



**FAKTOR-FAKTOR NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN *MARWAH* DI PT. BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH
PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh :

**MASRIDAH KHAIRANI
NIM. 11 220 0110**



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2015



**FAKTOR-FAKTOR NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN *MARWAH* DI PT. BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH
PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh :

**MASRIDAH KHAIRANI
NIM. 11.220.0110**

Pembimbing I

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP : 19731128 200112 1 001

Pembimbing II

Nofinawati, M.A
NIP : 19821116 201101 2 003

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2015

Hal : Skripsi
A.n. **MASRIDAH KHAIRANI**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpun, 28 Oktober 2015
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di_
Padangsidimpun

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **MASRIDAH KHAIRANI** yang berjudul: "**FAKTOR-FAKTOR NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN *MARWAH* DI PT. BANK SUMUT CABANG PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpun.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP : 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II



Nofinawati, M.A
NIP : 19821116 201101 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **MASRIDAH KHAIRANI**
NIM : 11 220 0110
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JudulSkripsi : **Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 28 Agustus. 2015

Saya yang Menyatakan,

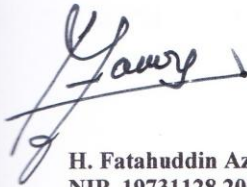


MASRIDAH KHAIRANI
NIM : 11 220 0110

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : MASRIDAH KHAIRANI
NIM : 11.220.0110
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN *MARWAH* DI PT. BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH
PANYABUNGAN

Ketua



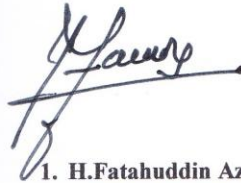
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris



Darwis Harahap, S.HI.,M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

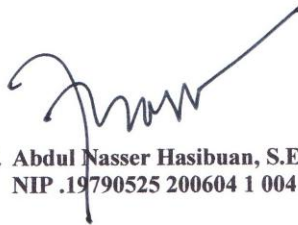
Anggota



1. H.Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



2. Darwis Harahap, S.HI.,M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



3. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004



4. Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Tanggal : 19 Oktober 2015
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : 73,875(B)
IPK : 3,31
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

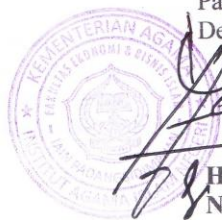
PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **FAKTOR-FAKTOR NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN
MARWAH DI PT. BANK SUMUT CABANG PEMBANTU
SYARIAH PANYABUNGAN**

NAMA : **MASRIDAH KHAIRANI**
NIM : **11 220 0110**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 13 Nopember 2015
Dekan,



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Masridah Khairani

NIM : 11 220 0110

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Pada tahun 2011-2014 jumlah nasabah tabungan *marwah* selalu mengalami penurunan dan kenaikan. Penurunan dan kenaikan jumlah nasabah bisa disebabkan oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendorong nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Tabungan *marwah* (*martabe wadiah*) dengan prinsip *yad dhamanah* merupakan tabungan nasabah dalam bentuk titipan dimana pihak bank mengolah uang nasabah dengan cara menyalurkan kembali uang simpanan nasabah dan apabila terjadi kerugian dan keuntungan tidak ada ikut serta nasabah dalam pengelolaan uang simpanan nasabah, tetapi semua akan ditanggung oleh pihak bank.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan angket terbuka. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah karyawan *Costumer Service*, dan nasabah *tabungan marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan angket terbuka. Analisis data dengan klasifikasi data, reduksi data, deskripsi data, dan menarik kesimpulan. Data yang selanjutnya dicek dengan metode ketekunan dan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan terdiri dari 8 faktor, yang mendorong nasabah adalah yang pertama, faktor kebudayaan (subbudaya) 100%, dan (kelas sosial) 40%. Kedua, faktor sosial (kelompok referensi) 60%, dan (keluarga) 25%. Ketiga, faktor pribadi (kepribadian dan konsep diri) 100%, (umur dan tahapan dalam siklus hidup) 55%, (keadaan ekonomi) 20%, dan pekerjaan 10%. Keempat, faktor psikologis (motivasi) persentase 55%, dan (persepsi) 55%. Kelima faktor Pembiayaan dengan hasil wawancara dari *Costumer Service* dan hasil angket pembiayaan persentase 15%. Keenam, faktor pelayanan dengan *Costumer Service* dan pendapat nasabah 10%. Ketujuh dan delapan faktor simpati dan lokasi menurut hasil wawancara dengan *Costumer Service* yang menjadi penentu nasabah menggunakan tabungan *marwah* namun menurut nasabah faktor tersebut bukan sebagai penentu.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**". Shalawat dan salam kepada junjungan kita Rasulullah Saw, yang merupakan contoh teladan kepada umat manusia, sekaligus yang kita harapkan syafa'atnya di *yaumul mahsar* kelak.

Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada jurusan Perbankan Syari'ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Namun, berkat arahan dan bimbingan para dosen dan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si,dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor di IAIN Padangsidimpuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku wakil dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M. Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag dan Ibu Nofinawati, M.A dosen pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Bapak Direksi PT. Bank Sumut yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Ismail Martua Ritonga selaku Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan bapak Roy Mardiansyah selaku wakil Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di bank tersebut.

8. Bapak Dedi Darmadi selaku *Customer Service* yang telah bersedia penulis wawancarai dan banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Seluruh Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta seluruh staff PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang telah memberikan data dan membina dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga tercinta, Ayah saya tercinta Abdul Rahman, Umak saya tercinta Nila Wani, abang saya tercinta Ilham Sukri dan kedua adik saya tercinta Miskah dan Ummu Hani Nur, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, motivasi, dukungan moril dan materil.
10. Seluruh Sahabat-sahabat yang membantu penulis dalam suka dan duka (Samsir nasution, Dita, Fitri, Nella, dan Liha).
11. Teman-teman penulis selama magang di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan gelombang I (Ali Muda Simanjuntak, Masrita dan Nisa Annur).
12. Teman-teman penulis selama melakukan kegiatan KKL di Gunung Binanga, Marancar (Hidayati, Nelli Astuti, Khotnida, Nur Hidayah, Nur Baiyah) yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh Mahasiswa Perbankan Syari'ah angkatan 2011, khususnya teman-teman lokal PS 3, yang selalu bersama penulis dalam suka maupun duka.
14. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu bersedia memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi serta selalu memberi saya dukungan dan do'a, memberi senyum saat saya sedih, membangunkan saya saat saya terjatuh dan memotivasi disaat saya rapuh, *Thank's for All*.

Akhir kata, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis yang jauh dari “Cukup”. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, 28 Agustus 2015

Penulis,



MASRIDAH KHAIRANI
NIM. 11 220 0110

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PENYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Batasan Istilah.....	7
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Tabungan	11
2. Jenis-Jenis Tabungan Bank Syariah	12
3. Proses Tabungan	13
4. Manfaat Tabungan	14
5. Tujuan Tabungan	15
6. Pengertian <i>Wadiah</i>	15
7. Dasar Hukum <i>Wadiah</i>	16
8. Rukun dan Syarat <i>Wadiah</i>	18
9. Jenis-Jenis <i>Wadiah</i>	19
10. Aplikasi <i>Wadiah</i>	21

11. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	22
B. Kajian Terdahulu	25
BAB III Metodologi Penelitian	28
A. Lokasi dan waktu penelitian	28
B. Jenis Penelitian	28
C. Subjek Penelitian	29
D. Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	32
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
A. Gambaran Objek Penelitian	34
1. Sejarah Singkat Perkembangan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	34
2. Visi Misi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	35
3. Sturuktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.....	37
4. Produk-Produk PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.....	39
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Nasabah Tabungan <i>Marwah</i>	6
Tabel 2 : Kajian Terdahulu	25
Tabel 3 : Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4 : Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 5 : Keadaan Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 6 : Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 14: Hasil Penelitian Seluruh Faktor	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Penulis Memberikan Angket Nasabah Tabungan <i>Marwah</i>	xi
--	----

BAB I

PENDAHULUN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi Islam, terutama dalam bidang keuangan. Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking*. Keberadaan lembaga keuangan dalam Islam adalah vital karena kegiatan bisnis dan roda ekonomi tidak akan berjalan tanpanya. Lembaga keuangan Islam bukan hanya teori melainkan sebuah realitas yang tumbuh dan berkembang.¹

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.² Tujuan utama dari pendiri lembaga keuangan berlandaskan syariah adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan al-Qur'an dan as-Shunnah. Kegiatan lembaga keuangan tidak dapat terlepas dari uang. Uang telah lama digunakan dalam kehidupan sehari-hari dan merupakan kebutuhan utama dalam menggerakkan perekonomian.³

Bank juga merupakan lembaga *intermediasi* keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang dan meminjamkan uang. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk-

¹ Azhari Akmal, *Ekonomi & Bank Syariah* (Medan: Iain Press, 2002), hlm. 8.

² Adiwarma Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 203.

³ Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 1.

produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut.

Saat ini perkembangan dibidang jasa, khususnya perbankan sedang pesat. Jasa merupakan kegiatan yang dapat di identifikasikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terkait pada penjualan produk atau jasa lain. Dengan memanfaatkan produk yang ditawarkan, perbankan syariah harus dapat merebut perhatian nasabah tidak hanya sekedar memperkenalkan, tetapi juga mengandung unsur persuasif.

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Salah satu bank konvensional yang membuka unit usaha syariah adalah PT. Bank Sumut, Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan sebutan BPDSU. Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, Jalan Imam Bonjol Nomor 18 Medan.⁴

⁴ Bank Sumut, “*Sejarah Singkat*”, (www.banksumut.com diakses 30 Mei 2015 pukul 14.01 WIB)

Kebijakan membuka layanan syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah. Gagasan untuk mendirikan unit usaha syariah telah berkembang cukup lama di kalangan pemangku kepentingan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank konvensional untuk mendirikan unit usaha syariah.

Pendirian unit usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam semua aspek kehidupan, termasuk di bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bunga bank haram. Hasil survei yang dilakukan di delapan kota di Sumut menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi, yakni di atas 70 persen untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50 persen untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar itu, pada tanggal 4 November 2004 PT. Bank Sumut membuka unit usaha syariah dengan dua kantor cabang syariah (KCSy), yaitu KCSy Medan dan KCSy Padangsidimpuan. Kemudian pada 26 Desember 2005 juga dibuka KCSy Tebing Tinggi, dilanjutkan dengan KCSy Stabat pada 26 Desember 2006.⁵ karena peningkatan kinerja Bank Sumut Syariah, maka PT.

