



**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan syariah*

OLEH

MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Bidang Perbankan syariah*

OLEH

MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan syariah*

OLEH

MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. MELI ANTIKA RAMBE
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 8 Juni 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. MELI ANTIKA RAMBE yang berjudul "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KC PADANGSIDIMPUAN". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, MM

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MELI ANTIKA RAMBE
NIM : 13 220 0067
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KC PADANGSIDIMPUAN.**

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 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 8 Juni 2017
Saya yang Menyatakan,



Meli Antika Rambe
MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MELI ANTIKA RAMBE
NIM : 13 220 0067
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KC PADANGSIDIMPUAN.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 8 Juni 2017
Yang menyatakan,



Meli Antika Rambe
MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067



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

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : MELI ANTIKA RAMBE
NIM : 13 220 0067
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA PT BANK
SYARIAH MANDIRI KC PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Sekretaris

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

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si
NIP.19780818200901 1 015

Anggota

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

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si
NIP.19780818200901 1 015

Rosnani Siregar, M. Ag
NIP.19740626 200312 2 001

Muhammad Isa, ST., MM
NIP.19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/15 Juni 2017
Pukul : 09.00 s/d 11.00
Hasil/Nilai : Lulus / 76,88 (B)
Predikat : Cumlaude
IPK : 3,50



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

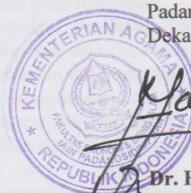
PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN SIMPATIK PADA PT BANK
SYARIAH MANDIRI KC PADANGSIDIMPUAN.**

**NAMA : MELI ANTIKA RAMBE
NIM : 13 220 0067**

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

Padangsidempuan, 22 Juni 2017
Dekan,



[Signature]
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : **Meli Antika Rambe**
NIM : **13 220 0067**
Judul Skripsi : **Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk
Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah
Mandiri
KC Padangsidempuan**
Kata Kunci : **Keputusan Nasabah dan Tabungan Simpatik**

Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan dan penurunan yang tidak begitu signifikan dari jumlah nasabah yang memutuskan memilih produk tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan. Rumusan Masalah penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan analisis keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

Pembahasan dalam penelitian ini adalah dan keputusan nasabah produk tabungan Simpatik. Keputusan nasabah adalah perilaku yang merupakan proses nasabah dalam membuat keputusan membeli, menggunakan barang-barang dan jasa yang dibeli, juga faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Produk tabungan simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi laporan di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis sebelum dilapangan dan analisis selama dilapangan. Teknik pengecekan keabsahan data yaitu triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan meningkat ketekunan.

Dengan observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh hasil faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memutuskan memilih produk tabungan Simpatik adalah faktor budaya yang terdiri dari religiusitas dan wilayah, faktor sosial yang terdiri dari gaya hidup, keluarga dan kelompok, faktor pribadi yang terdiri dari pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya pribadi.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpun disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak-pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan hingga skripsi ini selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpun. Kepada Bapak Dr. H. Irwan Shaleh Dalimunthe, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E, M.Si Wakil Rektor bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr.H. Fatahuddin Aziz Siregar,M. Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, M.A, selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah. Beserta civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, selaku pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir, MM, selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Ayahanda Abdul Manap Rambe dan Ibunda Maddaria Harahap beserta saudara saya Muhammad Nasir Rambe S.Pdi yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini. Karena keluarga selalu memberikan tempat istimewa bagi peneliti. Dan terutama untuk Ayahanda

dan Ibunda yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.

7. Seluruh rekan mahasiswa, terutama rekan-rekan jurusan Perbankan Syariah-2 angkatan 2013, yang selalu memberi dukungan kepada peneliti, yang berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. Terimakasih peneliti persembahkan kepada Rahmadani Batubara, Rohani Putri Hasibuan, Dhina Mariyati Pulungan, Siti Zubaidah Siregar, Masnu Roida, Evi Suryani, Chairani Siregar, Rinal Wahyu Lubis, Elsha Pohan, dan rekan-rekan lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Serta terimakasih juga peneliti persembahkan kepada Mohammad Imam Rifaldy Dulay yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juni 2017
Peneliti,

MELI ANTIKA RAMBE
NIM. 13 220 0067

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama

...آ.....أ..	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...إ..	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
...ؤ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	v
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kerangka Teori	10
1. Bank Syariah	10
2. Keputusan Nasabah	12
3. Tabungan	23
B. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian	37
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Perusahaan	43
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri	45
2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri	46
3. Budaya Perusahaan Bank Syariah Mandiri	47
4. Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri	48
5. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Syariah Mandiri	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan	58
2. Hasil Analisi Penulis tentang Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan	71
 BAB V PENUTUP	 72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Tabungan Simpatik	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Peneliti**
- Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden**
- Lampiran 3 Daftar Wawancara**
- Lampiran 4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KC
Padangsidempuan**
- Lampiran 5 Dokumentasi Responden**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.¹

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana (surlus unit), dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (defisit unit) untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut *Financial Depository Institution*.

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 29.

Sebagaimana kita ketahui Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, muncul kebutuhan untuk adanya bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Keinginan ini terwujud dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sekalipun belum dengan istilah yang tepat, tetapi baru dimunculkan dengan memakai istilah bagi hasil. Baru setelah Undang-undang No. 7 tahun 1992 itu diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, istilah yang dipakai lebih *eksplisit*. Dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang disebut dengan tegas istilah prinsip syariah. Lebih jelas setelah dikeluarkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Tanggal 6 Juli 2008.²

Dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sebagaimana menurut definisi yang disebutkan dalam Pasal 1 Angka 7 Undang-undang tersebut, bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah disebut bank syariah.³ Berdasarkan prinsip bank syariah seperti halnya bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*). Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya kegiatan perdagangan.

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan non-Islam dan Islam adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang

²Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 31-32.

³*Ibid.*, hlm. 32.

diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil.⁴

Sesuai ketentuan dalam perundang-undangan hanya bank yang diperkenankan untuk melakukan penghimpunan dana dari masyarakat secara langsung. Badan Usaha lain termasuk Lembaga keuangan lain seperti lembaga pembiayaan (*Multi Finance*), perusahaan penjamin, perusahaan pegadaian sumber dananya diperoleh dari pemodal atau Bank, sedangkan koperasi sumber dananya berasal dari anggota. Dalam bank konvensional penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan dalam bentuk tabungan deposito dan giro yang lazim disebut dengan dana pihak ketiga.⁵

Deposito merupakan dana nasabah yang penarikannya sesuai jangka waktu tertentu, sehingga mudah diprediksi ketersediaan dana tersebut. Balas jasa yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi dibanding produk dana lainnya seperti giro dan tabungan. Oleh karena itu bagi bank, deposito dianggap sebagai dana mahal. Oleh karena jangka waktu penarikannya jelas, maka deposito dianggap sebagai dana semi stabil.⁶

Simpanan giro merupakan jenis simpanan yang dapat ditarik setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek, bilyet giro dan sarana penarikan lainnya, maupun sarana pemindahbukuan lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pemegang rekening giro dapat mencairkan dananya

⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta:Ekonesia, 2007), hlm.20.

⁵Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2009), hlm. 11

⁶Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 79.

berkali-kali dalam sehari dengan catatan dana yang tersedia masih mencukupi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpunan dana tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang ditawarkan pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan yang lain.⁸ Tabungan ada dua jenis yaitu; pertama, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga Kedua, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*.

Pada produk tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan menerapkan akad *wadiah* dalam transaksinya dan tentunya sudah sesuai dengan prinsip syariah, yakni tabungan Simpatik bersifat tabungan murni yang dananya dikelola oleh bank. Dalam penetapan bonus pihak PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan tidak menetapkan di muka. Kalaupun nasabah tidak mendapatkan bonus tidak ada potongan terhadap saldo nasabah tersebut sebagai biaya administrasi.

⁷Ibid., hlm. 47

⁸Nur Rianto M Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 34

Menanggapi fenomena di atas maka bank syariah harus dapat memahami perilaku konsumen dalam membuat keputusan memilih produk tabungan dan bertransaksi di bank tersebut, dengan cara memberikan wawasan dan pengetahuan tentang apa yang menjadi kebutuhan dasar konsumen, mengapa mereka membeli, dimana konsumen suka berbelanja, siapa yang berperan dalam pembelian, dan faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen untuk membeli barang atau jasa.

Mengambil keputusan adalah sebagian besar dari tugas-tugas yang bekerja didalam suatu organisasi modern. Diantara berbagai peristiwa pengambilan keputusan yang berbeda ternyata dapat ditemukan pola yang sama. Pengambilan keputusan tersebut biasanya berdasarkan pola kaidah tertentu yang baku.⁹

Konsumen banyak mengambil keputusan pembelian setiap hari. Perusahaan besar meneliti keputusan pembelian konsumen secara rinci untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan: apa, di mana, bagaimana, berapa banyak, kapan, dan mengapa mereka membeli.¹⁰ Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dibuat langkah-langkah pengambilan keputusan yang mempertimbangkan ketepatan, keakuratan, dan kelengkapan informasi pendukung tersebut.

⁹Dadang Supriyatna dan Andi Sylvava, *Manajemen* (Banten: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 3.37

¹⁰Nembah F. Hartimbul, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Rama Widya, 2011), hlm. 33.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan Simpatik

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2013	1.187 Nasabah
2	2014	1.200 Nasabah
3	2015	1.222 Nasabah
4	2016	1.192 Nasabah

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan

Berdasarkan data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan ini menunjukkan keputusan nasabah memilih tabungan simpatik mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak begitu signifikan. Terbukti dari tabel jumlah nasabah yang memilih tabungan Simpatik tahun 2013 berjumlah 1187 nasabah, kemudian ditahun 2014 meningkat sebesar 13% menjadi 1200 nasabah, sampai pada tahun 2015 jumlah nasabah kembali meningkat 22% menjadi 1222 orang, dan tahun 2016 nasabahah tabungan simpatik mengalami penurunan sebesar 30% menjadi 1192 nasabah.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan cakupan permasalahan yang cukup luas dengan judul penelitian di atas, maka peneliti memberikan batasan permasalahan pada hal yang berkaitan dengan pelaksanaan analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

1. Analisis

Analisis adalah “penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).”¹¹

Analisis adalah “penyelidikan dan penguraian suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.”¹²

Adapun analisis yang peneliti maksud adalah penyelidikan dan penguraian terhadap permasalahan yang muncul dalam penelitian ini.

2. Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah yaitu perilaku yang merupakan proses nasabah dalam membuat keputusan membeli, menggunakan barang-barang dan jasa yang dibeli, juga faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

3. Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik adalah produk berupa tabungan dari PT Bank Syariah Mandiri berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat disepakati.

¹¹ <http://kbbi.web.id/analisis>, diakses 17 Februari 2017 pukul 13.00 WIB.

¹² Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya: Apollo, 2010), hlm. 40.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka bisa diambil rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pelaksanaan analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan analisis keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi peneliti, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S-1) pada Jurusan Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan.
2. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan, khususnya dalam penjualan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam hal menyusun skripsi ini, maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab pertama yang terdiri dari latar belakang yang merupakan alasan peneliti melakukan penelitian ini, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi landasan teori antara lain: pengertian bank, pengertian keputusan nasabah, tabungan.

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian yang merupakan penelitian kualitatif, unit analisis/subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan teknik pengecekan keabsahan data.

Bab keempat berisi hasil penelitian mengenai analisis keputusan nasabah memilih tabungan Simpatik pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

Bab kelima merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian ini dan saran-saran yang diberikan dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

Bank Islam, selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Alquran dan hadis. Antonio dan Perwataatmadja membedakan dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariat Islam.

Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan syariat Islam dan tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Alquran dan hadis. Adapun bank yang beroperasi sesuai prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.¹

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Menurut buku Schaik pada tahun 2001, bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang

¹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

ditentukan sebelumnya.² Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Hal tersebut dipertegas dalam Alquran Surah Al-Baqarah Ayat 279 yang berbunyi:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ص وَإِنْ تَبُتُمْ
فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, Bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

Selanjutnya, dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah Pasal 1 disebutkan bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah unit dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam bagi bank syariah tidak hanya terfokus pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat. Di Indonesia, Pelopor perbankan syariah adalah Bank

²*Ibid.*, hlm. 15.

Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim.³

Dilihat secara makro ekonomi, pengembangan bank syariah di Indonesia memiliki peluang pasarnya yang sesuai dengan mayoritas penduduk negeri ini. UU No. 10 tidak menutup kemungkinan bagi pemilik bank BUMN, swasta nasional, bahkan pihak asing sekalipun untuk membuka cabang syariahnya di Indonesia. Terbukanya kesempatan ini jelas akan memperbesar peluang keuangan di dunia perbankan kita, terutama bila terjalin hubungan kerja sama antar bank syariah.

2. Keputusan Nasabah

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan oleh karena itu, begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidakhati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.⁴

³Khaerul Umam, *Op.Cit.*, hlm. 22.

⁴Irham Fahmi, *Manajemen teori, kasus, dan solusi*, (Bandung, Alfabeta: 2012), hlm. 163.

Nasabah adalah orang yang biasanya berkaitan dengan bank atau lembaga keuangan atau disebut juga konsumen yang menggunakan produk yang ditawarkan suatu perusahaan. Keputusan nasabah yaitu perilaku yang merupakan proses nasabah dalam membuat keputusan membeli, menggunakan barang-barang dan jasa yang dibeli, juga faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, konsumen terlebih dahulu melalui beberapa tahapan sampai kepada keputusan membeli yaitu proses tahap demi tahap yang digunakan konsumen ketika membeli barang atau jasa.⁵

Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan (perilaku). Keputusan selalu mensyaratkan pilihan di antara beberapa perilaku yang berbeda.⁶ Tahap penilaian keputusan membentuk konsumen membentuk pilihan di antara cenderung membeli beberapa merek yang tergabung dalam perangkat pilihan.

Pembuatan keputusan adalah bagian kunci kegiatan manajer. Kegiatan ini memainkan peranan penting, terutama bila manajer melaksanakan fungsi perencanaan. Perencanaan menyangkut keputusan-keputusan sangat penting dan jangka panjang yang dapat dibuat manajer. Dalam proses perencanaan, manajer memutuskan tujuan-tujuan organisasi yang akan dicapai, sumber daya-sumber daya yang akan digunakan, dan siapa yang akan melaksanakan setiap tugas yang dibutuhkan. Seluruh proses perencanaan itu melibatkan

⁵Lamb Hair dan Mc Daniel, *Pemasaran diterjemahkan dari "Marketing" diterjemahkan oleh David Octarevia* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 18.

⁶Nugroho j. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 331.

manajer dalam serangkaian situasi pembuatan keputusan. Kualitas keputusan-keputusan keputusan manajer menentukan efektifitas rencana yang disusun.⁷

Konsumen mungkin juga membentuk maksud untuk membeli merek yang disukainya. Namun demikian, dua faktor lain dapat mencampuri maksud membeli dengan keputusan membeli. Pertama adalah sikap orang lain. Seberapa jauh sikap pihak lain akan akan mengurangi alternatif yang disukai seseorang tergantung pada intensitas sikap negatif pihak lain terhadap pilihan alternatif konsumen.

Tipe-tipe keputusan dapat dibedakan menjadi:

a) Keputusan yang diprogram

Keputusan yang diprogram merupakan keputusan yang dibuat menurut kebiasaan, aturan atau prosedur. Keputusan ini cenderung berulang-ulang dan rutin. Masalah-masalah rutin tidak selalu sederhana, keputusan-keputusan yang diprogram dapat juga digunakan dalam penanganan masalah-masalah yang kompleks dan rumit. Bila suatu masalah berulang, dan bila unsur-unsur komponen dapat dirumuskan, diperkirakan dan dianalisa, maka hal itu dapat menjadi calon pembuat keputusan yang diprogram. sebagai contoh , keputusan tentang besarnya persediaan untuk menjaga produk tertentu dapat mencakup usaha pencarian data dan peramalan, kemudian analisa terhadap unsur-unsur masalah yang terpisah tersebut bisa menghasilkan serangkaian keputusan rutin yang diprogram.

⁷T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2012), hlm. 129.

b) Keputusan yang tidak diprogram

Keputusan ini merupakan keputusan yang berkenaan dengan masalah-masalah yang baru, khas dan khusus.⁸ Bila suatu masalah khusus, khas atau tidak biasa. Bila suatu masalah yang timbul tidak cukup diliput oleh kebijaksanaan atau sangat penting sehingga perlu penanganan khusus, harus diselesaikan dengan suatu keputusan yang tidak diprogram.

Sedangkan pengambilan keputusan terdiri dari objektif dan subjektif, yaitu:

a) Pengambilan keputusan objektif

Pendekatan objektif bersifat logis dan sistematis. Pendekatan ini dilakukan langkah demi langkah. Asumsi dalam pendekatan ini adalah:

(1) Memiliki waktu untuk mengikuti setiap langkah dalam proses pengambilan keputusan secara sistematis.

(2) Ketersediaan informasi lengkap dan akurat.

(3) Memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan yang dianggap terbaik.

b) Pengambilan keputusan subjektif

Berbeda dengan pengambilan keputusan objektif yang didasarkan pada informasi yang logis, lengkap dan akurat. Pengambilan

⁸Fandi Tjiptono dan Anastasi Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), hlm. 184.

keputusan subjektif didasarkan pada institusi pengalaman dan informasi yang tidak lengkap.⁹

Pemasar harus memahami teori maupun realitas perilaku konsumen. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi, yang mempunyai pengaruh paling luas dan dalam adalah faktor-faktor budaya.¹⁰

a) Faktor Budaya

Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-makhluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga-lembaga sosial penting lainnya.

Setiap budaya mempunyai kelompok-kelompok sub budaya yang lebih kecil yang merupakan identifikasi dan sosialisasi yang khas untuk perilaku anggotanya. Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang tersusun dalam urutan jenjang. Para anggota dalam setiap jenjang itu memiliki nilai, minat, dan tingkah laku yang cenderung sama.

Kelas sosial memiliki beberapa ciri. Pertama, orang yang berada dalam setiap kelas sosial cenderung berperilaku lebih serupa daripada orang yang berasal dari dua kelas sosial yang berbeda. Kedua, seseorang

⁹*Ibid.*, hlm. 186.

¹⁰ Philip Kotrel dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Diterjemahkan dari "Marketing Management" Oleh Benyamin Molan* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 214.

dipandang mempunyai pekerjaan yang rendah atau tinggi sesuai kelas sosialnya. Ketiga, kelas sosial seseorang dinyatakan dengan beberapa variabel seperti jabatan, pendapatan, pendidikan, dan orientasi terhadap nilai. Keempat, seseorang mampu berpindah dari satu ke kelas sosial lain dalam masa hidupnya.

b) Faktor Sosial

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. Kelompok *sekunder*, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan.¹¹

Para anggota keluarga dapat memberikan pengaruh kuat terhadap perilaku pembeli. Keluarga adalah organisasi konsumen pembeli yang terpenting dalam masyarakat dan telah diteliti secara luas. Keterlibatan suami istri berbeda-beda sesuai dengan jenis produk. Manakah anggota keluarga yang paling menentukan untuk mengambil keputusan dalam suatu kategori produk ternyata berbeda-beda.

Sebuah kelompok referensi bagi seseorang adalah kelompok yang memberikan pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang. Pengaruh kelompok akan makin besar pada perilaku

¹¹Nugroho j. Setiadi, Op.Cit., hlm. 11.

pembeli terutama oleh orang-orang yang dihormati dalam kelompok tersebut. Begitu juga dengan status dan peranan sosial akan mempengaruhi perilaku pembeli. Para pemasar perlu menyadari potensi produk untuk menjadi simbol atau status.

Peran dan status seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya-keluarganya, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.¹²

Dari faktor-faktor sosial ini kita dapat membedakan perilaku konsumen dalam membeli produk, apakah bersifat normatif atau informatif. Bersifat normatif artinya orang membeli produk karena produk tersebut benar-benar baik. Bersifat informatif artinya orang membeli produk karena mendapat informasi dari orang lain.

c) Faktor Pribadi

Umur dan tahapan dalam siklus hidup. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus hidup psikologis. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.¹³

Kepribadian dan konsep diri yang dimaksud dengan kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang memandang responsya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

¹²*Ibid.*,

¹³*Ibid.*, hlm. 12.

