

**ASPEK PERILAKU NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
DEPOSITO DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

ULVA MAULIDA
NIM. 1611140064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/1443 H**

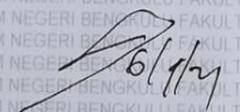
PERSETUJUAN PEMBIMBING

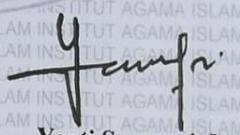
Skripsi yang ditulis oleh ULVA MAULIDA, NIM. 1611140064 dengan judul “Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan di perbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk di ujian dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Bengkulu, April 2021M
Rajab Sya'ban 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Aspek Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu”**, oleh **Ulva Maulida NIM: 1611140064**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji

dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : **Jum'at**

Tanggal : **30 Juli 2021 M / 20 Zulhijah 1442 H**

Dinyatakan **LULUS**, telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, **03 Septeber 2021 M**
25 Muharam 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197304121998032003

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197304121998032003

Sekretaris

Herlina Yustati Ma. Ek
NIP. 198505222019032004

Penguji II

Aan Shaq, MM
NIP. 198908062019031008

Mengetahui
Pt. Dekan,

Dr. Asnani, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

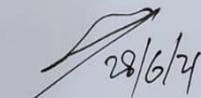
Nama : Ulva Maulida
Nim : 1611140064
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

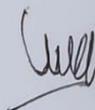
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



Ulva Maulida
NIM. 1611140064

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan

1. Skripsi dengan judul "Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjanan, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2021 M
Rabi'ul Awwal 1442 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



JLVA MAULIDA

NIM 1611140064

MOTTO

.....Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Itu

Melaikan Sesuai Dengan Kesanggupannya.....

(Surah Al Baqarah Ayat 286)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku ibuku (Juliati) dan bapak (Ma'arup) yang sangat saya cintai dan saya sayangi, yang telah membesarkanku, memberikan kasih sayang sepenuhnya untukku, segala jerih upayanya untuk membahagiakan anaknya, serta pengorbanan baik moral dan material. Kedua orang tua yang terhebat yang menjadi motivasiku, disini sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku yang aku cintai dan aku sayangi.
2. Untuk ketiga adikku (Tri Wulandari, Peri Junika, Yoga Saputra) terima kasih atas dukungan dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan skripsiku.
3. Untuk seluruh keluarga besar Matnuh terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
4. Untuk seluruh keluarga besar Saidina Y terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
5. Untuk dosen pembimbingku bapak Andang Sunarto, Ph.D dan ibu Yenti Sumarni, MM yang telah membimbingku selama ini, semoga kebaikan-kebaikan menyertai kalian. Aamiin allahumma aamiin.
6. Untuk pihak bank Muamalat cabang Bengkulu terima kasih atas partisipasinya yang sudah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di bank Muamalat cabang Bengkulu.

7. Untuk sahabat-sahabatku (Sinta A, Bella Z, Ilin M, Sulasmi, Reren Y, Marsalida, Cindi N, Bella A, Yulia C) yang selalu mengingatkan jika saya lalai, arahan dan terlena akan tugas skripsi.
8. Untuk Asep Areandeka, Sandra Nella A, Sherin N, yang selalu memberikan support dalam keadaan apapun.
9. Untuk almamaterku Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah memberikanku banyak pelajaran sehingga menjadikan saya pribadi yang lebih baik.

ABSTRAK

Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank
Muamalat Kantor Cabang Bengkulu
Oleh Ulva Maulida, NIM 1611140064

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) Perilaku nasabah terhadap produk deposito terhadap produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu (2) Akad-akad yang terdapat pada produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu (3) Faktor penghambat transaksi pada produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang di berikan pertanyaan pada 2 orang pihak bank dan 10 orang nasabah responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif, kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memilih produk deposito karena keinginan sendiri dan ada yang memilih produk deposito karena mengikuti keluarga yang sudah berpengalaman karena nasabah beralasan deposito menggunakan akad mudharabah dimana sistem keuntungan yang didapatkan nasabah lebih besar di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu dari pada bank lain. Faktor penghambat transaksi yaitu setelah nasabah konsultasi di bank Muamalat nasabah membandingkan besarnya keuntungan yang didapatkan dari bank lainnya dan nasabah masih kurang mengerti sistematika dalam bertransaksi produk deposito.

Kata Kunci : Perilaku nasabah, produk Deposito

ABSTRACT

Aspects of Customer Behavior in Choosing Deposit Products at Bank Muamalat Bengkulu Branch Office
By Ulva Maulida, NIM 1611140064

The purpose of this study was to determine (1) The behavior of customers towards deposit products against deposit products at the Muamalat bank Bengkulu branch office (2) The contracts contained in the deposit products at the Muamalat bank Bengkulu branch office (3) The inhibiting factors for transactions on deposit products at the Bengkulu branch office. bank Muamalat Bengkulu branch office. Researchers used qualitative methods with primary and secondary data collection techniques which were given questions to 2 bankers and 10 customer respondents. The data analysis technique used is interactive analysis, then the data is described, analyzed and discussed to answer the problems posed. From the results of this study indicate that most customers choose deposit products because of their own desires and there are those who choose deposit products because they follow experienced families because customers argue that deposits use mudharabah contracts where the profit system obtained by customers is greater at Muamalat bank Bengkulu branch office than at Muamalat bank Bengkulu branch office. another bank. The inhibiting factor for transactions is that after consulting customers at Muamalat bank, customers compare the amount of profits they get from other banks and customers still do not understand the systematics of transacting deposit products.

Keywords : Customer behavior, Deposit products

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu”. Sholawat dan salam penulis sampaikan semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SWT yang telah membawa umatnya kejalan yang lurus dan diridhai Allah SWT. Alhamdulillah skripsi ini dapat peneliti selesaikan walaupun banyak menemui kendala, atas dorongan dan semangat dari teman-teman seperjuangan dan saran serta masukan para dosen jurusan perbankan Syariah proposal ini dapat di selesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulisan mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M,M.Ag M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk menyusun skripsi ini.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Desi Isnaini, MA, Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Andang Sunarto selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dorongan, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran
5. Yenti Sumarni, M.M. selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku bapak Ma'arup dan ibu Juliati yang selaku berada di belakangku demi kesuksesan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah mengaja dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Agama Islam (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan engan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, Juli 2020 M

1441 H

Ulva Maulida

NIM. 1611140064

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

MOTTO ii

PERSEMBAHAN.....iii

ABSTRAK v

ABSTRACTvi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABELxiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Batasan Masalah..... 9

C. Rumusan Masalah..... 9

D. Tujuan Penelitian..... 10

E. Manfaat Penelitian..... 10

F. Penelitian Terdahulu..... 11

G. Metode Penelitian..... 16

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 16

2. Waktu dan Tempat Penelitian 17

3. Informan Penelitian..... 18

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	19
5. Teknik Analisis Data.....	22
H. Sistematika Penulisan	24

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Nasabah	26
1. Pengertian.....	26
B. Perilaku Nasabah.....	27
1. Perilaku Nasabah.....	27
2. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	29
C. Kepuasan Nasabah	31
1. Kepuasan Nasabah	31
2. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah	32
D. Kualitas Pelayanan	32
1. Kualitas Pelayanan	32
2. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	33
E. Perbankan	34
1. Pengertian.....	34
2. Perbankan Syariah.....	35
F. Peran dan Fungsi Bank Syariah	39
G. Produk Perbankan Syariah	41
1. Produk Penghimpun Dana (<i>Funding</i>)	42
2. Produk Penyaluran dana (<i>lending</i>).....	43
3. Produk Jasa (<i>Service</i>)	43

H. Deposito	44
1. Pengertian.....	44
2. Dasar Hukum Deposito Syariah	47
3. Jenis-jenis Deposito.....	49
4. Ketentuan Umum Deposito	51
5. Akad Deposito Syariah.....	53
I. Transaksi	57
1. Pengertian Transaksi	57
2. Transaksi Perbankan	58

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu.....	60
B. Program Kerja PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu.	63
C. Visi dan Misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu. ...	64
D. Produk-Produk PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu.	65
E. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu.	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	75
B. Pembahasan.....	84

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	92
---------------------	----

B. Saran.....93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah	73
Tabel 4.1 Data Nasabah	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Pengajuan Judul Proposal
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan di Indonesia sejak adanya revisi UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah yang telah memberikan andil besar dalam perkembangan perbankan syariah sampai sekarang ini. Menjamurnya Bank syariah dengan sisitem bagi hasilnya banyak menimbulkan kekhawatiran Bank-bank konvensional sehingga banyak bank-bank konvensional membuka unit syariah.¹

Banyaknya bank-bank yang mengatas namakan bank syariah membuat masyarakat bingung dalam memilih bank mana yang harus mereka percayai kehadiran bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan system perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar riba.²

Saat ini, perbankan syariah telah memasuki persaingan yang berskala global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank Syariah untuk dapat memberikan kontirbusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya Bank Syariah yang didirikan pada akhirnya menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan produk

¹ Arifin, Zainul, *Dasar-dasar manajemen bank syariah*, (Jakarta: Alvabet, 2002), h.3

² Arifin, zainul. *Dasar-Dasar...*, h. 3

yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti ini, bank syariah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah untuk tetap bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia.³

Sebagaimana bank konvensional, Bank Islam juga mempunyai fungsi perantara *intermediary*, yaitu menjembatani kepentingan orang yang membutuhkan dana dengan yang memiliki kelebihan dana. Selain itu, Bank Islam juga mempunyai fungsi amanah sehingga berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan apabila dana tersebut ditarik kembali oleh nasabah sesuai dengan perjanjian.⁴

Tingkat persaingan Bank Syariah tidak hanya sesama bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, Salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan nasabah. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan satu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu, persaingan akan

³ Faisal Bassir, *Indonesia Pasca Krisis: Catatan Positif Dan Ekonomi* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2004), h.161-162

⁴ Karnaen A.Perwaatmadja, *Membumikan Ekonomi Islma di Indonesia*. (Depok: Usaha Kami, 1996) cet Ke-1. h. 40

sangat dipengaruhi oleh kemampuan memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya.⁵

Dasar perbankan syariah mengacu kepada ajaran agama Islam yang bersumber pada al-Qur'an, al-Hadits/as-Sunnah, dan ijtihad. Ajaran agama Islam yang bersumber pada wahyu ilahi dan as-Sunnah mengajarkan kepada umatnya untuk berusaha mendapatkan kehidupan yang baik di dunia yang sekaligus memperoleh kehidupan yang baik di akhirat. Hal ini berarti, bahwa dalam mengerjakan kehidupan di dunia tidak dapat dilakukan dengan menghalalkan segala cara, tetapi harus dilakukan melalui gerakan amal shaleh.⁶

Ketentuan tentang produk perbankan syari'ah dan akad yang mendasarinya yang tertuang dalam Fatwa DSN-MUI dalam prakteknya menjadi muatan dalam berbagai PBI yang mengatur perbankan syari'ah. Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang dimaksud antara lain PBI No.7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syari'ah, sebagaimana telah dicabut berlakunya dengan PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syari'ah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta

⁵ Adiwarman A Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqh Dan Keuangan* (PT Raja Grafindo Persada, 2007), h.303

⁶ Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 21-22.

pelayanan jasa bank syari'ah dan kemudian diubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008.⁷

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, deposito didefinisikan sebagai simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo. Dalam pasal 1 angka 22 Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2008, deposito didefinisikan sebagai investasi dana berdasarkan *akad mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau UUS.⁸

Deposito merupakan produk dari bank yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan syariah akan memakai prinsip *mudharabah*. Berbeda dengan perbankan konvensional yang memberikan imbalan berupa bunga bagi nasabah deposan, maka dalam perbankan syariah imbalan yang diberikan kepada nasabah

⁷ Anshori, *Pembentukan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Press), h. 39

⁸ Adiwarman A karim, *Bank Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, cet 7) h.286

deposan adalah bagi hasil (*profit sharing*) sebesar nisbah yang telah disepakati.⁹

Mekanisme penghimpunan dana oleh bank syariah melalui produk berupa tabungan dan deposito biasanya di dasarkan pada akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu akad *mudharabah* yang memberikan kebebasan kepada *mudharib* (bank) untuk memproduktifkan dana yang ada yang meliputi jenis usaha dan ruang lingkupnya.¹⁰ Deposito *mudharabah* dirancang sebagai sarana untuk investasi bagi masyarakat yang mempunyai dana. Manfaat deposito bagi setiap bank tentunya menginginkan memperoleh simpanan masyarakat dalam jumlah besar karena dengan banyaknya simpanan masyarakat dibank akan dapat memenuhi kebutuhan dari nasabah yang dapat memberikan lebih banyak pinjaman dana. Perhitungan laba usaha deposito syariah diukur dengan menggunakan *nisbah* bagi hasil.¹¹

Salah satu bank syari'ah yang mengeluarkan produk deposito mudharabah adalah bank Muamalat kantor cabang Bengkulu menjalankan operasional Bank berdasarkan prinsip Syariah, seperti jual beli dan bagi hasil serta memiliki beragam produk dan jasa perbankan yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Bank Muamalat menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan

⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan...*, h. 99

¹⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan...*, h. 103.