⁵ Berita Sore, “*Bank Sumut Buka Layanan Syariah di 66 Unit Kantor Konvensional*”, 11Juni, 2007, (<http://beritasore.com> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.00 WIB)

Bank Sumut membuka Cabang Pembantu Syariah Panyabungan pada akhir tahun 2011.⁶

Bank Sumut Syariah merupakan salah satu bank syariah yang terletak di wilayah pusat kota Panyabungan yaitu PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menawarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah. Secara geografis, PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki lokasi yang strategis, karena berada di pusat kota Panyabungan. Selain itu Panyabungan merupakan wilayah dengan memiliki lembaga pendidikan Islam yang tersebar di berbagai wilayah kabupaten Mandailing Natal, sebagian masyarakat sangat mengutamakan nilai-nilai Islam sehingga masyarakat lebih memilih melakukan transaksi di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Seiring dengan masyarakat yang religius dengan ini maka perkembangan bank syariah di Panyabungan sudah tidak diragukan lagi.

Tabungan *marwah* menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*, merupakan tabungan yang memberikan fasilitas untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang berkelebihan dana sehingga dia menyimpan dananya ke bank, fasilitas ini bertujuan demi keamanan uang. Tabungan *marwah* dengan prinsip *wadiah yad dhamanah* merupakan salah satu penghimpunan dana di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan merupakan salah satu keuntungan bagi pihak bank karena sebagian masyarakat Panyabungan menjadikan lembaga kepercayaan, bank

⁶ Waspada Online, “*Capem Syariah Bank Sumut diresmikan*”, Tuesday, 13 September 2011, 12:19 (<http://waspada.co.id> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.30WIB)

selalu dituntut memperhatikan kepentingan masyarakat disamping kepentingan bank itu sendiri.⁷ Hasil keuntungan dari pengelolaan dana tersebut adalah milik bank, namun kerugian yang dialami harus ditanggung oleh bank, karena nasabah mendapat jaminan perlindungan atas dananya. Bank dapat memberikan bonus yang tidak di syartkan sebelumnya dan jumlahnya tidak ditetapkan. Manfaat yang diperoleh bank adalah keuntungan dari hasil yang dikelola.⁸

Kunci kesuksesan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sangat tergantung dengan kepercayaan masyarakat terhadap kekuatan *finansial* bank yang bersangkutan. Untuk meraih kepercayaan tersebut bank berusaha meningkatkan kualitas informasi yang di perlukan oleh masyarakat. Pihak bank harus mampu meyakinkan masyarakat bahwa bank memiliki kemampuan dan kapasitas dalam mencapai tujuan-tujuan *finansial* maupun tujuan-tujuan yang sesuai dengan syariat Islam.

Berkaitan dengan itu, produk pun tidak luput dari permasalahan. Dalam praktiknya, terdapat temuan-temuan yang bisa jadi akan mengurangi nilai produk di mata nasabah, salah satu kelemahan produk yaitu fasilitas, dalam tabungan *marwah* memiliki keterbatasan yakni keterbatasan sistem penarikan, penyetoran dana ataupun transaksi lainnya. Nasabah harus datang ke bank untuk melakukan verifikasi tanda tangan yang tertera pada buku ataupun kartu tabungan.⁶ Berdasarkan survei awal penulis, jumlah nasabah

⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 4.

⁸ Wirnyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm .103.

yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sejak tahun 2011 sampai tahun 2014 mengalami fruktasi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 1
Jumlah Nasabah Tabungan *Marwah*

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan <i>Marwah</i>
1.	2011	58 nasabah
2.	2012	337 nasabah
3.	2013	194 nasabah
4.	2014	52 nasabah

Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah nasabah meggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dari tahun 2011 sampai 2012 mengalami kenaikan sebesar 481,03% dengan jumlah nasabah 337 nasabah, pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 42,43% dengan jumlah nasabah 194 nasabah, pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 73,19% dengan jumlah nasabah 52 nasabah.⁹

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pada tahun 2012-2013 jumlah nasabah tabungan *marwah* mengalami jumlah yang paling banyak .kenaikan jumlah nasabah bisa disebabkan oleh berbagai faktor. Dimana faktor-faktor yang digunakan penulis yaitu: faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikoogis. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul:

⁹ Wawancara dengan Dedi Darmadi, *Costumer Service*, PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Pada Senin 23 Februari 2015. Pukul 09:00 Wib.

Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai tahap pembahasan selanjutnya. Melihat waktu, materi, serta pengetahuan peneliti, penulis hanya membahas apa saja faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah panyabungan. Batasan masalah bertujuan untuk membuat penelitian lebih fokus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah "Apakah faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?"

D. Batasan Istilah

1. Faktor-faktor adalah hal, keadaan dan peristiwa yang menyebabkan terjadinya sesuatu.¹⁰ Faktor adalah hal, keadaan atau peristiwa yang ikut menyebabkan terjadinya sesuatu.¹¹ Faktor-faktor yang dimaksud penulis adalah apa-apa saja yang menyebabkan nasabah menggunakan tabungan *marwah*.

¹⁰ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 273.

¹¹ Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 10.

2. Nasabah/konsumen adalah Orang yang menggunakan/ membeli produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.¹² Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada Bank.¹³ Nasabah yang penulis maksud adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pada bank yang menempatkan dananya di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank dan nasabah yang bersangkutan.
3. Tabungan adalah tempat menabung uang.¹⁴ Tabungan yang penulis maksud adalah penyimpanan yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam bentuk simpanan dengan cara titipan dan bank bisa mengelola tabungan nasabah tersebut. Marwah (*Martabe Wadiah*) adalah merupakan singkatan dari *marsipature hutanabe*. *Wadiah* adalah: titipan akad perjanjian simpan-menyimpan atau penitipan barang berharga antara pihak yang mempunyai barang dengan pihak yang diberi kepercayaan.¹⁵
- Tabungan *wadiah* adalah tabungan pihak ketiga bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang di sepakati dengan kwitansi, kartu ATM, sarana pembayaran lainnya dengan cara pemindahbukuan.¹⁶ Tabungan *marwah* yang penulis maksud adalah tabungan yang disimpan di bank dan bank bisa memanfaatkan tabungan

¹² Ketut Ifa Anita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 34.

¹³ Norman A. Hart, *Kamus Marketing* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 58.

¹⁴ *Op.cit.*, hlm, 987.

¹⁵ Dwi Swiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakata: PT. Buku Kita, 2009), hlm. 39.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 247.

nasabah tersebut dan apabila nasabah ingin mengambil bisa dilakukan dengan syarat yang bersangkutan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penulisan ini adalah: Untuk mengetahui Faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabunngan.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penulisan ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang penulis peroleh dibangku perkuliahan dan untuk menambah wawasan penulis tentang faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk melakukan peneitian di masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Bank

Peneitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan referensi dalam hal faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut

Cabang Pembantu Syariah Panyabungun sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya.

G. Sistematika Pembahasan.

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini, maka diklasifikasikan pembahasan untuk menghindari kekeliruan. Sistematika Pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I adalah latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II adalah landasan teori yang terdiri dari tabungan, terdiri dari pengertian tabungan, jenis-jenis tabungan dan proses tabungan, dan *wadiah* terdiri dari pengertian *wadiah*, jenis-jenis *wadiah* dan aplikasi *wadiah*.

Bab III adalah metodologi penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, analisis, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik pengecekan keabsahan data, sistematika pembahasan.

Bab IV adalah hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum “lokasi dari PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungun yang nanti dijelaskan situasi dan keberadaan bank tersebut”. Kemudian pembahasan mengenai faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan marwah.

Bab V adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh si penabung pada waktu yang dikehendaki. Tabungan yang dimiliki oleh bank-bank, dewasa ini berbeda dengan tabungan pembangunan nasional (tabanas) beberapa tahun yang lampau. Produk tabungan yang sekarang dijual oleh bank-bank memiliki banyak varian dengan fasilitas yang beraneka ragam sebagai cerminan dari adanya persaingan yang ketat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat.¹

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat pedesaan. Menurut undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet giro*, dan/atau alat lainnya.

Tabungan merupakan hutang bank kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik tabungan, dan dikelompokkan kedalam hutang jangka pendek dalam neraca. Tidak adanya batasan jangka waktu tabungan dan penarikan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu menyebabkan tabungan harus digolongkan kedalam hutang jangka pendek.

¹ Lapoliwa, *Akuntansi Perbankan* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2000), hlm. 73.

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang di perlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Persyaratan untuk dapat membuka rekening tabungan masing-masing bank syariah berbeda. Pada umumnya, bank syariah memberikan persyaratan yang sama pada setiap masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan, yaitu perlu meyerahkan fotokopi identitas, misalnya KTP, SIM, paspor, dan identitas lainnya.

2. Jenis-Jenis Tabungan Bank Syariah.

Setiap bank memiliki jenis tabungan yang berbeda-beda. Perhitungan bagi hasil, pemberian hadiah, tata cara penyetoran dan penarikannya juga berbeda bagi setiap bank. Adapun jenis-jenis tabungan syariah adalah:

a. Tabungan *Wadiah*.

Tabungan *wadiah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*savings account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainnya, tetapi tidak dapat ditarik dananya dengan cek.²

Menurut undang-undang perbankan syariah No. 21 tahun 2008, “tabungan adalah simpanan berdasarkan *wadiah* dan atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad syariah lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat

² Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada: 2013), hlm. 115.

dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik secara cek, *bilyet giro*, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

b. Tabungan *Mudharabah*.

Tabungan *mudharabah* merupakan simpanan pihak ketiga di bank Islam yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat atau beberapa kali sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini bertindak sebagai *mudharib* dan *shahibul mal*. bank sebagai *mudhorib* akan membagikan keuntungan kepada *shahibul mal* sesuai dengan nisbah yang telah disetujui bersama. Pembagian keuntungan dapat dilakukan setiap bulan berdasarkan saldo minimal yang mengendap selama periode tersebut.³

3. Proses Tabungan

Proses membuat tabungan dengan cara yang sesuai dengan persyaratan bagi penabung karena untuk menabung di bank di perlukan persyaratan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi sempurna. Syarat-syarat bagi penabung, antara lain:

- a. Untuk syarat menabung prosedur yang harus dipenuhi yaitu jumlah setoran, jumlah penarikan, umur penabung maupun kelengkapan dokumen lainnya tergantung bank yang bersangkutan.
- b. Jumlah setoran minimal waktu pertama kali menabung maupun setoran selanjutnya serta jumlah minimal setoran harus tersedia di buku tabungan tersebut dan setoran tersebut juga diserahkan kepada penyelenggara bank.
- c. Pengambilan tabungan merupakan jumlah maksimal yang harus ditarik yaitu tidak melebihi saldo minimal dan frekuensi penarikan setiap harinya, apakah setiap saat atau setiap waktu tergantung bank yang bersangkutan.

³ Karnen Perwata Madja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dhana Bakti Wakaf, 1992), hlm. 20.

- d. Syarat-syarat untuk ditutupnya tabungan oleh bank dan dapat dilakukan oleh nasabah sendiri atau ditutup oleh bank karena alasan tertentu, misalnya nasabah sudah tidak aktif melakukan transaksi selama tiga bulan.⁴

4. Manfaat Tabungan

Beberapa manfaat yang diperoleh dari tabungan pada umumnya, antara lain:

- a. Manfaat yang diperoleh bagi bank antara lain adalah :
 - a) Sebagai salah satu sumber dana bagi bank yang bersangkutan dan dapat digunakan sebagai penunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.
 - b) Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas produk-produk lainnya.
 - c) Untuk membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi.
 - d) Meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.
- b. Manfaat yang diperoleh bagi nasabah antara lain adalah :
 - a) Terjamin keamanannya karena dengan menyimpan uang di bank keamanan terhadap uang terjamin.
 - b) Akan mendapatkan bagi hasil dengan menyimpan uang di bank.
 - c) Dapat terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.