Kepribadian merupakan suatu variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen. Bila jenis-jenis kepribadian dapat diklasifikasikan dan memiliki korelasi yang kuat antara jenis-jenis kepribadian tersebut dan berbagai pilihan produk atau merek.¹⁴

Faktor dan atribut di atas berdasarkan pencarian informasi, seorang konsumen yang sudah tertarik mungkin mencari lebih banyak informasi tetapi mungkin juga tidak. Bila dorongan konsumen kuat dan produk yang dapat memuaskan ada dalam jangkauan, kondisi konsumen kemungkinan akan membelinya. Bila tidak, konsumen dapat menyimpan kebutuhan dalam ingatan atau melakukan pencarian informasi yang berhubungan dengan kebutuhan tersebut. Konsumen memperoleh informasi dari berbagai sumber yaitu: a). Sumber Pribadi; keluarga, teman, tetangga, kenalan, b). Sumber Komersial; iklan, wiraniaga, agen, kemasan, c). Sumber Publik; media masa, d). Sumber Pengalaman; menggunakan produk.

Keputusan nasabah ini berdasarkan tingkah laku membeli yang kompleks, konsumen menjalani tingkah laku membeli yang kompleks kalau mereka sangat terlibat dalam pembelian dan mempunyai perbedaan yang berarti diantara merek. Konsumen mungkin sangat terlibat kalau produknya mahal, berisiko, jarang dibeli dan sangat mencerminkan diri.¹⁵

¹⁴*Ibid.*,

¹⁵M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm.

Agama Islam banyak sumber literatur yang tersedia dan kode hukum yang mengatur masalah harta dan kekayaan yang merujuk pada kitab suci Al-Qur'an dan diterjemah dalam bentuk hadis-hadis Rasulullah SAW.

Secara sederhana mempelajari etika dalam bisnis berarti mempelajari tentang mana yang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Kajian etika bisnis terkadang merujuk kepada *management ethics* atau *orgabization ethics*. Etika bisnis dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis. Etika bisnis Islam juga diartikan segala apa yang dipraktekkan dalam perilaku bisnis yang sesuai dengan ajaran-ajaran Islam yang menyalahinya. Sedangkan etika sebagai refleksi, maka etika bisnis islam adalah studi tentang baik buruknya sebuah perilaku bisnis menurut ajaran Islam.¹⁶

Moralitas di sini, sebagaimana disinggung di atas berarti: aspek naik/buruk, terpuji/tercela, benar/ salah, wajar/tidak wajar, pantas/tidak pantas dari perilaku manusia. Kemudian dalam kajian etika bisnis Islam susunan *adjective* di atas di tambah dengan halal-haram.¹⁷ Agama Islam banyak sumber literatur yang tersedia dan kode hukum yang mengatur masalah harta dan kekayaan yang merujuk pada kitab suci Al-Qur'an dan diterjemah dalam bentuk hadis-hadis Rasulullah SAW.

¹⁶Nur Ahmad Fadhil Lubis dan Azhari Akmal Taringan, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Hijri Pustaka Utama, 2002), hlm. 65

¹⁷Faisal Badroen dan Arief Mufraeni, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Prenadana Media Group, 2006), hlm. 70.

1) Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian

Pengambilan keputusan muncul sebagai reaksi atau sebuah masalah. Artinya ada ketidaksesuaian antara perkara saat ini dan keadaan yang diinginkan, yang membutuhkan pertimbangan untuk membuat beberapa tindakan alternatif.¹⁸ Untuk melihat perbedaan perilaku konsumen atau yang satu dengan yang lain perlu dipertimbangkan berbagai tahap proses pembelian. Keputusan pembeli berkaitan dengan kegiatan dimana seseorang konsumen akan memutuskan untuk mencari suatu produk atau jasa yang diinginkan.

Keinginan ini dimulai dari kebutuhan yang dirasakan mendesak bagi konsumen tersebut. Hal ini tidak selalu terjadi khususnya dalam pembelian yang kurang memerlukan keterlibatan pembeli atau pada konsumen yang menitikberatkan keputusan pembeliannya hanya pada satu faktor, misalnya harga saja. Para konsumen bisa melompati beberapa tahap atau mungkin urutannya tidak sesuai dengan urutan seperti biasa tersebut. Ada beberapa pola perilaku yang menentukan ketika akan melakukan pembelian. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut.

a) Pengenalan Masalah/Kebutuhan

Merupakan proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari adanya masalah kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan aktual dengan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri atau dari luar pembeli. Dengan

¹⁸Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 188.

menghimpun sejumlah informasi dari sejumlah konsumen, para pemasar dapat mengenal rangsangan yang lebih sering dilakukan dan cukup efektif untuk membangkitkan minat pada jenis produk tertentu. Bank kemudian dapat mengembangkan strategi pemasaran yang akan menggerakkan minat konsumen.

b) Pencarian Informasi

Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli suatu produk. Konsumen akan mencari informasi yang tersimpan di dalam ingatannya (pencarian internal) atau mencari diluar (pencarian eksternal).

c) Evaluasi Alternatif

Pada tahap ini, pengambilan keputusan malakukan evaluasi dan penilaian terhadap berbagai alternatif yang muncul untuk kemudian diambil satu atau lebih alternatif yang dianggap terbaik.¹⁹ Dengan demikian konsumen pun dapat mengevaluasi pilihan harga dan merek berkenaan dengan manfaat yang diharapkan dan menyempitkan pilihan hingga alternatif yang dipilih. Konsumen memandang setiap produk sebagai kumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang dicari dan memuaskan kebutuhan. Atribut-atribut yang menarik bagi pembeli berbeda-beda menurut produknya.

¹⁹ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 120.

d) Keputusan Pembelian

Tahap penilaian keputusan menyebabkan konsumen membentuk pilihan di antara beberapa merek yang tergabung dalam peringkat pilihan. Konsumen mungkin juga membentuk maksud untuk membeli dan cenderung membeli merek yang disukainya. Namun demikian, dua faktor lain dapat mencampuri maksud membeli dengan keputusan membeli.

Pertama adalah sikap orang lain. Seberapa jauh pihak lain akan mengurangi alternatif yang disukai seseorang tergantung pada intensitas sikap negatif pihak lain terhadap pilihan alternatif konsumen. Bila konsumen hampir tiba pada keputusan untuk membeli maka ada faktor kedua yaitu faktor situasi yang terduga mungkin muncul dan mengubah, atau membatalkan keputusan membeli banyak dipengaruhi oleh persepsi terhadap risiko.

e) Perilaku pasca pembelian

Selain membeli produk, konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Konsumen juga akan melakukan tindakan pembelian dan menggunakan produk tersebut.

3. Tabungan

Pengertian Tabungan menurut Undang-undang Perbankan Nomor 9 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan

menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan.²⁰

Menabung merupakan bagian dari mempersiapkan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Secara teknis, cara menabung yaitu menyisihkan harta yang memiliki saat ini untuk memenuhi kebutuhan masa depan. Anjuran dan prinsip menabung telah terangkum dalam QS. Yusuf: 47-48.²¹

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ ۖ
 إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ
 يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾

Artinya: Yusuf berkata: “Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan.” (QS. Yusuf: 47)

“Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan.” (QS. Yusuf: 48).

Keterangan atas QS. Yusuf: 47-48 ada pada ayat-ayat sebelumnya sebagai latar belakangnya, dijelaskan mulai dari ayat 43 hingga 46, bahwa raja pada suatu ketika bermimpi yang sangat ajaib sekali dan sangat menggelisahkan hatinya. Belum pernah raja bermimpi seperti itu selama hidupnya. Maka di kumpulkannya semua orang cerdas pandainya, juru-juru tenun dan pembesar-

²⁰Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 48.

²¹Dwi Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 176.

pembesar kerajaannya. Lalu raja berkata, *“Aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi yang gemukgemuk dimakan tujuh ekor sapi yang kurus, aku melihat tujuh bulir pula yang kering. Cobalah kamu ceritakan tabir mimpiku itu kalau diantara kamu ada yang mempunyai ilmu tabir mimpi.”* Ternyata, tidak seorang pun dari mereka yang dapat memberikan tabir mimpi raja itu, Bermacam-macam saja pendapat mereka. Ada yang mengatakan memang mimpi adalah perintang tidur, mimpi adalah penjelasan dari kahayalan-khayalan yang bisa dicarikan tabirnya dan tidak termasuk bidang ilmiah. Mendengar semua jawaban itu, raja merasa tidak puas dan semakin bertambah gelisah. Kemudian ada tukang siram kebun raja yang memberitahukan bahwa seorang pemuda yang berada di dalam penjara mempunyai kedalaman ilmu, Yusuf namanya. Raja pun mengutus tukang siram kebun itu menemui Yusuf . Saat bertemu dengan Yusuf, tukang siram kebun menanyakan perihal mimpi raja. Karena itu, dalam QS. Yusuf ayat 47, Yusuf berkata, *“tazra’una sab’a sinina da’aban fama hasyadtum fadzaruhi fi sumbulihi illa qalilan mimma ta kuluma.* “Yang dimaksud Yusuf yaitu kamu bertanam tujuh tahun lamanya seperti biasa , maka apa yang sudah kamu panen biarkan saja tetap ditangkainya dan sedikit untuk dimakan yaitu untuk cadangan makanan ketika datang masa sulit selama tujuh tahun, *“tsumma ya’ti min ba’di dzalika sab’un syidadun ya’ kulna ma qaddamtum lahunna.”* Dan Yusuf lah berhasil menerangkan tabir mimpi raja itu dengan jelas dan benar. Inilah prinsip yang

menjelaskan pentingnya menyisihkan harta pada saat berkelimpahan untuk digunakan pada saat kekurangan.²²

Perilaku menabung merupakan bagian dari ajaran yang dibenarkan oleh ekonomi Islam berdasarkan QS. Yusuf: 47-48 tersebut. Meskipun penjelasan ayat tersebut bersofat makro yaitu agregat skala negara, namun tidak menutup kemungkinan untuk diterapkan pada bidang garapan mikro yaitu secara individu atau rumah tangga.²³

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MU/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Tabungan, tabungan pada bank syariah dapat dijalankan dengan menggunakan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.²⁴

Tabungan *mudharabah* merupakan prinsip yang menggunakan sistem bagi hasil yang disepakati bersama. *Mudharabah* merupakan prinsip bagi hasil dan bagi kerugian ketika nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha (*mudharib*) untuk diusahakan. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan, dan kerugian ditanggung oleh pemilik dana atau nasabah. Dalam praktiknya tabungan *wadi'ah* dan *mudharabah* yang biasa digunakan secara luas oleh bank syariah.²⁵

Tabungan *wadiah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro *wadiah*, tetapi tidak sefleksibel giro *wadiah*, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan

²²*Ibid.*, hlm. 178.

