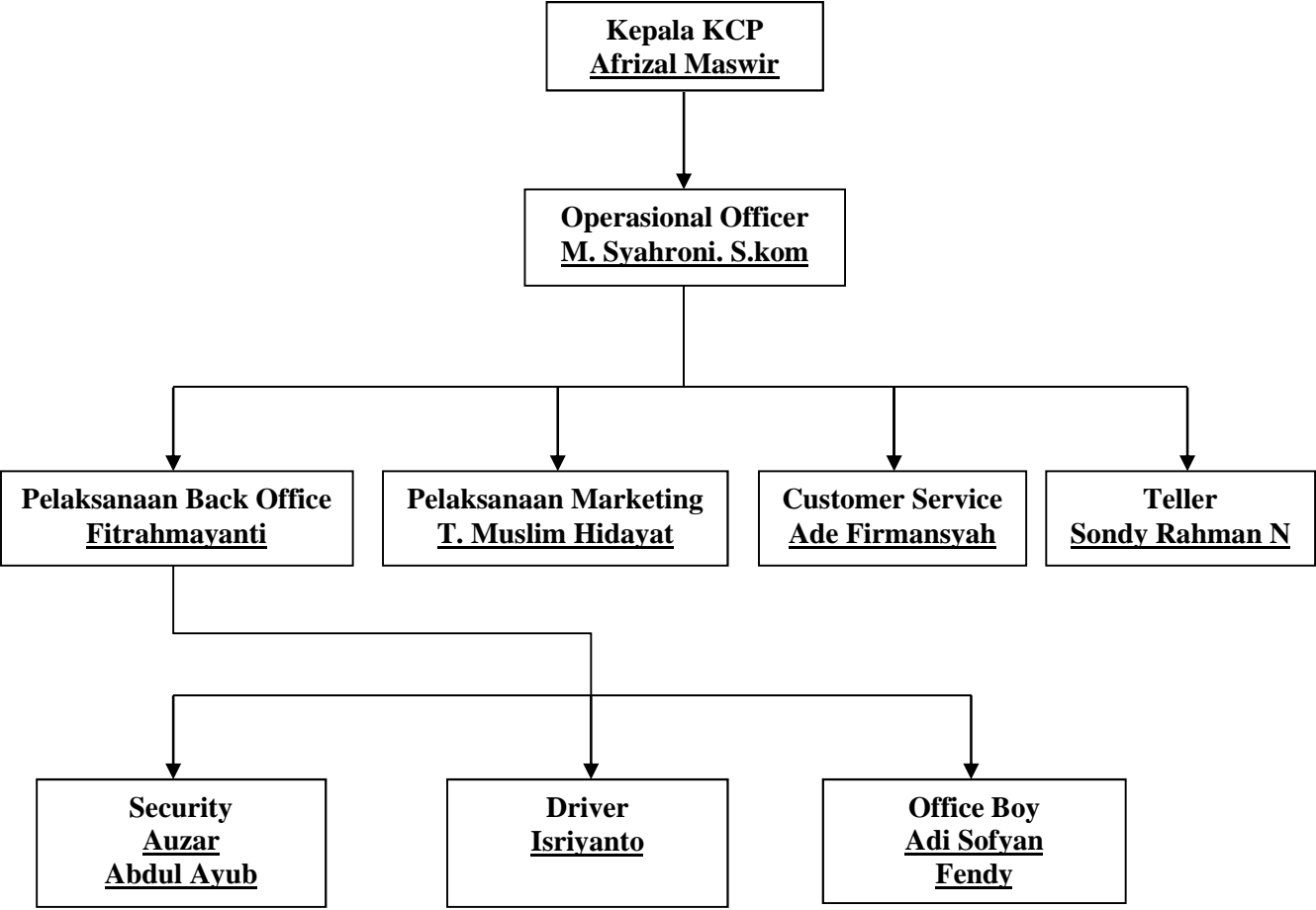
Dalam suatu perusahaan, perlu adanya penempatan dan pembagian pekerjaan, tugas-tugas dan tanggung jawab serta wewenang. Struktur organisasi harus memungkinkan adanya penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga koordinasi dan kerja sama diantara semua level dan manajemen dapat berjalan dengan efektif dan efisien untuk mengambil tindakan/keputusan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Kejelasan Struktur Organisasi tersebut bertujuan untuk :

1. Mempermudah pelaksanaan tugas
2. Mempermudah pimpinan mengawasi bawahan
3. Menghindari duplikasi tugas/rangkap jabatan
4. Semua unit dalam organisasi mengerti tanggung jawabnya, hubungan antara unit serta pendelegasian wewenang yang diberikan kepada masing-masing unit tersebut

¹ Dokumentasi. PT. Bank Syari'ah Mandiri.

STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU



2. Jabatan

a. Manajer Operasional Officer

Mengkoordinasi, mengarahkan, mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional (pembukuan kas, tabungan dan deposito)

b. Back Office

Back office pada suatu bank adalah pendukung dari teman-teman di Front Office (marketing dept termasuk teller & CS). Tugas dari back office adalah melanjutkan (follow up) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada front office.