⁴ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 87.

d) Adanya kepastian saat penarikan uang, karena dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.⁵

5. Tujuan Tabungan

Tujuan Tabungan antara lain :

- a. Meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank dengan memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dananya.
- b. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank dalam hal ini nasabah Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi yang bisa dilakukan seperti penyetoran, penarikan, pemindahbukuan dan pelayanan lainnya.
- c. Mengantisipasi persaingan antar bank.
- d. Dengan banyaknya produk tabungan yang ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia, maka diciptakan produk yang diharapkan dapat ikut bersaing dalam menghimpun dana masyarakat.
- e. Dengan menawarkan fasilitas online, kartu ATM , dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan dapat menarik minat nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama agar tidak pindah ke bank lain.

6. Pengertian *Wadiah*

Secara etimologi, kata *wadiah* berasal dari kata *wada'a asy-syai'* jika ia meninggalkannya pada orang yang menerima titipan. Adapun *wadiah* secara terminologi, yaitu pemberian kuasa oleh penitip kepada

⁵<http://Bany-Banysastra.Blogspot.Com/2012/04/manfaat-dan-tujuan-tabungan.html>
diakses 07-05 2015 Pukul 12: 37

orang yang menjaga hartanya tanpa kompensasi (ganti). Menurut Sayid Sabiq, menyatakan bahwa:

“*Wadiah* adalah amanah yang harus dijaga oleh penerima titipan, dan berkewajiban pula untuk memelihara serta mengembalikannya pada saat dikehendaki atau diminta oleh pemilik”. Kalau di analisis maka akan terlihat bahwa penitipan barang merupakan “perjanjian riil”. Dalam perjanjian yang bersifat riil timbulnya hubungan setelah dilakukannya perbuatan yang riil atau nyata. Dalam perbuatan ini tentunya perbuatan riil tersebut dinyatakan dalam bentuk “Menyerahkan sesuatu barang”. Kalaupun perjanjian barang sudah diadakan akan tetapi tidak di ikuti maka hubungan hukum tidak akan terjadi.⁶

Menurut ulama Hanafiyah *wadiah* merupakan mengikut sertakan orang lain dalam memelihara harta, baik dengan ungkapan yang jelas, melalui isyarat.⁷ Dari pembahasan (a. tabungan dan b. *Wadiah*) dapat di simpulkan bahwa tabungan *wadiah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan untuk keamanan dan kemudahan pemakainnya, tetapi tidak dapat ditarik dananya dengan cek.

7. Dasar Hukum *Wadiah*

Ada beberapa nas yang menjelaskan tentang hukum *Wadiah* yaitu sebagai berikut:

a. Dasar Al-Qur'an

Yaitu QS. Al-Baqoroh: 283

﴿ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ
 اللَّهَ رَبَّهُ ﴾

⁶ Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 69.

⁷ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media, 2000), hlm. 244.

Artinya: jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.⁸

Berdasarkan dalil Al-Quran kata yang diambil penulis yaitu "Amanat" adalah kepercayaan nasabah melakukan simpanan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Orang yang menerima simpanan barang titipan tidak berkewajiban menjamin, kecuali bila ia tidak melakukan kerja dengan sebagaimana mestinya terhadap barang titipan.⁹

b. Dasar Hadist

Yaitu Hadist Riwayat Abu Daud, Tirmidzi dan Hakim sebagai berikut:

أَبَ الْأَمَانَةِ إِلَى مَنْ نَتَمَتَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ (رواه ابو داود والتز مدئ والحاكم)

Artinya: serahkanlah amanah orang yang mempercayai engkau dan janganlah engkau mengkhianati orang yang mengkhianatimu. (H.R. Abu Daud dan Turmizi dan Hakim).

Berdasarkan hadist di atas kata yang diambil penulis adalah "Amanah" adalah kepercayaan yang diberikan nasabah untuk melakukan simpanan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

c. Dasar dari ijma'

Yaitu bahwa ulama sepakat diperbolehkannya *wadiyah*. Ia termasuk ibadah Sunnah. Dalam kitab Mubdi disebutkan ijma' dalam setiap masa di perbolehkan *wadiyah*. Dalam kitab Ishfah disebutkan:

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2013), hlm. 38.

⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali, 2011), hlm. 182.

ulama sepakat bahwa wadiah termasuk ibadah shunnah dan menjaga barang titipan itu mendapat pahala.¹⁰

Berdasarkan ijma' kata yang diambil penulis adalah "Barang titipan" adalah kepercayaan yang diberikan oleh nasabah tabungan *marwah* terhadap PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Barang titipan yaitu uang yang ditabung oleh nasabah tabungan *marwah*.

8. Rukun dan Syarat Wadiah

Menurut pasal 413 ayat (1) rukun *wadiah* terdiri atas:

- a. *Muwaddi*/penitip.
- b. *Mustauda*/penerima titipan.
- c. *Wadiah bih*/harta titipan.
- d. Akad.¹¹

Menurut Syafi'iyah memiliki tiga syarat, yaitu:

- a. Barang atau benda itu merupakan sesuatu yang dapat dimiliki menurut syara'
- b. Penitip dan penerima titipan sudah baligh, berakal serta syarat-syarat lain yang sesuai dengan wakil.
- c. Ijab kabul ini dimengerti oleh kedua belah pihak, baik dengan jelas maupun samar.¹²

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 246.

¹¹ Mardandi, *Fqih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 283.

¹² Hendi Suhendi, *Ibid.*, hlm. 183.

9. Jenis-Jenis *Wadiah*

a. *Wadiah Yad al- Amanah*

Wadiah yal al-amanah merupakan titipan yang murni dari pihak yang menitipkan barangnya kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak di perkenanakan memanfaatkannya. Penerima titipan akan mengembalikan barang titipan dengan utuh kepada pihak yang menitipkan setiap saat barang itu di butuhkan. Dalam aplikasi perbankan syariah, produk yang dapat ditawarkan dengan menggunakan akad *al-wadiah yad al-amanah* adalah *save deposit bok*. *Wadiah* jenis ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Barang yang dititipkan oleh nasabah tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima titipan. Penerima titipan dilarang untuk memanfaatkan titipan barang.
- b) Penerima titipan hanya berfungsi sebagai penerima amanah yang bertugas dan berkewajiban untuk menjaga barang yang dititipkan.
- c) Sebagai kompensasi, penerima titipan diperkenankan untuk membebaskan biaya yang menitipkan.
- d) Mengingat barang atau harta yang dititipkan tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima titipan, aplikasi perbankan yang memungkinkan untuk jenis ini adalah jasa penitipan atau *safe defisit box*.

b. *Wadiah Yad Dhamanah*

Wadiah yad dhamanah merupakan akad antara dua pihak, satu pihak sebagai pihak yang menitipkan (nasabah) dan pihak lain sebagai pihak yang menerima titipan. Pihak penerima titipan dapat memanfaatkan barang yang dititipkan. Penerima titipan wajib mengembalikan barang yang dititipkan secara utuh. Penerima titipan diperbolehkan memberikan imbalan dalam bentuk bonus yang tidak di perjanjikan sebelumnya.

Dalam aplikasi perbankan, akad *wadiah yad dhamanah* dapat diterapkan dalam produk penghimpun dana pihak ketiga antara lain *giro* dan tabungan. Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah, bila bank syariah memperoleh keuntungan, maka bank akan memberikan bonus kepada pihak nasabah.¹³ *Wadiah* jenis ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Harta dan barang titipan boleh dimanfaatkan oleh pihak yang menerima titipan.
- b) Penerima titipan sebagai pemegang amanah. Meskipun harta yang dititipkan boleh dimanfaatkan, namun penerima titipan harus memanfaatkan harta titipan yang dapat menghasilkan keuntungan.

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 64.

- c) Bank mendapat manfaat atas barang yang dititipkan, oleh karena itu penerima titipan boleh memberikan bonus. Bonus sifatnya tidak mengikat, sehingga dapat diberikan atau tidak. Besarnya bonus tidak tergantung pada penerima titipan. Bonus tidak boleh diperjanjikan paa saat kontrak, karena bukan merupakan kewajiban bagi penerima titipan.
- d) Dalam aplikasi bank syariah, produk yang sesuai dengan akad *wadiah yad dhamanah* adalah simpanan *giro* dan tabungan.¹⁴

10. Aplikasi *wadiah*

Wadiah dipraktikkan di bank-bank yang menggunakan sistem syariah dengan mennggunakan konsep *wadiah yad al-dhamanah* yaitu dengan risiko ganti rugi. Dengan konsep tersebut bank syariah menerima titipan dana dari nasabah dan nasabah mengizinkannya bank menggunakan dana tersebut untuk diinvestasikan dengan syarat bila terjadi risiko maka bank memberikan ganti rugi. Konsekuensi dari *wadiah yad al-dhamanah* adalah jika uang itu dikelola oleh pihak bank syariah dan mendapat keuntungan, maka seluruh keuntungan menjadi milik bank.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 65.

¹⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 357.

11. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

a. Faktor Kebudayaan

Sekumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku tertentu yang diperoleh dari lingkungan, agama, kebangsaan, ras, dan geografis.¹⁶ Faktor kebudayaan terdiri dari:

1. Kebudayaan. Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-makhluk bertindak lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari.
2. Subbudaya. Setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis :kelompok nasionalisme, Keagamaan, ras dan area geografis.
3. Kelas sosial. Kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hirarki, dan yang keanggotaanya. Mempunyai nilai, minat dan perilaku yang serupa.

b. Faktor-Faktor Sosial

Tingkah laku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial terdiri dari:

¹⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Glio Indonesia, 2010), hlm. 51.

1. Kelompok Referensi. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa diantaranya kelompok primer, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat.
2. Keluarga. Keluarga yang pertama ialah merupakan kedua orang tua seseorang, dari orang tua seseorang mendapat pandangan tentang agama, politik, dan merasakan ambisi nilai atau harga diri dan cinta.
3. Peran dan status, seseorang umumnya berpartisipasi ke dalam kelompok selama hidupnya-keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.¹⁷

c. Faktor Pribadi

1. Umur dan Tahapan siklus hidup. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus psikologis. Orang-orang dewasa biasanya perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.
2. Pekerjaan. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu

¹⁷ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 11.