²³*Ibid.*, hlm. 179.

²⁴Sutan Remy Sjahdeini. *Op.Cit.*, hlm. 409.

²⁵Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 117.

cek. Karakteristik tabungan *wadiah* ini juga mirip dengan tabungan pada bank konvensional ketika nasabah penyimpan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan bank, seperti kartu ATM, dan sebagainya tanpa biaya. Seperti halnya pada giro *wadiah*, bank juga boleh menggunakan data nasabah yang terhimpun untuk tujuan mencari keuntungan dalam kegiatan yang berjangka pendek.²⁶

Tabungan berdasarkan akad *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, bank syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamah*.²⁷

Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau *custodian* adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘penjamin’ keamanan barang/aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang/ aset yang dititipkan.

Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang

²⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 115.

²⁷ Adiwarman A.karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), hlm. 357.

dititipkan dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut.

Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya mengkehendaki. Disisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

Mengingat *wadiah yad dhamanah* ini mempunyai implikasi hukum yang sama dengan *qardh*, maka nasabah penitip dana tidak boleh saling menjanjikan untuk membagihasilkan keuntungan harta tersebut. Namun demikian, bank diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan di muka. Dengan kata lain pemberian bonus merupakan kebijakan Bank Syariah semata yang bersifat sukarela. Ketentuan umum dari produk ini adalah:

- 1) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat namun tidak boleh dijanjikan di muka.
- 2) Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- 3) Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat mengenakan pengganti biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi.

- 4) Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan tabungan tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.²⁸

Al-Qur'an memberikan arti *wadi'ah* sebagai amanat bagi orang yang menerima titipan dan ia wajib mengembalikannya pada waktu pemilik meminta embali. Sebagaimana yang telah diterangkan dalam QS. Ali 'Imran ayat 75.²⁹

وَمِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِقِنطَارٍ يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ
وَمِنْهُمْ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِدِينَارٍ لَّا يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ إِلَّا مَا دُمْتَ
عَلَيْهِ قَائِمًا ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا لَيْسَ عَلَيْنَا فِي الْأُمِّيِّينَ
سَبِيلٌ وَيَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ وَهُمْ يَعْلَمُونَ

Artinya: “di antara ahli kitab ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya harta yang banyak, dikembalikannya kepadamu; dan diantara mereka ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya satu dinar, tidak dikembalikannya kepadamu kecuali jika kamu selalu menagihnya. yang demikian itu lantaran mereka mengatakan: "tidak ada dosa bagi Kami terhadap orang-orang ummi. mereka berkata Dusta terhadap Allah, Padahal mereka mengetahui.” (QS. Ali 'Imran: 75).

Ayat tersebut memberikan keterangan bahwa ada sebagian orang yang memberikan kepercayaan kepada orang lain untuk menyimpan harta. Diterangkan dua karakter orang yang dititipi, yakni dapat dipercaya karena

²⁸ Adivyarman karim, *Bank Islam* (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003), hlm. 96.

²⁹ Dwi Suwiknyo, *Op.Cit.*, hlm. 295

setiap harta yang dititipkan kepadanya kan dikembalikan, “*man in ta’ manhu biqinthary-yu’ addihi ilayka.*” Supaya dinar tersebut dapat dikembalikan, maka perlu menagihnya terse-menerus, “*illa ma dumta alayhi qa iman.*” Ayat ini menerangkan bahwa karakter orang Yahudi memperlakukan orang ummi (orang Arab) seperti tersebut yakni orang Arab harus menagih terus-menerus. Perihal ini terjadi karena orang Yahudi mengatakan bahwa tidak ada dosa apabila mereka melakukan hal tersebut kepada orang Arab, “*dzalika bi’ annahu qalu laysa ‘alayna fil ‘ummayyina sabilun.*” Allah tidak membenarkan sikap tersebut, maka setiap perjanjian harus ditepati bagi yang membuat janji. Setiap janji yang telah dibuat seseorang, baik sesama golongan maupun berbeda golongan, “*bala man au fa bi’ah dihi.*” Setelah memberikan pihak-pihak yang terkait saling percaya, maka bertakwa kepada Allah, “*wat-taqa.*” Semua ini karena Allah lebih menyukai orang-orang yang bertakwa, “*fain- nallaha yuhibbul-muttaqina.*”³⁰

Apabila seseorang hendak melakukan transaksi penitipan harta, maka ayat tersebut menekankan beberapa ketentuannya. Yakni, *pertama* pilihlah orang yang dipercaya saat menitipkan harta sehingga orang yang di percaya tersebut dapat lebih amanah. *Kedua*, jika perjanjian sudah disepakati, maka diwajibkan bagi kedua pihak untuk bertakwa dengan jalan tidak saling merugikan.³¹

³⁰*Ibid., hlm. 298.*

³¹*Ibid.,*

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Penulis	Judul/Tahun/ Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Peneliti
1	Ghozali Maski (Universitas Malang: 2010)	Analisis keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada bank syariah di malang.	Berdasarkan kepada pembahasan peneliti , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Dari hasil estimasi logit dapat dikemukakan bahwa keputusan nasabah dalam memilih atau tidak memilih bank syariah dalam menabung dipengaruhi oleh variabel karakteristik bank syariah, variabel pelayanan dan kepercayaan pada bank, variabel pengetahuan dan variabel obyek fisik bank; (2) Berdasarkan koefisien regresi logistik, variabel pelayanan pada bank memiliki koefisien beta yang paling besar ($a=4,489$), hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.	<ul style="list-style-type: none"> - Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ghozali Maski yaitu membahas tentang analisis keputusan nasabah. - Perbedaan antara penelitian Ghozali Maski (2010) dengan penelitian saya ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian dari Ghozali Maski (2010) fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana analisis keputusan nasabah menabung melalui pendekatan komponen dan model logistik studi pada bank syariah di Malang, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

2	Damayanti Maysaroh (Universitas Sumatera Utara: 2014)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah	Dari R2 variabel independen berpengaruh besar 55,4% terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian dengan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa budaya (X3), psikologi (X4), lokasi (X5) dan promosi (X9) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Variabel yang paling berpengaruh adalah promosi dan pengaruh terkecil terdapat pada psikologi.	- Persamaan penelitian ini dengan penelitian Damayanti Maysaroh yaitu membahas tentang keputusan nasabah. - Perbedaan antara penelitian Damayanti Maysaroh (2014) dengan penelitian saya ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian dari Damayanti Maysaroh (2014) fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.
3	Debby Rohma Eka	Analisis faktor-faktor	Fasilitas kredit yang diberikan	- Persamaan penelitian ini

	Pratiwi (Universitas Merdeka Malang: 2010)	yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengembalian kredit pada bank pembangunan daerah Jawa Timur (PT. Bank Jatim) cabang Malang	sangatlah penting dalam meningkatkan usaha baik dibidang pertanian, perdagangan dan sebagainya. Pemberian fasilitas kredit oleh masyarakat yang disalurkan oleh masyarakat yang disalurkan melalui Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jati) Cabang Malang salah satunya adalah berupa kredit Multi Guna (KMG). Dimana penelitian ini adalah untuk mengetahui suku bunga, pelayanan, jaminan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.	dengan penelitian Debby Rohma Eka Pratiwi yaitu membahas keputusan nasabah. - Perbedaan antara penelitian Debby Rohma Eka Pratiwi (2010) dengan penelitian saya ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian dari Debby Rohma Eka Pratiwi (2010) fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengembalian kredit pada bank pembangunan daerah Jawa Timur (PT. Bank Jatim) cabang Malang, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan.
--	--	--	---	--

4	Susilowati (Universitas Wijaya Putra: 2013)	Analisis faktor-faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Kaliasin	Variabel pelayanan SDM, fasilitas fisik dan faktor non fisik secara bersama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, variabel factor fasilitas fisik memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Kaliasin. Seluruh variabel bebas tersebut memberikan sumbangan terhadap variabel terikat sebesar 95,7%, sedangkan sebesar 4,3 5 variasi variabel terikat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.	- Persamaan penelitian ini dengan penelitian Susilowati yaitu membahas tentang analisis keputusan nasabah. - Perbedaan antara penelitian Susilowati (2013) dengan penelitian saya ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian dari Susilowati (2013) fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui analisis faktor-faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Kaliasin, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan.
5	Neneng Nelvi	Faktor-faktor yang	Faktor eksternal yang	- Persamaan penelitian ini

	<p>(Universitas Negeri Medan Sunan Kalijaga Yogyakarta: 2015)</p>	<p>mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)</p>	<p>mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah adalah bauran pemasaran sedangkan faktor internalnya adalah dari perilaku konsumen yaitu psikolog nasabah. Penelitian ini menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh produk, harga, promosi, lokasi, proses, pegawai, bukti fisik, persepsi, motivasi, dan pembelajaran secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah.</p>	<p>dengan penelitian Neneng Nelvi yaitu membahas tentang keputusan nasabah dalam memilih.</p> <p>- Perbedaan antara penelitian Neneng Nelvi (2015) dengan penelitian saya ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian dari Neneng Nelvi (2015) fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta), sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya adalah untuk analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.</p>
--	---	--	---	--

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka yang menjadi tempat penelitian adalah Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Sudirman No. 130 A, Kel. Wek I, Padangsidempuan. Dan waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Desember 2016 s/d Juni 2017. Peneliti memilih tempat ini karena peneliti menemukan permasalahan yang ingin diteliti.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan analisis dan jenis data maka penelitian ini termasuk kepada penelitian kualitatif. Menurut Anselm Strauss dan Juliet Cotin, penelitian kualitatif adalah penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk bilangan lainnya akan tetapi pada umumnya melalui observasi dan wawancara.¹

Berdasarkan tingkat eksplanasi, maka penelitian ini tergolong kepada penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Bisnis, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.²

¹Anselm Strauss dan Juliet Cotin, *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 4.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 11.

Menurut Bambang Prasetyo penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai suatu gejala atau fenomena.³ Adapun penelitian ini adalah untuk memberi gambaran secara spesifik tentang analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Berbicara tentang subjek penelitian berarti berbicara tentang unit analisis. Unit analisis yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.⁴

Penentuan subjek penelitian adalah dengan teknik *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Bisnis yang dimaksud dengan teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota dijadikan sampel.⁵

Keuntungan ini dari metode ini adalah memungkinkan ditekannya ukuran sampel dan biaya. Kelemahannya adalah bias karena orang yang direkomendasikan oleh responden yang terdahulu untuk diwawancara

³Bambang Prasetyo dan Lina Miftahun Jannah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005), hlm. 43.