Job des pada Back Office secara umum adalah :

1. Membuat Voucher Input transaksi (debit / kredit)
2. Membuat laporan data transaksi.
3. Analisa kredit
4. Accounting
5. Controlling
6. I.T.System
7. Dll yang berhubungan dengan administrasi catat mencatat.

c. Marketing

Mengkoordinir, mengarahkan, mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan pemasaran yang progresif, berkembang secara sehat berdasarakan kebijakan perusahaan dan prinsip kehati-hatian, mengupayakan keamanan bank bersama-sama bawahannya dalam

menginvestasikan dana baik dari segi legal dan administrasi maupun kapasitas pihak ketiga².

d. Customer Service (pelayanan nasabah)

Memberikan pelayanan kepada setiap tamu dan atau nasabah dengan baik dan Islam, serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas dan ramah, baik pada saat berhadapan langsung ataupun melalui telepon serta membantu tugas marketing dalam mengkoordinasikan keperluan nasabah.

e. Teller / Kasir

Melakukan kegiatan penerimaan dan pengeluaran uang tunai dari atau kepada nasabah maupun pihak lain, mengatur menyusun dan menyimpan uang, melaporkan ketersediaan dan kondisi fisik kas kepada manajer operasional serta melakukan input transaksi kas atau pencatatan lainnya.

D. Produk-Produk Dan Perkembangan BSM Kcp Selatpanjang

Dalam suatu badan usaha seperti lembaga perbankan untuk menawarkan jasa dan penarikan dana dari masyarakat berbagai macam jalan yang dilakukan supaya minat nasabah ataupun masyarakat disekitarnya untuk menyimpan dananya bisa terpacu.

Sebagaimana bank-bank lain meluncurkan produk-produknya untuk menggait nasabah tanpa ada paksaan, begitu juga Bank Syariah Mandiri di Meranti dalam menjalankan usahanya produk-produknya sesuai dengan prinsip dan etika bisnis Islam.

² Dokumentasi. PT. Bank Syari'ah Mandiri.

Pada dasarnya produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi tiga bagian besar yaitu :

1. Produk Pendanaan
2. Produk pembiayaan
3. Produk jasa

Adapun produk-produk yang diterbitkan oleh BSM Kcp dapat dibagi dua macam yaitu :

- a. Produk-produk yang berbentuk tabungan (suatu bentuk usaha untuk menghimpun dana dari masyarakat)
- b. Produk-produk yang berbentuk pembiayaan (suatu bentuk usaha menyalurkan dana kepada masyarakat)

1.1 Produk-produk yang berbentuk tabungan :

- a. Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Aman dan terjamin, online di seluruh outlet BSM, dan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.
- b. Tabungan Mabruur adalah simpan pihak ketiga di BSM yang penarikannya dilakukan disaat nasabah akan menunaikan ibadah haji sesuai dengan perjanjian dengan pihak bank. Pengurusan administrasi keberangkatan calon jemaah haji akan dibantu oleh BSM Kcp
- c. Tabungan Berencana adalah tabungan yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian target dana yang telah ditetapkan. Dengan bagi

hasil yang kompetitif dan berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthalaqah. Dan periode tabungan 1 s.d 10 tahun.

- d. Tabungan Simpatik adalah tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati, dan akan mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai kebijakan BSM, dan bisa juga untuk penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- e. TabunganKu adalah merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan ditertibkan secara bersama oleh pihak bank-bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan tabunganKu berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit, operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah, dimana manfaatnya aman dan terjamin, dengan bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank. Setoran awal minimum Rp 20.000 dan setoran selanjutnya minimum Rp 10.000.
- f. Tabungan Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu di BSM, dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthalaqah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu 1,3,6, atau 12 bulan dan mendapat imbalan bagi hasil. Hanya dapat dicairkan pada saat jatuh tempo, dan dapat diperpanjang kembali. Setoran awal minimum Rp 2.000.000.
- g. Tabungan Investa Cendekia adalah tabungan yang berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap

(installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Dan manfaat tabungan tersebut memberikan kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i. berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthalaqah. Dan bagi hasil yang kompetitif.

2.1 Produk-produk yang berbentuk pembiayaan :

a. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah adalah pembiayaan dengan system jual beli, dimana BSM Kcp Selatpanjang dapat membantu nasabah yang memohon pembiayaan, dengan membiayai yang dibutuhkan untuk modal usaha. Dengan catatan harga jual bagi hasil keuntungan, pada pembiayaan ini jangka waktu maksimum 30 bulan dan berlaku untuk jenis barang yang jelas harga, jumlah dan spesifikasinya misalnya barang dagang, sepeda motor, mobil, tanah, dll

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan dengan system kerja sama, di mana BSM Kcp Selatpanjang, dapat membantu nasabah dengan memohon pembiayaan yang dibutuhkan oleh nasabah untuk modal kerjanya, dengan catatan bagi hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pada pembiayaan ini jangka waktu maksimum 30 bulan dan berlaku untuk modal kerja yang ia jalani, misalnya buka toko, ingin merekomendasi rumah, dll

c. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan Mudharabah adalah pembiayaan bagi hasil, dimana pihak BSM sebagai penyandang dana (shahib Al-Maal) dan masyarakat yang menerima dan sebagai (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha. Dari

keuntungan itu akan dibagi hasil, jangka waktu 10 bulan dan berlaku untuk usaha dengan masa kerja singkat dan bersifat periodic.

d. Pembiayaan Al-Qard

Syarat-syarat mengajukan pembiayaan :

- Mengisi formulir pembiayaan
- Foto kopy suami/istri
- Foto kopy kartu keluarga
- Foto kopy akta nikah
- Foto kopy slip gaji bagi pegawai
- Foto kopy SK awl dan akhir
- Foto kopy buku tabungan
- Foto kopy KTP (suami/ istri)
- Foto kopy NPWP
- Dan surat rekomendasi lainnya.