¹¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan...*, h. 103

Syariah tidak terbatas pada masyarakat muslim namun juga dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat yang menghendaki layanan dan fasilitas perbankan yang nyaman, adil dan modern.¹²

Bank dan nasabah masing-masing mendapatkan keuntungan. Keuntungan bagi bank dengan menghimpun dana lewat deposito adalah uang yang tersimpan relatif lebih lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan frekuensi penarikan yang panjang. Oleh karena itu bank akan lebih leluasa melempar dana tersebut untuk kegiatan yang produktif. Sedangkan nasabah akan mendapatkan keuntungan berupa bagi hasil yang besarnya sesuai dengan nisbah yang telah disepakati diawal perjanjian.¹³

Perilaku nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Bank Muamalat kantor cabang Bengkulu sebagai salah satu kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Peningkatan pelayanan bank Muamalat dilakukan dengan perluasan jaringan maupun kerja sama dengan lembaga lain serta memberikan bagi hasil yang kompetitif serta fasilitas ATM. Sehingga memudahkan dalam pengambilan uang.

¹² Ismail, *Perbankan Syaria'ah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 91

¹³ Abdul Ghafur Anshari, *Perbankan Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada Press), h. 99-100

Kedua karakteristik tersebut diharapkan dapat diketahui hubungan antara keduanya dan keterkaitannya terhadap produk-produk yang ada di Muamalat kantor cabang Bengkulu.¹⁴

Diantara banyaknya produk yang di miliki oleh bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, produk deposito merupakan produk yang diminati di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu. Produk deposito tersebut merupakan produk yang begitu banyak manfaat serta dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat. Mekanisme dari produk deposito ini tergolong sangat mudah dan cepat. Hal ini dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk deposito sehingga dapat memberikan kemajuan bank Muamalat kantor cabang Bengkulu dalam meningkatkan jumlah nasabah.¹⁵

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara menurut bapak Darmadi salah satu konsumen dari produk deposito, hasil dari wawancara tersebut banyak nasabah memilih produk deposito karena keinginannya sendiri dengan keuntungan lebih tinggi, sehingga mereka lebih menggunakan produk deposito untuk berinvestasi untuk masa yang akan datang saja. Sejauh ini ketertarikan nasabah menggunakan deposito dan dipengaruhi oleh keputusan menjadi nasabah dan keinginan serta keperluan yang berbeda dengan satu

¹⁴ Website resmi Bank Muamalat, *Produk Pembiayaan*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-ib-muamalat-multiguna> pada hari Kamis Tanggal 04 Februari2021 Pukul 12:00 WIB

¹⁵ Website resmi Bank Muamalat, *Produk...*, pada hari Kamis Tanggal 04 Februari2021 Pukul 12:00 WIB

nasabah dengan nasabah lainnya untuk memilih produk yang ada di bank Muamalat tersebut.¹⁶

Data nasabah

Tabel 3.1
Identifikasi Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1.	Noval Romansyah	Laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
2.	Reko Julian S	Laki-laki	SMA	Wirausaha
3.	Guntur Arief S	Laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
4.	Hasbi Dinul Q	Laki-laki	SMA	Wirausaha
5.	Apriyanto	Laki-laki	Strata 1	Pegawai Negeri Sipil
6.	Eko Aslan K	Laki-laki	Strata 1	Wirausaha
7.	Ayu Kumara	Perempuan	Strata 1	Guru
8.	Cica Fahnia	Perempuan	Strata 1	Guru
9.	Popi Andestri	Perempuan	Strata 1	Karyawan Swasta
10.	Elva Yunita	Perempuan	SMA	Guru

Gambar.4.1 Data Nasabah
Sumber. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana aspek perilaku nasabah memilih produk deposito syariah yang ada di bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu. Sehingga penulis akan mengambil judul: “**Aspek Perilaku Nasabah Dalam**

¹⁶ Darmadi, *Konsumen Deposito BNI Syariah*, Wawancara pada tanggal 04 Desember 2020

Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu”

B. Batasan Masalah

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan bahwa “*a focused refer to a single cultural domain or a few related domains*”, maksudnya adalah fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.¹⁷ Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Perilaku Nasabah, Konsumen, Deposito dan konflik/hambatan konsumen terhadap produk deposito terhadap bank di bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu. Perilaku nasabah dipilih karena melihat bagaimana para konsumen menanggapi produk deposito di perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perilaku nasabah dalam memilih produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu?
2. Akad apa yang terdapat pada produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu?

¹⁷ Prof. Dr. Sudiyono, *Metode Penelitian, Kualitatif, kuantitatif dan R&D* (Bandung:ALFABETA, cv), h. 209

3. Apa saja faktor penghambat pada produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui perilaku nasabah dalam memilih produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu.
2. Mengetahui akad-akad yang terdapat pada produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu.
3. Mengetahui faktor penghambat pada produk deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis
Secara teoritis manfaat penulisan akan membawa perkembangan terhadap ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan sekaligus rujukan terutama dalam studi tentang perbankan syariah.
2. Secara praktis
 - a) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan berpikir kritis tentang aspek perilaku nasabah dalam memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan sumber ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai deposito syariah menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

c) Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

Penelitian dapat memperkenalkan eksistensi bank Muamalat pada masyarakat luas, memberikan informasi dan pengetahuan tambahan yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan usaha secara syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka pencapaian penulisan skripsi yang maksimal, sebagai bahan perbandingan penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. ***Pertama***, **penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Hafidhotul Ilmah, mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya 2015 dengan “Keputusan Nasabah Dalam Menentukan Akad Produk Tabungan Ib Hasanah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojokerto.** Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang melatarbelakangi seorang nasabah memilih akad wadi'ah dan

mudharabah pada produk tabungan iB hasanah dan bagaimana peran customer service dalam memengaruhi keputusan nasabah menentukan akad pada produk tabungan iB hasanah di bank BNI Syariah kantor cabang pembantu mojekerto.¹⁸ Dengan mengetahui akad wadiah konsumen hanya butuh menitipkan uang mereka dan mereka juga mencari tabungan yang tidak ada potongan administrasi setiap bulannya, mereka tidak mencari keuntungan bagi hasil dari tabungan tersebut.

Dilihat dari judul dan permasalahan diatas terdapat adanya perbedaan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan perilaku nasabah memilih tabungan deposito di Bank Muamalat cabang Bengkulu, Sedangkan penelitian sebelumnya lebih fokus pada pelaksanaan sistem tabungan Deposito Mudharabah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rozal Efendi, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, dengan “Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Di Bank Bni Syariah Cabang Bengkulu. Dengan masalah Konsep bagi hasil (Profit and Loss Sharing) merupakan konsep yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah cabang Bengkulu

¹⁸ Siti hafidhotul, Skripsi: “Keputusan Nasabah Dalam Menentukan Akad Produk Tabungan Ib Hasanah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojokerto” (Surabaya: UIN, 2015), h. 30

memiliki keunggulan dan potensi cukup besar sebagai lembaga keuangan yang memberikan keadilan kepada pihak yang bersangkutan, yang diharapkan membawa kesejahteraan bersama. Akad berbasis bagi hasil yang paling populer dalam transaksi Bank Syariah adalah akad bagi hasil *mudharabah*.¹⁹

Dilihat dari judul dan permasalahan diatas terdapat adanya perbedaan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan perilaku nasabah memilih tabungan deposito di Bank Muamalat cabang Bengkulu, Sedangkan penelitian sebelumnya lebih fokus pada pelaksanaan sistem bagi hasil Deposito.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurulhidayat mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Lampung 2014, dengan “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Deposito Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri. Dengan masalah perkembangan bank syariah yang tercermin dengan meningkatnya asset, dana pihak ketiga dan pembiayaan setiap tahunnya menunjukkan bahwa bank syariah terus mengalami pertumbuhan.²⁰

¹⁹ Rozal Efendi, Skripsi: “*Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Di Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu*” (Bengkulu: IAIN, 2017), h. 1-43

²⁰ Siti Nurulhidayat, Skripsi: “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Deposito Mudharabah Pada Bank Syariah*” (Lampung: UNILA, 2014), h.10

Keempat, jurnal internasional yang ditulis oleh Hanudin Amin pada tahun 2013 yang berjudul : *Some View points of Islamic Banking Retail Deposit Products in Malaysia*. Penelitian ini mencoba untuk memberikan pemahaman sehubungan dengan fasilitas bank Islam di Malaysia. Ketersediaan berbagai jenis produk simpanan syariah ditujukan untuk beragam kebutuhan keuangan konsumen seperti tujuan transaksi, darurat dan investasi. Beragam kebutuhan ini ditangkap melalui akun yang dapat diperiksa, akun tabungan dan akun investasi, dengan perincian sebagai berikut:

a) rekening berjalan atau transaksi berhak memeriksa hak istimewa, tetapi tidak ada untung yang diberikan; b) rekening tabungan memperoleh sedikit laba berdasarkan pendapatan bank; dan c) rekening deposito mengikuti aturan konvensional tetapi menekankan pentingnya mekanisme bagi hasil.²¹

Kelima, jurnal nasional yang ditulis oleh Siti Afifah, dkk pada tahun 2013 yang berjudul *Analisis Produk Deposito Mudharabah dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah*. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis produk deposito mudharabah dan penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah dan untuk menganalisis penentuan nisbah bagi hasil pada produk

²¹ Hanudin Amin, "Some Viewpoints of Islamic Banking Retail Deposit Products in Malaysia", *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 18, No. 2, Agustus 2013, h. 1.

deposito PT BPRS Amanah Ummah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Transaksi deposito mudharabah di PT BPRS Amanah Ummah menggunakan akad bagi hasil mudharabah, yaitu akad kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama adalah nasabah yang berperan sebagai pemilik modal (*shahibul maal*), sedangkan pihak kedua adalah bank yang berperan sebagai pengelola modal (*mudharib*). Besarnya *nisbah* bagi hasil ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran *nisbah* ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara *shahibul maal* dengan *mudharib*. Dalam sistem tersebut terdapat risiko atas kerugian yang sewaktu-waktu dapat ditimbulkan. Apabila terdapat kerugian finansial/material, hanya pemilik modal yang menanggung kerugian tersebut. Selain itu pengelola dana hanya menanggung kerugian waktu dan tenaga dari apa yang telah diusahakannya, kecuali *mudharib* (dalam hal ini bank sebagai pengelola dana) lalai dalam melaksanakan tugasnya.²²

Keenam, jurnal nasional yang ditulis oleh Marchienli Dwi Triana Dewi Santoso, yang berjudul Studi Perilaku Konsumen Dalam Memilih Tabungan Berjanka Pada Bank Prima Master Surabaya. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

²² Siti Afifah, dkk, "Analisis Produk Deposito Mudharabah dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah", *Jurnal al-Muzara'ah*, Vol. 1, No. 2, 2013, h. 139.

dalam memilih tabungan berjangka pada bank prima master Surabaya. Variabel yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih tabungan berjangka pada prima master bank Surabaya adalah kepuasan pelayanan, kepercayaan, suku bunga, hadiah dan cash-back serta pembebasan biaya administrasi. Aspek-aspek tersebut diketahui dapat mempengaruhi bagaimana responden bertindak, berpikir dan memutuskan bagaimana berperilaku dalam memilih tabungan berjangka pada bank prima master Surabaya.²³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti melakukan observasi kelapangan guna mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif.²⁴

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Sukmadinata menyatakan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap,

²³ Marchiali Dwi Triana Dewi Santoso, “*Studi Perilaku Konsumen Dalam Memilih Tabungan Berjangka Pada Bank Prima Master Surabaya*”. Seminar nasional ilmu terapan IV 2020

²⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatsn Proposal*, (Jakarta: Bumi Angkasara, 1998), h. 54

kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.²⁵

Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dan data faktualnya sehingga semuanya dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak berupa angka-angka tetapi data yang terkumpul berbentuk kata-kata lisan yang mencakup laporan dan foto-foto. Maka penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggung jawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “*aspek perilaku nasabah dalam memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu*”.

2. Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dalam tiga bulan, terhitung setelah seminar proposal diterima dan ada surat rekomendasi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan dengan tenggang waktu tersebut. Peneliti merasa cukup untuk menggali serta mengumpulkan data dan fakta yang

²⁵ Nana S, *Metodelogi Pendidikan*, (Bandung, Pt remaja Rosdakarya, 2010), h. 60

berupa informasi dari subjek maupun informan yang berhubungan dengan permasalahan tersebut. Waktu penelitian terhitung dari bulan Januari sampai dengan Februari 2021.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu. Alamat tempat penelitian di Jln. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena banyak masyarakat belum mengetahui produk deposito di bank Muamalat Kantor cabang Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Objek penelitian ini adalah Bank Muamalat kantor Cabang Bengkulu, mengenai perilaku nasabah dalam memilih produk deposito di bank Muamalat. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan untuk menjawab rumusan masalah.²⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu karyawan bank dibidang produk deposito dan nasabah produk deposito. Dengan teknik *purposive sampling* yang merupakan penentuan responden atau informan berdasarkan kriteria-kriteria

²⁶ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konsling* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), h. 29

yang peneliti tetapkan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari 2 karyawan dan 10 nasabah produk deposito, dengan pertimbangan bahwa 2 karyawan bank di bagian produk deposito dan 10 nasabah tersebut menggunakan produk deposito.

4. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertanyaan.²⁷ Data-data primer ini berasal dari hasil transkrip hasil wawancara dengan informan. Adapun yang terlibat secara langsung sebagai sumber data primer dalam penelitian ini ialah 10 orang dari nasabah yang menggunakan produk deposito di Bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersusun dan sudah dijadikan dalam bentuk dokumen-dokumen.²⁸ Dengan kata lain, data-data sekunder ini berupa dokumen-dokumen yang diambil dari tempat penelitian. Adapun sumber data sekunder di sini adalah buku-buku yang

²⁷ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 143.

²⁸ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 143.

terkait, arsip-arsip, dokumen, catatan dan laporan di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu..

b. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, yakni sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.²⁹ Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode observasi (pengamatan).³⁰ Dalam penelitian ini, teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang aspek perilaku nasabah memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h. 194.

³⁰ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 100.

2) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.³¹ Dengan kata lain, teknik observasi adalah cara menghimpun bahan- bahan yang digunakan dengan mengadakan pengamatan fenomena- fenomena yang dijadikan pengamatan. Adapun cara yang digunakan adalah mengadakan pengamatan langsung di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu dengan cara melihat dan dengan penginderaan lainnya.

3) Dokumentasi

Menurut Arikunto, teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti agenda, dan sebagainya.³² Dengan arti lain, dokumentasi ialah pengumpulan foto-foto selama penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk mengumpulkan data-data untuk deskripsi wilayah, keadaan karyawan, keadaan sarana dan prasarana, serta foto-foto selama penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu.

³¹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 203.

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h. 210.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dari Miles&Huberman. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan dengan tujuan agar informasi yang dihimpun akan menjadi jelas dan eksplisit teknik analisis data dalam suatu penelitian dilakukan menggunakan analisis data kualitatif deskriptif, sehingga peneliti menggambarkan keadaan atau fenomena yang diperoleh kemudian menganalisisnya dengan bentuk kata-kata untuk memperoleh kesimpulan.³³

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Merupakan hasil dari data informasi yang diperoleh dari pengumpulan data baik menggunakan teknik wawancara, pengamatan maupun observasi, data yang terkumpul masih berupa data mentah yang belum diolah, sehingga masih perlu dipilih data yang penting dan tidak.³⁴

³³ Miles, B. Matthew & Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, H. 15

³⁴ Miles, B. Matthew & Huberman, *Analisis...*, h. 16

b. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih fokus dan tajam, karena data yang menumpuk belum dapat memberi gambaran yang jelas. Reduksi data merupakan penyederhanaan yang diperoleh dari catatan lapangan sebagai upaya untuk mengorganisasikan data dan memudahkan penarikan kesimpulan.³⁵

c. Penyajian Data

Data yang dihasilkan melalui proses reduksi data akan langsung disajikan sebagai kumpulan informasi terusan yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti membuat bagian ini dengan naratif guna memperjelas hasil penelitian ini.³⁶

d. Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data kemudian direduksi dan diverifikasi, pengertian verifikasi adalah pembuktian yaitu proses proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola dan penjelasan, kemudian data disajikan dan disimpulkan. Kesimpulan yang diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.³⁷

³⁵ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 155.

³⁶ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 155.

³⁷ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 156.

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini tidak keluar dari ruang lingkup dan intipersoalan, maka pembahasan ini dibagi menjadi beberapa BAB yang terdiri dari beberapa sub antara lain:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Berisikan tentang landasan teori, yang terdiri dari 1) Nasabah 2) Perilaku Nasabah 3) Kepuasan Nasabah 4) Kualitas Pelayanan 5) Perbankan 6) Peran dan Fungsi Perbankan Syariah 7) Produk Perbankan Syariah 8) Deposito 9) Transaksi Perbankan.

BAB III Gambaran Umum Dan Objek Penelitian, yang berisikan Sejarah Terbentuknya PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu, Program Kerja Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Visi dan Misi Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Produk-Produk Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, Struktur Organisasi Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu, serta Identifikasi Responden dari Pihak Bank Dan Nasabah.

BAB IV Berisikan hasil dan penelitian yang dilakukan pada lokasi penelitian yang telah digambarkan pada bab sebelumnya dan membahas masalah yang ada pada penelitian ini tentang aspek

perilaku nasabah memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

BAB V Penutup berisikan kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan di bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Nasabah

1. Pengertian

Arti nasabah dalam perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan dalam suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Komaruddin menyatakan bahwa nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening Koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.³⁸

Menurut Djasmis Saladin “Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.³⁹ Komaruddin dalam menyatakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening Koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.⁴⁰

³⁸ Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: CV.Rajawali,2007), h.41

³⁹ Djasmis saladin, *dasar-dasar manajemen pemasaran bank*, (Jakarta: CV Rajawali,1994), h. 25

⁴⁰ Komaruddin, *kamus perbankan*, (Jakarta: CV Rajawali. 1994)

B. Perilaku Nasabah

1) Pengertian

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan proses dan hubungan social yang dilakukan oleh individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.⁴¹

Fokus dari studi perilaku konsumen adalah pada proses pertukarannya, secara formal proses pertukaran didefinisikan sebagai proses yang melibatkan transfer dari sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud, nyata, atau simbolik, antara dua atau lebih pelaku sosial. Masalah utama ketika peneliti menginvestigasi pertukaran adalah penjelasan mengapa seseorang bersedia melepaskan sesuatu miliknya untuk menerima sesuatu yang lain sebagai balasannya.⁴²

Paul Peter dan Jerry C.Olson memberikan definisi perilaku nasabah sebagai konsumen bank (*consumer behavior*) yaitu interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku dan kejadian disekitar kita, yaitu tempat manusia melakukan aspek pertukaran didalam hidup mereka.⁴³

⁴¹ Ekawati Rahayu N, *Perilaku konsumen, Perkembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*, (Kudus: NORA Media Enterprise, 2010), h. 7

⁴² Ekawati Rahayu N, *Perilaku...*, h. 8

⁴³ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002) Edisi Revisi, H.233

Menurut *Alex S. Nitisemito*, perilaku nasabah adalah ilmu yang mencoba mempelajari tingkah laku nasabah sebagai konsumen bank dalam arti tindakannya untuk membeli suatu barang atau jasa perbankan.⁴⁴

Menurut *Bearden*, perilaku konsumen adalah: *“As the mental and emotional process and the physical activities that people engage in when they select, purchase, use, and dispose of product or service to satisfy particular needs and desires”*. “Segala tindakan nyata konsumen sebagai proses mental dan emosional pada saat mereka memilih, membeli, menggunakan, bahkan membuang produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu”.⁴⁵

Perilaku konsumen, seperti didefinisikan oleh *Schiffman* dan *kanuk* adalah ”proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya”.⁴⁶

Prasetijo dan *Ihalaw* dalam bukunya yang berjudul perilaku konsumen, mendefinisikan bahwa perilaku konsumen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yaitu :

⁴⁴ Alex S Nitisemito, *Marketing*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1997), H. 119

⁴⁵ Bearden, Ingram. La Farge, *Marketing Prinsiples And Persfecitives*, (New York:Mc Grow Hill, 2001), H. 77

⁴⁶ Ristiyanti Prasetyo, John J.O.I Ihalaw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), H.9

1. Tahap perolehan (*acquisition*): mencari (*searching*) dan membeli (*purching*)
2. Tahap konsumsi (*consumption*): menggunakan (*using*) dan mengevaluasi (*evaluating*)
3. Tahap tindakan pasca beli (*disposition*): apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk itu digunakan atau dikonsumsi.⁴⁷

Di bidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen secara terus menerus dikembangkan dengan berbagai pendekatan, *The American Marketing Association* mendefinisikan perilaku konsumen sebagai interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku, dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka.⁴⁸

2) Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah Swt. Inilah yang tidak kita dapati dalam ilmu perilaku konsumen konvensional. Setiap pergerakan dirinya, yang berbentuk belanja sehari-hari, tidak lain adalah manifestasi zikir dirinya atas nama Allah. Dengan demikian, dia lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang

⁴⁷ Ristiyanti Prasetijo Dan John J.O.I Ilhalauw, *Perilaku Konsumen*, (Andi Ofset:Yogyakarta,2005), H. 10

⁴⁸ James F. Engel dkk, *Perilaku konsumen*, Edisi ke-6, jilid satu, (Jakarta: Binarupa Aksara,1994), h. 55

haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya hidupnya selamat baik di dunia maupun di akhirat.⁴⁹

Dalam perspektif Islam perilaku konsumen selalu berpedoman kepada ajaran Islam, diantaranya:

- a. Barangnya harus yang halal dan baik (*halalan thayyibah*), secara zat dan cara memperolehnya.
- b. Tidak mengutamakan diri sendiri (*self interest*) dan mengabaikan orang lain. Dalam Islam seorang muslim wajib membagi makanan yang dimasaknya kepada tetangganya yang merasakan aroma dari makanan tersebut. Seorang muslim diharamkan hidup dalam keadaan serba berlebihan sementara ada tetangganya yang menderita kelaparan. Penerapan hadis ini juga berarti seseorang harus mampu menahan keinginan diri (hawa nafsu) untuk mencari kepuasan jika itu mengganggu kepuasan orang lain.
- c. Membedakan antara kebutuhan (*need*) dan keinginan (*want*).
- d. Preferensi konsumen muslim berdasarkan prinsip keadilan, kebersihan, kesederhanaan, kemurahan hati, dan moralitas.
- e. Tujuan konsumsi dalam Islam adalah masalah dan falah yang di dalamnya mengandung unsur manfaat dan berkah. Unsur manfaat adalah pemenuhan kebutuhan fisik, psikis dan material yang

⁴⁹ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2000), h. 4

bersifat duniawi. Sedang berkah adalah pemenuhan kebutuhan spiritual yang bersifat ukhrawi (pahala dan ridha Allah).⁵⁰

Perilaku seorang muslim diatur peranannya sebagai makhluk social, maka dalam berperilaku dikondisikan untuk saling menghargai dan menghormati orang lain, yang peranannya sama sebagai makhluk yang mempunyai kepentingan guna memenuhi kebutuhan. Perilaku dalam pandangan islam akan melihat bagaimana suasana psikologi orang lain, dengan keadaan itu, maka islam menjamin terbangunnya pembangunan masyarakat yang berkeadilan, terhindar dari kesenjangan social atau diskriminasi social.⁵¹

C. Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh kotler sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berdasarkan perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁵² Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan

⁵⁰ Munrokhim Misanan Et.Al., *Ekonomi Islam*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2011), H.129

⁵¹ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Ekonisia 2002), h.152

⁵² Kotler philip dan Kevin Lane keller, manajemen pemasara. Edisi kedua belas (Jakarta: Indeks ,2007) , h. 32

adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli.⁵³

2. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam buku *Total Quality Manajemen* ada beberapa metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya :⁵⁴