⁴Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 145.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), hlm. 78.

memiliki kemungkinan kemiripan. Jadi menurut Burhan Bungin jumlah sampel tidak dipersoalkan pada penelitian kualitatif.⁶

Jadi subjek dalam penelitian yang diteliti adalah nasabah tabungan simpatik yang bernama Yulia Safitri, Lili Anggraini Siregar, Rahmat Hasyim Hrp, Rusli Adam S.Sos, dr.Soyna Layu, Muliadong Syah, Naila Rumondang, Fery Antony Purwadi, Eva Novita Lubis, Risma Sadiyah Mutiara Stp, Maulana Hrp, Putri Rezki Handayani, Ilmi Hanisyah Siregar, Parlagutan Sipahutar dan Chairani Siregar. Serta karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan bagian Customer Service yang bernama Fatma Harun, dan penentuan subjek penelitiannya adalah teknik *sampling* jenuh.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Mudrajad Kuncoro dalam buku Metode Riset Bisnis dan Ekonomi sumber data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinil.⁷ Dalam hal ini adalah semua data yang dikumpulkan baik melalui observasi dan wawancara yang berkaitan dengan analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

⁶Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 53.

⁷Mudjarad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 148.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengingat penelitian ini adalah kualitatif deskriptif maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi (pengamatan), wawancara dan juga dokumentasi.

- a. Observasi, Menurut Sutrisno Hadi observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.⁸ Dalam penelitian ini, yang peneliti observasi adalah mekanisme analisis keputusan nasabah memilih tabungan Simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, data-data yang terkait dengan analisis tersebut.
- b. Wawancara, Menurut Dedy Mulyana wawancara yaitu bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan tertentu.⁹ Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono,

“Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.”¹⁰

- c. Dokumentasi seperti catatan lapangan, rekaman, dokumen pribadi, catatan atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain yang dianggap dapat menguatkan data penelitian.

⁸Sutrisno Hadi, *Metodologi Researc* (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004), hlm. 152.

⁹Dedy Mulyana, *Op. Cit.*, hlm. 180.

¹⁰Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 413.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik Pengolahan dan Analisis Data dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dari data yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono analisis data adalah

“Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”¹¹

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pendapat Sugiyono, analisis data terdiri dari:

- a. Analisis sebelum dilapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan.
- b. Analisis selama dilapangan menggunakan Model Miles and Huberman

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai selama di analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

¹¹*Ibid.*, hlm. 428.

- 1) Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.
- 2) Penyajian Data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart*, dan sebagainya.
- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹²

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada pendapat Sugiyono, antara lain:

- a. Triangulasi, menurut Sugiyono yang dimaksud dengan triangulasi adalah data dari berbagai sumber dengan berbagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.¹³ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang

¹²*Ibid.*, hlm. 428-429.

¹³*Ibid.*, hlm. 464.

sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Tiga sumber data yang dimaksud adalah hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.¹⁴ Dan dalam penelitian ini, alat bantu perekam data yang peneliti gunakan adalah alat perekam suara berupa *handphone*.

c. Meningkatkan ketekunan

Menurut Sugiyono meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.¹⁵ Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan analisis keputusan nasabah.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 467.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 468.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Bank syariah Mandiri ialah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia. Bank Mandiri Syariah dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan dalam mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas berlakunya UU No. 10 Tahun 1998 “yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah dual banking system”. Perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah. Bank syariah mandiri hadir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulannya dan hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yang lebih baik bersama Bank syariah Mandiri.¹

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, modern, dan universal.

¹ Bank Syariah Mandiri. <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan>. Diakses pada tanggal 02 Mei 2017 pukul 11.30 WIB.

Bank Syariah Mandiri juga tidak kalah dengan bank konvensional pada umumnya, karena mereka juga dididik oleh tenaga profesional, jadi tidak salah jika sekarang sudah tumbuh menjadi salah satu bank yang besar. Bagi anda yang berminat untuk meniti karier disana biasanya perekrutan dilakukan melalui seleksi yang ketat. Media yang digunakan menggunakan media cetak atau surat kabar. Untuk perbankan diharuskan sudah lulus minimal diploma. Ini adalah syarat mutlak untuk bisa diterima sebagai karyawan Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan layanan produk BSM sesuai syariah, modern dan universal. Lima tahun belum bisa dibilang lama dalam dunia perbankan. Bank Syariah Mandiri meski sudah menjadi bank syariah terbesar dengan jaringan terluas di Tanah Air, BSM masih terus berupaya mewujudkan visi untuk menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Layanan perbankan yang real time dan online di 91 kantor cabang yang terbesar 91 provinsi di Indonesia Cuma menjadi salah satu upaya untuk meraih predikat sebagai bank syariah terpercaya.²

Presiden Direktur BSM Nurdin Hasibuan menjelaskan, BSM memiliki 9 produk berteknologi. Diantaranya adalah *sms banking*, sistem komputerisasi haji terpadu, yang online dengan departement Agama RI, dan *intercity clearing* atau kliring lokal, serta *real time gross settlement (RTGS)*. BSM juga memiliki *training master plan* yang selalu menempa sumber daya manusia

²*Ibid.*,

dengan latihan-latihan intensif, Insya Allah kami di Bank Syariah Mandiri juga akan selalu *memprovide* sehingga kita tidak akan ketinggalan dengan bank-bank konvensional, “kata M.Haryoko”.

PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan tumbuh menjadi bank yang memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai rohani. Dan perpaduan inilah yang menjadidi salah stu nilai lebih dari Bank Syariah Mandiri. Dan yang terakhir, Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.³

Pada tanggal 1 November 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri dengan jenis usaha Banking (Syariah Principle). Dengan modal awal yang disetor sebesar IDR 1 Triliun, dan modal ditempatkan sebesar modal IDR 658 miliar. Adapun pemegang saham PT. Bank Syariah Mandiri, yaitu PT. Bank Mandiri Tbk Syariah Mandiri (Pusat) berada di gedung Bank Syariah Manidri JL. MH Thamrin No. 5 Jakarta 10340-Indonesia.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Visi merupakan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan. Adapun visi Bank Syariah Mandiri adalah menjadi Bank Syariah yang Terdepan Modern. Maksudnya adalah menjadi Bank Syariah yang Terdepan adalah menjadi Bank Syariahyang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *comercial* dan *corporate*. Sedangkan maksud dari

³*Ibid.*,

Bank Syariah yang Modern adalah menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.⁴

b. Misi

Misi merupakan hal-hal yang harus dilakukan untuk mencapai misi yang telah ditentukan. Adapun misi Bank Syariah Mandiri adalah:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

3. Budaya Perusahaan Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap ahlakul karimah (budi pekerti mulia) yang terangkum dalam lima sikap dasar yang disingkat SIFAT⁵, yaitu:

a. *Siddiq*

Menjaga martabat dengan integritas. Awali dengan niat hati tulus, berpikir jernih, bicara benar sikap teruji dan perilaku teladan.

⁴Ibid.,

⁵www.syariahmandiri.co.id

b. *Istiqomah*

Konsisten adalah kunci menuju sukses, pegang teguh komitmen, prioptimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.

c. *Fathonah*

Profesional adalah gaykerja kami. Semangat belajar berkelanjutan cerdas, inovatif, terampil dan adil.

Terpercaya karena penuh tanggung jawab menjadi terpercaya, cepat tanggap, objektif, akurat dan disiplin.

d. *Tabligh*

Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

4. Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri

Dalam operasionalnya, Bank Syariah Mandiri berada dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha sesuai dengan kerjanya masing-masing dalam proporsi yang adil. Aplikasi prinsip keadilam tersebut adalah pembagian keuntungan antara bank dan pengusaha atas dasar volume penjualan rill. Besarnya pembagian keuntungan tergantung kepada besarnya kontribusi modal masing-masing serta posisi risiko yang disepakati. Semakin besar hasil usaha yang diperoleh pengusaha maka semakin besar pula hasil yang diperoleh pemilik dana. Dalam menjalankan

usaha pembiayaan semuanya berlandaskan keadilan dalam berbagai laba sesuai kontribusi dan risiko. Penghargaan akan faktor upaya (skill, pemikiran, kerja keras, dan waktu) mendapatkan tempat yang sepadan dengan faktor modal dan risiko.

b. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dan bank berada dalam hubungan yang sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan bersama yang menguntungkan dan bertanggung jawab.

c. Transparansi (keterbukaan)

Transparansi merupakan faktor inheren yang melekat dan menjadi bagian dalam sistem perbankan syariah. Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah pemilik dana dapat dengan segera mengetahui tingkat keamanan dana, situasi dunia usaha, kondisi perekonomian bahkan manajemen bank.

d. Universal

Dalam kemitraan Bank Syariah Mandiri harus menjadi alat ampuh untuk mendukung perkembangan usaha tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil alamin.⁶

⁶www.syariah.mandiri.co.id

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Syariah Mandiri

Pada dasarnya , produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian dasar, yaitu produk penyaluran dana (*financing*), prosuk penghimpunan dana (*funding*), produk jasa lainnya (*service*).

Bank Syariah Mandiri memiliki tiga fungsi utama yaitu mengimpon dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberi pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.⁷

1. Penghimpunan Dana Masyarakat

Bank Syariah Mandiri menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi *al-mudharabah*. Pada produk penghimpunan dana (*funding*) yaitu dana dari masyarakat pada bank syariah terdapat produk-produk sebagai berikut:

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan penyetoran dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) *Online* seluruh *outlet* BSM.

⁷www.syariahmandiri.co.id

- 3) Bagi hasil yang kompetitif.
- 4) Fasilitas *BSM Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit.
- 5) Fasilitas *e-Banking*, yaitu *BSM Mobile Banking* dan *BSM Net Banking*.
- 6) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 2) Minimum setoran awal Rp 80.000,00.
- 3) Minimum setoran berikutnya Rp 10.000,00.
- 4) Saldo minimum Rp 50.000,00.
- 5) Biaya tutup rekening Rp 20.000,00.
- 6) Biaya Administrasi/bulan Rp 7.000,00.
- 7) Rekening dorman perbulan Rp 5000,00.

b. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksana ibadah haji dan umrah.⁸

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

⁸Brosur Bank Syariah Mandiri.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).
- 3) Setoran awal minimum Rp 100.000, 00.
- 4) Setoran Selanjutnya minimal RP 100.000,00
- 5) Saldo minimum untuk di daftarin ke SISKOHAT menjadi Rp 25.100.00,00.
- 6) Sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
- 7) Biaya penutupan rekening karena batal Rp 25.000,00.

c. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.⁹

Manfaat:

- 1) Bagi hasil yang kompetitif.
- 2) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri.
- 3) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Persyaratan:

- 1) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

⁹*Ibid.*,

2) Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*).