Perkembangan BSM Kcp Selatpanjang

Sejak mulai beroperasinya BSM Kcp Selatpanjang di Kabupaten Kepulauan Meranti September 2011, bank ini belum terlalu lama diresmikan, dimana BSM Kcp ini merupakan bank satu-satunya yang berdasarkan syariah di Kabupaten Kepulauan Meranti, dan berjumlah nasabah kurang lebih dari bank-bank sebelumnya, dengan jumlah pembiayaan berdiri baru 500 nasabah, dan dalam bentuk tabungan juga sebanyak nasabah yang ada di pembiayaan, akan tetapi baru 7 bulan berjalannya BSM Kcp ini sudah mencapai asset sebesar Rp 68 M. dan untuk kedepannya BSM Kcp Selatpanjang ini bisa mencapai target yang di sesuaikan atau yang di inginkannya.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Respon Nasabah

Nasabah merupakan suatu komponen yang terbentuk dari individu-individu secara manusiawi memiliki kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan dalam kebutuhan dan keinginan. Dari segi kesamaan manusia adalah makhluk yang menginginkan kedamaian, kesejahteraan dan lain sebagainya. Kondisi ini membuktikan dan memberikan gambaran bahwa harus ada aturan yang mengikat agar ketika berinteraksi antara satu dengan yang lain dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tuntutan atau naluri kemanusiaannya.

Arti Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank" yang dikutip dari "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank"¹.

¹ Saladin djalim, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994), hlm. 50-52

Komaruddin dalam ‘Kamus Perbankan’ menyatakan bahwa ‘Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank’².

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Sedangkan pengertian dari respon itu sendiri adalah tanggapan atau penjawab atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh seseorang peneliti³.

Pengertian respon menurut Kamus Inggris Indonesia yaitu menjawab, membalas, menanggapi, menyahuti, dan memberi reaksi⁴.

Dapat di simpulkan bahwa “pengertian dari respon nasabah ialah suatu tanggapan ataupun reaksi pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan oleh satu pihak untuk menjawab sebuah pertanyaan yang sudah diberikan dan sedangkan dari nasabah sendiri

² Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994), hlm. 75

³ J.S Badudu – Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1994), hlm. 356

⁴ John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia, 1989), hlm. 299

ialah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank“.

B. Pengertian Bank Syari’ah

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 menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya⁵. Di dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, fungsi-fungsi bank telah dikenal sejak zaman Rasulullah SAW.

Di Indonesia, regulasi mengenai Bank Syariah tertuang dalam UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)⁶.

1. Bank Umum Syariah adalah Bank yang dalam kegiatan usahanya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non-devisa. Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan

⁵ Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana , 2004, Edisi Revisi, Cetakan ke-3), hlm. 8.

⁶ DPR, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari’ah* (Bandung: Citra Umbara, 2010, Cetakan ke-1)

dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer uang keluar negeri, inkaso keluar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.

2. Unit Usaha Syari'ah yang selanjutnya disebut UUS adalah unit kerja di kantor cabang bank umum yang menjalankan kegiatannya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan diluar negeri yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan atau unit syariah. UUS berada satu tingkat di bawah direksi bank umum konvensional bersangkutan. UUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non-devisa.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hokum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan atau badan hokum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI dan atau badan hokum Indonesia dengan pemerintah daerah⁷.

Bank Islam atau selajutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang beroperasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan

⁷ *Ibid.*

yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengopersiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam⁸.

- Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.
- Bank yang tata cara beropersinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.

Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakanlah lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsure-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investai atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Untuk menghindari pengopersian bank dengan system bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, Bank Syariah lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam. Bank Islam lahir di Indonesia, yang gencarnya, pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah undang-undang No. 7 tahun 1992, yang

⁸ Drs Muhammad, M. Ag. *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta : UUP AMP YKPN, 2002), hlm. 13-14

direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan system bagi hasil atau bank syariah.

Kaitan antara bank dengan uang dalam suatu unit bisnis adalah penting, namun di dalam pelaksanaannya harus menghilangkan adanya ketidakadilan, ketidakjujuran dan “penghisapan” dari satu pihak ke pihak yang lain (bank dengan nasabahnya). Kedudukan bank Islam dalam hubungan dengan para kliennya adalah sebagai mitra investor dan perdagangan, sedang dalam hal bank pada umumnya, hubungannya adalah sebagai kreditur atau debitur.

Sehubungan dengan jalinan investor dan pedagang tersebut, maka dalam menjalankan pekerjaannya, bank Islam menggunakan berbagai teknik dan metode investasi seperti kontrak *mudharabah*. Di samping itu, bank Islam juga terlibat dalam kontrak *murabahah*. Mekanisme perbankan Islam yang berdasarkan prinsip mitra usaha, adalah bebas bunga. Oleh karena itu, soal membayarkan bunga kepada para depositor atau pembebanan suatu bunga dari para klien tidak timbul⁹.

C. Akad Dan Produk Bank Syari’ah

1. Akad Bank Syari’ah

Akad ikatan, keputusan, atau penguatan atau perjanjian kesepakatan atau transaksi dapat diartikan sebagai komitmen yang terbingkai dengan nilai-nilai Syariah.

Dalam istilah fiqih, secara umum akad berarti sesuatu yang menjadi tekad seseorang untuk melaksanakan, baik yang muncul dari satu pihak, seperti wakaf,

⁹ *Ibid.*

talak, dan sumpah, maupun yang muncul dari dua pihak, seperti jual beli, sewa, wakalah, dan gadai.