3. Keadaan ekonomi. Yang di maksud dengan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat diperbelanjakan (tingkatnya, stabilitasnya dan polanya), tabungan dan hartanya (termasuk yang mudah dijadikan uang), kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.
4. Gaya Hidup. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapatan seseorang. Berintraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang.
5. Kepribadian dan konsep diri. Yang di maksud dengan kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang memandang responsnya erhadap ingkungn yang relatif konsisten.

d. Faktor-Faktor Psikologis

1. Motivasi. Beberapa sifat memiliki kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan psikologis tertentu.

Menurut Maslow motivasi menjelaskan mengapa seseorang didorong oleh kebutuhan tertentu pada saat-saat tertentu. Mengapa seseorang menggunakan waktu dan energi yang besar untuk keamanan pribadi, sedangkan orang lain menggunakan waktu dan energi besar untuk mengejar harga diri? Jawabanya adalah bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam

suatu hirarki, dari kebutuhan yang paling mendesak hingga kebutuhan yang kurang mendesak.

2. Persepsi.

Persepsi ini didefinisikan adalah sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.¹⁸

B. Kajian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya dan perbedaan dengan penulisan yang akan diteliti oleh penulis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 2
Tabel Kajian Terdahulu

No	Nama Penulis, Judul, Tahun	Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Anom Wicaksono, "Analisis Penerapan <i>Wadiah</i> di Bank SRA dan Bank MTR", Skripsi Fakultas Ekonomi Eksistensi Akuntansi Selembia, 2011.	penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian ini Terfokus penerapan <i>wadiah</i> dan bonus <i>wadiah</i>	Perbedaan dengan penulis terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan <i>wadiah</i>

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 13.

2.	Teddy Suryadi, “Analisis Produk Tabungan Prama dalam Hukum Islam (Studi di Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Syariah)” ,Fakultas Unversitas Hukum Mulawarma, Program Studi Ilmu Hukum, 2013.	Metode dengan Normatif empiris dengan cara meneliti di lapangan.	Penelitian ini terfokus pada produk tabungan Prama bank pembangun an daerah di Kalimantan dengann hukum Islam dan akadnya sesuai dengan syariat Islam	Perbedaan dengan penulis terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan <i>wadiah</i>
3.	Anggi Sulaiman, “ Strategi Pemasaran Tabungan Wadiah Bank Mega Syariah Pusat” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Program Study Manajmen Dakwah Fakultas Dakwah dan Kounikasi, 2011	Penelitian kualitatif deskriptip	Penelitian terfokus pada strategi-strategi untuk mempriorita skan dengan dana murah dan dari produk-produk yang sudah ada dan dengan cara teknologi yang beragam	Perbedaan dengan penulis terletak pada objek dan tujuan penelitian karena yang penulis terletak pada faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan <i>wadiah</i>

4.	Damayanti Maysaroh “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah Memilih Bank Syariah”, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syariah dan Hukum, 2014	Penelitian kuantitatif dengan regresi linear berganda	Faktor yang berpengaruh adalah promosi dan pengaruh yang terkecil adalah psikologos	Perbedaan dengan penelitian adalah objek, metode, dan penelitian khusus ketabungan <i>marwahnya</i>
----	--	---	---	---

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan tepatnya di Jl. Willem Iakandar No. 68. Panyabungan, sedangkan lokasi untuk penelitian ini penulis lakukan bulan Februari s/d Juli 2015.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan tempat, penelitian ini termasuk penelitian lapangan.¹ Yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati fenomena atau gejala-gejala yang ada dilapangan serta menganalisisnya dengan logika ilmiah.² Rosadi Ruslan juga menjelaskan bahwa, “Penelitian kualitatif adalah penulisan yang dilakukan dilapangan untuk memperoleh data dari informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang ada dilapangan”.³ Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi disekitarnya. Karena penelitian kualitatif juga membantu penulis memahami dan menerangkan makna fenomena yang terjadi.⁴ Pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek sesuai dengan apa

¹ Suharsimi Arikunto, *Proses penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka CiPTa 2006) hlm. 10.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 2000), hlm. 5.

³ Ruslan, *Metode Penelitian Publicrelation Dan Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 32.

⁴ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penulisan Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 30

adanya.⁵ Dan juga bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai bidang sesuatu, sehingga penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian.⁶

Yang akan dideskripsikan penulis dalam penelitian ini tentang faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang mencoba menggambarkan fakta atau objek dengan cara sistematis.

C. Subjek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang akan penulis teliti yaitu *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan digunakan penulis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari data pertama.⁷ Data ini diperoleh langsung dari *Costumer Service* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.
- b. Data sekunder adalah sebagai data pelengkap yang dibutuhkan dalam penulisan sebagai data pendukung dalam menguji kebenaran data primer yang diperoleh dari *Costumer Service* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu

⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 157

⁶ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Putaka Pelajar, 2004), hlm. 36

⁷ Sugiono, *Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif dan R & B* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 225.

Syariah Panyabungan seperti data yang diperoleh dari berbagai sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti dokumen-dokumen lain yang ada di bank tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur memperoleh data yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang harus di perhatikan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses untuk memperoleh keterangan dari hasil penulisan dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya (yang mengajukan pertanyaan) dengan si penjawab (yang memberikan jawaban).⁸ Wawancara merupakan mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi, perasaan, dan kepedulian sebagai yang dialami dimasa lalu.⁹ Wawancara yang digunakan penulis adalah wawancara terstruktur adalah wawancara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara terstruktur sebagaimana yang lazim.¹⁰

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan penulis adalah wawancara langsung bertatap muka dengan *Costumer Service* dengan menggunakan pedoman wawancara penulis yang dilaksanakan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Panyabungan .

⁸ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Graha Indonesia, 2005), hlm. 194.

⁹ *Ibid.*, hlm. 135.

¹⁰ Burhan Bugin, *Analisis Penelitian Data Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 67.

b. Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan memakai formulir yang berisi pertanyaan penulis yang dikirim untuk diisi oleh *responden* dan dikembalikan kepada penulis. Pertanyaan kuesioner dapat berstruktur dan tidak berstruktur. Kuisisioner/angket yang digunakan merupakan angket langsung terbuka, di mana pertanyaan yang diedarkan diberi kebebasan kepada *responden* untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang dialami tanpa ada alternatif jawaban yang disediakan penulis.¹¹

Kuesioner/angket yang penulis maksud adalah memberikan pertanyaan kepada nasabah tabungan *marwah* dengan cara membagikan pertanyaan kepada nasabah tabungan *marwah*, nasabah memberikan jawaban sesuai dengan jawaban yang diisi nasabah tersebut, sesuai dengan keadaan yang dialami tanpa ada pengaruh dari penulis.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pencarian dan pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku-buku, majalah, dokumen, dan sebagainya.¹² Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah brosur tentang produk-produk di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

¹¹ Masruddin Dalimunthe, *Metodoogi Penelitian* (Panyabungan: Badan Layanan Umum Sekolah Tinggi Agama Islam Mandailing Natal, 2007), hlm. 28.

¹² Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka CiPTa, 1998), hlm. 145.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul maka dilaksanakan pengolahan data dan analisis data dengan menggunakan metode kualitatif dengan langkah-langkahnya sebagaimana dikemukakan oleh sebagai berikut:¹³

- a. Klasifikasi data yaitu mengelompokkan data sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- b. Reduksi data yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
- c. Deskripsi data yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- d. Menarik kesimpulan yaitu merangkum uraian- uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data maka analisa yang dilaksanakan dalam pembahasan penelitian ini adalah pengolahan dan analisa data kualitatif deskriptif.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan, teknik pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan Lexy J. Moleong, yaitu:

- a. Ketekunan pengamatan yaitu penulis hendaknya melakukan pengamatan dengan teliti, rinci serta berkesinambungan terhadap yang diteliti.

¹³ Lexy J. Moleong *Op. Cit.*, hlm. 49

- b. Triangulasi (pengecekan kembali) yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹⁴

Setelah data diperoleh dari penelitian, maka untuk menjamin keabsahan data dilakukan diskusi dengan pembimbing. Penulis membandingkan data hasil wawancara, kuisisioner/angket dan dokumentasi. Jika keabsahan data yang diperoleh sudah terjamin, selanjutnya data yang diperoleh dituangkan dalam pembahasan skripsi.

Penjaminan keabsahan data dengan ketekunan pengamatan dalam penelitian ini dengan maksud menemukan data yang relevan dengan persoalan yang akan dicari dan kemudian dibuat secara rinci, maka penulis hendak mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 90

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 177.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perkembangan Singkat PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan sebutan BPDSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 30-1962 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, Jalan Imam Bonjol Nomor 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Miliar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Miliar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total aset Bank Sumut mencapai 10,75 Triliun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Triliun pada tahun 2010. Didukung semangat

menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkannya program *to be the best* yang sejalan dengan *road map* BPD *Regional Champion* 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan dengan membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Triliun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Triliun pada tahun 2011 dengan total aset meningkat menjadi 18,95 Triliun.¹ Bank Sumut Unit Usaha Syariah merupakan bagian dari Bank Sumut. Saat ini Unit Usaha Syariah Bank Sumut telah memiliki 5 kantor cabang dan 17 kantor cabang pembantu serta 113 unit *Office Channeling*, yaitu kantor-kantor konvensional Bank Sumut diberbagai daerah di Sumut yang dapat melayani transaksi syariah. Masyarakat Panyabungan yang mayoritas beragama Islam dan nilai-nilai keagamaannya sangat kuat memegang ajaran agama Islam. Sehingga berdirinya PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan akhir tahun 2011disambut masyarakat Panyabungan dengan gembira dan melakukan transaksi.²

2. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan

¹ <http://bank Sumut.com/statis-34-profil.html>, Diakses Pada Rabu 3 juni 2015.

² *Ibid.*,

oleh manajemen. Adapun visi yang ditetapkan oleh Bank Sumut adalah menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka setiap proses harus mempunyai misi yang jelas, karena misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai, juga merupakan pernyataan yang harus dilaksanakan oleh manajemen yang harus memperlihatkan secara jelas hal apa yang penting bagi perusahaan.

Misi dari Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

Sebagai bank yang memiliki visi dan misi yang tersebut di atas, Bank Sumut senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada, termasuk rencana untuk mendirikan Unit atau Divisi Usaha Syariah. Secara garis besar, terdapat tiga pertimbangan utama yang menjadi landasan pengembangan Unit atau Divisi Usaha Syariah Bank Sumut yaitu:

- a. Memperluas jangkauan target pasar Bank Sumut khususnya umat Islam, sehingga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi.