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.
- 2) Periode tabungan 1 s.d. 20 tahun.
- 3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 5 tahun usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun.
- 4) Setoran bulanan minimal Rp 100.000,00 s.d. Rp 10.000.000,00.
- 5) Jumlah setoran bulanan dari periode tabungan tidak dapat diubah.
- (6) Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan kondisi saldo minimal Rp 1.000.000,00.

d. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian target dana yang telah ditetapkan.¹⁰

Manfaat Tabungan:

- 1) Bagi hasil yang kompetitif.
- 2) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 3) Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 4) Jaminan pencapaian target dana.

Persyaratan:

- 1) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- 2) Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*).

¹⁰*Ibid.*,

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.
- 2) Periode tabungan 1 s.d. 10 tahun.
- 3) Setoran bulanan minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.
- 4) Setoran bulanan minimal Rp 100.000,00.
- 5) Target dana minimal Rp 1.200.000,00 dan maksimal Rp 200 juta.
- 6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- 7) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- 8) Saldo tabungan tidak bisa ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya administrasi.

e. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dengan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat- syarat yang disepakati.¹¹

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) Online diseluruh *outlite* BSM.
- 3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- 4) Fasilitas BSM *Card*, yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit. dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM.

¹¹*Ibid.*,

5) Fasilitas *e-Banking*, yaitu BSM *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking*.

6) Penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan:

1) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah.

2) Setoran awal minimum minimal Rp 20.000,00 (tanpa ATM) dan Rp 30.000,00 (dengan ATM).

3) Setoran berikutnya Rp 10.000,00.

4) Saldo minimal Rp 20.000,00.

5) Biaya tutup rekening Rp 10.000,00.

6) Biaya administrasi Rp 2.500,00 per rekening per bulan sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok).

7) Biaya pemeliharaan kartu ATM Rp 2.000,00 per bulan.

f. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹²

Manfaat:

1) Aman dan terjamin dan *online* di seluruh outlet BSM.

¹²*Ibid.*,

2) Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Fasilitas:

- 1) Fasilitas Kartu Tabunganku, berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- 2) Fasilitas *e-Banking*, yaitu *BSM Mobile Banking & BSM Net Banking*.
- 3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan: Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- 1) Berdasar prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- 2) Bebas biaya administrasi rekening.
- 3) Biaya pemeliharaan Kartu Tabunganku Rp 20.000,00.
- 4) Setoran awal minimum Rp 20.000,00. dan setoran selanjutnya minimum Rp 10.000,00.
- 5) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp 20.000,00.
- 6) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000,00.
- 7) Jumlah minimum penarikan di counter Rp. 100.000,00 kecuali saat tutup rekening.
- 8) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut). Biaya penalti Rp 2.000 perbulan. Apabila saldo rekening mencapai <Rp 20.000,00, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.¹³

¹³*Ibid.*,

g. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu dalam waktu mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.

h. BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk memudahkan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.¹⁴

2. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktifitas yang sangat penting bagi Bank Syariah Mandiri.

Pembiayaan bank syariah di bagi menjadi dua jenis antara lain:

a. Warung (Pembiayaan) Mikro

Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri merupakan pembiayaan yang bersifat umum dapat memberikan untuk semua kebutuhan mikro masyarakat baik konsumtif maupun usaha produktif dengan total maksimum Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Pada pembiayaan warung mikro di Bank Syariah Mandiri memiliki tiga produk pembiayaan yaitu:

1) Pembiayaan Mikro Tunas

Pembiayaan mikro bank syariah yang sudah buka usaha 2 tahun untuk pembiayaan modal kerja, investasi, multiguna. Kemudian

¹⁴*Ibid.*,

minimal pinjaman Rp. 2.000.000 (dua juta ruiah) dan maksimal Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan BSM.

2) Pembiayaan Mikro Madya

Pembiayaan Mikro Madya merupakan pembiayaan mikro dengan jumlah pinjaman Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) sampai dengan Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Jangka waktu pembiayaan tersebut maksimal 36 bulan/ 3 tahun, biaya administrasi sesuai ketentuan BSM atau 1 %.

3) Pembiayaan Mikro Utama

Pembiayaan mikro utama merupakan pembiayaan mikro dengan jumlah pinjaman Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan RP. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Jangka waktu pembiayaan maksimal 48 bulan/ 5 tahun, dan dengan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan BSM 1 %.

b. Komersial

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah baik untuk konsumtif maupun produktif dengan jumlah pembiayaan lebih dari Rp. 200.000.000 dan pembiayaan yang diberikan untuk para nasabah PNS, pensiunan, Pembiayaan komersial sedikit berbeda dengan pembiayaan mikro, perbedaannya di tingkat jumlah pinjaman.

3. Pelayanan Jasa Bank

Untuk menunjang kegiatan perbankan, Bank syariah Mandiri KC Padangidimpuan memberikan jasa-jasa kepada nasabah diantaranya adalah:

a. BSM Card

Adalah kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/ *Electronic Data Capture*).

b. BSM Mobile Banking Gprs

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis GPRS.

c. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis keputusan nasabah memilih produk tabungan Simpatik pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan customer service PT Bank Syariah Mandiri yaitu ibu Fatma Harun, Tabungan Simpatik adalah tabungan yang menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dimana nasabah menitipkan dananya ke bank dan bertanggungjawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang/aset titipan tersebut. Dana yang dititipkan nasabah kepada bank

hanya bersifat bonus, dan tidak ada potongan di setiap transaksinya dan biaya administrasinya lebih kecil dibanding tabungan lainnya.¹⁵

Dalam mekanisme pembukaan rekening produk tabungan Simpatik *Customer service* menjelaskan secara rinci kepada nasabah semua yang menjadi syarat-syarat pembukaannya. Jumlah nasabah tabungan Simpatik setiap tahunnya tidak mengalami kenaikan atau pun penurunan yang begitu signifikan, setiap bulannya nasabah tabungan Simpatik kurang lebih 100 orang. Karena tabungan Simpatik ini juga merupakan tabungan yang paling banyak hanya digunakan oleh mahasiswa.¹⁶

Kendala dalam pelaksanaan produk tabungan Simpatik hanya pada saat pembukaan rekening, karena diperlukan KTP yang harus sesuai dengan daerah bank syariah mandiri Padangsidempuan, jadi yang berdomisili di luar daerah tidak dapat melakukan pembukaan rekening.

Mekanisme pengawasan bank secara struktural sesuai dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sudah diberlakukan terhadap semua karyawan bank sesuai dengan bagian dan pekerjaannya masing-masing.¹⁷

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Fery Antoni Purwady, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, dan dilalui oleh transportasi, sehingga mudah dijangkau. Produk

¹⁵ Fatma Harun, Wawancara dengan karyawan PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan bagian Customer Service, tanggal 26-04-2017, pukul 17.00 WIB.

¹⁶*Ibid.*,

¹⁷*Ibid.*,

tabungan Simpatik menurut nasabah adalah produk yang menggunakan akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM dan teman-teman. Nasabah sudah menggunakan tabungan Simpatik sekitar 2 tahun. Alasan menggunakan tabungan simpatik dikarenakan mendapat beasiswa yang disalurkan melalui rekening BSM. Daya tarik bagi nasabah menggunakan tabungan Simpatik karena prosesnya tidak lama sehingga nyaman bertransaksi dan biaya murah. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.¹⁸

Wawancara yang penulis lakukan dengan nasabah kedua tabungan Simpatik yaitu Parlagutan Sipahutar, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri dilihat dari segi lokasi sangat strategis, mudah dijangkau, dan dekat dengan pasar. Produk tabungan simpatik menurut nasabah adalah produk yang menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan, sehingga memudahkan nasabah menggunakan tabungan tersebut. Nasabah juga mengajak keluarga dan teman-temannya untuk menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui teman-teman dan brosur BSM. Nasabah sudah menggunakan tabungan

¹⁸Fery Antoni Purwady, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

Simpatik sekitar 1 tahun setengah. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan slip gaji yang disalurkan melalui rekening BSM. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena merupakan tabungan yang tidak ada potongan dan transaksinya lebih mudah. Nasabah juga mengerti dan mudah memahami mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.¹⁹

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Rahmat Hasyim Harahap, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, mendukung segala aspek ekonomi, karena dekat dengan pasar dan aspek pendidikan dan perkantoran. Produk tabungan simpatik menurut nasabah adalah produk yang laris di BSM, sangat simpel pengurusannya dengan biaya yang sangat murah dan banyak digemari di padangsidempuan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui BSM dan langung dari sosialisasi *customer service*. Nasabah sudah menggunakan tabungan Simpatik selama 9 tahun. Pekerjaan nasabah saat ini menjadi alasan beliau menggunakan tabungan Simpatik. Daya tarik bagi nasabah menggunakan tabungan Simpatik karena biaya yang murah, penggunaannya simpel dan bisa menggunakan ATM. Nasabah juga mengerti secara rinci mengenai penjelasan dan prosedur

¹⁹Parlagutan Sipahutar, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik yang dilakukan oleh *customer service*.²⁰

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Risma Sa'diah Mutiara Stp, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, terjangkau dan terletak ditengah-tengah kota. Produk tabungan simpatik menurut risma adalah produk yang menggunakan akad *wadiah* dan titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 6 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan seorang mahasiswi sudah seharusnya menggunakan tabungan. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena transaksinya tidak ada potongan, dan tidak mengandung bunga. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²¹

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Ulmi Hanisyah Siregar, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, mudah

²⁰Rahmat Hasyim Harahap, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

²¹Risma Sa'diah Mutiara Stp, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

dijangkau masyarakat. Menurutnya Produk tabungan simpatik adalah produk yang menggunakan akad *wadiah*. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga memilih tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM dan teman-teman sekitar. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 2 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan Simpatik dikarenakan mahasiswi sudah seharusnya memiliki tabungan. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena tidak ada potongan dan sudah seharusnya seorang muslim menggunakan tabungan dari bank syariah. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²²

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Muliadongsyah, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, mudah dijangkau. Produk tabungan simpatik adalah produk yang menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM, televisi dan dari *costumer service* ada konfirmasi. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 6 bulan. Alasan nasabah memilih tabungan Simpatik dikarenakan pekerjaannya saat ini dan transaksinya mudah.