Secara khusus akad berarti keterkaitan antara *ijab* pernyataan penawaran/pemindahan dan *qabul* pernyataan penerimaan kepemilikan dalam lingkup yang disyariatkan dan berpengaruh pada sesuatu¹⁰.

Di lain pihak, *akad* mengikat kedua belah pihak yang saling bersepakat, yakni masing-masing pihak terkait untuk melaksanakan kewajiban mereka masing-masing yang telah disepakati terlebih dahulu. Dalam akad, *terms and condition*-nya sudah ditetapkan secara rinci dan spesifik (sudah *well-defined*). Bila salah satu atau kedua belah pihak yang terkait dalam kontrak itu dapat memenuhi kewajibannya, maka ia/mereka menerima sanksi seperti yang sudah disepakati dalam akad¹¹.

2. Produk Bank Syari'ah

Pada system operasi Bank Syari'ah, pemilik dana menamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha) dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Pembiayaan dalam perbankan syari'ah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang diinvestasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syari'ah mirip

¹⁰ Ascarya, *Op.cit*, hlm. 45

¹¹ Ir. Adiwarmanto A. Karim, S.E., MBA., M.A.E.P. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004, Edisi Keempat, Cetakan ke-7), hlm. 65

dengan *investment banking*, di mana secara garis besar produk adalah *mudharabah (trust financing)* dan *musyarakah (partnership financing)*, sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk *murabahah (jual beli)*¹².

Pola konsumsi dan pola simpanan yang di ajarkan oleh Islam memungkinkan umat Islam mempunyai kelebihan pendapatan yang harus diproduktifkan dalam bentuk investasi. Maka, Bank Islam menawarkan tabungan investasi yang disebut simpanan *mudharabah* (simpanan bagi hasil atas usaha bank). Untuk dapat menghasilkan usaha bank kepada penyimpan *mudharabah*. Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah dapat dibagikan menjadi tiga bagian besar, yaitu :

a. Produk Penghimpun Dana (*financing*)

1) Al-Wadi'ah (titipan atau simpanan)

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah dhamanah*, pihak yang dititipi (Bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

Karena *wadi'ah* yang diterapkan dalam produk giro perbankan ini juga disifati dengan *yad dhamanah*, implikasi hukumnya sama dengan *qardh*,

¹² Dr. Amir Machmud. H. Rukmana, S.E., M.Si, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan, Dan Studi di Indonesia*, (Jakarta : Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 28

dimana nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang, dan bank bertindak sebagai yang dipinjam¹³.

Yang di terapkan dalam prinsip *Yad dhamanah* pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari penggunaan uang, namun sebaliknya bila mengalami kerugian juga harus di tanggung oleh bank. Sebagai imbalan kepada pemilik dana di samping jaminan keamanan uangnya juga akan memperoleh fasilitas lainnya seperti insentif atau bonus untuk giro wadi'ah.

Bahwa setiap saat nasabah berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh bank, besar bonusnya tidak di tentukan di muka tetapi benar merupakan kebijaksanaan bank¹⁴.

2) Tabungan Mudharabah

Dana yang disimpan nasabah akan dikelola bank, untuk memperoleh keuntungan, keuntungan akan di berikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama.

3) Deposito Investasi Mudharabah

Dana yang di simpan nasabah hanya bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan bagi hasil keuntungan berdasarkan kesepakatan bersama.

¹³ Ir. Adiwarmn A. Karim, S.E., MBA., M.A.E.P, *Op.cit.* hlm. 107-108

¹⁴ *Ibid*

4) Tabungan Haji Mudharabah

Simpanan pihak ketiga yang penarikanyadi lakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada kondisi tertentu sesuai dengan perjanjian nasabah. Juga merupakan simpanan yang akan memperoleh imbalan bagi hasil (mudharabah).

5) Tabungan Kurban

Simpanan pihak ketiga yang dihimpunkan untuk ibadah Qurban dengan penarikan di lakukan pada saat nasabah akan melaksanakan ibadah qurban, atau atas kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah, juga merupakan simpanan yang akan memperoleh imbalan bagi hasil (mudharabah).

b. Produk Penyaluran Dana

1) Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau amal dengan kesepakatan di tanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Sebagai mana firman Allah surat Shaad ayat 24 :



Artinya : *“Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh.*

Dan dimana transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih di mana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

- 2) Al-Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh (100%) modalnya, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha di bagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi di tanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu di akibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Sebagaimana Hadist Nabi yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah:

Artinya: "*Dari sholeh bin shuhaib r.a dari bapaknya bahwa rasulullah saw. Bersabda, tiga hal yang didalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tabghuh, muqaradhah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual (HR. Ibnu Majah No. 2280, Kitab At-Tijarah)*

Dalam bukunya Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan karangan Ir. Adiwarman Karim, bahwa perbedaan yang esensial dari mudharabah dan musyarakah terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu di antara itu. Dalam mudharabah modal hanya

berasal dari satu pihak. Sedangkan dalam musyarakah modal berasal dari dua pihak atau lebih.

Musyarakah dan mudharabah dalam literatur fiqh berbentuk perjanjian kepercayaan yang menuntut tingkat kejujuran yang tinggi dan menjunjung keadilan¹⁵.

- 3) Salam berarti pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan di muka.

Rukun salam:

- Muslim atau pembeli
- Muslim Ilahi atau penjual
- Modal atau uang
- Muslim fiihi atau barang
- Sighat ucapan¹⁶.