- b. Meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa perbankan sehingga memperkuat daya saing Bank Sumut.
- c. Meningkatkan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat tingkat kesehatan Bank Sumut dan liabilitasnya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut dan sebagai Unit Usaha dibawah organisasi Bank Sumut maka Divisi Usaha Syariah adalah mendukung pencapaian visi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Atas hal tersebut di atas, maka Divisi Usaha Syariah telah menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah meningkatkan keunggulan Bank Sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat Panyabungan yang sejahtera.
- b. Misi Bank Sumut Bank Cabang Pembantu Syariah Panyabungan Syariah adalah meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan Perbankan Syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan amanah.³

3. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam

³ *Ibid.*,

suatu organisasi, dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan terdiri dari:

- a. Ismail Martua Ritonga (Pimpinan Cabang Pembantu)
- b. Roy Mardiansyah (Wakil Pimpinan Cabang Pembantu)
- c. Dedi Darmadi (*CustomerService*)
- d. Ahmad Syadri Situmorang (*Administrasi*)
- e. Wandy Azhari Sagala (*Pembiayaan*)
- f. Saidu Suhur Putra (*Teller*)
- g. Yusuf Anwar (*Clerk*)
- h. Ridwan (*Driver*)
- i. Lelo Monthori (*Security*)
- j. Zannur Lubis (*Security*)
- k. Syahmual Harahap (*Security*)
- l. Abdul Wahid (*Security*)⁴

⁴ Sumber PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

4. Produk-Produk PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan komitmen menyediakan produk dan jasa perbankan di landasi pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Bank Sumut Syariah memanfaatkan produk dan jasa keuangan murni syariah.

Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah sebagai berikut:

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan:

a) Tabungan Haji.

b) Tabungan *iB Martabe (Tabungan Marwah)*

c) Tabungan *iB Martabe Bagi Hasil (Tabungan Marhamah)*

2) Giro.

a) Giro *iB* Bank Sumut dengan akad *wadiah*

b) Giro *iB* Bank Sumut dengan akad *mudhārabah*

3) Deposito

a) Deposito *iB* Ibadah.

b) Deposito Ceria (Produk tahunan di akhir tahun).

b. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)

1) Pembiayaan *iB* Multiguna dengan sistem jual beli dengan akad *murābahah* untuk investasi dan konsumsi.

- 2) Pembiayaan *iB* Modal Kerja dengan akad *musyārahah*.
- 3) Gadai Emas *iB* Sumut.
- 4) Talangan Haji

c. Produk Jasa

- 1) Jasa Transfer
- 2) Jasa Bank Garansi
- 3) Jasa Srat Keterangan Bank
- 4) Jasa Surat Keterangan Dukungan Dana
- 5) Jasa Inkaso⁵

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil angket yang disebarkan kepada responden diperoleh data tentang keadaan sebagaimana yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 3
Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kualifikasi Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMP/MTS/Sederajat	4 Orang	20%
2	SMA/MA/sederajat	13 Orang	65%
3	S1	3 Orang	15%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Hasil Jawaban Responden Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kualifikasi pendidikan responden ada 3 macam. Kualifikasi kondisi responden yang paling berpengaruh responden tingkat SMA/MA/Sederajat berjumlah 13 orang

⁵ Brosur PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

dengan persentase 65%, responden tingkat SMP/MTS/Sederajat berjumlah 4 orang dengan persentase 20%, dan Responden yang berpendidikan tingkat S1 berjumlah 3 orang dengan persentase 15% orang.

Tabel. 4
Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Ibu Rumah Tangga	4 Orang	20%
2	Petani	7 Orang	35%
3	Honor	1 Orang	10%
4	Wiraswasta	5 Orang	25%
5	PNS	3 Orang	15%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber Hasil Jawaban Respoden Nasabah Tabungan
Marwah di PT. Sumut Cabang Pembantu Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kualifikasi pekerjaan responden ada 5 macam. Kualifikasi kondisi responden yang paling berpengaruh responden yang berprofesi sebagai petani berjumlah 6 orang dengan persentase 30%, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 5 orang dengan persentase 25%, responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga berjumlah 4 orang dengan persentase 20%, responden yang berprofesi sebagai honor berjumlah 1 orang dengan persentase 5% dan responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 3 orang dengan persentase 15%.

Tabel. 5
Keadaan Responden berdasarkan Usia

No	Usia / Tahun	Frekuensi	Presentase
1	20-29	3 Orang	15%
2	30-39	8 Orang	40%
3	40-49	6 Orang	30%
4	50 keatas	3 Orang	15%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Hasil Jawaban Responden Nasabah PT. Bank
Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kualifikasi umur responden ada tiga macam. Kualifikasi kondisi responden yang paling berpengaruh responden yang berumur 30-39 berjumlah 8 orang dengan persentase 40%, responden yang berumur 40-49 terdiri dari 6 orang dengan persentase 30%, responden yang berumur 20-29 berjumlah 3 orang dengan persentase 15%, dan responden yang berumur 50 keatas berjumlah 3 orang dengan persentase 15%.

Tabel. 6
Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Perempuan	Laki-Laki
1	10 Orang	10 Orang

Sumber: Hasil Jawaban Responden Nasabah PT.
Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kualifikasi jenis kelamin responden ada 2 macam. Kualifikasi kondisi responden yang paling berpengaruh responden laki-laki terdiri dari 10 orang dengan persentasi 50% dan responden jenis kelamin responden perempuan terdiri dari 10 orang dengan persentasi 50%.

2. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis teliti maka diperoleh beberapa faktor yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah sebagai berikut:

a. Faktor Lokasi

Berdasarkan wawancara dengan *Costumer Service* bapak Dedi Darmadi di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menyatakan bahwa:

Lokasi adalah faktor yang paling utama bagi masyarakat, calon nasabah maupun nasabah dalam melakukan transaksi, seperti halnya bank ini mudah dijangkau karena tepat berada di depan perbelanjaan masyarakat, sehingga keberadaan kantor mudah dilihat oleh nasabah dan calon nasabah PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu berada di Jalan Willem Iskandar No.68 merupakan jalan utama pusat bisnis di Panyabungan.⁶

b. Faktor Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bapak Dedi Darmadi menyatakan bahwa:

kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan nasabah maupun calon nasabah dengan penampilan yang sebaik-baiknya dengan cara sopan, ramah terpercaya, dan bersahabat, sehingga diperoleh kepuasan nasabah maupun calon nasabah untuk melakukan transaksi.⁷

Berdasarkan angket terbuka ada dua orang yang dijawab oleh bapak Nizar Zulmi dan ibu Nur Fida mereka menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank salah satu faktor yang membuat mereka membuka tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dengan penjelasan yang

⁶ Wawancara dengan Bapak Dedi Darmadi, Pelaksana *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, 12 Juni 2015 pukul 09.30 WIB.

⁷ *Ibid.*,

diberikan *Costumer Service* sehingga calon nasabah/nasabah tertarik melakukan tabungan *marwah*.⁸

c. Faktor Pembiayaan

wawancara *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu

Syariah Panyabungan bapak Dedi Darmadi menyatakan bahwa:

Diawal-awal buka kantor tabungan *marwah* dilakukan sebagai lalu lintas uang dengan sarana untuk membayar angsuran, karena nasabah melakukan pembiayaan yang dilaksanakan oleh nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dari pembiayaan tersebut nasabah ditawarkan membuka tabungan untuk lebih mudah membayar angsuran pembayaran. Jadi faktor yang mendorong nasabah itu menggunakan tabungaan, pada saat pihak bank menawarkan tabungan *marhamah* dengan tabungan *wadiah* dan nasabah langsung lebih memilih membuka tabungan *wadiah* karena lebih murah saldo awalnya yang hanya Rp. 10.000 dibanding dengan tabungan *marhamah* yang saldo awalnya Rp.100.000, karena nasabah beranggapan hanya untuk bayar angsuran tiap bulannya nasabah beranggapan kalau tabungan *marwah* tidak terlalu mahal di bandingkan dengan tabungan *marhamah*. Kemudian tidak perlu membuka ATM dan tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah.⁹

Berdasarkan angket terbuka dengan tabungan *marwah* ada tiga orang yang menggunakan tabungan *marwah* mereka adalah Bapak Ahmad Soleh, Rahman, dan ibu Nur Fida menyatakan bahwa: tabungan *marwah* untuk mempermudah mereka membayar angsuran yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹⁰

⁸ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Nizar Zulmi dan Ibu Nur Fida Nasabah Tabungan *Marwah* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

⁹ *Ibid.*,

¹⁰ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Rahman, Muhammad Soleh, dkk, Nasabah tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Julin 2015.

d. Faktor Simpati

Berdasarkan hasil wawancara *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bapak Dedi Darmadi menyatakan bahwa:

Nasabah prima dan Nasabah biasa. Cara yang dilakukan adalah dengan cara silaturahmi dengan memberikan pelayanan dan ramah tamah terhadap nasabah, seperti pihak bank menghubungi nasabah dan menanyakan bagaimana kelanjutan tabungan *marwah* yaitu dengan menghubungi nasabah.¹¹

e. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan ada tiga jenis diantaranya kebudayaan, kelas sosial dan subbudaya, tetapi penulis hanya mencantumkan dua jenis faktor dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor Kelas Sosial

Dari dua puluh responden angket terbuka yang penulis sebarakan delapan orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor budaya adalah bapak Aldi, dan Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, Ibu Nur Liani, Nur Sakinah, Irma Yanti, Mardiah, dan Masitoh.

Bapak Aldi dan ibu Nur Liani menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Panyabungan lebih murah dan hemat dengan uang sepuluh ribu sudah bisa buka tabungan *marwah* dan tidak ada biaya administrasi sehingga mereka lebih tertarik melakukan tabungan

¹¹ Wawancara dengan Bapak Dedi Darmadi, Pelaksana *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, 01 Juli 2015 Pukul 10.30 WIB.

marwah dan uang nasabah setiap bulannya tidak berkurang dengan adanya tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹²

Bapak Nizar Zulmi Ibu Nur Sakinah, Masitoh dan Irma Yanti menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan karena tabungan *marwah* lebih banyak orang menggunakannya, aman dan pelayanan yang diberikan sangat sopan bersahabat, ramah, tanpa membedakan nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Tabungan *marwah* berarti akan membuat nasabah semakin yakin dengan pelayanan yang diberikan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹³

Bapak Muhammad Oloan dan ibu Mardiah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menyatakan bahwa: tabungan *marwah* sudah banyak teman-teman mereka yang telah menggunakan tabungan *marwah* dan informasi yang diberikan *Costumer Service* kepada mereka pada saat membuka tabungan *marwah* sehingga uang yang disimpan di bank bisa dimanfaatkan di masa yang akan datang.¹⁴

¹² Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Aldi dan Ibu Nur Liani, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. 06-2015.

¹³ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Nisar Zulmi, Ibu Nur Sakinah, dkk. Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, 06-2015.

¹⁴ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Muhammad Oloan dan ibu Mardiah, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

2. Faktor Subbudaya

Subbudaya dibedakan menjadi empat jenis yaitu: nasionalisme, agama, ras dan area geografis tetapi penulis hanya mencantumkan faktor yaitu:

a. Faktor Agama/Regiulitas

Berdasarkan hasil *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bapak Dedi Darmadi menyatakan bahwa:

Nasabah itu terkadang berpikir sekalipun mereka mempunyai banyak uang nasabah, dia tidak mau margin ataupun dikenal dengan bagi hasil, jadi sebagian nasabah hanya menggunakannya hanya untuk menyimpan uangnya di bank untuk keamanan yang lebih baik di bandingkan di rumah. Keamanan merupakan faktor yang paling utama, Pemahaman dari segi keagamaan nasabah yang tinggi dengan nilai-nilai apalagi masyarakat cenderung dengan agama Islam, sehingga nasabah tabungan *marwah* ini beranggapan tabungan *marwah* lebih cocok untuk dirinya, dibanding dengan tabungan yang lainnya. Nasabah tidak mau tahu dengan yang namanya administrasi maupun bagi hasil yang telah di tentukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Nasabah hanya semata-mata menabung sesuai dengan uang yang dimilikinya tanpa bagi hasil yang ada di bank.¹⁵

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dua puluh orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor agama adalah bapak Aldi, Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, Ibu Nur Liani, Nur Sakinah, Irma Yanti, Mardiah, Masitoh, bapak Ahmad Soleh, Andriadi, Martua,

¹⁵ *ibid*

Rahman, Sahdan, Suhaimi, ibu masitoh, Samsidar, Siti Saleha, bapak Fandy, ibu Safridah, Siti Rohimah dan ibu Nur Fida.