- a) Sistem keluhan dan sasaran
- b) *Ghost Shopping*
- c) *Lost Customer Analysis*
- d) Survey kepuasan pelanggan

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah atau konsumen tentu adanya kualitas pelayanan karyawan. Untuk menciptakan layanan yang baik maka perusahaan sebelumnya hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif memotivasi karyawan dan meningkatkan produktifitas karyawan dan akan menciptakan karyawan yang berkualitas memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada nasabah.⁵⁵

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan atas suatu produk atau layanan

⁵³ Tjipto, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi (Yogyakarta : Andy,2003), h. 43

⁵⁴ Tjipto, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality* ,...h. 22

⁵⁵ Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*. Edisi kedua belas (Jakarta: Indeks ,2007), h.56

secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.⁵⁶

2. **Kualitas Pelayanan Jasa Bank**

Apabila terkait kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja. Tetapi banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka memenuhi kepuasannya.⁵⁷

Kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu :

a. Kualitas Layanan Internal

Yang berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

1. Pola manajemen perusahaan
2. Penyediaan pasilitas pendukung
3. Pengembangan sumber daya manusia
4. Ilkim kerja dan keselarasan hubungan kerja
5. Pola insentif

b. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas pelayanan eksternal, kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

⁵⁶ Kotler philip dan Kevin Lane keller, *manajemen pemasaran*. Edisi kedua belas (Jakarta: Indeks ,2007) h. 57

⁵⁷ Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), h.44

1. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
2. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.⁵⁸

E. Perbankan

1. Pengertian Perbankan

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk melayani kegiatan operasionalnya. Kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank.⁵⁹

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶⁰

Dalam praktiknya bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana yang berlebihan kemudian disimpan di bank. Dana yang disimpan di bank aman, karena terhindar dari kehilangan atau kerusakan.⁶¹

⁵⁸ Wahjono, *Manajemen...*, h.45-46

⁵⁹ Hasibuan Melayu, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT.Bumi Askara), h. 1

⁶⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), Edisi Revisi, cetakan ke-3, h.9

⁶¹ Kasmir, *Pemasaran...*, h. 10

Bagi masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana dalam rangka membiayai suatu usaha atau kebutuhan rumah tangga mereka dapat menggunakan pinjaman ke bank.⁶²

2. Perbankan Syariah

Defenisi mengenai bank syariah telah banyak dikemukakan. Defenisi bank syaria“ah menurut Muhammad yaitu bank islam adalah lembaga keuangan yang operasionalnya dikembangkan berlandaskan pada Al- Qur’an dan Hadist Nabi Muhammad SAW.⁶³

Dari definisi tersebut dikatakan bahwa lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.⁶⁴

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 lainnya.⁶⁵

⁶² Kasmir, *Pemasaran* ,... h.10-11

⁶³ Muhammad, *Kebijakan Moneter Dan Fiskal Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Salemba empat, 2002), h. 57

⁶⁴ Muhammad, *Kebijakan ...*, h. 57

⁶⁵ Arbi Syarif, *Mengenal* ,... h.8

Bank Islam atau disebut bank syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasinya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam.⁶⁶

- a. Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam.
- b. Bank yang tata cara beroperasinya 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 syari'ah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Di katakanlah lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijahui praktek-praktek yang dikhawatirkan

⁶⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2002), h. 13-14

mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.⁶⁷

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsi-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, Bank Syari'ah 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.⁶⁸

Dari banyak defenisi diatas, dapat dikatakan bahwa Muamalat Indonesia memenuhi persyaratan untuk disebut sebagai bank syariah. Ekonomi yang berdasarkan syariah Islam ditentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep akad. Bersumber dari kelima konsep dasar inilah dapat ditentukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut menurut Muhammad yaitu:⁶⁹

a. Prinsip Simpan Murni (*Al-Wadi'Ah*)

Prinsip simpan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang

⁶⁷ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2002), h. 15

⁶⁸ Muhammad, *Manajemen*,... h. 15

⁶⁹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1998), h. 84

kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadi'ah*.⁷⁰

b. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana.⁷¹

c. Prinsip Jual Beli (*Al-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan memnbeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau pengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian atas nama bank kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).⁷²

d. Prinsip Sewa (*Al Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar dibagi menjadi 2 jenis:⁷³

- 1) *Ijarah* sewa murni, seperti halnya penyewa traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equitment* yang

⁷⁰ Muhammad, *Manajemen*,... h. 84

⁷¹ Muhammad, *Manajemen*,... h. 84

⁷² Muhammad, *Manajemen*,... h. 85

⁷³ Muhammad, *Manajemen*,... h. 885-86

dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan harga yang telah disepakati kepada nasabah.

2) *Ijarah al muntahiyah bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli dimana sipenyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

e. Prinsip Jasa/ *fee* (*al ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, transfer dan lain-lain. Secara syariat prinsip ini didasarkan pada konsep *al ajr walumullah*.⁷⁴

F. Peran dan Fungsi Bank Syariah

Sejak awal dasawarsa 1970-an, umat islam di berbagai Negara telah berusaha untuk mendirikan bank Islam. Tujuan didirikannya bank islam sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Zainal Arifin adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip syariah islam dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Adapun prinsip-prinsip utama yang diikuti oleh bank Islam itu antara lain :⁷⁵

⁷⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1998), h. 86

⁷⁵ Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabet, 2003), h. 12

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi
- b. Melakukan kegiatan usah dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberi zakat

Oleh karena itu, perbedaan yang mendasar antara perbankan Islam dan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga) bagi perbankan Islam. Bagi Islam riba dilarang sedangkan jual beli dihalalkan.⁷⁶

Berkenaan dengan fungsi bank dan peran bank syariah yang tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization For Islamic Financial Institution*) sebagaimana yang dikutip oleh Heri Sudarsono, sebagai berikut :⁷⁷

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinyamaupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

⁷⁶ Zainal Arifin, *Dasar-dasar...*, h. 12

⁷⁷ Heri Sudarsono, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007), h. 39

G. Produk Perbankan Syariah

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk konsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani.⁷⁸

Pada sistem operasi Bank Syari'ah, pemilik dana menanamkan 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.⁷⁹

Pembiayaan dalam perbankan syariah 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 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). Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah dapat dibagikan menjadi tiga bagian besar, yaitu:⁸⁰

⁷⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 136

⁷⁹ Kasmir, *Pemasaran...*, h.136

⁸⁰ Amir Machmud, Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, Dan Studi di Indonesia*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2010), h. 28

1. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

a) Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu.⁸¹

b) Deposito

Deposito menurut UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/ atau Unit Usaha Syariah (UUS).⁸²

c) Giro

Giro menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan

⁸¹ Heri sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia, mei 2004), h. 34

⁸² Heri sudarsono, *Bank...*, h.34

cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindah bukuan.⁸³

2. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Secara garis besar produk pembiayaan pada nasabah yaitu sebagai berikut :

- a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti *bai" murabahah*, *bai" as salam* dan *bai" al istishna*.
- b) Pembiayaan dengan prinsip sewa. Meliputi *ijarah* dan *ijarah muntahiya bit tamlik*.
- c) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Meliputi *musyarakah*, *mudharabah*, *muzara"ah*, dan *musaqah*.

3. Produk Jasa (*Service*)⁸⁴

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat

⁸³ Heri sudarsono, *Bank...*, h.35

⁸⁴ Heri sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia, mei 2004), h. 35

imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut :⁸⁵

1) *Sharf* (jual beli valuta asing)

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dipraktikkan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.⁸⁶

2) Wadiah (titipan)

Pada dasarnya dalam wadiah yad dhamanah penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, tanpa berhak untuk menggunakannya. Dia tidak bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor di luar batas kemampuan).⁸⁷

H. Deposito

1. Pengertian Deposito

Deposito adalah simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian

⁸⁵ M Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CC Pustaka Setia, h. 190

⁸⁶ M Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga...*, h.191

⁸⁷ M Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga...*, h. 191

nasabah penyimpan dengan bank. Sedangkan deposito *mudharabah* adalah dana nasabah yang disimpan di bank dimana pengambilannya berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan bagi hasil keuntungan sesuai dengan nisbah atau presentase yang telah disepakati bersama. Adapun yang dimaksud dengan deposito syariah adalah deposito yang dijalankan dengan berdasarkan prinsip syari'ah. Dalam hal ini, Dewan Syari'ah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang diberikan adalah deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.⁸⁸

Tertuang dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nomor 03DSN-MUI/IV/2000. Sedangkan menurut BI dalam kodifikasi produk perbankan syariah disebutkan bahwa deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank dengan sistem akad yang disebut *mudharabah*.⁸⁹

Berdasarkan Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan

⁸⁸ Muhammad Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, Cet. ke-1, Jakarta: Renaisan, ,2005 hlm.44

⁸⁹ Dikutip dari <http://andhysukma.com/investasi-deposito-syariah/> pada tanggal 19 April 2011

bank yang bersangkutan. Periode dalam deposito syariah sama dengan deposito pada bank konvensional, yaitu berjangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, atau 12 bulan.⁹⁰

Deposito menurut Undang-undang perbankan syariah no. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dengan bank syariah atau dengan unit usaha syariah.⁹¹

Bank dan nasabah masing-masing mendapatkan keuntungan. Keuntungan bagi bank dengan menghimpun dana lewat deposito adalah uang yang tersimpan relatif lebih lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan frekuensi penarikan yang panjang. Oleh karena itu bank akan lebih leluasa melempar dana tersebut untuk kegiatan yang produktif. Sedangkan nasabah akan mendapatkan keuntungan berupa bagi hasil yang besarnya sesuai dengan nisbah yang telah disepakati diawal perjanjian.⁹²

⁹⁰ Adiwarman A. Karim , *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet.7), h. 286.

⁹¹ Undang-undang nomor 21 tahun 2008, *perbankan syariah* , pasal 1 ayat (22).

⁹² Dwi Suwiknyo, *How To*,... h. 99-100

2. Dasar Hukum Deposito Syariah

a) Al –Qur’an

1. Al-Hasyr (59): (18)

Dalam al qur’an dijelaskan secara tidak langsung memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.⁹³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

2. Al-Baqarah (2): (266)

أَيُّدٌ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَةٌ ضَعْفَاءٌ فَأَصَابَهَا آعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢٦٦﴾

Adakah salah seorang diantara kamu yang ingin memiliki kebun kurma dan anggur yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, disana dia memiliki segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tuanya sedang dia memiliki keturunan yang masih kecil-kecil. Lalu kebun itu ditiup angin

⁹³ Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quranul Karim dan Tajwid*, (Surakarta: Az-Ziyadah, 2014), Q.S Hasyr (59): 18

keras yang mengandung api, sehingga terbakar. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu memikirkannya.

3. An-Nisa (4) : (9)

وَلِيَخُشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا
قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

*“Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantaramu”.*⁹⁴

b) Hadist

Diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwasanya Sayyidina Abbas jikalau memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah, dia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang jawab atas dana tersebut. Disampaikannyalah syarat-syarat berbahaya, menyalahi peraturan maka yang bersangkutan bertanggung tersebut ke rasulallah SAW dan Rasul pun memperkenalkannya.⁹⁵

Dari Shalih bin Suaib r.a dari Ayahnya, berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda:

⁹⁴ Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quranul Karim dan Tajwid*, (Surakarta: Az-Ziyadah, 2014), Q.S Al-Nisa (4): 29

⁹⁵ Dede Rodin, *Tafsir Ayat....*, h.86

“tiga hal yang didalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tangguh, muqaradhaj (mudharabah), dan mencapuradukkan gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga bukan untuk dijual.” (H.R Ibnu Majah)⁹⁶

3. Jenis-Jenis Deposito

Bank memberikan beberapa alternatif pilihan kepada masyarakat dalam mendapatkan dananya dalam beberapa jenis , antara lain :

a) Deposito Berjangka

Deposito Berjangka adalah bentuk simpanan berjangka yang disesuaikan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu deposito yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan. Pihak yang mencairkan deposito berjangka hanya pihak yang namanya tercantum didalam bilyet deposito berjangka tersebut. Deposito berjangka tidak dapat dipindahtangankan atau diperjualkan.⁹⁷

b) Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito merupakan jenis simpanan dana dari masyarakat yang penarikannya sesuai jangka waktu tertentu, dan dapat diperjualbelikan. Menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 adalah sertifikat deposito adalah simpanan dalam bentuk

⁹⁶ Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Semarang: UIN Walisongo), h. 186

⁹⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia...*, h. 16

deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindah tangankan.⁹⁸

c) *Deposit on call*

Deposit on call merupakan sejenis deposito yang penarikan harus dengan pemberitahuan sebelumnya. Jangka waktu *deposit on call* adalah 7 hari s.d 30 hari. *Deposit on call* diterbitkan dengan jumlah besar dan genap, serta di dalam diterbitkan atas nama. Artinya *Deposit On Call* tersebut hanya dapat dicairkan oleh pihak yang namanya tertera dalam *bilyet deposit on call*, kecuali ada surat kuasa kepada pihak lain dari pihak pemegang hak.