²²Ulmi Hanisyah Siregar, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²³

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu dr. Sonya Layla, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis dan mudah dijangkau. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang menggunakan akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM dan teman-teman. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 2 tahun lebih. Alasan nasabah memilih tabungan simpatik dikarenakan pekerjaannya saat ini. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena menggunakan prinsip syariah dan mudah pembukaan rekeningnya. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²⁴

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Putri Rezki Handayani, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, dan mudah dijangkau. Menurut nasabah produk tabungan simpatik adalah produk

²³Muliadongsyah, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

²⁴dr Sonya Layla, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

yang menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga memilih tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur dan selebaran-selebaran dari BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 3 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan mahasiswa sudah seharusnya memiliki tabungan untuk pembayaran SPP. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena tidak banyak potongan. Nasabah mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²⁵

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Rusli Adam S.Sos, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri sangat strategis, dan dekat dari rumah. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang sangat murah dengan uang RP 20.000,00 bisa buka tabungan, dan tidak ada biaya-biaya kecuali menggunakan ATM. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui *customer service* dan brosur yang dibaca. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 13 tahun. Alasan nasabah memilih tabungan simpatik dikarenakan pekerjaannya saat ini. Daya tarik bagi nasabah

²⁵Putri Rezki Handayani, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

memilih tabungan Simpatik karena tidak ada potongan jika tidak menggunakan ATM dan mudah transaksinya. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik karena hanya menggunakan KTP, dan *customer service* juga menjelaskan apa ingin menggunakan ATM atau tidak, dan tentunya sangat membantu untuk masyarakat.²⁶

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Lili Anggraini, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri mudah dijangkau dan dekat dari rumah. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang menggunakan akad *wadiah*. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui pihak kampus. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 3 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan mahasiswi. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena tidak memiliki potongan. Nasabah juga mengatakan mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²⁷

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik Yulia Safitri, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan

²⁶Rusli Adam S.Sos, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

²⁷Lili Anggraini, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri strategis. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang bersifat titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui pihak kampus. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 2 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan mahasiwi. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena mudah dimengerti dan murah. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²⁸

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Chairani Siregar, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri strategis dan mudah dijangkau. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui teman, brosur BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 2 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan mahasiSwi. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena

²⁸Yulia Safitri, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

tidak memiliki potongan. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.²⁹

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Naila Rumondang, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri strategis dan mudah dijangkau dan dekat dengan kota. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui teman, brosur BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 1 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan untuk pengiriman biaya sekolah. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena tidak memiliki potongan dan mudah. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.³⁰

Wawancara selanjutnya dengan nasabah tabungan Simpatik yaitu Maulana Harahap, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri strategis dan mudah dijangkau. Menurut nasabah produk tabungan Simpatik adalah produk yang

²⁹Chairani Siregar, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

³⁰Naila Rumondang, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

menggunakan akad *wadiah* atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui brosur BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 3 tahun lebih. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan pekerjaannya saat ini. Daya tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena tidak memiliki potongan. Nasabah juga mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik.³¹

Wawancara dengan nasabah terakhir tabungan Simpatik yaitu Eva Novita Lubis, beliau menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah dan sudah seharusnya sebagai umat Islam memberikan contoh memilih bank syariah. Menurut beliau keberadaan PT Bank Syariah Mandiri strategis dan tempatnya luas sehingga membuat nasabah leluasa dan nyaman. Menurut Produk tabungan simpatik adalah produk yang menggunakan akad wadiah atau akad titipan. Pihak keluarga dan teman-teman nasabah juga menggunakan tabungan Simpatik. Informasi yang didapatkan nasabah mengenai produk tabungan Simpatik yaitu melalui kampus, dan sosialisasi langsung dari pihak BSM. Lama nasabah menggunakan tabungan Simpatik yaitu 2 tahun. Alasan nasabah menggunakan tabungan simpatik dikarenakan untuk pembayaran SPP dan sudah menggunakan jaringan *online*. Daya

³¹Maulana Harahap, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 25-04-2017, pukul 11.00 WIB.

tarik bagi nasabah memilih tabungan Simpatik karena biayanya lebih rendah jika menggunakan tabungan, tetapi jika menggunakan ATM akan dikenakan biaya. Nasabah juga mengatakan mengerti mengenai penjelasan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik karena banyak sosialisasi yang dari BSM mengenai tabungan simpatik.³²

Dari Hasil wawancara dengan beberapa nasabah diatas mereka memutuskan untuk memilih tabungan Simpatik dikarenakan tabungan yang pembukaan rekeningnya dan biaya administrasinya murah yaitu Rp 2.500,00 per rekening per bulan, dan sudah menggunakan ATM, dan dalam traksaksinya tidak ada potongan. Penelitian ini sejalan dengan pendapat M. Taufik Amir dalam buku *Dinamika Pemasaran*, yang menyatakan “Keputusan nasabah ini berdasarkan tingkah laku membeli yang kompleks, konsumen menjalani tingkah laku membeli yang kompleks kalau mereka sangat terlibat dalam pembelian dan mempunyai perbedaan yang berarti diantara merek”. Lebih lanjut lihat dalam landasan teori.

Nasabah juga memutuskan untuk memilih produk tabungan Simpatik karena merupakan tabungan dengan prinsip syariah dan lokasi yang strategis, dan alasan pekerjaan dan keadaan ekonomi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan “keputusan nasabah dalam memilih atau tidak memilih bank syariah dalam menabung

³²Eva Novita Lubis, Wawancara dengan nasabah tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan, tanggal 26-04-2017, pukul 11.00 WIB.

dipengaruhi oleh faktor karakteristik bank syariah, pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank syariah, pengetahuan serta obyek fisik bank, serta faktor pelayanan dan kepercayaan nasabah pada bank memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam menabung”.

2. Hasil Analisis Penulis tentang Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan

Sistem dan prosedur pembukaan rekening produk tabungan Simpatik yang dilakukan PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan telah sesuai dengan standar yang digunakan dan ditentukan dan tentunya sudah sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini dibuktikan dari banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan Simpatik. Tabungan Simpatik ini juga merupakan salah satu tabungan yang banyak diminati nasabah, dan mempunyai kelebihan dari produk tabungan lainnya.

Tabungan Simpatik merupakan tabungan yang menggunakan prinsip syariah menggunakan akad wadiah yad dhamanah/titipan yang dapat di ambil setiap saat, pembukaan rekening yang mudah murah dan tabungan yang transaksinya tidak ada potongan dan biaya administrasi juga murah dan sudah menggunakan fasilitas ATM dan merupakan tabungan yang simpel.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

Nasabah Memilih produk Tabungan Simpatik karena tabungan yang menggunakan prinsip syariah menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*/titipan yang dapat di ambil setiap saat, pembukaan rekening yang mudah dan tabungan yang transaksinya tidak ada potongan dan biaya administrasi juga murah dan sudah menggunakan fasilitas ATM dan merupakan tabungan yang simpel.

Keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Simpatik ini dipengaruhi oleh faktor budaya yang terdiri religiusitas dan wilayah, faktor sosial yang terdiri dari gaya hidup, keluarga dan kelompok, faktor pribadi yang terdiri dari pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya pribadi.

B. SARAN

1. Kepada seluruh Bank Syariah Mandiri agar lebih mensosialisasikan produk-produk yang ada, khususnya produk tabungan Simpatik agar lebih banyak masyarakat yang mengenal produk tersebut. Bank Syariah Mandiri juga lebih memperhatikan dan menjalankan prinsip-prinsip syariah agar tidak keluar dari koridor yang ada, sehingga akan menumbuhkan kesan yang baik di masyarakat.
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat diarahkan agar dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas. Serta memperhatikan unit analisis/subjek penelitian lain karena masih banyak unit analisis/subjek penelitian lain yang dapat digunakan dalam penelitian .
3. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Serta dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013.
- _____, *Bank Islam*, Jakarta: IIIT Indonesia, 2003.
- Anselm Strauss dan Juliet Cotin, *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahun Jannah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005.
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Dadang Supriyatna dan Andi Sylvava, *Manajemen*, Banten: Universitas Terbuka, 2012.
- Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya: Apollo, 2010.
- Dwi Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Ermie Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadana Media Group, 2005.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Faisal Badroen dan Arief Mufraeni, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Prenadana Media Group, 2006.
- Fandi Tjiptono dan Anastasi Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001.
- Heri Sodarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonesia, 2007.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.

- Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Irham Fahmi, *Manajemen teori, kasus, dan solusi*, Bandung, Alfabeta: 2012.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Lamb Hair dan Mc Daniel, *Pemasaran diterjemahkan dari "Marketing" diterjemahkan oleh David Octarevia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Nembah F. Hartimbul, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Rama Widya, 2011.
- Nugroho j. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Nur Ahmad Fadhil Lubis dan Azhari Akmal Taringan, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Hijri Pustaka Utama, 2002.
- Nur Rianto M Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Philip Kotrel dan Kevin Lane Keller, *Manajmen Pemasaran, Diterjemahkan dari "Marketing Management" Oleh Benyamin Molan*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Suharmisi Arikunto, *Prosedur Peneitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Researe*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004.
- Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2012.
- Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2009.

Sumber Lain

Departemen Agama RI, *Al-qur'an Terjemah Per-Kata*, Bandung: Sygma, 2009.

Brosur Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri. <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan>

<http://kbbi.web.id/analisis>

<http://tahap-tahap.dalam.proses.keputusan.pembelian.co.id>

www.syariahmandiri.co.id

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Meli Antika Rambe
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Padangsidempuan, 29 Agustus 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat lengkap : Jl. St.M.Arif Gg Pendidikan, Padangsidempuan Utara
Telepon, HP : 0821 6784 5571
E-mail : antika_meliy@ymail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2000-2006 : SD N 200119 Sitataring
Tahun 2006-2009 : SMP Negeri 3 Padangsidempuan
Tahun 2009-2012 : SMK Negeri 1 Padangsidempuan
Tahun 2012-2016 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,46
Karya Tulis Ilmiah : Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan
Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC
Padangsidempuan

SURAT PERNYATAAN

Kepada Yth ,

Bapak/Ibu Calon Responden

Di -

Tempat

Dengan hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Semester VIII.

Nama : MELI ANTIKA RAMBE

Nim : 13 220 0067

Alamat : JL. Sutan Muhammad Arief Gg Pendidikan

Akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.**” Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat buruk bagi Bapak/Ibu responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan digunakan untuk tujuan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu menyetujui, maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam lembaran wawancara.

Atas perhatian dan persetujuan Bapak/Ibu sebagai responden. Saya sampaikan terimakasih.

Peneliti

Meli Antika Rambe

PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : MELI ANTIKA RAMBE

Nim : 13 220 0067

Judul : Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya. Sehingga jawaban yang akan saya berikan adalah yang sebenarnya yang akan dirahasiakan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yang Membuat Pernyataan

(.....)

DAFTAR WAWANCARA

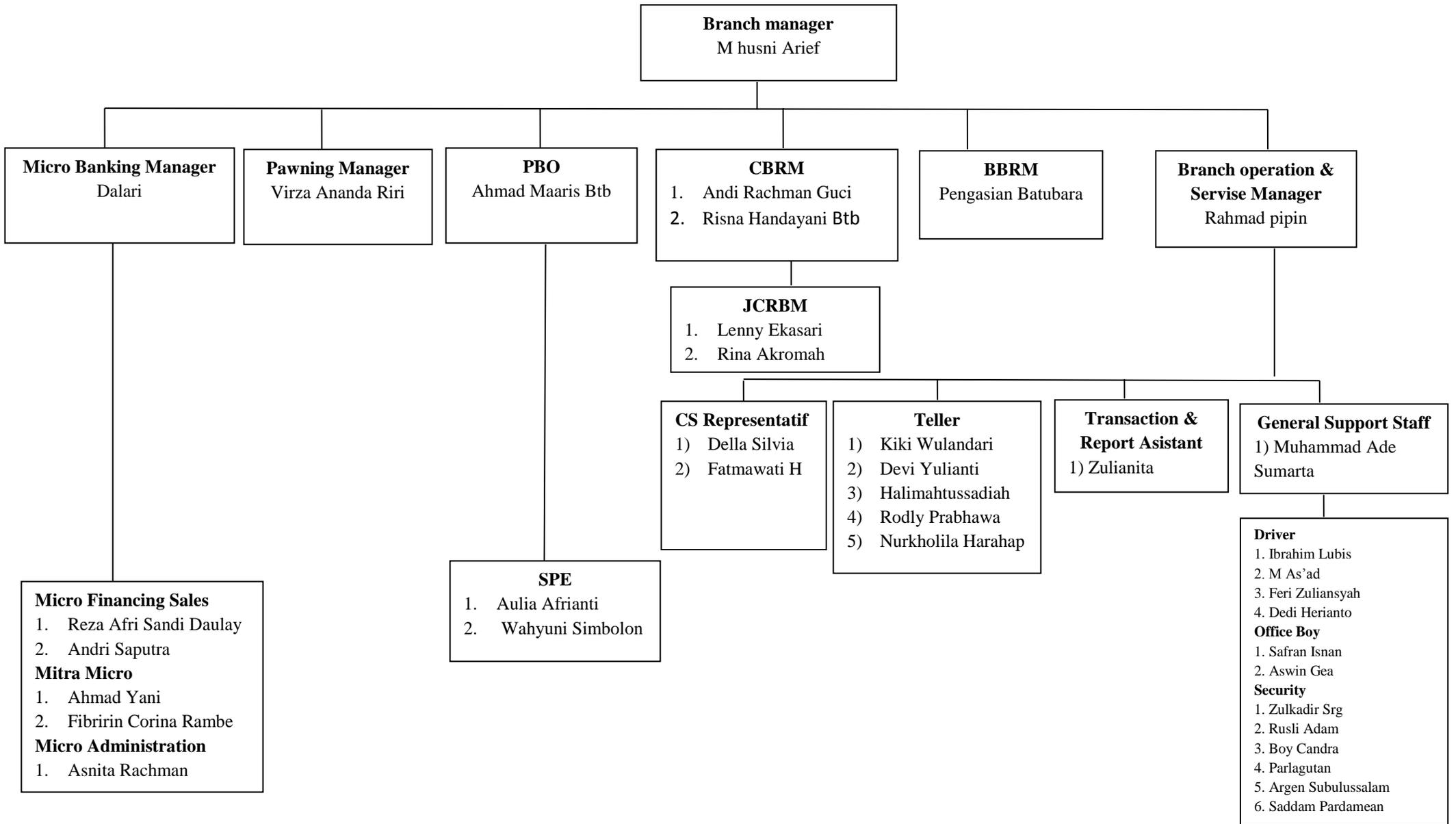
A. Dengan Pihak PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan

1. Apa saja produk-produk dari PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana mekanisme pengawasan bank syariah secara struktural?
3. Apa yang dimaksud dengan produk tabungan Simpatik?
4. Apa kelebihan dari produk tabungan Simpatik?
5. Apakah nasabah diberi penjelasan mengenai mekanisme pembukaan rekening produk tabungan Simpatik?
6. Apakah Jumlah nasabah tabungan Simpatik setiap tahunnya naik atau turun?
7. Adakah kendala dalam pelaksanaan produk tabungan Simpatik yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?

B. Dengan Pihak Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan

1. Apakah Bapak/Ibu Menabung di PT Bank Syariah Mandiri karena merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang keberadaan PT Bank Syariah Mandiri yang terletak di JL. Sudirman No. 130 A, Wek I Padangsidempuan?
3. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang produk tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?
4. Apakah Keluarga Bapak/Ibu juga menggunakan produk tabungan Simpatik?
5. Apakah teman-teman Bapak/Ibu juga menggunakan produk tabungan Simpatik?
6. Dari mana informasi yang didapatkan mengenai produk tabungan Simpatik yang mempengaruhi Bapak/Ibu menggunakan produk tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?
7. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan produk tabungan Simpatik?
8. Apakah pekerjaan Bapak/Ibu saat ini menjadi alasan menggunakan produk tabungan Simpatik?
9. Apa yang menjadi daya tarik bagi Bapak/Ibu memilih tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan?

10. Apakah Bapak/Ibu mengerti tentang penjelasan mengenai ketentuan dan prosedur dalam pembukaan rekening produk tabungan Simpatik?



Wawancara dengan Customer Service PT Bank Syariah Mandiri KC
Padangsidempuan



Wawancara dengan Nasabah Tabungan Simpatik PT Bank Syariah Mandiri
KC Padangsidempuan













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

Nomor : B -43/In. 14/G.5a/PP.00.9/02/2017
Lamp : -
Perihal : *Permohonan Kesediaan Menjadi
Pembimbing Skripsi*

Padangsidimpuan, 03 Februari 2017

Yth:
1. Rosnani Siregar, M. Ag
2. Rodame Monitorir Napitupulu, MM

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 : Meli Antika Rambe
NIM : 13 220 0067
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan

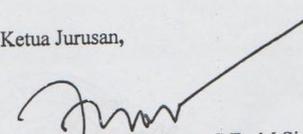
Berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, judul tersebut dapat diterima sebagai judul skripsi, untuk diharapkan kepada Bapak/Ibu membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui:
Dekan,

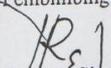
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,

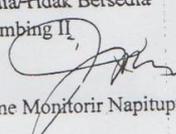

Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing I


Rosnani Siregar, M. Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II


Rodame Monitorir Napitupulu, MM



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

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

Nomor : B-245 /In.14/G/TL.00/03/2017
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

31 Maret 2017

Yth;
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri
KC Padangsidempuan

di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama	: Meli Antika Rambe
NIM	: 132200067
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan"**.

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 kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

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

25 April 2017
No.19/543-3/056

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan
Jl. Imam Bonjol Km. 4,5 Sihitang
Padangsidimpuan

Up. Yth. Bapak Fatahudin Aziz Siregar, M.Ag / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **TANGGAPAN PERMOHONAN IZIN RISET DI BSM KC PADANGSIDIMPUAN**

Ref : - Surat IAIN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam No.B-277/In.14/G/TL.00/4/2017 Tanggal
06 April 2017 Perihal Mohon Izin Riset
- Surat IAIN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam No. B-245/In.14/G/TL.00/03/2017 Tanggal 31
Maret 2017

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Sesuai perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui Izin Melakukan Riset di BSM KC Padangsidimpuan dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Chairani Siregar	13 220 0099	Perbankan Syariah	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya – Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan
2	Mel'Antika Rambe	13 220 0067	Perbankan Syariah	Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan

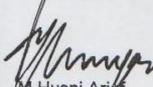
Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

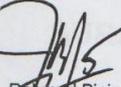
1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip – prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) Bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


M Husni Arief
Branch Manager


Rahmad Pipin
BOSM

INFORMASI KETERANGAN
No. 10.031-001

PT BANK SYARIAH MANDIRI Cabang Padangsidimpuan yang berkedudukan di Jalan ...
Padangsidimpuan, Sumatera Utara, 21111 Padangsidimpuan dengan ini menerbitkan Surat Keterangan

Nama: M. Saiful Hamid
No. KTP: 13.121.0001
Jabatan: Pimpinan Syariah
Unit Kerja: Kantor Regional Aceh Negeri (RAIN) Padangsidimpuan

Telah dipertimbangkan dan ditandatangani di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Padangsidimpuan dengan kata kunci "Analisis Keputusan Nasabah Muslim Prosa
Triangle Khasanah Pada PT Bank Syariah Mandiri KO Padangsidimpuan"

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan sebagai bukti sah.

Padangsidimpuan, 15 Mei 2017
PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


M Husni Arief
Branch Manager


Rahmad Pipin
BOSM



PT Bank Syariah Mandiri
Jl. Jend. Sudirman (ex.Merdeka) No.130A
Padangsidimpuan 22718
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103, 28300
www.syahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 19/ 631-3/056

PT BANK SYARIAH MANDIRI Cabang Padangsidimpuan yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130 A Padangsidimpuan dengan ini menerangkan bahwa :

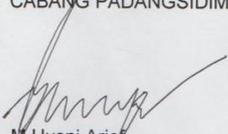
Nama : Meli Antika Rambe
NIM : 13 220 0067
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan dengan judul skripsi " Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan ".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 16 Mei 2017.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


M Husni Arief
Branch Manager


Rahmad Pipin
BOBM