Bapak Aldi, muhammad Oloan dan delapan belas orang lainnya mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena produk yang syariah, dimana para nasabah tersebut yakin bahwa produk yang ada di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sudah dilaksanakan sesuai dengan ajaran Islam.¹⁶

f. Faktor Sosial

Faktor sosial terdiri dari tiga jenis di antaranya kelompok referensi, keluarga, peran dan status, tetapi penulis hanya mencantumkan dua faktor dalam penelitian ini yaitu:

1. Kelompok Referensi

Berdasarkan angket yang penulis bagikan dengan jumlah dua belas orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi adalah: bapak Nisar Zulmi, Muhammd Oloan, fandy, Suhaimi, ibu Nur Liani, Masitoh dan ibu Rohimah, mereka menyatakan bahwa: banyak rekan kerja dan teman-teman, menggunakan tabungan *marwah*, selain itu informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

¹⁶ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Aldi, Muhammad Oloan, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

Ibu Mardiah, Samsidar, Siti Saleha, Safridah, dan bapak Rahman menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena mengetahui dari tetangga yang melakukan tabungan *marwah*, dan pada hakikatnya memang sudah ada kemauan sendiri melakukan tabungan *marwah* tanpa ada ajakan dari orang lain. Tetapi dengan adanya tetangga yang membuka tabungan *marwah* menjadikan para nasabah semakin yakin. Mereka juga mengetahui dari brosur dan mendapat informasi diberikan *Costumer Service* pada saat membuka tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹⁷

2. Faktor Keluarga

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah lima orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keluarga adalah bapak Nizar Zulmi, Andriadi, Sahdan Ahmad Soleh, dan ibu Samsidar.

Bapak Nizar Zulmi, Andriadi, Sahdan, Ahmad Soleh, dan ibu Samsidar menyatakan bahwa: mereka menggunakan tabungan *marwah* selain dari kemauan mereka sendiri, keluarga mereka juga ada beberapa orang menggunakan tabungan *marwah*, teman-teman dekat mereka juga mambuka tabungan *marwah* supaya terhindar dari

¹⁷ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Andriadi, Sahdan, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-juli 2015.

yang namanya riba dan uang mereka menjadi lebih berkah dan lebih terjamin keamanannya.¹⁸

g. Faktor Pribadi

Faktor pribadi terdiri dari lima jenis diantaranya faktor umur dan tahapan dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri, tetapi penulis hanya mencantumkan empat faktor yaitu:

1. Umur dan Tahapan dalam siklus Hidup

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah sebelas orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor usia dan tahapan siklus hidup adalah bapak Muhammad Oloan, Andriadi, Suhaimi, Fandy, Aldi Ibu Rohimah, Mardiah, Nur Liani, Irma Yanti, Masitoh, dan Samsidar.

Bapak Muhammad Oloan, Andriadi, Suhaimi, Fandy, Ibu Rohimah, dan ibu Mardiah mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena membuat uang mereka merasa aman dari kejahatan apapun tanpa ada rasa was-was, mereka semakin percaya dengan keamanan uang yang mereka miliki disimpan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan simpanan yang ada di bank bisa digunakan di masa yang akan datang.¹⁹

¹⁸ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Nizar Zulmi, Andriadi, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan Juni-Juli, 2015.

¹⁹ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Andriadi Suhaimi, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

Bapak Aldi, ibu Nur Liani, Irma Yanti, Masitoh, dan Samsidar mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena dari teman-teman sehingga termotivasi untuk membuka tabungan *marwah*, kemudian kita akan terhindar dari yang namanya riba. Usia yang sudah lanjut, semakin mendukung untuk melakukan tabungan *marwah* dan apabila meninggal bisa dimanfaatkan keluarga harta yang ada di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.²⁰

2. Faktor Pekerjaan

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah dua orang orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor pekerjaan adalah bapak ibu Nur Liani dan bapak Fandy.

Bapak Fandy dan ibu Nur Liani mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena karena pekerjaan yang bagus, untuk itulah ketika gaji uang yang didapatkan bisa disimpan seperti di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan selain uang sudah aman, membuka tabungannya sangat murah.²¹

3. Keadaan Ekonomi

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah empat orang yang menjawab ya. Nama-nama yang

²⁰ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Aldi, Ibu Nur Liani, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

²¹ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Fandy, Ibu Nur Liani, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor ekonomi adalah ibu Nur Sakinah, Masitoh, Safridah dan ibu Nur Fida.

Ibu Nur Sakinah, Masitoh, Safridah, dan ibu Nur Fida alasan mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena mereka ingin menyimpan uang demi keamanan uang mereka, untuk senantiasa menghemat, karena yang namanya uang tidak pernah cukup terhadap manusia dan hal ini juga menjauhkan dari hal-hal yang berpoya-poya untuk bekal dimasa depan.²²

4. Kepribadian dan konsep diri

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah dua puluh orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor ekonomi adalah bapak Aldi, Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, Ibu Nur Liani, Nur Sakinah, Irma Yanti, Mardiah, Masitoh, bapak Ahmad Soleh, Andriadi, Martua, Rahman, Sahdan, Suhaimi, ibu masitoh, Samsidar, Siti Saleha, bapak Fandy, ibu Safridah, Siti Rohimah dan ibu Nur Fida.

Bapak Aldi, Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, ibu Nur Liani, Nur Sakinah, Irma Yanti, Mardiah, Masitoh, bapak Ahmad Soleh, Andriadi, Martua, Rahman, Sahdan, Suhaimi, ibu masitoh, Samsidar, Siti Saleha, bapak Fandy, ibu Safridah, Siti Rohimah dan ibu Nur Fida alasan Dari dua puluh responden yang penulis sebarakan yang

²² Hasil Angket Terbuka dengan Ibu Sakinah dan Masitoh, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

menjawab ya dengan jumlah dua puluh orang. Dari dua puluh responden dengan jumlah 20 orang yaitu seluruh angket yang disebarkan menjawab dengan ya, mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena di zaman yang semakin maju memilih suatu tabungan bukanlah menjadi faktor penunjang, rasa percaya diri mereka lebih melihat kemanfaat dari tabungan itu sendiri lagian di zaman sekarang memiliki tabungan itu adalah suatu kebutuhan mereka memilih tabungan *marwah* karena jelas sudah pasti uang mereka akan aman dan sesuai dengan syariat Islam sesuai dengan nama bank yang ada di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.²³

h. Faktor Psikologis

Faktor psikologis terdiri dari dari tiga jenis diantaranya motivasi, persepsi, proses belajar, tetapi penulis hanya mencantumkan dua faktor dalam peneitian ini yaitu:

1. Faktor Motivasi

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah sebelas orang yang menjawab ya. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor ekonomi adalah ibu Samsidar, Mardiah Nur Fida, Siti Saleha, Nur Sakinah, Nur Liani,

²³ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Aldi, Nizar Zulmi, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

bapak Muhammad Oloan, Rahman, Suhaimi, Fandy, dan bapak Nizar Zulmi.

Bapak Nisar Zulmi, ibu Samsidar, Mardiah dan Nur Fida mereka menyatakan bahwa: menabung menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan karena orang-orang di sekitar lingkungan mereka sudah banyak melakukan tabungan *marwah* sehingga semakin termotivasi menjadi nasabah tabungan *marwah* tersebut.²⁴

Bapak Muhammad Oloan, Rahman, Suhaimi, Fandy, ibu Siti Saleha, Nur Sakinah, dan Nur Liani mereka menyatakan bahwa: menggunakan tabungan *marwah* karena dengan keinginan mereka sendiri dan juga teman-teman mereka melakukan tabungan *marwah* dan percaya bahwa uang mereka akan aman sesuai dengan syariah dan dikelola oleh pihak bank di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan keamanan untuk tabungan masa depan.²⁵

2. Faktor Persepsi

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah sepuluh orang. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi adalah bapak Fandy, Suhaimi, Muhammad Soleh, Sahdan, Aldi, Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, ibu Safridah, dan ibu Nur Fida.

²⁴ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Nizar Zulmi, Ibu Samsidar, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

²⁵ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Muhammad Oloan, Rahman, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

Bapak Fandy, Suhaimi, Muhammad Soleh, Sahdan, Aldi, Nizar Zulmi, Muhammad Oloan, ibu Safridah, dan ibu Nur Fida mereka menyatakan bahwa: lebih memilih tabungan *marwah* dibanding dengan tabungan lainnya karena tabungan *marwah* murah dan tidak ada biaya administrasi.²⁶

Berdasarkan angket terbuka yang penulis bagikan dengan jumlah sepuluh orang dengan persentase lima puluh persen. Nama-nama yang menggunakan tabungan *marwah* adalah bapak Andriadi, Martua, Rahman, ibu Nur Liani, Nur Sakinah, Irma Yanti, Mardiah, Masitoh, Siti Saleha, dan Ibu Samsidar mereka menyatakan bahwa: lebih memilih tabungan *marwah* karena khusus menyimpan, aman dan terhindar dari yang namanya riba.²⁷

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Costumer Service* dan angket terbuka yang disebarakan penulis maka dapat dianalisa bahwa:

1. Karakteristik Responden

Adapun faktor-faktor responden menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan karakteristik responden yaitu:

a. Pendidikan

Jika dilihat dari responden berdasarkan keadaan pendidikan, tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah

²⁶ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Suhaimi, Fandy, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015.

²⁷ Hasil Angket Terbuka Penulis dengan Bapak Andriadi, Martua, dkk, Nasabah Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Juni-Juli 2015

Penyabungan yang berpendidikan SMA/MA/Sederajat sebanyak 13 responden. Di tingkat SMA/MA/Sederajat faktor yang berpengaruh menggunakan tabungan *marwah* adalah faktor subbudaya dan kepribadian dan konsep diri, faktor subbudaya yang penulis maksud yaitu dari segi agama. Masyarakat Penyabungan mayoritas Islam dan sangat kental dengan ketentuan ajaran Islam.