Berdasarkan pada Fatwa DSN-MUI ini deposito yang dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut.⁹⁹

- a. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- b. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk didalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.

⁹⁸ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia...*, h. 16

⁹⁹ Muhammad Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, Cet. ke-1, Jakarta: Renaisan, ,2005 h.44

- c. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f. Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan.¹⁰⁰

4. Ketentuan Umum Deposito

Simpanan berjangka (deposito) merupakan dana yang dapat diambil sesuai dengan perjanjian berdasarkan jangka waktu yang disepakati, maka ketentuan deposito sebagai berikut:¹⁰¹

- a) Penarikan deposito hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, misalnya deposito diperjanjikan jangka waktunya selama sebulan, maka hanya dapat dicairkan setelah sebulan.
- b) Jangka waktu deposito berjangka bervariasi, diantaranya: 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan hingga 24 bulan.
- c) Deposito berjangka diterbitkan atas nama, baik perorangan maupun badan hukum. Bukti kepemilikan deposito berjangka yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada pemegang rekening deposito berjangka berupa bilyet deposito.

¹⁰⁰ Muhammad Firdaus, *Fatwa-Fatwa...*, h.45

¹⁰¹ smail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 91

- d) Pihak yang dapat mencairkan atau menarik dana depositonya hanya pihak yang namanya tertera pada bilyet deposito berjangka.
- e) Deposito berjangka tidak dapat dipindah tangankan atau diperjualbelikan.
- f) Pada saat pembukaan deposito, dalam formulir isian nasabah diberi pilihan, yaitu ARO dan non-ARO. ARO maksudnya jika deposito telah jatuh tempo maka bisa diperpanjang secara otomatis oleh bank tanpa berkonfirmasi dengan pemegang bilyet deposito. Sedangkan non-ARO kebalikannya dimana tidak bisa diperpanjang secara otomatis, ketika telah jatuh tempo maka wajib segera diambil atau dicairkan.
- g) Lembaga keuangan syariah memberikan imbalan atas penempatan deposito berjangka berupa bagi hasil yang besarnya ditentukan pada saat pembukaan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.
- h) Pembayaran bagi hasil deposito dapat dilakukan secara tunai, dipindah-bukukan ke rekening lain yang dimiliki nasabah atau disimpan terlebih dahulu.
- i) Nasabah bisa dikenai penalti (denda) jika nasabah mencairkan dana depositonya sebelum jatuh tempo. Ketentuan penalty inipun

sudah disepakati antara nasabah dan lembaga keuangan di awal akad (pembukaan rekening deposito).¹⁰²

5. Akad Deposito Syariah

Menurut az Zarqa dalam pandangan syara', suatu akad merupakan ikatan secara hukum yang dilakukan oleh dua atau beberapa pihak yang sama-sama berkeinginan untuk mengikatkan diri. Kehendak atau keinginan pihak-pihak yang mengikatkan diri tersebut sifatnya tersembunyi dalam hati.¹⁰³

Oleh sebab itu untuk menyatakan kehendak masing-masing harus diungkapkan dalam suatu pernyataan. Pernyataan pihak-pihak yang berakad itu disebut dengan ijab dan Kabul. Ijab adalah pernyataan pertama yang dikemukakan oleh salah satu pihak, yang mengandung keinginan secara pasti untuk mengikatkan diri. Adapun Kabul adalah pernyataan pihak lain setelah ijab yang menunjukkan persetujuannya untuk mengikatkan diri.¹⁰⁴

Deposito merupakan produk dalam bank yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan syariah akan memakai prinsip akad *mudharabah* yaitu akad yang memberikan kebebasan kepada

¹⁰² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 91 – 95.

¹⁰³ Qomarul Huda, *fiqh muamalah*, (Yogyakarta, teras 2011), Hlm 25

¹⁰⁴ Qomarul Huda, *fiqh...*, h.26.

mudharib (bank) untuk memproduktifkan dana yang ada yang meliputi jenis usaha dan ruang lingkungannya.¹⁰⁵

Mudharabah adalah akad kerja sama antara kedua belah pihak, pihak pertama sebagai pemilik saham menyediakan seluruh sahamnya, sedangkan pihak kedua sebagai pengelola. Keuntungan usaha bersama dibagi sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik saham selama kerugian tersebut bukan sebagai akibat kelalaian pihak pengelola saham. Apabila kerugian tersebut diakibatkan karena kalalaian dan kecurangan pengelola saham, maka pengelola saham harus bertanggung jawab atas kerugiannya.¹⁰⁶

Inti akad dari akad mudharabah dalam produk simpanan yaitu kita sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank syariah sebagai lembaga yang mengelolah dana kita (*mudhrib*), berikut penjelasan skema saving dengan akad mudharabah:¹⁰⁷

1. Dana yang kita sertakan dengan akad mudharabah akan dikelolah bank syariah.
2. Bank syariah memberikan dana kepada nasabah pembayaran dengan akad mudharabah juga. Nasabah pembiayaan akan menggunakan dana tadi untuk modal usaha.

¹⁰⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 2019), h.71

¹⁰⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan...* h.71

¹⁰⁷ Prof. Dr. H. Abu Azam Al Hadi, M Ag, *Fikih Muamalah Kontemporer*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 01

3. Caranya akan memberikan bagi hasil kepada bank syariah dari pendapatan/keuntungannya (revenue/profit sharing). Dengan begitu, bank syariah akan mendapat bagi hasil dari usaha nasabah pembiayaan. Dari sinilah bank syariah memperoleh pendapatan;
4. Total pendapatan/keuntungan bank syariah inilah yang akan dibagihasilkan dengan kita selaku shahibul maal. Dari uraian tersebut membuktikan bahwa melalui deposito juga terdapat unsur investasi, yaitu dimana seseorang memanfaatkan dananya.¹⁰⁸

Secara umum, mudharabah terbagi menjadi dua jenis yaitu :

a. Mudharabah Muthlaqah

Yang dimaksud dengan transaksi mudharabah muthlaqah (investasi tidak terkait) adalah bentuk kerjasama antara shahibul mall dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.¹⁰⁹

b. Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah muqayyadah adalah kebalikan dari mudharabah muthlaqah. Si mudharib dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali

¹⁰⁸ Prof. Dr. H. Abu Azam Al Hadi, M Ag, *Fikih Muamalah Kontemporer*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 02

¹⁰⁹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam, Analisis Fikih Dan Keuangan, Edisi Keempat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2011), h. 207

mencerminkan kecenderungan umum si shahibul mall dalam memasuki jenis usaha.¹¹⁰

Syarat-syarat Mudharabah yang dikemukakan ulama fiqih sesuai dengan rukun syara' :¹¹¹

- 1) Itu yang terkait dengan yang melakukan akad, harus orang yang mengerti hukum dan cakap diangkat sebagai wakil, karena satu posisi orang yang akan mengelola modal adalah wakil dari pemilik modal. Itu sebabnya, syarat - syarat seorang wakil juga berlaku bagi pengelola modal dalam melakukan akad mudharabah.
- 2) Yang terkait dengan modal, disyaratkan antara lain berbentuk uang, jelas jumlahnya, tunai diserahkan sepenuhnya kepada pengelola modal. Oleh karena itu, jika modal itu berbentuk barang, menurut ulama fiqih tidak dibolehkan, karena sulit untuk menentukan keuntungannya.

Yang terkait dengan keuntungan, disyaratkan bahwa pembagian keuntungan harus jelas dan bagian masing-masing diambil dari keuntungan dagang itu, seperti setengah, sepertiga, atau sepermpat. Apabila pembagian keuntungan tidak jelas, menurut ulama hanafiyah, akad itu fasid (rusak).¹¹²

¹¹⁰ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam...*, h. 205

¹¹¹ Naf'an, *pembiayaan musyarakah dan mudharabah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014 h. 117

¹¹² Naf'an, *pembiayaan...*, h118

I. Transaksi

1. Pengertian Transaksi

Berbicara mengenai "transaksi" umumnya orang akan mengatakan bahwa hal tersebut adalah perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu. Di dalam lingkup hukum, sebenarnya istilah transaksi adalah penamaan terhadap keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Jadi jika berbicara mengenai transaksi sebenarnya adalah berbicara mengenai aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, sehingga sepatutnya bukan berbicara mengenai perbuatan hukumnya secara formil, kecuali untuk melakukan hubungan hukum yang menyangkut benda tidak bergerak. Sepanjang mengenai benda tidak bergerak maka hukum akan mengatur mengenai perbuatan hukumnya itu sendiri yakni harus dilakukan secara "terang" dan "tunai".¹¹³

Transaksi adalah suatu tindakan yang menimbulkan tindakan timbal balik atau penyelenggaraan bisnis. Transaksi juga mencakup unsur-unsur merundingkan, mengelola, memproses sesuatu yang telah diputuskan. Transaksi adalah sesuatu yang telah terjadi, di

¹¹³ [https://andifanano/2004/09/04/ Tinjauan Terhadap Panduan Pengamanan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank yang dikeluarkan Bank Indonesia](https://andifanano/2004/09/04/Tinjauan%20Terhadap%20Panduan%20Pengamanan%20Penggunaan%20Teknologi%20Sistem%20Informasi%20oleh%20Bank%20yang%20dikeluarkan%20Bank%20Indonesia).(diakses pada 29 September 2020, pukul 19:30).

mana suatu sebab tindakan telah timbul. Suatu transaksi hanya dapat timbul apabila ada persetujuan di antara para pihak.¹¹⁴

2. Tansaksi Perbankan

Transaksi perbankan meliputi setiap transaksi yang dilakukan melalui lembaga perbankan, yang dilakukan oleh orang atau badan sebagai subyek hukum. Hampir semua transaksi perbankan pada hakikatnya merupakan derivatif dari transaksi yang disebut dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan, sesuai dengan fungsi utama perbankan Indonesia yaitu menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.¹¹⁵

Di dalam transaksi perbankan, semua persetujuan dan hubungan antara bank dengan nasabah dilakukan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku, yakni peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, khususnya di bidang perbankan, termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan ketentuan-ketentuan dari asosiasi-asosiasi dengan siapa bank bergabung serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan di tempat tindakan atau persetujuan tersebut dilaksanakan¹¹⁶.

¹¹⁴ Budiono Kusumohamidjojo, *Dasar-Dasar Merancang Kontrak*, (Jakarta: Gramedia Widiaarana, 1998), h. 5

¹¹⁵ Tri widiyono, *aspek hukum...*, h. 22

¹¹⁶ Tri widiyono, *aspek hukum operasional transaksi produk perbankan di indonesia*, (Jakarta:ghalia indonesia,2006). H.23

Nilai dasar dalam transaksi itu ditemukan kaidah-kaidah umum yang ditetapkan syara'. Kaidah tersebut adalah :

- a. Menjunjung tinggi nilai-nilai ketuhanan. Artinya apapun jenis muamalah yang dilakukan oleh seorang muslim harus senantiasa dalam mengabdikan kepada Allah dan berprinsip bahwa Allah selalu mengawasi dan mengontrol tindakan tersebut.
- b. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dengan mengetengahkan akhlak yang terpuji yang mengusung nilai keadilan, kejujuran dan saling menghargai sesama manusia.
- c. Melakukan perimbangan atas kemaslahatan pribadi dan kemaslahatan masyarakat.
- d. Menegakkan prinsip kesamaan hak dan kewajiban diantara sesama manusia.
- e. Seluruh yang baik dihalalkan dan seluruh yang kotor dan keji adalah haram, baik berupa perbuatan, perkataan, seperti penipuan, spekulasi, manipulasi, eksploitasi manusia atas manusia, penimbunan barang dengan tujuan agar komoditi dipasar menipis sehingga harga melonjak dan perbuatan lainnya.¹¹⁷

¹¹⁷ Tri widiyono, *aspek hukum operasional transaksi produk perbankan di indonesia*, (Jakarta:ghalia indonesia,2006).

