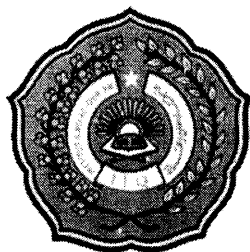


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI NASABAH MENABUNG DI  
PERBANKAN SYARIAH**

**(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh  
Siti Khoirul Umah  
Nim: 12110650

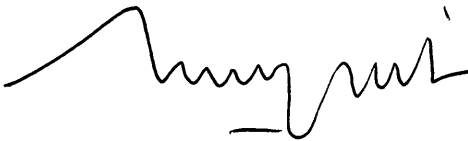
**PROGRAM STUDI MUAMALAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA  
2016 H/ 1435 M**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah Mandiri (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Ciputat)” yang disusun oleh Siti Khoirul Umah dengan Nomor Induk Mahasiswa 12110650 telah melalui proses bimbingan dengan baik dan dinilai oleh pembimbing telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan ke Sidang Munaqasyah.

Jakarta, 15 Agustus 2016

Pembimbing



**H. M. Ziyad Ulhaq, MA., Ph. D**


## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah Mandiri (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Ciputat)” yang disusun oleh Siti Khoirul Umah dengan Nomor Induk Mahasiswa 12110650 telah diujikan pada Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ) Jakarta pada tanggal 20 Agustus 2016. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Jakarta, 20 Agustus 2016


17 Dzulkaidah 1437 H


**Dekan Fakultas Syariah  
Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ) Jakarta**

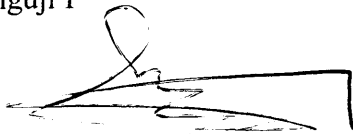
  
Dra. Hj. Muzayyanah, MA  
**Sidang Munaqasyah**

Ketua sidang


Sekretaris siding

  
(Dra. Hj. Muzayyanah, MA)  
Penguji I

  
(Siti Zaenab, S. Sy)  
Penguji II



Dr. Nadjematul Faizah, M. Hum Dra. Hj. Muzayyanah, MA  
Pembimbing

  
H. M. Ziyad Ulhaq, MA., Ph. D

## PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : **Siti Khoirul Umah**

**NIM** : **12110650**

**Tempat/Tanggal Lahir** : **Bagiangus, 21 Desember 1993**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat” adalah benar-benar asli karya penulis, kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan kekurangan dan kesalahan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Ciputat, 20 Mei 2016



Siti Khoirul Umah

## MOTTO

KERAMAHTAMAHAN DALAM PERKATAAN  
MENCIPTAKAN KEYAKINAN,  
KERAMAHTAMAHAN DALAM PEMIKIRAN  
MENCIPTAKAN KEDAMAIAN,  
KERAMAHTAMAHAN DALAM MEMBERI  
MENCIPTAKAN KASIH.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis ucapkan syukur kehairat Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan Iman, Ihsan serta kasih sayangNya dan kebahagiaan yang tiada henti-hentinya kepada kita semua. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebathilan dan kegelapan menuju zaman yang dipenuhi dengan cahaya agama Islam, lewat keteladanan dan cermin kepribadian Rasulullah SAW, kita semua diberikan tuntunan akhlak yang baik dan amalan yang sholeh, semoga kita termasuk golongan yang diberikan syafa'at-Nya di hari akhir. Aamiin

Skripsi dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat" ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Syariah (S.Sy). Dalam penyusunan skripsi ini, merupakan proses yang begitu panjang perjalanannya bagi penulis serta begitu banyak kendala yang dihadapi, tak pernah surut dan pantang menyerah, Alhamdulillah penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan sampai akhir, berkat limpahan rahmat serta inayah-Nya dan

doa serta keyakinan dari hati yang begitu kuat dan semangat yang tangguh penulis penulis serta dukungan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak.

Atas dukungan dari berbagai pihak, penulis persembahkan untaian syukur dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, Ibunda Prof. Dr. Hj. Huzaimah Tahido Yanggo, Lc, MA
2. Dekan Fakultas Syariah Ibunda Dra. Hj. Muzayyanah, MA yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak H. M. Ziyad Ulhaq SQ, SE,I MA selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan petunjuk selama proses pembuatan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas semua kebaikannya.
4. Segenap dosen Fakultas Syariah Institut Ilmu al-Qur'an atas ilmu yang diberikan kepada penulis, semoga ilmu yang telah didapat oleh dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.
5. Bapak Saharrudin selaku marketing funding dan staff Bank Syariah Mandiri yang telah memberikan

motivasi dalam proses pembuatan skripsi ini yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan interview serta data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

6. Ayahanda tercinta bapak Suparman dan Ibunda tersayang Siti Maisarah, karena doa, kesabaran, kasih sayang dan motivasi yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
7. Teruntuk kakak-kakakku yang sangat penulis cintai terima kasih atas dukungannya baik moril maupun materil. Adik-adikku yang mewarnai duniaku terima kasih atas dukungannya yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh sahabat- sahabat KKL terima kasih banyak atas jasa kalian dalam menjalani segala aktivitas selama sebulan untuk sama-sama mendapatkan pengalaman, ilmu dan nilai.
9. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap penyelesaian skripsi ini baik moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis, tidak ada untaian yang paling indah yang pantas penulis ucapkan atas kebaikan bantuan serta ketulusan dari berbagai pihak dalam membantu menginspirasi serta memberikan motivasi untuk penulis, *Jazakumullahu Khaira Jaza'*. Semoga mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamiin

Ciputat, 20 Mei 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABTRAKSI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Metodologi Penelitian dan Teknik Penulisan.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	17

## BABII. KERANGKA TEORI

### A. Nasabah

1. Pengertian Nasabah.....19
2. Nasabah Bank Sebagai Penyimpan dan Nasabah Bank Sebagai Penerima.....21
3. Sifat-Sifat Nasabah.....22
4. Keputusan Nasabah.....24
5. Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank...27
6. Kedudukan dan Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah.....29
7. Pertanggung Jawaban Bank Apabila Nasabah Mengalami Kerugian.....31

### B. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah

1. Prinsip Wadiah.....33
  - A. Pengertian Wadiah.....33
  - B. Rukun dan Syarat Wadiah.....37
  - C. Jenis-Jenis Wadiah.....38
2. Prinsip Mudharabah.....42
  - A. Pengertian Mudharabah.....42
  - B. Rukun dan Syarat Mudharabah.....44
  - C. Jenis-Jenis Mudharabah.....47

**BAB III. PROFIL UMUM BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG CIPUTAT**

A. Sejarah Berdirinya BSM.....53  
B. Visi, Misi dan Tujuan Berdirinya BSM.....56  
C. Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri.....58  
D. Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri.....59  
E. Struktur Organisasi.....61  
F. Produk penghimpunan Dana Bank Syariah Mandiri.....64

**BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat.....82  
1. Pelayanan.....85  
2. Lokasi.....52  
B. Pengaruh Faktor Pelayanan dan Lokasi Terhadap Nasabah Penabung di BSM Kantor Cabang Ciputat.....92  
C. Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat.....98

**BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan.....101  
B. Saran.....103

**DAFTAR PUSTAKA.....105**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah penyalinan dengan penggantian huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Dalam penulisan skripsi di Institut Ilmu Al-Qur'an, transliterasi Arab-Latin mengacu pada berikut ini:

### 1. Konsonan

أ	: a
ب	: b
ت	: t
ث	: ts
ج	: j
ح	: <u>h</u>
خ	: kh
د	: d
ذ	: dz
ر	: r

ط	: th
ظ	: zh
ع	: ‘
غ	: gh
ف	: f
ق	: q
ك	: k
ل	: l
م	: m
ن	: n

ز	: z
س	: s
ش	: sy
ص	: sh
ض	: dh

و	: w
ه	: h
ء	: ' (glottal stop)
ي	: y

## 2. Vokal

Vokal tunggal

Vokal panjang

Vokal rangkap

Fathah

: a

أ : â

أ...ئ : ai

Kasrah

: i

ي : î

و...ئ : au

Dhammah

: u

و : û

## 3. Kata Sandang

a. Kata sandang yang diikuti alif lam (ال) *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *qamariyah*

ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

البقرة : *al-Baqarah*

المدينة : *al-Madînah*

b. Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *syamsyiah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *syamsyiah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

الرجل : *ar-Rajul*

السيدة : *as-Sayyidah*

الشمس : *asy-Syams*

الدارمي : *ad-Dârimî*

c. *Syaddah (Tasydîd)*

*Syaddah (Tasydîd)* dalam sistem aksara Arab digunakan lambang ( ّ ), sedangkan untuk alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan cara menggandakan huruf yang bertanda *tasydîd*. Aturan ini berlaku secara umum, baik *tasydîd* yang berada di tengah kata, di akhir kata ataupun yang terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf *syamsiyah*. Contoh:

أَمَّا بِاللَّهِ

: *Âmannâ billâhi*

أَمَّنَ السُّفَهَاءُ : *Âmana as-sufahâ 'u*

إِنَّ الَّذِينَ : *Inna al-ladzîna*

وَالرُّكَّعِ : *wa ar-rukka 'i*

d. *Ta Marbûthah* (ة)

*Ta Marbûthah* (ة) apabila berdiri sendiri, waqaf atau diikuti oleh kata sifat (*na'at*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf “h”. Contoh:

الْأَفِيدَةِ : *al-Af'idah*

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ : *al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah*

Sedangkan *ta marbûthah* (ة) yang diikuti atau disambungkan (*di-washal*) dengan kata benda (*ism*), maka dialih aksarakan menjadi huruf “t”. Contoh:

عَامِلَةٌ نَّاصِبَةٌ : *'Âmilatun Nâshibah*

الْآيَةُ الْكُبْرَى : *al-Âyat al-Kubrâ*

e. Huruf Kapital

Sistem penulisan huruf Arab tidak mengenal huruf kapital, akan tetapi apabila telah dialih aksarakan maka berlaku ketentuan ejaan yang disempurnakan (EYD) bahasa Indonesia, seperti penulisan awal kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri dan lain-lain. Ketentuan yang berlaku pada EYD berlaku pula dalam alih aksara ini, seperti cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*) dan ketentuan lainnya. Adapun untuk nama diri yang diawali dengan kata sandang, maka huruf yang ditulis kapital adalah awal nama diri, bukan kata sandangnya. Contoh: ‘Alî Hasan al-‘Âridh, al-’Asqallânî, al-Farmawî dan seterusnya. Khusus untuk penulisan kata Alqur’an dan nama-nama surahnya menggunakan huruf kapital. Contoh: Al-Qur’an, Al-Baqarah, Al-Fâtihah dan seterusnya.



## ABSTRAKSI

### **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat”**

Siti Khoirul Umah, NIM 12110650, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat). Prodi Muamalah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta 2016 M/1437 H.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti yang dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Ciputat. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menyimpan dananya di bank. Di Indonesia dunia perbankan syariah telah berkembang cukup pesat. Setiap bank bersaing dalam mencari nasabah untuk meningkatkan kualitas finansialnya masing-masing. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat dan bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat? Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi dan wawancara kepada Marketing Funding jabatan Priority Banking dan beberapa nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Ciputat.

Dari hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa terlihat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah ada dua yaitu pelayanan dan lokasi. Faktor-faktor tersebut juga berpengaruh positif terhadap

nasabah yang menabung ini dilihat dari pendapatan dan perkembangan nasabah penabung yang meningkat pertahunnya.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan Muslim yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam.

Perkembangan bank syariah di Indonesia dewasa ini dapat dinilai sangat pesat. Persaingan dalam dunia perbankan juga semakin ketat, dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perbankan.

Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu Negara dalam hal mendukung pembangunan, karena pembangunan ekonomi di suatu Negara sangat bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Semakin banyaknya jaringan, produk yang ditawarkan dengan berbagai fasilitas dan kemucun

bertujuan menarik minat masyarakatnya untuk menggunakan jasa bank tersebut kepada masyarakat. Hadirnya bank syariah di Indonesia telah di respon positif oleh Bank Indonesia dalam pengembangannya.

Menurut UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.<sup>1</sup>

Salah satu Bank Umum Syariah (BUS) yang mempunyai peran penting dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Pada hari senin tanggal 1 November 1999 atau bertepatan dengan 25 Rajab 1420 H merupakan hari pertama beroprasinya PT. Bank Syariah Mandiri. Lahirnya Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan manajemen PT. Bank mandiri yang memandang

---

<sup>1</sup> Ditta Pertiwi, dan Haroni Doli H. Ritongga "Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran", dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 4 juli 2012, h. 3

pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri.<sup>2</sup>

Hasil kerja keras dan keseriusan Bank Syariah Mandiri dalam mengelola dan mengembangkan perbankan yang sesuai dengan syariah ini diapresiasi berbagai pihak dalam bentuk penghargaan. Diantaranya pada tanggal 26 Februari 2014, BSM meraih *The Best of Indonesian Bank Loyalty Champion 2014 Category: Saving Account, Islamic Banking*.<sup>3</sup> Hal tersebut adalah bukti bahwa PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank memiliki nilai idealisme dan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternative jasa perbankan di Indonesia. Sehingga nasabah termotivasi untuk menabungdi PT. Bank Syariah Mandiri

Bank syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya kegiatan

---

<sup>2</sup> Blog Archive [http:// datasps.wordpress.com/tag/bank-syariah-mandiri/](http://datasps.wordpress.com/tag/bank-syariah-mandiri/) diakses pada tanggal 4 Februari 2016

<sup>3</sup> Penghargaan <http://www.syariahmandiri.co.id/category/penghargaan/> diakses pada tanggal 4 Februari 2016

perdagangan. Dengan lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang karena umat Islam berhubungan dengan perbankan dengan tenang yang didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat. Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan Islam dan non Islam adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh lembaga kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil.

Setiap aktivitas perekonomian nasional dunia perbankan telah memiliki peranan yang sangat penting. Peranan itu ditunjukkan dengan semakin besarnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan fasilitas jasa lembaga keuangan perbankan baik itu dengan menyimpan uang dan barang berharga lainnya pada bank maupun meminjam sejumlah dana untuk keperluan pembiayaan kegiatan usaha mereka. Dasar dari operasional lembaga perbankan adalah kepercayaan dimana masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman dan menguntungkan untuk

menyimpan hartanya, sedangkan bank mempercayakan sejumlah dananya pada debitur untuk mengelola dan dikembalikan tepat pada waktunya.

Dalam menjalankan peran bank sebagai perantara keuangan, maka penghimpunan dana merupakan aktifitas utama yang dilakukan sebelum menyalurkan dana kepada masyarakat. Keberhasilan bank dalam menghimpun dana dari masyarakat ditentukan oleh faktor internal dan eksternal bank.

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Tahun 2004 No 1 Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan Fatwa tentang pengharaman bunga bank. Hukum bunga adalah haram, dengan pertimbangan bahwa praktek pembungaan uang saat ini telah memenuhi kriteria riba. Dengan demikian, praktek seperti ini termasuk salah satu bentuk riba. Dan riba haram hukumnya. Praktek tersebut haram baik dilakukan bank atau lembaga keuangan

non bank lainnya. Sistem bunga lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkan. Berbeda dengan sistem bagi hasil, sistem ini berorientasi pemenuhan kemaslahatan hidup umat manusia.<sup>4</sup>

Banyaknya perusahaan perbankan dengan berbagai macam produk dan fasilitas yang ditawarkan menimbulkan sebuah kompleksitas tersendiri bagi calon nasabah untuk menentukan tempat menabung. Dalam sebuah situasi yang kompleks seperti ini, maka diperlukan suatu pemikiran yang mendalam dan sistematis sebelum dilakukan pengambilan suatu keputusan. Dengan demikian perlu untuk menyusun tingkat prioritas, pilihan yang satu akan menjadi lebih penting dari pada pilihan yang lain, dan melakukan pertimbangan demi mendapatkan keputusan yang efektif. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha.

---

<sup>4</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonosia,2007), h. 20

Bank syariah sebagai lembaga keuangan adalah bagian dari faktor-faktor penggerak kegiatan perekonomian. Pesaing-pesaing baru telah memasuki pasar dengan berbagai tawaran produk yang beraneka ragam dan memiliki daya tarik tersendiri. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Faktor layanan, tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya seperti karyawan Bank Syariah Mandiri sangat ramah dan cekatan. Nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung di bank harus ada rasa aman dan kepercayaan, rasa aman dan kepercayaan nasabah biasanya dilihat dari bank tersebut sudah terkenal atau sudah tidak asing lagi bagi nasabah, Di samping adanya jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Pada masa sekarang ini calon nasabah perlu mendapat kepastian dalam memilih jasa perbankan, bank harus mengutamakan keamanan uang nasabah karena jika diamati, pada zaman sekarang ini banyak muncul kejahatan pembobolan uang nasabah seperti melalui internet.

Di era reformasi, kebijakan-kebijakan bagi pengembangan lembaga keuangan syariah sangat pesat. Munculnya kebijakan tersebut untuk menyeimbangkan perkembangan perbankan syariah yang banyak diminati masyarakat.<sup>5</sup>

Kebijakan-kebijakan lembaga keuangan syariah yang terbentuk di era reformasi pertama adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.UU No. 10 Tahun 1998 merupakan perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan.<sup>6</sup>

Ada beberapa faktor yang dapat menarik minat masyarakat untuk menabung di bank. Menabung merupakan suatu aktivitas guna memenuhi suatu kebutuhan yaitu jaminan akan materi. Menabung merupakan kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank.

Oleh sebab itu, setiap bank harus membangun kebijakan yang tepat untuk mengatasi faktor-faktor tersebut

---

<sup>5</sup> Surya Fermana, *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), h.38

<sup>6</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2007), h.26

sehingga bisa menjadi strategi meningkatkan jumlah penabung. Umumnya masyarakat memilih untuk menabung di bank tertentu karena mereka yakin bank atau lembaga keuangan tersebut adalah lembaga yang bisa dipercaya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Ciputat. Oleh Karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi sebagai Berikut:

1. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat?
2. Apakah ada bagi hasil bagi produk penghimpunan dana?
3. Seberapa besarkah pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap nasabah penabung KC Ciputat?

4. Berapa jumlah nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Ciputat?
5. Apakah terdapat kendala bagi nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri?
6. Apakah ada keinginan atau harapan dari nasabah penabung?
7. Apa yang di lakukan bank supaya nasabah tertarik menabung?

### **C. Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, tentunya akan sangat luas jika masalah tersebut dibahas secara keseluruhan dalam skripsi ini, maka penulis merasa perlu untuk membuat batasan permasalahan agar lebih fokus pada poin 1, 3 dan 4 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung karena setiap bank akan memiliki produk yang sama yaitu penghimpunan dana, mengingat produk ini banyak di minati masyarakat, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat, lalu bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut bagi nasabah itu sendiri apakah

memberikan dampak positif atau negative. Karena dengan alasan demikian penulis ingin mengetahui dampak jumlah pada nasabah penabung di bank tersebut. Adapun rumus-rumusan masalah yang penulis sajikan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di BSM Kantor Cabang Ciputat?
2. Seberapa besarkah pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat?
3. Berapakah jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KC Ciputat?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang penyusun rumuskan di atas, maka ada beberapa tujuan yang akan dicapai dari penelitian dalam skripsi ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di BSM Kantor Cabang Ciputat.

2. Untuk mengetahui seberapa besarkah pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat.
3. Untuk mengetahui bagaimana jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KC Ciputat.

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang dunia nyata praktek pada perbankan syariah.
2. Bagi perkembangan disiplin ilmu menjadi sumbangan wawasan keilmuan tentang faktor-faktor nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka adalah kajian literature yang relevan dengan pokok bahasan penelitian yang akan dilakukan atau bahkan memberikan inspirasi dan mendasari dilakukannya penelitian.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Huzaemah T. Yanggo, *Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Jakarta IIQ Press, 2011), Cet. Ke-2, h. 13

Kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dari penelusuran kajian pustaka tentang faktor-faktor nasabah menabung pada Bank Syariah mandiri yang menjadi telaah penting dalam penulisan penelitian ini, penulis menemukan beberapa karya dikalangan mahasiswa yang menjadi tema dalam skripsi, antara lain:

1. Skripsi yang dibuat oleh Ayoe Niken Pratiwi, mahasiswa Universitas Sebelas Maret tahun 2010, dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah” skripsi ini membahas analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan bank syariah. Persamaan yang ditemukan dalam skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, sedangkan perbedaannya dapat ditemukan dalam fokus penelitian. Jika dalam skripsi yang dibuat oleh Ayoe Niken Pratiwi fokus penelitiannya pada masyarakat muslim untuk menggunakan bank syariah, namun pada skripsi

yang penulis teliti fokusnya terhadap nasabah yang menabung di bank syariah.

2. Disertasi yang dibuat oleh Muhlis, mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang tahun 2011, dengan judul “Perilaku Menabung Di Perbankan Syariah Jawa Tengah” disertasi ini membahas perilaku menabung di perbankan syariah Jawa Tengah. Persamaan yang ditemukan dalam disertasi ini adalah sama-sama membahas mengenai menabung, sedangkan perbedaannya dapat ditemukan dalam fokus penelitian. Jika dalam disertasi yang dibuat Muhlis fokus penelitiannya pada perilaku menabung, namun pada skripsi yang penulis teliti fokusnya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung.
3. Skripsi yang dibuat oleh Muhammad Risky Adi Hirmawan, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2015, dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah” skripsi ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di bank syariah. Persamaan yang ditemukan dalam skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi, sedangkan perbedaannya dapat

ditemukan dalam fokus penelitian. Jika dalam skripsi yang dibuat oleh Muhammad Risky Hirmawan fokus penelitiannya pada bertransaksi di bank syariah, namun yang penulis teliti fokusnya terhadap nasabah yang menabung.

Berdasarkan tinjauan pustaka sebagaimana yang telah diuraikan, maka penulis menemukan kesamaan pembahasan mengenai menabung dan faktor-faktor yang menjadi pengaruh dengan masalah yang akan penulis teliti. Tetapi yang membedakan, penulis lebih detail tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung khususnya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat.

## **F. Metodologi Penelitian dan Teknik Penulisan**

Metodologi penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni.<sup>8</sup> Untuk itu maka penulis dalam hal ini menggunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah hasil

---

<sup>8</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), Cet. Ke-3, h. 17

penelitian yang diharapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas dan sistematis.<sup>9</sup>

Metode pengumpulan data dan informasi yang diperlukan menggunakan teknik wawancara dan berbagai sumber data lain yang ditemukan. Dengan demikian penelitian ini dapat digolongkan ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Setelah data terkumpul, lalu diolah dengan cara mengklarifikasi data tersebut berdasarkan perincian permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Kemudian seluruh data itu dikaji isinya menggunakan metode pendekatan analisis.<sup>10</sup>

Teknik penulisan laporan dalam dalam penelitian ini akan merujuk pada “Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi” yang disusun oleh Pof. Dr. Hj. Huzaemah T.Yanggo, MA, yang diterbitkan oleh Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ) Jakarta, Penerbit: Jakarta Press, tahun 2011.

---

<sup>9</sup>Joko Medikanto, *Penetapan Wali Adlal (Studi Kasus Pengadilan Agama Kendal)*, Tesis, Semarang, 2006, h. 56.

<sup>10</sup>Mulfi Aulia, *Maslahat Dalam Hukum Kewarisan (Kajian Buku II Kompilasi Hukum Islam di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Islam)*, Tesis, Jakarta, 2011, h. 12

## **G. Sistematika Penulisan**

Hasil akhir dari penelitian ini akan dituangkan dalam laporan tertulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Memuat Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Perumusan dan Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II KONSEP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH**

Bab ini merupakan penjelasan dari beberapa sub bab yang berisikan tentang Pengertian Nasabah, Sifat-Sifat Nasabah dan Keputusan Nasabah. Nasabah Bank Sebagai Penyimpan dan Nasabah Bank Sebagai Penerima, Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank, Pertanggungjawaban Bank Apabila Nasabah Mengalami Kerugian, Kedudukan Hukum Dan Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah. Sub Bab Selanjutnya Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah yang berisikan tentang Prinsip Wadiah dan Prinsip Mudharabah.

### **BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CIPUTAT**

Bab ini merupakan penjelasan informasi tentang BSM mengenai: Sejarah Bank, Visi Misi, Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri, Prinsip Operasional, Struktur organisasi, dan Produk Penghimpunan dana BSM Kantor Cabang Ciputat.

### **BAB IV ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CIPUTAT**

Bab ini isi dari penelitian yang akan menjawab permasalahan. Mengenai: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di BSM Kantor Cabang Ciputat. Sub bab selanjutnya membahas Seberapa besarkah Pengaruh Faktor-Faktor Tersebut Terhadap Nasabah Penabung Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat. Dan sub bab terakhir Berapakah jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KC Ciputat.

### **BAB V KESIMPULAN**

Dalam bab ini merupakan bagian penutup memuat kesimpulan, saran-saran dan penutup.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Ada 2 faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di bank syariah mandiri kantor Cabang Ciputat adalah:
  - a. Pelayanan, adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat berwujud. Pelayanan konsumen bukan sekedar melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan.
  - b. Lokasi, bank adalah tempat di mana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.
2. Pengaruh faktor pelayanan dan lokasi terhadap nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat:

- a. Nasabah akan setia kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat. Karena nasabah merasa pelayanan BSM sangat baik maka tetap bertahan di bank tersebut.
  - b. Nasabah dapat menjadi media iklan gratis. Dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank, nasabah tanpa menyadari dirinya menyebarkan mengenai hal tersebut terhadap rekan-rekannya atau tetangganya sehingga Bank Syariah Mandiri KC Ciputat menjadi lebih dikenal.
  - c. Nasabah merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan nasabah bukan hanya kualitas produk, melainkan juga dari segikualitas pelayanan bank. Dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh bank.
3. Berikut pertumbuhan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat dari tahun 2013-2015:

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
1	2013	12.101

2	2014	13.011
3	2015	13.956

Dan kenaikan pertahun pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat dari Tahun 2013-2014 adalah 7,5 % sedangkan dari 2014-2015 mengalami kenaikan 7,2 %. Dari table di atas disimpulkan jumlah nasabah dilihat dari 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan dampak positif dari penerapan strategi yang sudah dilakukan oleh BSM Kantor Cabang Ciputat.

## B. Saran

1. PT. Bank Syariah Mandiri selaku bank syariah di Indonesia, diharapkan bisa mengembangkan jaringan lebih luas lagi, baik di jaringan Nasional maupun Internasional agar memudahkan masyarakat daerah untuk mengenal dan mendapatkan pelayanan yang baik. Sehingga, Bank Syariah Mandiri akan mendapatkan apresiasi positif dalam hal loyalitas masyarakat hingga di lapisan dunia.

2. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat selalu memperhatikan pelayanan melalui kemampuan petugas bank dan menciptakan produk yang variatif agar tetap di minati para nasabah penabung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Aulia, Mulfi, *Maslahat Dalam Hukum Kewarisan Kajian Buku II Kompilasi Hukum Islam di Indonesia Dalam Islam*, Tesis, Jakarta, 2011.
- Aziz, Abdul, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2010
- Bank Indonesia “Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008”
- Blog Archive [http://datasps.wordpress.com/tag/bank-syariah-mandiri/diaksespadatanggal 4 Februari 2016](http://datasps.wordpress.com/tag/bank-syariah-mandiri/diaksespadatanggal4Februari2016)
- Candra, Gregorius, *Strategi Program Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Ditta Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritongga “Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2012.
- Fermana, Surya, *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009.
- Hidayatullah, Syarif, *Qowaid Fiqhiyah dan Penerapannya dalam transaksi keuangan Syariah Kontemporer (Mua'malat, Maliyyah, Muashirah)*, Jakarta: Gramata publishing, 2012.
- Ismail, *perbankan syariah*, Jakarta: kencana, 2011.

Kariem, Adiwarmarman *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008.

“Laporan Good Corporate Governance”  
<http://www.syariahmandiri.co.id/wpcontent/uploads/2010/05/GCG-BSM.pdf> diakses tanggal 24 April 2016

Medikanto, Joko, *Penetapan Wali Adlal Studi Kasus Pengadilan Agama Kendal*, Tesis, Semarang, 2006.

Muhammad, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

Muhammad Syafi’I Antonio dan Karnaen, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dhana Bakti Wakaf, 1992.

Penghargaan <http://www.syariahmandiri.co.id/category/penghargaan/> diakses pada tanggal 4 Februari 2016

Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah Mandiri”  
<http://www.dedeerik.com/mengenal-jasa-dan-produk-bank-syariah-mandiri/> diakses tanggal 26 April 2016

Rambat, Lupiyadi, *Manajemen*, Depok: Salemba Empat, 2001.

Remy Sutan, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999.

Sabiq, Al-Sayyid, *Fiqh Al-Sunnah*, Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2007.

Sejarah BSM dalam”  
<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info->

perusahaan/profil-perusahaan/sejarah / diakses tanggal 22 April 2016

Sударsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonosia, 2007.

Suhardi G, *Usaha perbankan dalam perspektif Hukum*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2003.

Sukrisno, *Perencanaan Strategi Bank*, Jakarta: LP3S, 1995.

Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.

Suyatno, T. dkk., *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 1999.

Syafi'i Antonio, Muhammad, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2007.

Tahido, Huzaemah, Prof, DKK, *Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Jakarta IIQ Press, 2011.

“Visi Misi BSM”  
<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/visi-dan-misi/diakses> tanggal 22 April 2016

Wawancara secara langsung Priority Banking Bank Syariah Mandiri dengan Bapak Saharuddin selaku *Marketing Funding* di Kantor Cabang Ciputat pada tanggal 18 April 2016 pukul 16.00 WIB

Wawancara secara langsung dengan Bapak Adam selaku nasabah di Kantor Cabang Ciputat pada tanggal 21 September 2016 pukul 14.00 WIB

Wawancara secara langsung dengan Bapak Yusuf selaku nasabah di Kantor Cabang Ciputat pada tanggal 18 September 2016 pukul 15.00 WIB

Wawancara secara langsung dengan Bapak Roihan selaku nasabah di Kantor Cabang Ciputat pada tanggal 21 September 2016 pukul 10.30 WIB