Kepribadian dan konsep diri yang penulis maksud yaitu rasa percaya diri melakukan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Penyabungan, faktor subbudaya dan kepribadian dan konsep diri merupakan faktor yang paling mendorong di tingkat SMA/MA/Sederajat karena 13 responden memilih tabungan *marwah*. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan persepsi berjumlah 7 responden, dengan persepsi tabungan *marwah* tidak ada bagi hasil dan terhindar dari riba, 3 responden berpersepsi karena tidak ada biaya administrasi, dan 1 responden berpersepsi murah. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi dan kelas sosial di tingkat SMA/MA/Sederajat berjumlah 7 orang. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor motivasi dan faktor usia dan tahapan siklus hidup berjumlah 6 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi berjumlah 4 responden. Responden yang menggunakan faktor keluarga berjumlah

3 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan pekerjaan berjumlah 2 responden.

Jika dilihat dari responden berdasarkan keadaan pendidikan, tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang berpendidikan SMP/MTS/Sederajat sebanyak 4 responden. Faktor yang paling berpengaruh di tingkat SMP/MTS/Sederajat adalah faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 4 responden. Responden yang menggunakan faktor persepsi berjumlah 4 responden, 3 responden berpersepsi karena tidak ada bagi hasil dan 1 responden yang berpersepsi karena murah dalam membuka tabungan. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi, usia dan tahapan siklus hidup berjumlah 3 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keluarga, pekerjaan, dan motivasi berjumlah 1 responden.

Jika dilihat dari responden berdasarkan keadaan pendidikan, tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang berpendidikan S1 sebanyak 3 responden. Faktor yang paling mempengaruhi responden adalah faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri dengan jumlah 3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 3 responden, persepsi mereka prinsip mereka tabungan yang berprinsip syariah dan tabungan *marwah* tabungan yang paling tepat dan akan

terhindar dari yang dilarang Allah Swt seperti riba. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor sosial, referensi, keadaan ekonomi, 1 responden.

2. Pekerjaan

Jika dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan, kebanyakan dari responden PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berprofesi sebagai petani sebanyak 7 responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 7 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 7 responden, 3 responden berpersepsi karena tabungan *marwah* mudah dan murah biaya buka tabungan *marwah*, 2 responden berpresepsi tidak ada bagi hasil, 2 responden tidak ada bagi hasil dan terhindar dari riba, dan 1 responden berpersepsi hanya untuk menyimpan untuk lebih aman. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi dan keluarga berjumlah 3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor pekerjaan berjumlah 2 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi dan motivasi berjumlah 1 responden.

Jika dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan, kebanyakan dari responden PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berprofesi sebagai honor berjumlah 2 responden yang

paling berpengaruh adalah faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 2 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 2 responden persepsi 1 responden berpersepsi karena tidak ada bagi hasil, dan 1 responden berpersepsi karena tidak ada riba. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas sosial, keluarga, dan keadaan ekonomi berjumlah 1 responden.

Jika dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan, kebanyakan dari responden PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berprofesi sebagai PNS berjumlah 3 responden yang paling berpengaruh adalah faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 2 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 2 responden, 2 responden berpersepsi karena tidak ada riba. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas sosial, referensi dan keluarga berjumlah 1 responden.

Jika dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan, kebanyakan dari responden PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 5 responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 5 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 5 responden, 3 responden berpersepsi menggunakan tabungan *marwah* karena tidak

ada bagi hasil dan 2 persepsi karena tidak ada administrasi. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi, usia tahapan siklus hidup dan pekerjaan berjumlah 3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas sosial dan keadaan ekonomi berjumlah 2 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor motivasi berjumlah 1 responden.

3. Usia

Dilihat dari responden berdasarkan usia, 30-39 tahun yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berjumlah 8 responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 8 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas persepsi berjumlah 8 responden, 5 responden berpersepsi karena terhindar dari riba dan tidak ada bagi hasil, 2 responden berpersepsi karena tidak ada biaya administrasi dan 1 responden berpersepsi karena untuk menyimpan uang. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas sosial berjumlah 6 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi berjumlah 5 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor motivasi 4 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor usia dan tahapan siklus hidup berjumlah

3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keluarga berjumlah 2 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi berjumlah 1 responden.

Dilihat dari responden berdasarkan usia, 40-49 tahun yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berjumlah 6 Responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 6 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 6 responden, 2 responden yang berpersepsi karena tabungan *marwah* tidak ada bagi hasil, 3 responden berpersepsi karena tabungan *marwah* terhindar dari riba dan 1 responden berpersepsi khusus menabung. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi dan usia tahapan siklus hidup berjumlah 4 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keluarga berjumlah 2 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor pekerjaan dan motivasi berjumlah 1 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi dan motivasi berjumlah 2 responden.

Dilihat dari responden berdasarkan usia, 20-29 tahun yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang

Pembantu Syariah Panyabungan berjumlah 3 Responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 3 responden, 2 responden yang berpersepsi karena tabungan *marwah* tidak ada bagi hasil dan terhindar dari riba, 1 tidak ada administrasi. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor motivasi berjumlah 2 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi berjumlah 1 responden.

Dilihat dari responden berdasarkan usia, 50 tahun keatas tahun yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berjumlah 3 Responden. Faktor yang paling mempengaruhi adalah subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 3 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 3 responden, 2 responden yang berpersepsi karena tabungan *marwah* biaya membuka tabungan yang murah membuat , 1 responden berpersepsi karena tidak ada bagi hasil. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi dan keluarga berjumlah 1 responden.

4. Jenis Kelamin

Dilihat dari responden berdasarkan jenis kelamin nasabah yang menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Panyabungan dimana angket yang disebarakan terdiri 20

responden. Responden jenis kelamin laki-laki 10 responden dan perempuan 10 responden. Hal ini disebabkan karena laki-laki merupakan orang yang bekerja begitu juga dengan perempuan, karena kebanyakan masyarakat Panyabungan dalam keluarga sama-sama mencari uang baik dia laki-laki maupun perempuan. Sehingga ada kemauan untuk menggunakan tabungan *marwah*. Responden berjenis kelamin perempuan menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 10 responden.

Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 10 responden, 7 responden berpersepsi karena ternindar dari riba dan tidak ada bagi hasil, 1 responden berpersepsi karena tidak ada bagi hasil, 1 berpersepsi karena murah membuka tabungan *marwah* dan 1 responden karena tidak ada biaya administrasi. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi berjumlah 6 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor sosial dan usia tahapan siklus hidup berjumlah 5 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi dan motivasi berjumlah 4 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keluarga berjumlah 2 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor pekerjaan 1 responden.

Responden berjenis kelamin laki-laki menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor subbudaya dan kepribadian konsep diri berjumlah 10 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor persepsi berjumlah 10 responden, responden berpersepsi karena mudah membuka tabungan *marwah* dan murah, responden berpersepsi karena tidak membayar biaya administrasi, 4 responden berpersepsi karena murah membuka tabungan *marwah* dan 2 responden karena tidak ada bagi hasil. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor referensi dan usia tahapan siklus hidup berjumlah 4 responden. Responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor kelas sosial, keluarga dan motivasi berjumlah 3 responden. Dan responden yang menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan faktor keadaan ekonomi berjumlah satu responden.

2. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan *Marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang pembantu Syariah Panyabungan dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel. 7
Hasil Penelitian Secara Keseluruhan

No.	Faktor	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	Lokasi	-	-
2.	Pelayanan	2 Nasabah	10%
3.	Pembiayaan	3 Nasabah	15%
1.	Simpati	-	-
2.	Kebudayaan a. Subbudaya b. Kelas Sosial	a. 20 Nasabah b. 8 Nasabah	a. 100% b. 40%
6.	Sosial a. Kelompok Referensi b. Keluarga	a. 12 Nasabah b. 5 Nasabah	a. 60% b. 25%
7.	Pribadi a. Umur dan tahapan siklus hidup b. Pekerjaan c. Keadaan ekonomi d. Kepribadian dan konsep diri	a. 11 Nasabah b. 2 Nasabah c. 4 Nasabah d. 20 Nasabah	a. 55% b. 10% c. 20% d. 100%
8.	Fsikologis a. Motivasi b. Persepsi a) Kelebihan b) kekurangan	a. 11 Nasabah a) 11 Nasabah b) 9 Nasabah	a. 55% a) 55% b) 45%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa penulis dapat menganalisa bahwa faktor-faktor yang mendorong nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah terdiri dari delapan faktor yang pertama, faktor kebudayaan (subbudaya) dengan jumlah dua puluh nasabah dengan persentase seratus persen, dan (kelas sosial) dengan jumlah

delapan nasabah dengan persentase empat puluh persen. Kedua, faktor sosial (kelompok referensi) dengan jumlah dua belas nasabah dengan persentase enam puluh persen, dan (keluarga) dengan jumlah lima nasabah dengan persentase dua puluh lima persen. Ketiga, faktor pribadi (kepribadian dan konsep diri) dengan jumlah dua puluh nasabah dengan persentase seratus persen, (umur dan tahapan dalam siklus hidup) dengan jumlah sebelas nasabah dengan persentase lima puluh lima persen, (keadaan ekonomi) dengan jumlah empat nasabah dengan persentase dua puluh persen, dan (pekerjaan) dengan jumlah dua nasabah dengan persentase sepuluh persen. Keempat, faktor psikologis (motivasi) dengan jumlah sebelas nasabah dengan persentase lima puluh lima persen, dan (persepsi) dengan jumlah sebelas nasabah dengan persentase lima puluh lima persen. Kelima faktor Pembiayaan dengan hasil wawancara dari *Costumer Service* dan hasil angket pembiayaan dengan jumlah tiga nasabah dengan persentase lima belas persen. Keenam, faktor pelayanan dengan *Costumer Service* dan pendapat dua nasabah dengan persentase sepuluh persen. Ketujuh dan delapan faktor simpati dan lokasi menurut hasil wawancara dengan *Costumer Service* yang menjadi penentu nasabah menggunakan tabungan *marwah* namun menurut nasabah faktor tersebut bukan sebagai penentu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, terdapat faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berdasarkan hasil wawancara dengan membagikan angket terbuka terhadap nasabah tabungan *marwah* yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor nasabah menggunakan tabungan *marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan terdiri dari 8 faktor yang pertama, faktor kebudayaan (subbudaya) 100%, dan (kelas sosial) 40%. Kedua, faktor sosial (kelompok referensi) 60%, dan (keluarga) 25%. Ketiga, faktor pribadi (kepribadian dan konsep diri) 100%, (umur dan tahapan dalam siklus hidup) 55%, (keadaan ekonomi) 20%, dan pekerjaan 10%. Keempat, faktor psikologis (motivasi) persentase 55%, dan (persepsi) 55%. Kelima faktor Pembiayaan dengan hasil wawancara dari *Costumer Service* dan hasil angket pembiayaan persentase 15%. Keenam, faktor pelayanan dengan *Costumer Service* dan pendapat nasabah 10%. Ketujuh dan delapan faktor simpati dan lokasi menurut hasil wawancara dengan *Costumer Service* yang menjadi penentu nasabah menggunakan tabungan *marwah* namun menurut nasabah faktor tersebut bukan sebagai penentu.