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh

produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.¹¹⁸

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.¹¹⁹

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima,

¹¹⁸ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 14:00 WIB

¹¹⁹ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 14:20 WIB

serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).¹²⁰

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, *Modern* dan *Profesional*. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju.¹²¹ Bank Muamalat berkembang pesat hingga di penjuru Indonesia termasuk di provinsi Bengkulu ini. PT. Bank Muamalat KC. Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman NO.

¹²⁰ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 14:30 WIB

¹²¹ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 14:35 WIB

62 C-D Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003. Bank Muamalat KC Bengkulu sekarang di bawah pimpinan Bapak Muhammad Helmi, saat ini karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu berjumlah 33 karyawan. Dalam menjalankan aktifitasnya, Bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesional.¹²²

Adapun profil bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu yaitu :

Nama: PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

Alamat : Jl S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu

Telepon: (0736) 348111

Website: www.muamalat.co.id

Jenis Usaha : Perbankan Syariah

B. Program Kerja PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan.¹²³

¹²² Meki Junaidi, BSS, Wawancara Pada Tanggal 11 Februari 2021

¹²³ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin tanggal 01 february 2021 pukul 14:30 WIB

1. Restrurisasi asset pegawai dan program efisiensi
2. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham
3. Tidak melakukan PHK satupun terhadap Sumber Daya Insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya tidak memotong hak pegawai Muamalat sedikitpun
4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri pegawai Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru
5. Peletakan landasan usaha baru dengan meneggakan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua
6. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha.¹²⁴

C. Visi dan Misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah.¹²⁵

¹²⁴ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 14:50 WIB

¹²⁵ Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Senin, Tanggal 01 Februari 2021, Pukul 15:20 WIB

1. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambung dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pelaku kepetingan.¹²⁶

D. Produk-Produk PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu

1. Tabungan

a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Sebagai Bank Umum Syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999. Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah Haji dan Umrah tak diragukan lagi.¹²⁷

¹²⁶ www.muamalat.co.id di akses pada 01 Februari 2021 pukul 15:00 WIB

¹²⁷ Brosur Tabungan iB Haji

b. Tabungan iB Muamalat

Kartu reguler untuk kekeluasaan transaksi di ATM didalam Negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersma, MEPS (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit. Kartu GOLD untuk kelulusan transaksi di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, MEPS dan ATM Plus/visa serta pembayaran belanja di jaringan Visa.¹²⁸

c. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Tabungan iB Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan syariah, mewujudkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban, memperpanjang STNK/pajak kendaraan, mempersiapkan pension atau hari tua.¹²⁹

2. Giro iB Muamalat Prima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan

¹²⁸ Brosur Tabungan IB Muamalat

¹²⁹ Brosur Tabungan IB Muamalat Rencana

sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

Syarat pembukaan rekening:

- a. Mengisi formulir pembukaan rekening
- b. Melampirkan fotokopy identitas diri (KTP/SIM)
- c. melampirkan NPWP/surat pernyataan terkait.¹³⁰

3. Kartu *Shar-E Debit Gold*

Kartu *Shar-E Debit Gold* adalah kartu debit yang digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Di dalam negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, di luar Negeri Kartu *Shar-EDebit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo diseluruh ATM Bank yang berlogo Plus kartu *Shar-EDebit Gold* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko atau *merchant* yang berlogo VISA, baik didalam dan luar negeri.¹³¹

4. Pembiayaan

a. KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah

¹³⁰ Brosur IB Prima

¹³¹ Website resmi Bank Muamalat, *Produk dan Layanan*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> pada hari Kamis 04 Februari 2021, Pukul 11:00 WIB

susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) dan musyarakah.¹³²

1) Keuntungan

- a) Sesuai dengan prinsip syariah
- b) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian dengan akad murabahah
- c) Margin 9.5% untuk 2 tahun pertama, selanjutnya mengikuti ketentuan selama program masih berlaku.
- d) Uang muka ringan mulai dari 10%
- e) *Plafond* pembiayaan lebih besar
- f) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun
- g) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting Bank Muamalat
- h) Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama.

2) Syarat Pembukaan

- a) Nasabah perorangan
- b) Usia minimal 21 tahun saat pengajuan pembiayaan

¹³² Website resmi Bank Muamalat, *Produk dan Layanan*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> pada hari Kamis 04 Februari 2021, Pukul 11:20 WIB

- c) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan bagi pegawai 55 tahun / belum pensiun dan 60 tahun untuk wiraswasta
 - d) Tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah
 - e) Status karyawan, Karyawan tetap minimal telah bekerja 1 tahun, Karyawan kontrak minimal telah bekerja 2 tahun) Wiraswasta/Profesional.
 - f) Pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa.
 - g) Fasilitas angsuran secara autodebet dari Tabungan Muamalat.
 - h) Melengkapi persyaratan administratif pengajuan
- b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umrah. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain.¹³³

¹³³ Website resmi Bank Muamalat, *Produk dan Layanan*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> pada hari Kamis 04 Februari 2021, Pukul 11:50 WIB

c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *ijarah multijasa* (sewa jasa). Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (*joint income*), pembiayaan discover dengan asuransi jiwa, fasilitas angsuran secara *auto debet* dari tabungan muamalat.¹³⁴

Melengkapi persyaratan administratif pengajuan:

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP, KK, Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 3) Fotokopy NPWP
- 4) Asli Surat Pernyataan Suami/Istri
- 5) Asli Surat Keputusan Pensiun Nasabah
- 6) Asli Slip Manfaat Pensiun
- 7) Asli Surat Keterangan Kematian
- 8) Fotocopy rekening tabungan/giro 3 bulan terakhir
- 9) Bukti pelunasan Bank pemberi pembiayaan

¹³⁴ Website resmi Bank Muamalat, Produk Pembiayaan, diakses dari <https://www.bankmuamalat.ac.id/pembiayaan-customer-pembiayaan-ib-muamalat-multiguna> hari Kamis pada tanggal 04 Februari 2021, Pukul 11:30 WIB

Syarat Pembukaan :

- 1) Nasabah perorangan
- 2) Usia minimal 21 tahun saat pengajuan pembiayaan
- 3) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan bagi pegawai 55 tahun
- 4) Terdapat perjanjian kerjasama terkait *payroll* dan penyaluran pembiayaan multiguna
- 5) BI Checking dalam 6 bulan terakhir harus lancar
- 6) Status karyawan tetap minimal 3 tahun termasuk masa kerja sebelum diangkat sebagai karyawan tetap
- 7) Melengkapi persyaratan administratif pengajuan.¹³⁵

E. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Bengkulu

1. Pimpinan cabang (*Branch Manager*) bertugas untuk
 - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
 - b. Mengambil kebijakan strategis berkaitan dengan kantor cabang
 - c. Bertanggung jawab atas segala kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang
2. *Brach Operation Manager* bertugas untuk
 - a. Bertanggungjawab terhadap operasional kantor
 - b. Mengkoordinasi *sub ordinate* dibawahnya

¹³⁵ Website resmi Bank Muamalat, Produk Pembiayaan, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-ib-muamalat-multiguna> pada hari Kamis Tanggal 04 Februari 2012 Pukul 12:00 WIB

3. *Account Manager Financing* (AM) bertugas untuk
 - a. Bertanggung jawab terhadap *cod of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan
 - b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan
 - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah
 - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan meningkatkan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan.
4. *Back Office* bertugas untuk
 - a. Input jurnal harian
 - b. Kliring ke Bank Indonesia
 - c. Transfer dan transaksi
 - d. Membuat curving tiap akhir bulan
 - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller* bertugas untuk
 - a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan *front office* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan bukuan, antara lain setoran, penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya.
 - b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual

- c. Meneliti penyebab selisi dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. *Customer Service* bertugas untuk
 - a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
 - b. Input nasabah dan *trac record* nya di bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
 - c. Memelihara *filing* sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan deposito.
 - d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikannya pada nasabah.
 - e. *Handeling complain* dari nasabah
 7. *Relationship Manager Funding* bertugas untuk
 - a. *Marketing Funding* sendiri bertanggungjawab pad *cod of funding* untuk pencapaian target bidang usaha *funding* atau pendanaan.
 - b. Seorang *marketing funding* harus berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.
 - c. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedalam bank dalambentuk yang

ditawarkan oleh Bank itu sendiri produk Bank yang dimaksud dibagi menjadi 3 kategori yaitu dalam bentuk simpanan, tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.¹³⁶

¹³⁶ Website resmi Bank Muamalat, *Gerai Muamalat*, diakses dari <https://www.bank.muamalat.co.id/e-banking/gerai-muamalat> diakses pada hari Kamis 24 Februari 2021 pukul 12:30 WIB

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan, sesuai dengan permasalahan mengenai Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.

Untuk mengetahui aspek perilaku nasabah terhadap produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, penulis mengambil informan yaitu 2 orang karyawan bank dan 10 orang nasabah di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

1) Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1.	Meki Junaidi	Laki-laki	Strata 1	<i>Branch Sales Support</i>
2.	Depi Sri Astuti	Perempuan	Strata 1	<i>Customer Service</i>
3.	Noval Romansyah	Laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
4.	Reko Julian S	Laki-laki	SMA	Wirausaha
5.	Guntur Arief S	Laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
6.	Hasbi Dinul Q	Laki-laki	SMA	Wirausaha
7.	Apriyanto	Laki-laki	Strata 1	Pegawai Negeri Sipil
8.	Eko Aslan K	Laki-laki	Strata 1	Wirausaha
9.	Ayu Kumara	Perempuan	Strata 1	Guru
10.	Cica Fahnia	Perempuan	Strata 1	Guru
11.	Popi Andestri	Perempuan	Strata 1	Karyawan

				Swasta
12.	Elva Yunita	Perempuan	SMA	Guru

Gambar.4.1 Identifikasi Responden
Sumber. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

1. Perilaku nasabah terhadap produk deposito di bank Muamalat Indonesia kantor cabang Bengkulu

Bank Muamalat kantor cabang Bengkulu sekarang di bawah pimpinan bapak Muhammad Helmi, saat ini bank Muamalat kantor cabang Bengkulu berjumlah 33 karyawan. Dalam menjalankan aktifitasnya, bank Muamalat kantor cabang Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada nasabah serta profesional.

Strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung dilakukan di bidang perbankan dengan tujuan memperbesar penyimpanan dana dari masyarakat. Tanpa adanya dana tersebut pihak sebuah bank tidak dapat menjalankan operasinya, karena semakin banyak dana dari masyarakat yang terkumpul untuk disimpan atau di tabung di bank, berarti semakin berkembang bank tersebut. Adapun cara pihak bank meyakinkan nasabah memilih produk deposito sebagai berikut penjelasan dari bapak Meki selaku *Branch Sales Support* di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu :

“Dalam meyakinkan nasabah memilih produk deposito, yang pertama biasanya di bank syariah, terutama di bank Muamalat itu sendiri yaitu diambil dari segi aspek, yang mana kita tawarkan apa saja keuntungan nasabah dalam menabung produk deposito dibandingkan bank konvensional.”¹³⁷

¹³⁷ Wawancara Meki Junaidi selaku BSS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.10 WIB

Dari wawancara informan diatas, upaya yang dilakukan bank dalam meyakinkan nasabah memilih produk deposito yaitu dengan cara menawarkan keuntungan apa saja yang akan didapatkan oleh nasabah yang menabung produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Hingga saat ini deposito tetap menjadi salah satu produk simpanan yang tetap diminati banyak orang. Proses yang mudah dan praktis, Salah satu alasan mengapa deposito banyak diminati masyarakat adalah bagi hasilnya lebih besar dibandingkan dengan tabungan lainnya. Berikut penjelasan dari nasabah memilih produk deposito :

“saya memilih produk deposito di bank muamalat karena produk deposito di bank Muamalat porsi bagi hasilnya lebih tinggi”.¹³⁸

“saya memilih produk deposito karena mengetahui produk deposito dari marketing funding dan dorongan dari keluarga juga, kerena banyak juga keluarga saya yang menabung Deposito di bank Muamalat”.¹³⁹

“iya karena saya menabung deposito di bank Muamalat ini karena keinginan saya sendiri dan dari keluarga saya sudah ada yang berpengalaman menabung di produk deposito ini.”¹⁴⁰

Dari wawancara informan diatas, mewakili dari 10 nasabah produk deposito, 7 orang nasabah produk deposito meyakini bahwa memilih

¹³⁸ Wawancara Popi Andestri selaku Nasabah Deposito di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Senin, 15 Februari 2021 Pukul: 09.15 WIB

¹³⁹ Wawancara Eko Aslan Kurniawan selaku Nasabah Deposito di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Senin, 15 Februari 2021 Pukul: 09.45 WIB

¹⁴⁰ Wawancara Guntur Arief Sufiyanto selaku Nasabah Deposito di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Senin, 15 Februari 2021 Pukul: 14.25 WIB

produk deposito berdasarkan keyakinan diri sendiri dan 3 orang nasabah produk deposito menyakini bahwa memilih produk deposito karena mengikuti orang lain atau keluarga. Produk deposito juga memudahkan nasabah dalam menyimpan uang karena deposito merupakan tabungan berjangka yang tidak bisa di ambil kapanpun dan sudah ada ketentuan dari produk deposito.

Selain itu produk deposito bisa dibidang menjadi salah satu produk perbankan yang *familiar* bagi kebanyakan orang setelah produk tabungan tentunya. Berikut penjelasan dari ibu Elva Yunita dan Ayu Kumara selaku nasabah di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

“iya pasti, produk deposito sangat memudahkan kami dalam menyimpan uang, selain itu juga kami mendapatkan keuntungan bunga yang lebih besar serta keamanan uang kami terjamin. Kami juga senang menabung di sini selain bunga lebih tinggi dan juga pelayanan dari pihak bank juga sangat baik”.¹⁴¹

“Produk deposito sangat membantu saya dalam berinvestasi untuk mendapatkan keuntungan masa yang akan datang, tabungan deposito juga memiliki bunga mencapai 5% hingga 7% pertahunnya. Karena itu saya sangat puas menabung di produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu”.¹⁴²

Dari wawancara kepada informan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat puas menabung produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, kerena terjamin keamanan uang dan keuntungan lebih besar serta pelayanan dari pihak bank juga sangat baik.

¹⁴¹ Wawancara Elva Yunita selaku Nasabah Deposito di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Rabu, 17 Februari 2021 pukul: 08:30 WIB

¹⁴² Wawancara Ayu Kumara selaku Nasabah Deposito di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Rabu, 17 Februari 2021 Pukul: 10:00 Wib

Kalau ada ungkapan “konsumen adalah raja”, bagi para banker kalimat tersebut berubah menjadi “nasabah adalah raja”. Apalagi di tengah kondisi perlambatan ekonomi seperti saat ini, pihak bank kian aktif dalam mempertahankan nasabah agar tetap memilih produk deposito berikut penjelasan dari bapak Meki Junaidi selaku *Branch Sales Support* :

“Untuk mempertahankan nasabah agar tetap setia, biasanya kita memberikan spesialis bank kepada nasabah, namun tidak semua nasabah di berikan spesialis bank, dengan catatan nasabah mempunyai dana ditabungan depositonya minimal Rp. 100.000.000.00 untuk mendapatkan spesialis bank tersebut.”

“Selain itu, dalam mempertahankan nasabah kami juga memberikan kenyamanan serta kepuasan nasabah atas layanan bank. Seperti mengadakan kunjungan ke rumah-rumah nasabah, memberikan kartu ucapan selamat pada perayaan hari-hari besar, serta mengadakan acara hajatan yang diadakan nasabah apabila diundang, jadi kepuasan nasabah adalah kepuasan kami juga”.¹⁴³

Dari wawancara informan diatas, dalam mempertahankan nasabah agar tetap memilih produk deposito yaitu dengan memberikan spesialis bank kepada nasabah dengan catatan dana ditabungan deposito nasabah minimal Rp. 100.000.000.00. jika dana yang ada di tabungan nasabah tidak mencapai angka minimal maka nasabah tidak mendapatkan spesialis bank.

Salah satu cara yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan perhatian kepada nasabah agar nasabah

¹⁴³Wawancara Meki Junaidi selaku BSS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.12 WIB

tetap merasa nyaman untuk mempertahankan dananya di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

2. Akad yang terdapat pada produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu

Deposito adalah produk investasi dengan jangka waktu tertentu yang berwujud dalam mata uang rupiah serta dikelola menggunakan akad mudharabah. Yang dimaksud dengan deposito mudharabah adalah deposito dengan akad yang dilakukan antara pemilik dana sebagai sahibul maal dan pihak bank sebagai pengelola dana atau yang disebut mudharib untuk mengelola dana yang ada. Berikut penjelasan ibu Depi Dwi Astuti selaku *Customer Service* di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu :

“Iya, setiap awal pembukaan rekening deposito, selalu kita jelaskan tentang akad deposito yang akan dibuat nasabah, alasan pihak bank menjelaskan terlebih dahulu yaitu untuk menghindari masalah dikemudian hari. Dan Deposito ini menggunakan akad mudharabah. Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (shahibul maal) mempercayakan sejumlah uang kepada pengelola (mudharib) dengan suatu akad perjanjian.¹⁴⁴

“Dana yang diberikan nasabah kemudian diinvestasikan oleh bank kepada sector investasi yang sesuai dengan syariah. Semakin besar hasil investasi yang dilakukan bank maka semakin besar juga jumlah keuntungan yang diterima oleh nasabah”.¹⁴⁵

“dalam bertransaksi di bank syariah dana yang diberikan nasabah harus jelas asal usul dari dana atau modal yang dimiliki nasabah, jika nasabah memiliki usaha yang bertentangan dengan aspek

¹⁴⁴ Wawancara Depi Sri Astuti selaku CS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.15 WIB

¹⁴⁵ Wawancara Depi Dwi Astuti selaku CS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.20 WIB

syariah islam maka si penabung tidak bisa menabung atau membuka rekening deposito di bank muamalat.”

Dari wawancara informan diatas, setiap nasabah yang menabung produk deposito harus mengerti akad deposito dan di awal pembukaan rekening pihak bank menjelaskan terlebihdahulu akad yang digunakan. Dalam produk deposito, si mudharib harus memberikan modalnya dengan jelas dan transparan yaitu harus jelas asal usul dana yang dimiliki nasabah, jika dananya tidak jelas maka si penabung tidak bisa membuka rekening di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

sistem pembagian keuntungan dalam akad deposito memakai prinsip bagi hasil, berikut penjelasan dari ibu Depi Dwi Astuti selaku *Customer Service* di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

“Iya, untuk pembagian hasil kita disebut dengan nisbah bagi hasil, jadi bagi hasil itu dihitung berapa lama tabungan deposito yang dimiliki nasabah, kemudian nisbah bagi hasil yang dimiliki akan dijelaskan diawal pembukaan rekening. Jika si penabung memiliki dana yang besar maka lebih besar bagi hasilnya dari pada bank Muamalat.”¹⁴⁶

Dari wawancara kepada informan diatas, maka sistem bagi hasil yang dilakukan bank Muamalat disebut nisbah bagi hasil dimana semakin besar jumlah dana yang ditabung nasabah maka semakin besar juga keuntungan bagi hasil yang di dapatkan si penabung daripada bank.

Dalam bertransaksi produk deposito, si Mudharib dan Shahibul mall harus mengerti nilai dasar dalam transaksi seperti menjunjung

¹⁴⁶ Wawancara Depi Dwi Astuti selaku CS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.16 WIB

tinggi nilai-nilai ketuhanan. Berikut penjelasan dari ibu Depi Dwi Astuti selaku *Customer Service* di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu :

“betul, setiap semua produk-produk di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu harus menjunjung tinggi nilai-nilai ketuhanan karena di bank syariah berbeda dengan bank konvensional”.

“dalam melakukan akad pihak bank juga memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan, karena nasabah kita sebagian bukan kalangan umat muslim, tetapi ada juga nasabah non muslim. Jadi sifat jujur dan saling menghargai tentunya harus diutamakan dalam pembukaan rekening deposito”.¹⁴⁷

“iya, nilai-nilai aspeknya sudah dijelaskan dari awal pembukaan rekening karena untuk tabungan deposito mulai dari nasabah kita jelaskan akad dan ketentuan apa saja yang harus dipenuhi oleh pihak penabung dan pihak banknya, maka kita sampaikan juga hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dari pihak nasabah maupun banknya”.¹⁴⁸

Dari wawancara kepada informan di atas. Dalam melakukan transaksi akad juga harus memperhatikan nilai-nilai dasar dalam bertransaksi seperti menjunjung tinggi nilai ketuhanan, kemanusiaan dan nilai keadilan dai hak sesama nasabah yaitu sudah jelas di awal pembukaan rekening bagaimana akad dan ketentuan apa saja yang dipenuhi dari nasabah dan pihak bank.

3. Faktor penghambat transaksi pada produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu

¹⁴⁷ Wawancara Depi Dwi Astuti selaku CS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.18 WIB

¹⁴⁸ Wawancara Depi Dwi Astuti selaku CS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.20 WIB

Bank syariah secara resmi telah diperkenalkan kepada masyarakat tahun 1992, yaitu dengan berlakunya undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Setiap produk pastinya tidak lepas dari adanya kendala ataupun hambatan yang terjadi. Baik hambatan tersebut datang dari pihak bank maupun nasabah itu sendiri. Beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak bank dan nasabah di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, Berikut penjelasan dari bapak Meki Junaidi selaku *Branch Sales Support* di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

“kalau hambatan pasti selalu ada, kebanyakan nasabah harus konsultasi mengenai produk deposito di bank Muamalat setelah konsultasi nasabah membanding-bandingkan berapa yang mereka dapat bagi hasil di bank syariah ini dan di bank syariah lain, atau berapa saya dapat bunga dari produk deposito di bank syariah dan bank konvensional.”¹⁴⁹

“Selain itu juga hambatan yang biasa di temukan yaitu nasabah belum melengkapi dokumen-dokumen yang wajib di penuhi sebagai syarat dalam pembukaan rekening deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu”.¹⁵⁰

Hambatan dari saya sendiri, ya saya sebagai nasabah pemula atau baru membuka rekening yaitu kurang mengerti dan paham bagaimana menggunakan deposito yang ada, selebihnya saya insya allah tidak mengalami hambatan, hanya saja di awal pembukaan rekening”.¹⁵¹

Dari wawancara kepada informan diatas, hambatan dari pihak bank dalam meyakinkan nasabah yaitu dimana nasabah membanding-bandingkan bagi hasil dari bank Muamalat ke bank syariah lain dan

¹⁴⁹ Wawancara Meki Junaidi selaku BSS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.25 WIB

¹⁵⁰ Wawancara Meki Junaidi selaku BSS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis, 11 Februari 2021 Pukul: 15.25 WIB

¹⁵¹ Wawancara Eko Aslan K selaku nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Pada Kamis 11 Februari 2021 pukul: 13:45 WIB

nasabah tidak melengkapi dokumen wajib syarat di penuhi untuk pembukaan rekening deposito dan untuk nasabah yaitu belum mengerti pada saat awal pembukaan rekening deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber, sebagaimana yang telah penulis uraikan diatas, penulis akan menganalisis tentang aspek perilaku nasabah memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

1. Perilaku nasabah terhadap produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Prasetijo dan Ihlalauw dalam bukunya yang berjudul perilaku konsumen, mendefinisikan bahwa perilaku konsumen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yaitu :

- a. Tahap perolehan (*acquisition*): mencari (*searching*) dan membeli (*puching*). (keyakinan menyimpan)
- b. Tahap konsumsi (*consumption*): menggunakan (*using*) dan mengevaluasi (*evaluating*). (keyakinan normatif)
- c. Tahap tindakan pasca beli (*disposition*): apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk digunakan atau dikonsumsi. (evaluasi menyimpan)
 - a. Keyakinan Menyimpan

Keyakinan menyimpan yaitu pendapatan responden dari calon nasabah menjadi nasabah di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, berikut penulis uraikan tentang tanggapan nasabah terhadap keyakinan menabung di produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Berdasarkan responden dari 10 nasabah memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu yaitu porsi bagi hasil produk deposito lebih besar dan *marketing funding* juga rajin memberi informasi mengenai produk-produk di bank Muamalat terutama produk deposito dan untuk meyakinkan nasabah dalam memilih produk deposito pihak bank juga meyakinkan kepada nasabah apa saja keuntungan yang didapatkan jika menabung di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Jadi tanggapan mengenai keyakinan menyimpan adalah setelah penulis temui 10 responden diantaranya mengatakan bahwa di mereka memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu porsi bagi hasilnya lebih tinggi di bandingkan bank lainnya.

b. Keyakinan Normatif

Keyakinan normatif yaitu pengaruh orang lain atau pihak yang mempengaruhi responden sebelum menjadi nasabah deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu. Keyakinan normatif

terdiri dari 4 faktor yaitu : pengaruh diri sendiri, pengaruh anggota keluarga, pengaruh teman dan pengaruh marketing.

Berdasarkan dari 10 responden nasabah deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, 7 orang memilih produk deposito karena kesadaran diri sendiri dengan alasan produk deposito memiliki porsi bagi hasil lebih tinggi, 3 orang lainnya memilih produk deposito mengikuti teman dan keluarga karena melihat dari pengalaman sebelumnya sehingga mereka terpengaruh untuk ikut menabung juga.

Jadi tanggapan mengenai keyakinan normatif adalah setelah penulis temui 10 responden, mereka memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu karena mempunyai kesadaran diri sendiri dan ada juga mengikuti keluarga. Produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu juga memudahkan nasabah dalam menyimpan uang dan porsi bagi hasil di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu lebih tinggi di bandingkan bank lainnya.

c. Evaluasi Menyimpan

Evaluasi menyimpan merupakan evaluasi nasabah terhadap produk atau tanggapan responden setelah menjadi nasabah di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, dengan membangingkan apa yang diketahuinya sebelum menjadi nasabah.

Berdasarkan responden dari nasabah deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, nasabah sangat puas mejadi pelaggan produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, selain pelayanan dari nasabah Baik dan ramah, mereka juga mendapatkan keuntungan yang lebih besar jika mereka menabung produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Jadi tanggapan mengenai evaluasi menyimpan adalah mereka memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu karena produk deposito memudahkan dalam menyimpan uang/berinvestasi. Produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu juga memudahkan nasabah dalam menyimpan uang selain itu porsi bagi hasil di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu lebih tinggi di bandingkan bank lainnya.

2. Akad yang terdapat pada produk Deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu

Deposito adalah simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.¹⁵² Sedangkan deposito *mudharabah* adalah dana nasabah yang disimpan di bank dimana pengambilannya berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan bagi hasil keuntungan sesuai dengan nisbah atau presentase yang telah disepakati bersama.

¹⁵² Muhammad Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, Cet. ke-1, Jakarta: Renaisan, ,2005 hlm.44

Mudharabah adalah akad kerja sama antara kedua belah pihak, pihak pertama sebagai pemilik saham menyediakan seluruh sahamnya, sedangkan pihak kedua sebagai pengelola. Keuntungan usaha bersama dibagi sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik saham selama kerugian tersebut bukan sebagai akibat kelalaian pihak pengelola saham. Apabila kerugian tersebut diakibatkan karena kelalaian dan kecurangan pengelola saham, maka pengelola saham harus bertanggung jawab atas kerugiannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa akad deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu menggunakan akad mudharabah. Produk deposito berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif dan sarana bagi nasabah non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan keuntungan yang optimal.

Di awal pembukaan rekening deposito pihak bank menjelaskan terlebih dahulu kepada nasabah akad apa yang di gunakan agar menghindari masalah di kemudian hari. Selain itu untuk pembagian hasil juga di jelaskan di awal pembukaan rekening.

3. Faktor penghambat transaksi pada produk Deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu

Transaksi adalah suatu tindakan yang menimbulkan tindakan timbal balik atau penyelenggaraan bisnis. Transaksi juga mencakup unsur-unsur merundingkan, mengelola, memproses sesuatu yang telah diputuskan. Transaksi adalah sesuatu yang telah terjadi, di mana suatu sebab tindakan telah timbul. Suatu transaksi hanya dapat timbul apabila ada persetujuan di antara para pihak.

Transaksi perbankan meliputi setiap transaksi yang dilakukan melalui lembaga perbankan, yang dilakukan oleh orang atau badan sebagai subyek hukum. Hampir semua transaksi perbankan pada hakikatnya merupakan derivatif dari transaksi yang disebut dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan, sesuai dengan fungsi utama perbankan Indonesia yaitu menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.

Nilai dasar dalam transaksi itu ditemukan kaidah-kaidah umum yang ditetapkan syara'. Kaidah tersebut adalah :

1. Menjunjung tinggi nilai-nilai ketuhanan. Artinya apapun jenis muamalah yang dilakukan oleh seorang muslim harus senantiasa dalam mengabdikan kepada Allah dan berprinsip bahwa Allah selalu mengawasi dan mengontrol tindakan tersebut.
2. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dengan menengahkan akhlak yang terpuji yang mengusung nilai keadilan, kejujuran dan saling menghargai sesama manusia.

3. Melakukan perimbangan atas kemaslahatan pribadi dan kemaslahatan masyarakat.
4. Menegakkan prinsip kesamaan hak dan kewajiban diantara sesama manusia.
5. Seluruh yang baik dihalalkan dan seluruh yang kotor dan keji adalah haram, baik berupa perbuatan, perkataan, seperti penipuan, spekulasi, manipulasi, eksploitasi manusia atas manusia, penimbunan barang dengan tujuan agar komoditi dipasar menipis sehingga harga melonjak dan perbuatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa faktor penghambat nasabah dalam bertransaksi produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu adalah bagaimana nasabah membanding-bandingkan berapa mereka dapat bagi hasil di bank Muamalat dengan bank lainnya. Selain itu, hambatan yang biasa ditemukan yaitu nasabah belum melengkapi dokumen-dokumen yang wajib dipenuhi sebagai syarat dalam pembukaan rekening deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

Di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu juga menjunjung nilai-nilai ketuhanan, nilai-nilai kemanusiaan, dan menegakkan hak dan kewajiban antar sesama nasabah. Mereka tidak membanding-bandingkan nasabah berasal dari mana dan kalangan man, yang terpenting di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu ialah harus jelas asal usul dari dana atau modal yang

dimiliki nasabah, jika nasabah memiliki usaha yang bertentangan dengan aspek syariat islam maka nasabah tidak bisa membuka rekening deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

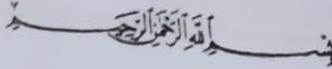
1. Perilaku nasabah memilih produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu yaitu Nasabah memilih karena kesadaran sendiri dengan alasan kemauan untuk menabung deposito kerana di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu porsi bagi hasil lebih tinggi, aman dalam menyimpan uang dan sesuai dengan syariah islam.
2. Akad yang terdapat di dalam produk deposito yaitu akad Mudharabah. Akad mudharabah adalah akad kerja sama antara kedua belah pihak, yaitu pihak yang mengelola dana/usaha yang disebut sebagai mudharib dan pihak yang memiliki modal yang disebut shahibul maal. Dalam akad tersebut poin pentingnya adalah terletak di awal yaitu kesepakatan atas nisbah bagi hasil.
3. Faktor penghambat transaksi produk deposito yaitu kebanyakan nasabah setelah konsultasi produk deposito di bank Muamalat nasabah membandingkan besarnya keuntungan yang didapatkan, syarat yang ditawarkan oleh bank lebih sulit, nasabah masih kurang mengerti sistematika dalam bertransaksi produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi bank Muamalat kantor cabang Bengkulu hendaknya lebih giat lagi dalam mempromosikan produk deposito secara rutin melalui *marketing funding*. Sehingga dapat membantu calon nasabah untuk lebih tahu tentang produk deposito
2. Perlu penjelasan yang lebih mendalam tentang produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu, agar nasabah potensial karena adanya kesadaran dari diri sendiri untuk menabung produk deposito di bank Muamalat kantor cabang Bengkulu,
3. Harus mempertahankan nasabah yang menabung produk deposito yang berpotensi baik, meskipun ada hambatan pihak bank tetap giat dalam memberikan pemahaman terhadap nasabah.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



SURAT KETERANGAN
NO : 079/BMI/C-BKL/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : ULVA MAULIDA
NPM : 1611140064
Program Studi : Perbankan Syariah Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul:

"Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 30 Juni 2021 M
19 Zulqa'dah 1442 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Bengkulu



Rifyal Fajri
Branch Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171, 51172, 51279 Fax: (0736) 51173

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Ulva Maulida Program Studi: Perbankan Syariah
Nim: 1611140064 Pembimbing II: Yenti Sumarni, M.M
Judul Skripsi: Aspek Perilaku Nasabah Memilih Produk Deposito Di Bank
Alamat Kantor Cabang Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Profil
1.	Jum'at 25 september 2020	Rumusan masalah	1. Teori perilaku konsumen harus jelas 2. Teori tentang akad-akad produk deposito (bila menggunakan data primer/sekunder) 3. Teori tentang transaksi 4. Informan pertama dari nasabah, kedua dari pihak BNI syariah.	/
2.	Jum'at 02 Oktober 2020	Kuesioner	1. Buat pedoman wawancara berdasarkan variabel dan tema masalah 2. Cari indikator dan siapa saja informan dalam rumusan masalah	/
3.	Senin, 05 Oktober 2020	Kuesioner	1. Pastikan variabel dan indikator ada di dalam kajian teori 2. Cocokkan dengan kajian teor.	/
5.	Senin 19 Oktober 2020	Kuesioner	Cari contoh pedoman wawancara terdahulu yang sama indikatornya	/
6.	Jum'at 23 Oktober 2020		Acc pedoman wawancara penelitian	/
7.	Senin 7 Maret 2021	Hasil penelitian	1. Tegaskan lagi akad deposito 2. Faktor penghambat transaksi deposito	/
8.	Jum'at 13 Maret 2021	Pembahasan	Pembahasan sesuaikan dengan hasil penelitian	/
9.	Rabu 17 Maret 2021	Abstrak	Sistematika sesuaikan dengan pedoman skripsi	/
10.	Rabu 21 April 2021	Pembahasan dan hasil penelitian	Periksa lagi yang ditekankan dalam pembahasan	/

	Abstrak	kesimpulan hasil pembahasan	
	Daftar pustaka	Perbaiki sesuaikan dengan kesimpulan hasil penelitian	1
11	Jum'at 22 april 2021	BAB I-V	ACC

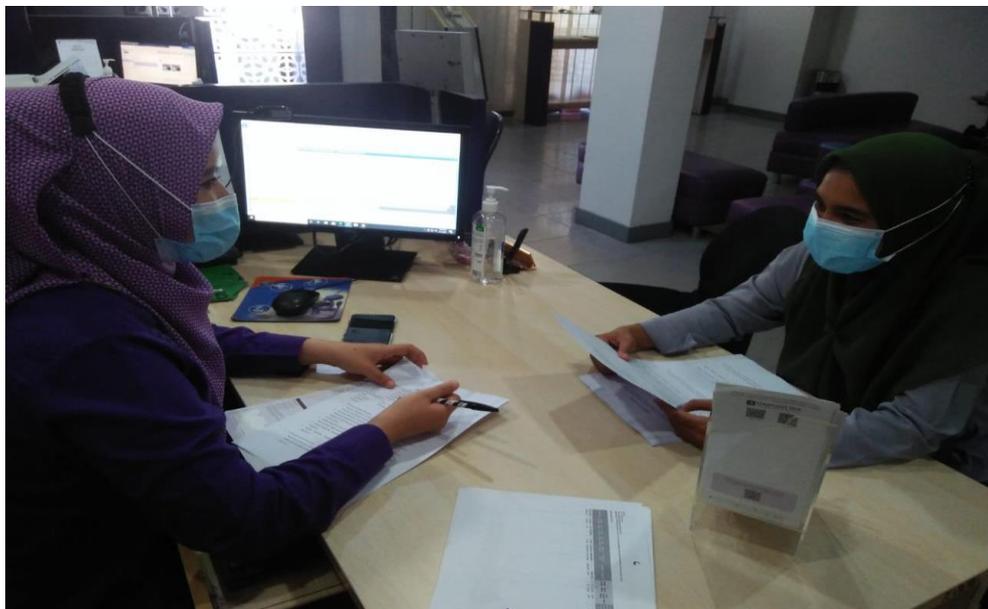
Mengetahui
 Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Yenti Sumarni
 Yenti Sumarni, M.M
 NIP. 197904162007012020

Bengkulu,.....
 Pembimbing II

Yenti Sumarni
 Yenti Sumarni, M.M
 NIP. 197904162007012020

DOKUMENTASI



Dokumentasi saat mewawancarai nasabah produk deposito di bank

Muamalat kantor cabang Bengkulu