Salam menurut Muhammad. Pembiayaan kepada nasabah untuk membuat barang tertentu atas pesanan pihak-pihak lain atau pembeli. Bank memberikan dana pembiayaan di awal untuk membuat barang tersebut setelah adanya kesepakatan tentang harga jual kepada pembeli, barang yang akan di beli berada dalam tanggungan nasabah dengan cirri-ciri yang telah ditentukan.

- 4) Istishna' merupakan pembiayaan kepada nasabah yang terlebih dahulu memesan barang kepada bank atau produsen lain dengan criteria tertentu,

¹⁵ Adi Warman A Karim, *Op.cit.* hlm. 93-94

¹⁶ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), hlm. 109

kemudian nasabah dan bank membuat perjanjian yang mengikat tentang harga jual dan cara pembayarannya¹⁷.

Produk *istishna'* menyerupai produk salam, tapi dalam *istishna'* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank beberapa kali (*termin*) pembayaran. Sedangkan *istishna'* tidak, ketentuan umum pembiayaan *istishna'* adalah spesifikasi barang pesanan harus jelas contoh jenis, macam ukuran, mutu dan jumlahnya. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *istishna'* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.

- 5) *Ijarah* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.
- 6) *Al-Qardhul Hasan* merupakan pinjaman lunak bagi pengusaha yang benar-benar kekurangan modal, nasabah tidak perlu membagi keuntungan kepada bank tetapi hanya membayar biaya administrasi saja.

2. Produk Jasa

- Jasa Penerbit L/C
- Jasa Transfer
- Jasa Inkaso
- Bank Garansi
- Menerima zakat, infaq dan sodaqah

¹⁷ *Ibid*, hlm. 113

D. Perbedaan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional

Islam mengharamkan bunga dan menghalalkan bagi hasil. Keduanya memberikan keuntungan, tetapi memiliki perbedaan mendasar sebagai akibat adanya perbedaan antara investasi dan pembungaan uang. Dalam investasi, usaha yang dilakukan mengandung risiko, dan karenanya mengandung unsur ketidakpastian. Sebaliknya, pembungaan uang adalah aktivitas yang tidak memiliki resiko, karena adanya persentase suku bunga tertentu yang ditetapkan berdasarkan besarnya modal.

Menyimpan uang di Bank Syari'ah termasuk kategori investasi. Besar kecilnya perolehan kembalian itu tergantung pada hasil usaha yang benar-benar terjadi dan dilakukan bank sebagai pengelola dana, oleh karena itu Bank Syari'ah tidak hanya sekedar menyalurkan uang. Bank Syari'ah harus terus menerus berusaha meningkatkan *return on investment* sehingga lebih menarik dan lebih memberikan kepercayaan bagi pemilik dana¹⁸.

Persoalan bunga bank yang disebut sebagai riba telah menjadi bahan perdebatan di kalangan pemikir dan fiqih Islam. Tampaknya kondisi ini tidak akan pernah berhenti sampai disini, namun akan terus diperbincangkan dari masa ke masa. Untuk mengatasi persoalan tersebut, sekarang umat Islam telah mencoba mengembangkan paradigma perekonomian lama yang akan terus dikembangkan dalam rangka perbaikan ekonomi ummat dan peningkatan kesejahteraan ummat. Realisasinya adalah berupa operasinya Bank-Bank Islam di pelosok bumi tercinta

¹⁸ Wirdyaningsih, SH., MH. *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1), hlm. 49

ini, dengan beroperasi tidak mendasarkan pada bunga, namun dengan sistem bagi hasil¹⁹.

Tidak sedikit masyarakat yang menganggap bahwa bagi hasil tidak ada bedanya dengan pemberian/pengambilan bunga sehingga mereka beranggapan bahwa bank syariah dengan bank konvensional sama saja yang membedakan hanya istilah saja. Tentunya pendapat itu tidak benar karena mereka yang berpendapat seperti itu, tingkat pemahaman terhadap bank syariah termasuk dalam operasionalnya masih relative kurang²⁰.

Adapun Perbedaan Bagi Hasil dengan Sistem Bunga, sebagai berikut:

Bagi Hasil	Bunga
Penentuan bagi hasil dibuat sewaktu perjanjian dengan berdasarkan kepada untung/rugi.	Penentuan bunga dibuat sewaktu perjanjian tanpa berdasarkan kepada untung/rugi.
Jumlah nisbah bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang telah tercapai	Jumlah persen bunga berdasarkan jumlah modal yang ada.
Bagi hasil tergantung pada hasil proyek. Jika proyek tidak mendapat keuntungan atau mengalami kerugian, risikonya ditanggung kedua belah pihak.	Pembayaran bunga tetap seperti perjanjian tanpa diambil pertimbangan apakah proyek yang dilaksanakan pihak kedua untung atau rugi.
Jumlah pemberian hasil keuntungan meningkat sesuai dengan keuntungan yang didapat.	Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat walaupun jumlah keuntungan berlipat ganda.
Penerimaan/pembagian keuntungan adalah halal.	Pengambilan/pembayaran bunga adalah haram.

¹⁹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2004), hlm. 3

²⁰ Dr. Amir Machmud. H. Rukmana, SE., M.Si, *op.cit.*, hlm. 9

Selain itu, adapun perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional dapat dilihat dari empat aspek lain, yaitu sebagai berikut.

1. Akad dan Aspek Legalitas

Akad yang dilakukan dalam bank syariah memiliki konsekuensi *duniawi* dan *ukhrawi* karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Nasabah sering kali berani melanggar pelanggaran kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tetapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggung jawaban hingga *yaumul qiyamah* nanti. Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad.

2. Lembaga Penyelesai Sengketa

Penyelesai perbedaan atau perselisihan antara bank dan nasabah pada perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional. Kedua belah pihak pada perbankan syariah tidak menyelesaikannya di pengadilan negeri., tetapi menyelesaikannya sesuai tata cara dan hukum materi syariah. Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitrase Muamalah Indonesia atau BAMUI yang didirikan secara bersama oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia.

3. Struktur Organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsure

yang amat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya DPS yang berfungsi mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah. DPS biasanya diletakkan pada posisi setingkat dewan komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas setiap opini yang diberikan oleh DPS. Oleh karena itu, biasanya penetapan anggota DPS itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional DSN.

4. Bisnis dan Usaha yang Dibiayai

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan bank syariah tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang mengandung unsure-unsur yang diharamkan. Terdapat sejumlah batasan dalam hal pembiayaan. Tidak semua proyek atau objek pembiayaan dapat didanai melalui bank syariah, namun harus sesuai dengan kaidah-kaidah syariah.

5. Lingkungan dan Budaya Kerja

Bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat *amanah* dan *Shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Selain itu, karyawan bank syariah harus profesional *fathanah* dan mampu melakukan tugas secara *team-work* di mana informasi merata di seluruh fungsional organisasi *tabligh*. Dalam hal *reward* dan *punishment*, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah²¹

²¹ *Ibid, hlm. 10-11*

BAB IV
PEMBAHASAN

A. Respon Nasabah terhadap Bank Mandiri Syari'ah KCP Selatpanjang

Penyajian Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis telah mengumpulkan kembali angket penelitian yang telah disebar dari 50 orang responden nasabah Bank Syariah Mandiri dalam laporan ini penulis menyajikan seluruh angket tersebut dalam bentuk tabel untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini.

TABEL 4.1
APAKAH SUDAH MENJADI NASABAH BSM
(BANK SYARIAH MANDIRI)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Sudah	50	50%
2	b. Belum	-	-
3	c. Tidak	-	-
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket No. 1

Tabel diatas menjelaskan bahwa 50 responden (50%) menyatakan telah menjadi nasabah BSM (Bank Syariah Mandiri). Dari data tersebut dapat dipahami bahwa seluruh responden telah menjadi nasabah BSM, disini dapat dikatakan bahwa BSM menginformasikan atau mensosialisasikan diri kepada masyarakat yang ada dalam wilayah kabupaten kepulauan meranti.

TABEL 4.2
TANGGAPAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BANK SYARIAH MANDIRI

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase%
1	a. Sangat memuaskan	3	6%
2	b. Memuaskan	19	38%
3	c. Tidak memuaskan	28	56%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket No. 2

Tabel diatas menjelaskan bahwa 3 responden atau sebanyak 6% yang menyatakan pelayanan pihak bank syariah mandiri sangat memuaskan, dan 19 responden atau sebanyak 38% menyatakan bahwa pelayanan yang ada di bank syariah mandiri memuaskan, dan sedangkan pada responden yang lainnya 28 responden atau sebanyak 56% yang menyatakan bahwa pelayanan yang ada di bank syariah mandiri tidak memuaskan. Jadi sebagian besar nasabah menyatakan bahwa pelayanan di BSM Kcp selatpanjang tidak memuaskan.

TABEL 4.3
TANGGAPAN NASABAH TENTANG FASILITAS PELAYANAN
YANG DISEDIAKAN OLEH BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Sangat memuaskan	2	4%
2	b. Memuaskan	48	96%
3	c. Tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket No. 3

Tabel diatas menunjukkan 2 responden atau sebanyak 4% yang menyatakan fasilitas pelayanan yang ada di bank syariah mandiri sangat memuaskan, dan untuk 48 responden atau sebanyak 96% menyatakan bahwa

fasilitas pelayanan memuaskan, dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar nasabah mengatakan fasilitas pelayanan bank syariah mandiri itu memuaskan.

TABEL 4.4
RESPON NASABAH TENTANG JARINGAN OPERASIONAL YANG
ADA DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase%
1	a. Sangat memuaskan	2	4%
2	b. Memuaskan	38	76%
3	c. Tidak memuaskan	10	20%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket No. 4

Tabel diatas menjelaskan bahwa 2 responden atau sebanyak 4% menyatakan bahwa jaringan operasional pada BSM sangat memuaskan, 38 responden atau sebanyak 76% menyatakan bahwa jaringan operasional pada BSM memuaskan, sedangkan 10 responden atau sebanyak 20% mengatakan bahwa jaringan operasional pada BSM tidak memuaskan. Jadi dapat dikatakan bahwa sebagian besar nasabah mneyatakan bahwa jaringan operasional di BSM itu memuaskan.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Nasabah Untuk Melakukan Bertransaksi Pada Bank Syariah Mandiri

1. Ada pun faktor pendorong nasabah untuk melakukan transaksi di BSM antara lain :

- a. Karena kan ingin mencari potongan yang lebih kecil dan sistem yang tidak mengandung riba/bunga dibandingkan dengan bank konvensional

yang menganut sistem bunga dan tidak secara Islam¹. Hal ini sesuai dengan tabel angket berikut ini :

TABEL 4.5
ALASAN RESPONDEN MENJADI NASABAH DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Sekedar ingin tahu	15	30%
2	b. Potongan yang lebih kecil	35	70%
3	c. Ragu – Ragu	-	-
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa 15 responden atau sebanyak 30% nasabah menyatakan hanya sekedar ingin tahu, 35 responden atau sebanyak 70% yang ingin menjadi nasabah BSM itu hanya dikarenakan potongan yang lebih kecil dibandingkan dengan bank konvensional. Dan yang menyatakan ragu-ragu tidak ada (nol). Jadi sebagian besar responden menyatakan bahwa alasan menjadi nasabah di BSM dikarenakan potongan lebih kecil.

b. Karena potongannya tidak begitu besar dan nasabah juga mendapatkan bagi hasil tiap bulannya, untuk motivasi BSM ini nasabah menginginkan kemajuan suatu lembaga keuangan yang berbentuk Islam dan adanya bantuan moril untuk masyarakat yang kecil². Hal ini dapat dilihat berdasarkan angket berikut ini :

¹ Bpk. Sahran (Nasabah) , *Wawancara*, 19 juni 2012

² Ibu Rohana (Nasabah) , *Wawancara*, 19 juni 2012

TABEL 4.6
MOTIVASI NASABAH MELAKUKAN TRANSAKSI DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase%
1	a. Dapat menyimpan dana lebih aman	28	56%
2	b. Dapat memperoleh bantuan kredit dengan mudah	19	38%
3	c. Semata –mata ingin memajukan Bank Syariah Mandiri sebagai lembaga keuangan yang berciri Islam	3	6%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Dapat dilihat pada tabel dan hasil wawancara tersebut bahwasannya nasabah menginginkan suatu kenyamanan yang ada diBSM ini, misalnya seperti menyimpan dana, sekian nasabah sudah mempercayai bahwa menyimpan dana di bank itu lebih aman dibandingkan menyimpan ditempat yang lain, disini nasabah juga menginginkan adanya bantuan moril terhadap rakyat kecil yang sangat membutuhkan.

c. Ingin mencari keuntungan ataupun bagi hasil, di banding dengan bank konvensional yang tidak bisa memberi keuntungan kepada nasabahnya, dan mengambil potongan paling besar tiap bulannya. Dan nasabah pun memiliki daya tarik dari BSM yakni pada ciri keislamannya sehingga BSM ini tidak menganut system bunga/riba.

Hal ini dapat dilihat pada angket berikut ini :

TABEL 4.7
DAYA TARIK DARI BSM UNTUK MENCARI NASABAH

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Ciri keislamannya	10	20%
2	b. System bagi hasil tanpa riba	38	76%
3	c. Bantuan moral dan materil	2	4%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Tabel diatas menjelaskan bahwa 10 responden atau sebanyak 20% menyatakan bahwa daya tarik BSM pada ciri keislamannya, dan 38 responden atau sebanyak 76% menyatakan bahwa daya tarik BSM ada pada system bagi hasil, sedangkan 2 responden atau sebanyak 4% menyatakan daya tarik BSM adalah bantuan moral dan materil yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank dalam bentuk pinjaman. Jadi dapat dikatakan sebagian besar nasabah menyatakan bahwa nasabah lebih memilih system bagi hasil tanpa riba yang ada di BSM.

2. Adapun faktor penghambat nasabah untuk bertransaksi di BSM antara lain :

- a. Pembagian dalam keuntungan yang sangat terbatas ataupun sedikit dibandingkan dengan bank konvensional. Pembagian keuntungan berdasarkan kesepakatan pada awal akad yang mana keuntungan dapat berdasarkan untung atau ruginya usaha si nasabah, sedangkan pada bank konvensional keuntungannya memang sudah ditetapkan walau usaha nasabah itu untung atau rugi jumlah keuntungannya dan bunga

yang harus di bayar itu tetap berdasarkan ketetapan yang telah di buat pada waktu akad. Hal ini dapat dilihat pada angket berikut ini :

TABEL 4.8
HAMBATAN UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Keuntungan sedikit	26	52%
2	b. Kurang memuaskan	1	2%
3	c. Tidak tahu	23	46%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Dapat dilihat pada tabel diatas, 26 responden atau sebanyak 52% menyatakan bahwa pembagian keuntungannya sangat sedikit dibandingkan dengan bank konvensional. Dan 1 responden atau sebanyak 2% menyatakan kurang memuaskan, dan 23 responden atau sebanyak 46% menyatakan tidak tahu. Jadi dapat dikatakan sebagian besar nasabah menyatakan bahwa hambatan yang ada di BSM ini keuntungan yang sedikit.

b. Minimnya jaringan operasional bank syariah bila di bandingkan dengan bank konvensional yang lebih dulu hadir. Bank syariah hadir dalam masyarakat ataupun nasabah sebagai mediator untuk memenuhi setiap kebutuhan dan keperluan, disamping itu kurangnya kepercayaan nasabah terhadap penerapan system bagi hasil serta pelayanan bank syariah yang dirasa kurang memuaskan³. Hal ini dapat dilihat pada angket berikut ini :

³ Bpk. Muhtadi (Nasabah), *Wawancara*, 25 juni 2012

TABEL 4.9
KESULITAN YANG DITEMUI DALAM PEMANFAATAN
SYSTEM YANG ADA DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	a. Jaringan operasional terbatas	41	82%
2	b. Pembagian keuntungan yang terbatas	6	12%
3	c. Lokasi yang sulit dijangkau	3	6%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Tabel diatas menjelaskan tentang kesulitan/ hambatan yang dialami pihak nasabah Bank Syariah Mandiri, dapat dilihat bahwa 41 responden atau sebanyak 82% nasabah menyatakan kendala yang di hadapi adalah terbatasnya jaringan operasional bank syariah di bandingkan dengan bank konvensional, dan sebanyak 6 responden atau sebanyak 12% menyatakan bahwa pembagian keuntungan sangat terbatas bila di bandingkan dengan bank konvensional, dan sedangkan 3 responden 6% yang menyatakan kesulitan yang di hadapi adalah lokasi yang sulit dijangkau. Jadi sebagian besar nasabah menyatakan bahwa hambatan yang ada di BSM yakni jaringan operasional yang masih terbatas.

- c. Masih kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak bank yang di rasakan oleh nasabah. Agar bank syariah mandiri ini dapat merasakan dan diterima oleh nasabah hendaknya pihak bank dan nasabah harus mempunyai hubungan dan komunikasi yang baik sehingga nasabah bisa

merasa puas dan nyaman bila bertransaksi di BSM ini. Hal ini dapat dilihat pada angket berikut ini :

TABEL 4.10
NASABAH MERASA ADA KEKURANGAN DALAM
PENGELOLAAN YANG ADA DI BSM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase%
1	a. Kurangnya komunikasi antara pihak bank dan nasabah	40	80%
2	b. System bagi hasil yang kurang pasti	7	14%
3	c. Kurang informative dan transparan	3	6%
	Jumlah	50	100%

Sumber data : olahan angket wawancara

Dari tabel diatas tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 40 responden atau sebanyak 80% nasabah masih kurang dengan adanya komunikasi antara pihak bank dengan nasabah, dan sebanyak 7 responden atau sebanyak 14 % menyatakan bahwa sistem bagi hasil yang kurang pasti, dan sebanyak 3 responden atau sebanyak 6% menyatakan bahwa kurang informative dan transparan. Jadi dapat dikatakan bahwa nasabah belum menemukan kepuasan yang ada dipihak bank yang komunikasinya masih kurang terhadap nasabah BSM.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab terdahulu dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Selatpanjang telah mempunyai respon dan sikap positif terhadap BSM karena nasabah merasakan kenyamanan menyimpan dana di BSM. Merasa aman dan puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh BSM.
2. Adapun faktor pendorong dan penghambat nasabah untuk bertransaksi di Bank Syariah Mandiri antara lain :
 - a. Factor pendorong
 - ✓ Ingin mencari potongan yang lebih kecil dan system yang tidak mengandung riba/bunga dibandingkan dengan bank konvensional yang menganut system bunga dan tidak secara islam.
 - ✓ Menyimpan dana lebih aman di BSM karena potongannya tidak begitu besar dan nasabahnya juga mendapatkan bagi hasil tiap bulannya.
 - ✓ BSM memiliki daya tarik yakni pada cirri keislamannya sehingga tidak menganut system bunga/riba.

b. Factor penghambat

- ✓ Pembagian dalam keuntungan yang sangat terbatas ataupun sedikit dibandingkan dengan bank konvensional.
- ✓ Kesulitan yang paling menonjol minimnya pada jaringan operasional bank syariah bila dibandingkan dengan bank konvensional yang lebih dulu hadir menjadi mediator masyarakat.
- ✓ Kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak bank yang dirasakan oleh nasabah.

B. Saran- Saran

Untuk dapat mewujudkan tujuan visi dan misi BSM KCP sebagai lembaga keuangan yang bercirikan Islam dari hasil analisa yang penulis simpulkan maka penulis akan mengajukan saran-saran kepada pihak bank dan nasabah ataupun masyarakat sebagai berikut :

1. Pihak BSM KCP mestilah meningkatkan kerja sama yang baik dan kokoh dengan pihak-pihak yang terkait.
2. Pihak BSM KCP agar tetap konsisten dengan prinsip dasar pembentukan BSM serta terus melakukan pengembangan orientasi masa depan untuk mendapatkan dan mempertahankan nilai kepuasan bagi nasabah.
3. Pihak nasabah khususnya nasabah muslim agar tetap mengedepankan nilai-nilai keIslaman dalam pandangan dan integritasnya serta bersifat positif terhadap BSM KCP dengan tujuan menegakkan prinsip-prinsip keIslaman dalam pengembangan perekonomian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional*. Jakarta: 2009
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- Abdullah Jayadi, S.H., M. H. *Beberapa Aspek Tentang Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Penerbit Mitra Pustaka, 2011
- Adiwarman A. Karim, S.E., MBA., M.A.E.P. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004, Edisi Keempat, Cetakan ke-7
- Amir Machmud. H. Rukmana, S.E., M.Si, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan, Dan Studi di Indonesia*, Jakarta : Gelora Aksara Pratama, 2010
- Bambang Rustam, *Perbankan Syari'ah*, Pekanbaru: Mumtaz Cendikia Press, 2005
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemahan Al-Qur'an, 1971
- DPR, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah*, Bandung: Citra Umbara, 2010, Cetakan ke-1
- J.S Badudu – Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1994
- John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia, 1989
- Komarudin, *Kamus Perbankan*, Jakarta : CV Rajawali, 1994
- Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana , 2004, Edisi Revisi, Cetakan ke-3
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah : dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Muhammad, M. Ag. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta : UUP AMP YKPN, 2002
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta : Ekonosia, 2004
- Saladin Djalim, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta : CV Rajawali, 1994

Wirduyaningsih, SH., MH. *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta :
Kencana, 2005, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1