B. Saran-Saran

1. Kepada Pihak Perbankan

Kepada pihak PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, khususnya kepada bagian menabung, diharapkan untuk lebih lagi dalam meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk. Mungkin dengan membuat sistem yang lebih khusus lagi supaya tabungan tabungan marwah lebih maju lagi kedepannya. Khusus untuk hasil penulisan penulis ini, semoga bisa menjadi bahan pertimbangan dan referensi dalam mencapai kesuksesan yang diinginkan.

2. Kepada Penulis Selanjutnya

Penulis menyadari bahwasanya pada skripsi ini masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangannya, sehingga diharapkan kepada penulis selanjutnya yang berkeinginan untuk meneliti mengenai hal yang sama dengan penulis untuk lebih menyempurnakan isi dari skripsi ini. Dan juga kepada para pembaca, semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan referensi kita bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Islam Dan Keuangan*, Jakarta: Iiit Indonesia, 2003.
- Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Azhari Akmal, *Ekonomi & Bank Syariah*, Medan: Iain Press, 2002.
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan kualitatif Dan Kuantitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Burhan Bungin, *Analisis Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- , *Analisis Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003.
- Chairuman Pasaribu. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Dalimunthe Masruddin, *Metodoogi Peneitian*, Panyabungan: Badan Layanan Umum Sekolah Tinggi Agama Islam Mandailing Natal, 2007.
- Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Dipenogoro, 2013.
- Dwi Swiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2009.
- Hasan Alwi, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakrta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Rajawali, 2011.
- Ikhwan Abidin, *Ekonimi Islam*, Jakarta: Zikul Hakim, 2000.
- Ismail, *Perbankan Syarahi*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ketut Ilfa Anita Mangani, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009.

- Karnen Perwata Madja, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dhani Bakti Wakaf, 1992.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2004.
- , *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- Lapoliwa, *Akuntansi Perbankan*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2000.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, 2000.
- Mardandi, *Fqih Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Graha Indonesia, 2005.
- Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media, 2000.
- Norman A. Hart, *Kamus Marketing*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Nasution S, *Metode Research*, Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2003.
- Norman A. Hart, *Kamus Marketing*, Jakarta: Balai Pustaka 1995.
- Nugroho Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Publicrelation Dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Sugiono, *Penelitian kualitatif Kuantitatif Dan R& ,B*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- , *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Wirduyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.

[Http://Bany-Banysastra.Blogspot.com/2012manfaat-dan-tujuan-tabungan.html](http://Bany-Banysastra.Blogspot.com/2012manfaat-dan-tujuan-tabungan.html)
diakses 07-05-2015 pukul 12:27.

Berita Sore, "*Bank Sumut Buka Layanan Syariah di 66 Unit Kantor Konvensional*", 11Juni, 2007, (<http://beritasore.com> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.00 WIB)

Waspada Online, "*Capem Syariah Bank Sumut diresmikan*", Tuesday, 13 September 2011, 12:19 (<http://waspada.co.id> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.30WIB)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
Jalan. H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In. 19/G.4a/PP/009/ 2015
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing**

Padangsidimpuan, 29 April 2015

Kepada Yth.
Bapak/Ibu :
1. **Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag**
2. **Nofinawati, MA**
Di
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Masridah Khairani
NIM : 11 220 0110
Sem/Thn. Akademik : VIII / 2014-2015
Judul 1 : **Faktor-Faktor yang Mendorong Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah Di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**
Judul Perbaikan : **Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah Di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb
Mengetahui:



Dekan

Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 200112 1 001

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Nofinawati, MA
19821116 201101 2 003

Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

SIK/TL.00/ 361 /2015

Padangsidempuan, 29 April 2015

Permohonan Izin Riset

Yth :
PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan
Panyabungan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Masridah Khairani
No : 11 220 0110
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Faktor – Faktor yang Mendorong Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan "**.

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,
Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag }
NIP.19731128 200112 1 001 }



KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Medan, 23 Juni 2015

/DSDM-PSDM/L/2015

Tempat :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpun
Jalan T. Rizal Nurdin KM 4,5 Sihitang

Mai : Izin Riset

Sehubungan dengan Surat Saudara No. In.19/G/TL.00/364/2015 tanggal 29 April 2015 hal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin Riset atas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpun, dengan data dibawah ini :

- > Nama : Masridah Khairani
- > NPM : 11.220.0110
- > Jurusan : Perbankan Syariah
- > Judul Skripsi : "Faktor-Faktor yang Mendorong Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah di PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan".

disetujui untuk melaksanakan Riset di Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

- 2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Panyabungan serta menjaga rahasia bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
- 3. Selesai penulisan Skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin



Tembusan :

- Pemimpin Cabang Syariah Padangsidimpun
- Pemimpin Cabang Syariah Panyabungan
- Sdri. Masridah Khairani

UNIT USAHA SYARIAH:

Capem Syariah Panyabungan

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA

No. /KCPSy015/L/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ROY MARDIANSYAH
NPP : 1547.010382.010706
Jabatan : Pelaksana Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank
Sumut Capem Syariah Panyabungan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Masridah Khairani
Nim : 11.220.0110
Jurusan : Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Islam
Institut Agama Islam Negeri Padang Sidimpuan
Judul Skripsi : **Faktor- Faktor Yang Mendorong Nasabah
Menggunakan Tabungan Marwah di PT. Bank
Sumut Cabang Pembantu Syariah
Panyabungan".**

Telah selesai mengambil data penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu
Syariah Panyabungan.

Demikian disampaikan agar dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan , Juli 2015
PT. Bank Sumut Capem Syariah
Panyabungan
Pls. Pemimpin Capem


ROY MARDIANSYAH
NPP.1547.010382.010706

UNIT USAHA SYARIAH:

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan

Phone : (061) 415 5100 - 4515100

Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

**DAFTAR TABUNGAN MARWAH PERTAHUN
PT. BANK SUMUT CAPEM SYARIAH PANYABUNGAN**

NO	TAHUN	JUMLAH PENABUNG
1	2011	58
2	2012	337
3	2013	194
4	2014	52

Panyabungan, 23 Februari 2015


DEDI DARMADI

NPP:2500.220584.011011

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara adalah upaya menghimpun data dari subjek penelitian, data tersebut digunakan untuk membantu peneliti dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Adapun subjek penelitian yang akan diwawancarai peneliti adalah :

1. Apa saja jenis tabungan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
2. Bagaimanakah Prosedur Tabungan Marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
3. Faktor-faktor apa yang membuat nasabah menggunakan tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
4. Apa target yang ingin dicapai dalam menawarkan tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
5. Apa kelebihan dan kelemahan tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
6. Dalam mengajukan tabungan, tabungan apa yang diinginkan bank kepada calon nasabah?
7. Apa karakteristik tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan Panyabungan?
8. Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk mengurangi tingkat kehilangan nasabah tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
9. Mengapa bonus *tabungan marwah* di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan ditentukan diakhir tahun?
10. Bagaimanakah cara perhitungan bonus tabungan marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

LAMPIRAN II

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama :
Alamat :
Pendidikan Terakhir :
Agama :
Umur :
Pekerjaan :
Jenis Kelamin :

ANGKET TERBUKA

1. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena banyak orang menggunakan tabungan *marwah* tersebut?

Jawab:

2. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena suatu produk syariah?

Jawab:

3. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* dari teman teman atau rekan kerja?

Jawab:

4. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena dalam keluarga ada yang menggunakannya juga?

Jawab:

5. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena usia sehingga dengan adanya tabungan *marwah harta* bapak/ibu menjadi lebih aman?

Jawab:

6. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan jabatan yang bagus?

Jawab:

7. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena keadaan ekonomi yang memadai?

Jawab:

8. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* karena rasa percaya diri dan demi keamanan harta?

Jawab:

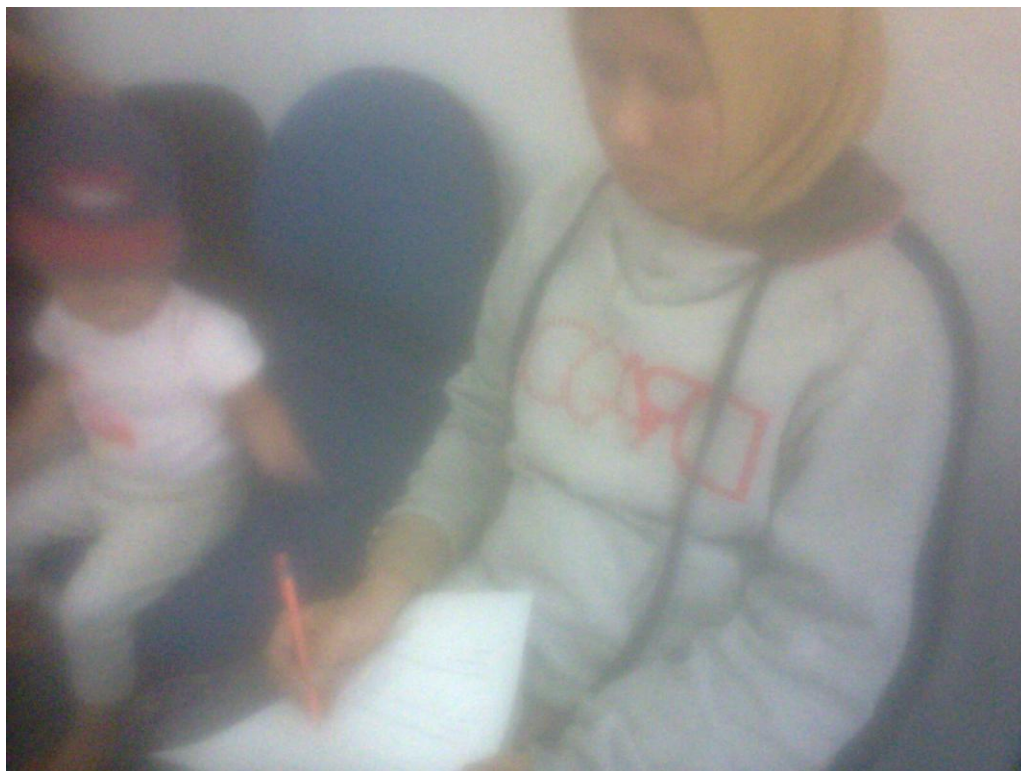
9. Apakah bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* berdasarkan dorongan disekitar lingkungan bapak/ibu?

Jawab:

10. Apakah alasan bapak/ibu menggunakan tabungan *marwah* dari pada tabungan produk lain seperti tabungan marwah?

Jawab:

Dokumentasi Ketika Nasabah Mengisi Angket penulis



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : MASRIDAH KHAIRANI
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Jembatan Bosi, 12 Mei 1992
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat lengkap : Jembatan Bosi, Kec. Panyabungan Selatan
Telepon, HP : 0853 6011 9938/0878 9134 8152
E-mail : masridah_khairani@yahoo.co.id

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 1999-2005 : SD Negeri Sayur Matinggi
Tahun 2005-2008 : MTsN Panyabungan
Tahun 2008-2011 : MAN Panyabungan
Tahun 2011-2015 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan