

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI FLUKTUASI
JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH SINGKUT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



OLEH:

**MORY ASTUTI
NIM. 14631036**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI FLUKTUASI
JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH SINGKUT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

MORY ASTUTI

NIM: 14631036

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara Mory Astuti mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI FLUKTUASI JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH SINGKUT" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 19 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., MM
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II



Hendrianto, MA
NIK. 16080002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jln. Dr. AK Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax. (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Email: Fakultassyariah&Ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

No 939 /In.34/FS/PP.00.9/10/2019

Nama : **Mory Astuti**
NIM : **14631036**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Singkup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

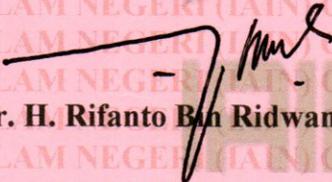
Hari Tanggal : **Selasa- 01 Oktober 2019**
Pukul : **14:00-16:00**
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

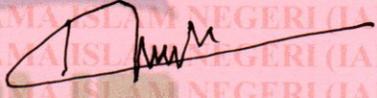
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

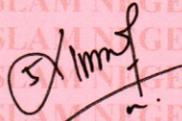

Dr. H. Rifanto Bin Ridwan, Lc., Ph.D


**Hendrianto, MA
NIK. 16080002**

Penguji I,

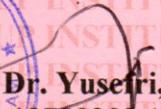
Penguji II,


**Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc
NIP: 19840222 200912 2 010**


Sineba Arli Silvia, ME

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,**




**Dr. Yusefri, M. Ag
NIP. 19700202 199803 1 007**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mory Astuti
NIM : 14631036
Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syari'ah

Dengan Ini Menyatakan Bahwah Skripsi Saya Yang Berjudul "***Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah Di Bank BNI Syariah Singkup***" Belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 19 Juni 2019
Penulis



Mory Astuti
NIM. 14631036

KATA PENGANTAR



Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Puji dan syukur kehadiran Ilahi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, dan sahabatnya hingga akhir zaman.

Adapun skripsi ini berjudul ***Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah Di Bank BNI Syariah Singkut*** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sehingganya skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (IAIN) Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I Ketua Prodi Perbankan Syari'ah IAIN Curup.

4. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E. M.Pd., MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Hendrianto, MA selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag., M.Ag selaku Penasehat Akademik yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam belajar.
7. Kepala beserta staf perpustakaan IAIN Curup, terimakasih atas kemudahan, arahan, dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap dosen Prodi Perbankan Syari'ah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
9. Orang tuaku tercinta teruntuk Ayahandaku Iskandar Muda, Ibundaku Nursaibah terima kasih yang tak terhingga telah memberi semangat serta doa kalian.
10. Kakak dan Kedua adik ku tersayang yongki Prananda Putra, Galu Sadewa dan Pandu Pandewa Putra karena kalianlah aku termotivasi serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syari'ah angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan bantuannya.
12. Terima kasih untuk kalian para sahabat-sahabatku dan teman dekatku telah memberikan semangat serta motivasi selama perkuliahan.

13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Curup, 19 Juni 2019
Penulis

Mory Astuti
NIM. 14631036

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERLETIH-LETIHLA KAMU SAMPAI KELETIHAN
ITU LETIH MENGIKUTIMU, DAN SESUNGGUHNYA
TIDAK ADA PERJUANGAN YANG BERAKHIR
DENGAN SIA-SIA. ALLAH IS GOOD**

(BY MORY ASTUTI)

PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih
dan Maha Penyayang
Kupersembahkan karya ini dengan penuh Rahmat-
Nya serta penuh rasa Syukur kepada-Nya,
Serta kepada orang-orang yang selalu setia dan
mendukungku dalam keadaan apapun.

Teruntuk

Ayahanda & Ibunda tercinta (Iskandar dan nur
saibah), beserta saudara-Saudara
kandungku(yongki prananda putra ,pandu pandewa
putra,galu sadewa putra,riska niqmatul
syarifah,juna jastin pratama) yang memberikan
pelajaran hidup dengan cinta kasih tulusnya telah
mendidikan mengenalkan kepada doa dan upaya
kepada keridhaan Allah SWT.tetes keringat dan
doa kalianlah yang selalu menyertai dalam kondisi
apapun.sungguh aku tidak tau bagaimana cara
membalas kebaikan kalian.Aku hanya bisa berdoa
siang dan malam agar kalian selalu dalam lindungan
allah dan diberi kesehatan,umur yang panjang,di
beri keselamatan dunia dan akhirat,agar kalian
dapat menyaksikan aku menjadi orang yang sukses .

Dan teruntuk keluarga keduaku ,Mama neni
anggraini, Meiske nevianti S.E , astrid kaweniang,
silvia huljannah, Siska devianti S.pd, Indra ,ana ,

S.pd dan nur ningsih S.H,yang selalu memberi dukungan dan mengingatkan aku agar selalu berdoa dan terus berusaha dalam menggapai cita -cita. kemudian terimakasih untuk dosen pembimbingku bapak Dr.Muhammad Istan.,M.pd.,MM selaku pembimbing 1,dan bapak Hendrianto,MA selaku pembimbing 2,yang selalu sabar dalam membimbing dan mendidik meraih gelar SE. Teman teman seperjuangan prodi perbankan syariah angkatan 2014 terutam untuk sahabat -sahabatku(Yeni hartika,Diah puspita,Diyati karlina,yeyen desila,yulia tamala, dan selvy angraina)terimakasih atas perjuangan hebat yang kita lalui bersama, semoga sukses selalu menyertai kita.dan terimakasih juga untuk sahabat singoku,(ajun super, fajar laoly, kinzani, anggi ay, dipsi, yana,dimas ar, bonek, kiky, ricky) yang telah memberikan aku semangat yang luar biasa yang selalu menghibur aku di saat aku lelah.

Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syari'ah yang telah ridho memberikan ilmu serta pengalaman yang berharga, terkhusus untuk Bapak yusefri, Bapak Noprizal, Bapak Khairul Umam Khudhori, Bapak M. Istan , Bapak Hendrianto, Ibu Dwi Sulastiyawati, Dan I bu Sineba Arli Silvia.

Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

**Keluarga Perbankan syari'ah angkatan ke-7 Th.
2014, spesial untuk PS B terima kasih telah menjadi
bagian dalam diri, semoga sukses untuk kita semua.
Teruntuk Almamaterku**

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI FLUKTUASI JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH SINGKUT

Oleh:
MORY ASTUTI
14631036

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terjadinya fluktuasi jumlah nasabah bank BNI syariah Singkut yang terjadi setiap tahunnya. Fluktuasi adalah ketidaketapan atau guncangan dan naik turunnya jumlah nasabah. Namun pembangunan Bank syariah sebagai wadah kegiatan ekonomi rakyat diharapkan dapat memiliki kemampuan menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh dan berakar dalam masyarakat, sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang kelebihan dana dan kekurangan dana.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Subjek penelitian adalah direktur, operator dan sales di bank BNI syariah Singkut. Teknik analisis data yang digunakan adalah tahap pengolahan data (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan) dan pendekatan analisis data.

Hasil penelitian dapat disimpulkan oleh peneliti *pertama* dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di bank BNI Syariah Singkut terdiri dari 7 faktor yang mempengaruhi yaitu, promosi dan sosialisasi, lokasi, pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah, kenaikan dan penurunan margin, pembiayaan macet dan bermasalah, dan pendapatan masyarakat. *Kedua* upaya bank BNI syariah Singkut dalam mengatasi fluktuasi jumlah nasabah yaitu, melakukan promosi melalui berbagai media cetak maupun media elektronik, pihak bank mempertimbangkan tempat untuk cabang lokasi yang lebih strategis dan dekat dengan keramaian, melakukan pelayanan maksimal yang membuat semua nasabah nyaman dan merasa dihormati, memberikan informasi secara langsung kepada nasabah dan memperkenalkan produk-produk bank BNI syariah, menurunkan margin agar masyarakat berminat untuk melakukan pembiayaan, dan lebih berhati-hati dalam menganalisis dan investigasi dalam mengeluarkan pembiayaan kepada nasabah dan calon nasabah.

Kata- Kata Kunci : *Faktor, Fluktuasi, dan Jumlah Nasabah*

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKIRPSI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| MOTTO | viii |
| PERSEMBAHAN..... | ix |
| ABSTRAK | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Definisi Operasional..... | 8 |
| G. Tinjauan Pustaka | 9 |
| H. Metode Penelitian..... | 14 |
| I. Sistematika Penulisan..... | 19 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 21 |
| A. Fluktuasi..... | 21 |
| B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi | 25 |
| C. Nasabah..... | 28 |
| D. Bank | 29 |
| E. Bank Syariah..... | 31 |
| | |
| BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 35 |
| A. Sejarah Bank BNI Syariah Singkut..... | 35 |
| B. Visi dan Misi Bank..... | 37 |
| C. Produk Bank..... | 37 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| A. Hasil Penelitian | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut..... | 42 |
| 2. Upaya Bank BNI Syari'ah Singkut Dalam Mengatasi Fluktuasi Jumlah Nasabah | 45 |
| B. Pembahasan..... | 47 |
| 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut | 47 |
| 3. Upaya Bank BNI Syari'ah Singkut Dalam Mengatasi Fluktuasi Jumlah Nasabah | 51 |
| BAB V PENUTUP..... | 56 |
| A. Kesimpulan | 56 |
| B. Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN..... | 60 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk 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

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dan. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjaman dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group), h. 29

masyarakat yang sedang kelebihan dana (*surplus unit*), dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit unit*) untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut dengan *Financial Depository Institution*.²

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah yaitu aturan yang berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah Islam.³

Bank Syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank Syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dan dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.⁴

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group), h. 30

³ M. Sulhan, Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang: UIN Malang Press 2008), h. 139

⁴ *Ibid.*, h. 31-32

Bank syariah masih dapat menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik dibandingkan dengan lembaga perbankan konvensional. Hal ini dapat dilihat dari relatif lebih rendahnya penyaluran pembiayaan yang bermasalah pada bank syariah dalam periode pasca krisis ekonomi. Melalui prinsip-prinsipnya bank syariah bergerak dan pada perkembangannya ternyata memberikan kontribusi yang nyata bagi perekonomian negara. Kekebalannya terhadap krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997, dan juga pada krisis global tahun 2008, telah membuat kalangan akademisi dan praktisi semakin serius mengkaji perbankan syariah.

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah atau hukum Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, seperti usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman yang dikategorikan haram, usaha media yang tidak Islami, dan usaha-usaha lain yang dianggap bertentangan dengan ajaran Islam. Dalam pengelolaan perekonomian makro, meluasnya penggunaan berbagai produk dan instrumen keuangan syariah akan dapat merekatkan hubungan antara sektor keuangan dengan sektor riil serta menciptakan harmonisasi di antara kedua sektor tersebut.

Semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung

stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian kestabilan harga jangka menengah sampai jangka panjang. Permasalahan utama yang dialami oleh bank-bank syariah selama tahun 2009 secara umum berkaitan dengan risiko likuiditas dan risiko kredit. Hal ini merupakan imbas dari krisis ekonomi global yang berpengaruh terhadap perekonomian dan sektor keuangan nasional secara umum yang terjadi pada tahun sebelumnya⁵.

Dilihat dari perkembangan bank BNI Syariah Singkut sangat baik, hal ini terlihat dari banyaknya jumlah nasabah yang menabung dan melakukan pembiayaan, tetapi dari hasil wawancara terhadap Bapak Imam Mukhlisin selaku *Sub Branch Manager* Kantor Cabang Singkut-Jambi, diketahui bahwa Bank BNI Syariah Singkut mengalami fluktuasi jumlah nasabah setiap tahunnya, hal ini menjadi pemicu dalam perkembangan BNI Syariah Singkut. Fluktuasi adalah ketidak tetapan atau guncangan.⁶ Fluktuasi dapat merujuk kepada jumlah fluktuasi yang timbul dari prinsip ketidakpastian. Tabel di bawah ini merupakan gambaran fluktuasi nasabah yang terjadi pada bank BNI Syariah Singkut.

⁵ *Ibid.*, h. 32

⁶ Wawancara Dengan Bapak Imam Mukhlisin (Manager), 5 Oktober 2018 ,pukul 10.23 WIB, Di Bank BNI Syariah Singkut.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Yang Melakukan Pembiayaan Dan Menabung Di Bank
 BNI Syariah Singkut Tahun 2014-2018

| No | Tahun | Jumlah Nasabah |
|---------------|-------|----------------|
| 1 | 2014 | 618 |
| 2 | 2015 | 1260 |
| 3 | 2016 | 745 |
| 4 | 2017 | 635 |
| 5 | 2018 | 847 |
| Jumlah | | 4105 |

Fluktuasi ekonomi adalah kenaikan dan penurunan aktivitas ekonomi secara relatif dibandingkan dengan tren pertumbuhan jangka panjang dari ekonomi. Fluktuasi ini atau *business cycle* (siklus bisnis), bervariasi dalam intensitas dan jangka waktunya. Kenaikan dan penurunan biasanya meliputi Negara dan bahkan dunia, dan mempengaruhi seluruh dimensi dari kegiatan ekonomi, tidak hanya tingkat pengangguran dan produksi. Dalam perkembangan teori tentang fluktuasi ekonomi, dunia ekonomi dihadapkan pada dua pandangan yang berbeda dalam menjelaskan terjadinya fluktuasi output dan kesempatan kerja jangka pendek.⁷ Ada tiga faktor yang menyebabkan fluktuasi ekonomi yaitu:

⁷Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) h. 78

1. Fluktuasi dalam perekonomian sifatnya tidak teratur dan tidak dapat diramalkan.
2. Kebanyakan besaran ekonomi makro berflukturasi bersama-sama.
3. Saat hasil produksi turun, tingkat pengangguran naik

Selain itu pembangunan bank syariah sebagai wadah kegiatan ekonomi rakyat diarahkan agar memiliki kemampuan menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh dan berakar dalam masyarakat, sehingga bisa di manfaatkan oleh masyarakat dana. sebagai wadah untuk masyarakat yang kelebihan dana dan kekurangan dana Kemudian semakin mandiri dan mampu berperan di semua bidang usaha, serta mampu memajukan kesejahteraan nasabahnya dalam memajukan demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat di tarik kesimpulan peneliti mengambil judul: ***“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah Di Bank BNI Syariah Singkut”***

B. Batasan Masalah

Untuk menjaga konsistensi penulisan pada saat penyusunan penelitian ini, maka batasan masalah dalam penelitian ini berada dalam ruang lingkup apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI syari'ah Singkut dalam rentang waktu pada tahun 2014-2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut ?
2. Apa upaya Bank BNI Syari'ah Singkut dalam mengatasi tingkat fluktuasi jumlah nasabah ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, Batasan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan fakto-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut.
- b. Untuk menjelaskan upaya bank BNI Syari'ah Singkut Dalam Mengatasi Tingkat Fluktuasi nasabah.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah khazanah keilmuan ekonomi Islam sekaligus bisa dikembangkan menjadi penelitian-penelitian selanjutnya secara lebih mendalam.

- b. Penelitian ini dapat memberi tambahan wacana dan pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi fluktuasi dan upaya yang dapat dilakukan pihak perbankan.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Bank BNI Syariah Singkut dalam mengambil keputusan selanjutnya.
- b. Menjadi manfaat bagi akademis dengan jurusan terkait dan menjadi acuan masyarakat ketika memakai jasa lembaga keuangan syariah.

F. Definisi Operasional

1. Fluktuasi

Fluktasi adalah gejala yang menunjukkan turun naiknya perubahan karena pengaruhnya permintaan atau penawaran, seringkali disebut ketidak tetapan atau guncangan.⁸ Fluktuasi ekonomi adalah kenaikan dan penurunan aktivitas ekonomi secara relatif dibandingkan dengan tren pertumbuhan jangka panjang dari ekonomi.

2. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁹ Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Oleh karena itu bank harus

⁸ Pass, Christopher & Bryan Lowes, *Kamus Lengkap Ekonomi*. Terjemahan : Rumapesa & Posman Haloho. Erlangga, (Jakarta:Erlangga Logo Huruf F, 1994) . h.15

⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 295, Edisi ke-1

dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

G. Tinjauan Pustaka

Untuk mengukur bagaimana perbedaan antara penelitian-penelitian sebelumnya tentang bank syariah dan problematika, maka memerlukan sebuah langkah yang dinamakan dengan tinjauan pustaka. Kegiatan ini sangat penting untuk memberikan bahan pertimbangan kelayakan dilakukannya sebuah penelitian dengan topik yang sama. Berikut ini dipaparkan beberapa penelitian dengan Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah yang berhasil dihimpun oleh penyusun.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Metode | Variabel | Hasil |
|----|---------------------------|---|--|---|---|
| 1 | Sri Retno Wahyu Nugraheni | Analisis Daya Tahan Perbankan Syariah Terhadap Fluktuasi Ekonomi di Indonesia ¹⁰ | -Analisis -Uji validitas -Uji reliabilitas | Variabel bebas: Daya tahan perbankan Variabel terikat: Fluktuasi | Variabel ROA yang nilainya makin meningkat, meingkatkan kemampuan bank syariah dalam memperoleh keuntungan total, sehingga makin tinggi nilai ROA, maka |

¹⁰ Sri Retno Wahyu Nugraheni, *Analisis Daya Tahan Perbankan Syariah Terhadap Fluktuasi Ekonomi Di Indonesia*, Skripsi

| | | | | | |
|-----------------|-----------------|--|---|--|--|
| | | | | ekonomi | kinerja bank syariah dalam penggunaan aset semakin baik. Variabel NPF sudah tentu akan mempengaruhi kinerja perbankan syariah dengan menurunnya tingkat pembiayaan bermasalah atau minimal nilai pembiayaan yang bermasalah stabil dari waktu ke waktu. |
| 2 ¹¹ | Yeyen Fitriyani | Analisis Faktor-faktor Perbankan yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah | -Penelitian lapangan -Uji validitas instrumen -Uji reliabilitas -Uji F -Uji T | Variabel bebas: Faktor-faktor perbankan Variabel terikat: Keputusan nasabah | Bahwa dari 18 variabel yang ada, terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan <i>eigenvalue</i> sebesar 36,254%, faktor sosial dan budaya <i>eigenvalue</i> sebesar 14,037%, dan faktor pemasaran <i>eigenvalue</i> sebesar 11,872%. Faktor dominan yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk produk dan jasa bank syariah adalah faktor pribadi dan psikologi dengan <i>eigenvalue</i> sebesar 36,254%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa |

¹¹ Yeyen Fitriyani, *Analisis Faktor-Faktor Perbankan Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah*, Skripsi (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Lampung, 2015)

| | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|---|---|
| | | | | | bahwa faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, dan faktor pemasaran adalah faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa bank. |
| 3 | Eka Wirajuang Daurrohman | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta ¹² | -Uji validitas instrumen -Uji reliabilitas -Uji F -Uji T | Variabel bebas: Faktor-faktor yang mempengaruhi minat Variabel terikat: Minat nasabah Bank BNI | Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, harga, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dalam menggunakan kartu debit. Sedangkan hasil uji T menunjukkan bahwa thitung pada variabel persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,718 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,01410 sehingga variabel persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil uji T menunjukkan bahwa thitung pada variabel persepsi kemanfaatan sebesar 1,740 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,01410 sehingga variabel persepsi |

¹² Eka Wirajuang Daurrohman, *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Minat Nasabah Bank BNI Syariah Kc Yogyakarta*, Skripsi (Program Studi Keuangan Islam ,UIN Sunan Kalijaga ,Yogyakarta, 2015)

| | | | | | |
|---|---------------------|--|----------------------------------|---|--|
| | | | | | <p>kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil uji T menunjukkan bahwa thitung pada variabel harga sebesar 1,065 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,01410 sehingga variabel harga tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil uji T menunjukkan bahwa thitung pada variabel fitur layanan sebesar 3,041 lebih besar dari ttabel sebesar 2,01410 sehingga variabel fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan. Koefisien determinasi (R²) sebesar 42,6% menunjukkan bahwa variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap variabel independen sebesar 42,6% dan sisanya 57,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijadikan model penelitian.</p> |
| 4 | Bening Roosma Murti | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan | -Uji Regresi -Uji F -Uji T | Variabel bebas: Faktor-faktor yang mempenga | Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa secara simultan secara bersama-sama variabel persepsi kemudahan, kenyamanan, |

| | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|------------|---|
| | | Mobile Banking ¹³ | | ruhi minat | kepercayaan dan kemanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan secara parsial, variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat. |
|--|--|------------------------------|--|------------|---|

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan variable bebas seperti yang dilakukan oleh Sri Retno yaitu menambahkan variable daya tahan perbankan atau Bening dan Eka menambahkan variabel minat nasabah dalam penelitiannya. Selain itu, penambahan metode korelasi berganda pada dua dari empat penelitian tersebut dan penambahan metode uji asumsi klasik yang terdiri dari analisis, uji validitas, dan uji reliabilitas berbeda dengan metode pada penelitian ini. Selanjutnya, pada penelitian yang dilakukan oleh Bening menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji F, dan uji T. Hal ini berbeda

¹³ Bening Roosma Murti, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*, Skripsi (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN, Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017)

dengan penelitian ini karena pada penelitian ini tidak menggunakan ketiga metode tersebut akan tetapi peneliti menggunakan pengamatan langsung atau observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Terdapat juga perbedaan yang mendasar antara penelitian ini dengan empat penelitian terdahulu di atas yaitu perbedaan objek penelitian dan periode pengamatan antara kelimanya sehingga menjadikan variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini berbeda.

H. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah cara atau jalan dalam melakukan penelitian yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, hasil pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis, hati-hati dan teliti, sehingga diperoleh kesimpulan yang obyektif dan logis dengan tujuan memecahkan masalah yang ada.

1. Jenis Penelitian

P;Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis mendalam melalui pendekatan studi kepustakaan (*library research*). penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut penulis mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas.¹⁴

¹⁴ Ulber Silalahi, *Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), h. 35

Informasi berupa kata atau teks yang disampaikan oleh partisipan akan dikumpulkan. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis, hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari data-data itu, penulis membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya penulis membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya.¹⁵

2. Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank BNI Syariah Singkut, Jln. Lintas Sumatra No.305 RT 01 RW.02 Sarolangun Jambi. Alasan penulis memilih objek penelitian BNI Syariah Singkut, karena bank BNI Syariah Singkut adalah salah satu bank yang memiliki banyak nasabah, dan terjadi naik turun jumlah nasabah dari tahun sebelumnya ke tahun berikutnya . alasan penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah Singkut dikarenakan untuk mengetahui apa saja faktor faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah di bank tersebut.

¹⁵*Ibid.*, hlm.36

3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah badan hukum, orang atau data yang berkaitan dengan masalah penelitian.¹⁶ Subjek penelitian ini adalah pihak Bank BNI Syariah Singkut sebagai lembaga keuangan mikro yang menggunakan sistem syariah dalam melakukan transaksi pembiayaan maupun pendanaan. Terkait data informasi tentang nasabah khususnya nasabah Bank BNI Syariah.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer yang ditunjang oleh data sekunder. Data dalam penelitian ini digolongkan menjadi data primer dan data sekunder yang diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penulisan ini adalah bank BNI syariah singkat, manager, operator, serta sales di bank Bni syariah singkat.¹⁷

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai data pendukung yang diperoleh dari literatur (bahan kepustakaan), internet, dan lain

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: renika cipta, 1998), h. 121

¹⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.193

sebagainya. Data tersebut merupakan data penting untuk melengkapi data primer, agar peneliti dapat mempertanggungjawabkan hasil penelitian secara ilmiah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga macam dalam teknik pengumpulan data penelitian yaitu:

- a. Observasi atau dengan pengamatan secara langsung faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi fluktuasi anggota di BNI Syariah Singkut.
- b. Wawancara untuk mendapatkan keterangan secara lisan dengan pihak yang terkait yaitu BNI Syariah Singkut guna mendapatkan informasi mengenai masalah penelitian.
- c. Dokumentasi semua data yang diperoleh melalui dokumen, foto, dan hal lain yang terkait pada BNI Syariah Singkut selama penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁸ Data bisa saja dikumpulkan melalui beberapa cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis).

Analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan model-model tertentu lainnya. Proses

¹⁸*Ibid.*, h. 244

analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan serta triangulasi. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:¹⁹

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

- 1) Mengkategorikan data (*coding*), ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
- 2) Interpretasi data, ialah pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain, interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah penulis

¹⁹ *Ibid.*, h. 245

mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai fluktuasi jumlah nasabah yang kemudian dibentuk simpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif²⁰.

c. *Conclusion* (Penarikan Simpulan)²¹

Penulis berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini, penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis terhadap penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi yang akan diteliti, maka sistematika penulisannya dapat digambarkan sebagai berikut :

BAB I : Merupakan pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub-bab yaitu latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

²⁰ *Ibid.*, h. 245

²¹ *Ibid.*, h.249

- BAB I : Landasan teori berisi telaah pustaka, landasan teori,. dimana pada bab ini diuraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian. hal yang dikemukakan dalam landasan teori diantaranya teori mengenai fluktuasi, nasabah, bank, dan bank syariah
- BAB II : Gambaran umum bank BNI syariah singkat yang mencakup: sejarah singkat BNI syari'ah singkat, visi, misi, struktur organisasi, dan produk-produk bank BNI syari'ah singkat.
- BAB III : Hasil penelitian dan pembahasan merupakan bab dimana peneliti mengolah data yang telah diperolehnya. dalam bab ini yang diuraikan meliputi analisis responden, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB IV : Merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari berbagai temuan dengan disertai saran-saran yang di tunjukkan kepada bank yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

3. Fluktuasi

Fluktuasi adalah gejala yang menunjukkan turun naiknya perubahan karena pengaruhnya permintaan atau penawaran, seringkali disebut ketidak tetapan atau guncangan.²² Fluktuasi ekonomi adalah kenaikan dan penurunan aktivitas ekonomi secara relatif dibandingkan dengan tren pertumbuhan jangka panjang dari ekonomi. Fluktuasi ini atau *business cycle* (siklus bisnis), bervariasi dalam intensitas dan jangka waktunya. Kenaikan dan penurunan biasanya meliputi Negara dan bahkan dunia, dan mempengaruhi seluruh dimensi dari kegiatan ekonomi, tidak hanya tingkat pengangguran dan produksi. Tiga faktor utama mengenai fluktuasi ekonomi²³:

1. Fluktuasi dalam perekonomian sifatnya tidak teratur dan tidak dapat diramalkan
2. Kebanyakan besaran ekonomi makro berflukturasi bersama-sama
3. Saat hasil produksi turun, tingkat pengangguran naik²⁴

Dalam perkembangan teori tentang fluktuasi ekonomi, dunia ekonomi dihadapkan pada dua pandangan yang berbeda dalam menjelaskan terjadinya fluktuasi output dan kesempatan kerja jangka pendek. Teori tentang fluktuasi

²² Pass Christopher & Bryan Lowes, *Kamus Lengkap Ekonomi*. Terjemahan : Tumpul Rumapesa & Posman Haloho. (Jakarta:Erlangga,Logo Hurh F, 1994), h. 69

²³ Kasmir. *Dasar-dasar perbankan*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2002) h.78

ekonomi yang paling umum saat ini adalah teori *Real Business Cycle*, teori *Business Cycle Keynesian* dan teori *Business Cycle Moneter*.

1. Teori *Real Business Cycle*

Teori *Real Business Cycle* memberi kontribusi penting dalam ilmu ekonomi dengan memberi sudut pandang baru yang berbeda dalam mengkaji fluktuasi jangka pendek dari output dan kesempatan kerja (employment) yang dijelaskan dengan menggunakan substitusi tenaga kerja antar waktu. Dalam teori ini, fluktuasi dianggap sebagai perubahan dalam tingkat *output* alami atau keseimbangan dengan tetap mempertahankan model klasik sebagai acuan. Teori ini mengasumsikan bahwa harga dan upah adalah fleksibel, bahkan dalam jangka pendek. Dengan asumsi *complete price flexibility*, teori ini menganut *classical dichotomy* dimana variabel-variabel nominal seperti pergerakan uang dan tingkat harga tidak mempengaruhi variabel-variabel di sektor riil seperti *output* dan pengangguran.²⁵

Teori ini menyatakan bahwa pergerakan di sektor riil disebabkan oleh faktor alami di sektor ini sendiri. Seperti terjadinya *technological shock* yang membuat produktivitas meningkat yang kemudian berakhir pada perekonomian yang semakin meningkat. Dengan kata lain, semua fluktuasi di sektor riil seperti pertumbuhan ekonomi, tingkat pengangguran, tingkat konsumsi dan investasi merupakan hasil reaksi dari individu-individu terhadap perubahan dalam perekonomian. Selama resesi/kemunduran teknologi dan output, insentif untuk bekerja menurun karena teknologi produksi menurun. Asumsi lain yang

²⁵ Mankiw N.Gregory, *Teori Makroekonomi Edisi Keempat*, Terjemahan: Imam Nurmawan, (Jakarta : Erlangga) h. 79

juga penting dalam teori ini adalah netralitas uang dalam perekonomian. Hal ini berlaku juga untuk jangka pendek, dimana kebijakan moneter tidak akan mempengaruhi variabel-variabel riil, seperti *output* dan kesempatan kerja.

2. Teori *Business Cycle Keynesian*

Para pengkritik teori *Real Business Cycle* umumnya berasal dari penganut aliran Keynesian. Banyak dari mereka percaya bahwa fluktuasi output dan kesempatan kerja dalam jangka pendek disebabkan oleh terjadinya fluktuasi dalam permintaan agregat akibat lambatnya upah dan harga menyesuaikan dengan kondisi ekonomi yang sedang berubah. Dengan kata lain teori ini percaya bahwa upah dan harga bersifat kaku/sulit berubah, sehingga peranan pemerintah dalam kebijakan fiskal dan moneter sangat diperlukan untuk menstabilkan perekonomian. Karena teori ini dibangun diatas model permintaan agregat dan penawaran agregat tradisional, maka dalam teori ini dikatakan bahwa perubahan harga dari biaya sekecil apapun akan memiliki dampak makroekonomi yang besar karena adanya eksternalitas permintaan agregat. Teori ini telah memasukkan guncangan pada sisi penawaran, ketidakstabilan moneter dengan guncangan terhadap permintaan uang dalam modelnya. Teori *Keynesian* menekankan pada pentingnya ketidakstabilan agregat sebagai penyebab terjadinya fluktuasi makroekonomi.²⁶

3. Teori *Business Cycle Moneter*

Teori *business cycle moneter* menekankan pada pentingnya guncangan permintaan, khususnya terhadap fluktuasi ekonomi, tetapi hanya

²⁶ *Ibid.*, h. 80

dalam jangka pendek. Dalam *business cycle moneter* dan *keynesian*, uang mempengaruhi output sedangkan teori *real business cycle* menyatakan bahwa output mempengaruhi uang.

Sebagian besar ahli makro ekonomi bahwa perbedaan penting antara jangka pendek dan jangka panjang adalah perilaku harga. Dalam jangka panjang, harga adalah fleksibel dan bisa menanggapi perubahan dalam penawaran atau permintaan. Dalam jangka pendek, banyak harga adalah kaku pada tingkat uang bisa ditentukan sebelumnya. Karena harga berperilaku secara berbeda dalam jangka pendek dari pada dalam jangka panjang, kebijakan ekonomi memiliki dampak yang berbeda pada horison waktu yang berbeda.²⁷

Pengurangan dalam penawaran uang tidak langsung menyebabkan seluruh perusahaan memotong upah, semua toko mengubah lebel harga barangnya, seluruh perusahaan mail-order mengeluarkan katalog baru, dan semua restoran mencetak menu baru. Tetapi, ada sedikit perubahan langsung dalam banyak harga; yaitu, harga-harga adalah kaku/sulit berubah (*sticky*). Kekakuan harga jangka-pendek ini menunjukkan bahwa dampak jangka-pendek dari perubahan dalam penawaran uang tidaklah sama sebagaimana dampak jangka-panjang.

Model fluktuasi ekonomi harus memperhitungkan kekakuan harga jangka pendek ini. Kita akan melihat bahwa kegagalan harga untuk menyesuaikan dengan cepat dan utuh berarti bahwa, dalam jangka pendek, output dan

²⁷ *Ibid.*, h. 81

kesempatan kerja harus melakukan beberapa penyesuaian. Dengan kata lain, selama horison waktu ketika harga adalah kaku, dikotomi klasik tidak berlangsung lama; variabel-variabel nominal bisa mempengaruhi variabel-variabel riil, dan perekonomian bisa menyimpang dari keseimbangan yang diprediksi oleh model klasik.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat menabung dan mempengaruhi fluktuasi nasabah yaitu²⁸:

1. Pengetahuan

Pengetahuan masyarakat adalah semua informasi yang dimiliki masyarakat mengenai berbagai macam produk dan jasa perbankan syariah, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan bank syariah. Sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan bank syariah. Sosialisasi ini harus melibatkan pemerintah dan semua kalangan masyarakat untuk memperkenalkan bank syariah kepada masyarakat.

3. Pelayanan

Istilah layanan dapat dapat dipresepsikan berbeda-beda dalam konteks yang berlainan. Setidaknya konsep jasa mengacu pada beberapa lingkup definisi utama: industri, output atau penawaran, proses dan sistem kendati keanekaragaman perspektif ini bisa menimbulkan kerancuan, implikasi strateginya adalah bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran

²⁸ Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005)

strategis dalam setiap bisnis. Dunia perbankan senantiasa tidak terlepas pada masalah persaingan baik, itu masalah *rate/margin* maupun masalah pelayanan. Dari hasil survey langsung membuktikan bahwa kualitas dari pelayanan merupakan hal yang paling dipertimbangkan masyarakat dalam memilih bergabung dengan suatu bank, sehingga sangat perlu melakukan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah agar banyak masyarakat yang mau bertransaksi.²⁹

Penilaian nasabah terhadap jasa perbankan berkaitan dengan tingkat subjektivitas, aspirasi, emosi kepuasan, keengganan dan suasana hati. Setidaknya ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh bank yang mampu mengarahkan operasional bank pada kualitas layanan jasa yang baik. Diantaranya yang paling penting adalah akses. Akses ini berhubungan dengan letak bank yang strategis, pasar sasaran, serta kemampuan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat.³⁰

Berkaitan dengan pasar sasaran, bank syariah selama ini masih berpusat di kota sehingga pasar-pasar yang potensial di daerah-daerah (desa) tidak mampu dimanfaatkan karena jaringan kantor yang tidak ada, bahkan di kota-kota yang menjadai pusat perkembangannya masih terbilang sedikit. Untuk bisa menambah jumlah nasabah maka, pembukaan jaringan kantor-kantor menjadi hal yang sangat penting, Karena nasabah bisa mengakses dan mendapat pelayanan bank syariah jika terdapat kantor yang bisa diakses.

3. Lokasi

142 ²⁹ Zainuddin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, Cet I, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h.

³⁰ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Cet 1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 88

Menentukan lokasi merupakan keputusan penting dalam bisnis yang bertujuan untuk membujuk pelanggan agar datang ke tempat tersebut dengan dalam pemenuhan kebutuhannya. Lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi yang tepat dalam mendirikan suatu usaha adalah salah satu hal yang sangat menentukan keuntungan bagi perusahaan, pengusaha akan selalu mencari lokasi yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen. Lokasi yang tepat adalah di tempat dengan potensi pasar yang besar.

4. Produk

produk ialah seperangkat atribut baik berwujud, termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik pabrik, nama baik toko yang menjual, dan pelayanan pabrik serta pelayanan penjual, yang diterima oleh pembeli guna memuaskan keinginannya.³¹

Apabila seseorang membutuhkan produk, terbayang terlebih dahulu manfaat produk, setelah itu baru mempertimbangkan faktor-faktor lain diluar manfaat. Adapun terkait dengan produk bank syariah sebagai produk jasa tentu sangat tergantung pula pada kualitas dan keragaman produk yang dibutuhkan konsumen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga mampu menarik minat masyarakat/nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah.

Kendatipun perbankan syariah melalui program-programnya telah mensosialisasikan produk syariah ke masyarakat umum, namun masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami beberapa produk syariah, padahal

³¹ Bukhari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung : Alfabeta, 2007), h.139

apabila dikaji tentang manfaatnya, semua produk syariah tentunya mempunyai fungsi dan perannya masing-masing dalam kehidupan ekonomi umat.

C. Nasabah

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.³² “Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Nasabah adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi, dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.

Istilah kalimat untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel, dan lainnya. sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti bank, asuransi, leasing atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena

³² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 334

kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.³³

Kesimpulannya nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

D. Bank

Menurut UU Perbankan no.10 tahun 1998 Pasal 1, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak³⁴.

Bank memiliki dua fungsi utama yaitu:

1. Fungsi Perantara (*Intermediation Role*)

Maksud dari fungsi perantara ini adalah bank menyediakan kemudahan untuk aliran dana dari mereka yang mempunyai kelebihan dana selaku penabung (*saver*) atau pemberi pinjaman (*lender*) kepada mereka yang memerlukan dana selaku pinjaman.

2. Fungsi Transmisi (*Transmission Role*)

Fungsi ini berkaitan dengan peranan bank dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dengan menciptakan instrumen keuangan seperti penciptaan uang kartal oleh bank sentral, uang giral yang dapat

³³ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 334

³⁴ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Granmedia Pustaka Utama, 2013), h 139

diambil atau dipindahtangankan/dipindahbukukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro yang dilakukan oleh bank umum, dan juga alat-alat yang menyerupai uang seperti kartu bank (*bank card*) dalam pembagian bentuk.³⁵

Thomas Suyatno dalam bukunya menyebutkan jenis-jenis bank antara lain

1. Dilihat dari segi fungsinya, jenis-jenis bank adalah sebagai berikut
 - a. Bank Sentral (*Central Bank*)
 - b. Bank Umum (*Commercial Bank*)
 - c. Bank Tabungan (*Saving Bank*)
 - d. Bank Pembangunan (*Development Bank*)
 - e. Bank Desa (*Rural Bank*)
2. Dilihat dari segi kepemilikan, jenis-jenis bank adalah sebagai berikut³⁶:
 - a. Bank –Bank Milik Negara
 - b. Bank Sentral atau Bank Indonesia
 - c. Bank-bank Umum milik negara
 - d. Bank Milik Pemerintah Daerah
 - e. Bank-bank milik swasta
 - f. Bank-bank milik swasta nasional
 - g. Bank-bank milik swasta asing.

E. Bank Syariah

³⁵ *Ibid.*, h. 140

³⁶ Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 31

Pada PSAK no.59 disebutkan bank syariah adalah bank yang berasaskan antara lain pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Bank syariah berasal dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Istilah lain yang digunakan untuk sebutan Bank Syariah adalah Bank Islam. Bank Islam adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariat Islam. Bank Islam wajib mengikuti dan berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang ada pada zaman Rasulullah, bentuk-bentuk yang sudah ada ataupun bentuk-bentuk usaha yang baru dan tidak menyimpang dari ketentuan Al-Quran dan Hadis.

Bank mempunyai makna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan antara dua pihak, dimana dua pihak tersebut terdiri dari pihak yang berlebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Syariah apabila dilihat dari bank syariah Indonesia memiliki arti yaitu aturan perjanjian yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau untuk pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.³⁷

Pengertian dari Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan ajaran hukum Islam. Bank syariah juga memiliki istilah lain yaitu *Islamic banking* atau *interest free banking*, yang mengandung pengertian suatu sistem perbankan dalam

³⁷ M. Sulhan, Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional Dan Bank Syariah*, (Malang:UIN Malang Press, 2008), h. 78

pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi dan ketidakpastian ataupun ketidakjelasan.

Secara umum para ulama sepakat bahwa tujuan dari sistem perbankan syariah adalah untuk menghilangkan kezaliman dalam sistem ekonomi khususnya sistem perbankan. Salah satu bentuk kezaliman itu adalah adanya unsurmeksplorasi atas yang lemah oleh yang kuat dalam interaksi ekonomi. Salah satu contoh yang sering ditampilkan oleh praktisi perbankan syariah adalah wujudnya praktek ribawi dalam sistem perbankan konvensional. Praktek disini adalah pemodal tidak mengetahui kepada pekerjaan apa bank memberikan modal dan apakah pekerja dalam pekerjaan tersebut untung atau rugi yang penting bagi pemilik modal adalah modal yang diberikan tidak hilang dan mendapat keuntungan yang banyak dari pekerjaan tersebut. Sedangkan dalam bentuk yang lainnya, praktek riba (bunga) masih menjadi sistem yang berlaku pada sistem perbankan konvensional.³⁸

produk dana simpanan pada bank syariah menggunakan prinsip-prinsip yang terdiri dari³⁹:

1. *Al-Wadiah*

Pada prinsip ini, pihak yang menerima tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan, tetapi harus benar-benar menjaganya sesuai kelaziman. Pihak penerima titipan dapat membebaskan

³⁸ *Ibid.*, h. 79

³⁹ Nurdin, Ridwan, *Akad-akad Fiqh pada Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Pena, Banda Aceh, 2010) h.12

biaya kepada penitip sebagai biaya penitipan. Pada perbankan syariah, prinsip ini diaplikasikan pada produk giro *wadiah* dan tabungan *wadiah*.

2. *Al-Mudharabah* (Bagi Hasil)

Al-Mudharabah merupakan suatu prinsip kerja sama antara dua pihak dimana pihak pertama menyediakan modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan dari kerja sama tersebut dibagi menurut kesepakatan yang terdapat dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola. Seandainya kerugian diakibatkan karena kelalaian pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab penuh atas kerugian itu. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pemilik dana, prinsip akad *al-mudharabah* terbagi dua yaitu *mudharabah muqayyadah* dan *mudharabah muthlaqah*. Dalam perbankan syariah modern, umumnya digunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*, yaitu nasabah sebagai pemilik dana mempercayakan sepenuhnya kepada bank syariah sebagai pengelola. Bagi hasil diantara keduanya sesuai dengan yang disepakati pada akad, yaitu berupa nisbah bagi hasil diantara nasabah dan bank. Produk penghimpunan dana pada bank syariah yang berdasarkan prinsip *mudharabah* antara lain tabungan dan deposito berjangka.⁴⁰ Dengan demikian sistem bagi hasil ini akan berdampak banyak terutama terhadap nasabah sebagai penyedia modal.

⁴⁰ Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), h.56

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah BNI Syariah Singkut

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan perputaran tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010

dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Pada 5 April 2013 BNI Syariah di wilayah Provinsi Jambi didirikan. Selama perjalanan orientasinya,⁴¹ BNI Syariah disambut baik oleh masyarakat Jambi. Mengingat luasnya wilayah Jambi dan masih minimnya bank yang ada, BNI Syariah membuka 5 KCP yaitu KCP Jambi, KCP Rimbo Bujang Kuamang, KCP Pemenang, dan KCP Singkut yang diresmikan pada 6 Desember 2013. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

B. Visi dan Misi BNI Syari'ah Singkut

Visi BNI Syariah:

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi BNI Syariah:

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

⁴¹ Arsip Dokumen Profil Bank BNI Syariah Singkut, h. 5

- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁴²

D. Produk-produk Bank BNI Syari'ah

Produk keuangan yang ditawarkan salah satunya dalam bentuk simpanan atau tabungan. BNI Syariah memiliki *9 jenis tabungan* yang bisa digunakan oleh nasabah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Mulai dari pola hidup hemat hingga kebutuhan transaksi bisnis. Produk-produk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tabungan BNI Hasanah iB

Tabungan ini merupakan tabungan syariah yang dapat dibuka oleh siapa saja. Akad yang digunakan ada 2 yaitu Mudharabah dan Wadiah yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menabung menggunakan mata uang Rupiah.

Nasabah yang memiliki tabungan ini akan mendapatkan fasilitas perbankan berupa buku tabungan, kartu ATM dan fitur transaksi seperti ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking. (Sehingga kapanpun anda melakukan transaksi dapat dengan mudah).

⁴² *Ibid*, h. 6

2. Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah

Jika nasabah memiliki sebuah bisnis dan membutuhkan dukungan untuk mengontrol keuangan bisnis maka nasabah bisa mengajukan permohonan pembukaan rekening bisnis hasanah di BNI Syariah. Secara rinci keluar masuknya uang akan tercatat pada buku tabungan dan mutasi rekening yang jelas, serta bagi hasil yang lebih kompetitif dibandingkan dengan tabungan di bank lain.

Untuk membuka rekening tabungan bisnis syaratnya adalah membawa KTP dan setoran awal minimal Rp5 juta dan permohonan pembukaan rekening dapat dilakukan di kantor cabang BNI tempat tinggal anda.

3. Tabunganku BNI Syari'ah

Tabunganku merupakan program dari pemerintah untuk mendukung budaya hidup hemat dengan menabung, BNI Syariah salah satu bank yang ditunjuk untuk melayani masyarakat yang ingin menabung dengan setoran awal yang ringan yaitu hanya Rp20.000.

Akad yang digunakan dalam tabunganku syariah ini adalah Wadiah atau titipan. Sehingga tidak ada perjanjian bagi hasil, hanya saja bank berhak memberikan hadiah tertentu kepada nasabah yang aktif menabung tanpa ditentukan sejak awal.

4. BNI Prima iB Hasanah

Buat yang punya dana lebih bisa membuka rekening tabungan prima di BNI Syariah karena tabungan ini menggunakan akad Mudharah dengan

sistem bagi hasil yang menguntungkan dan dengan ketentuan nisbah sebagai berikut 72:28 (Bank dan Nasabah).

5. BNI Dollar iB Hasanah

Produk ini digunakan bagi nasabah yang ingin menabung Dollar tanpa terkena inflasi. Maka solusinya adalah membuka rekening BNI Dollar Syariah. Tabungan yang dikelola dengan akad syariah (Wadiah dan Mudharabah) memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan bagi nasabah BNI Syariah dalam mata uang USD.

6. BNI Baitullah iB Hasanah

Produk bagi nasabah yang punya niat untuk mengumpulkan dana untuk biaya ibadah haji dan umroh maka anda bisa menabung di rekening tabungan BNI Baiktullah iB Hasanah, dijamin berkah. Tabungan Baitullah Hasanah ini menggunakan akad Mudharabah dan Wadiah, sebagai saranan anda untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat haji atau untuk merencanakan ibadah umroh sesuai dengan keinginan (setoran rutin bebas, tidak ada ketentuan).

7. BNI SimPel iB Hasanah

BNI Syariah juga menawarkan produk tabungan untuk siswa yang masih duduk dibangku sekolah atau usia dibawah 17 tahun dengan persyaratan yang mudah dan sederhana sehingga dapat mendorong budaya menabung sejak kecil. Nasabah akan mendapatkan fasilitas berupa : buku tabungan dengan nama siswa yang bersangkutan, kartu ATM, dan fitur

transaksi e-banking dengan notifikasi transaksi yang dikirimkan ke hp orangtua sehingga orangtua dapat mengetahui transaksi yang dilakukan anak.

8. BNI Tunas iB Hasanah

Tabungan ini hampir sama dengan simpel syariah, karena tabungan ini juga diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang usianya masih dibawa 17 tahun, Tabungan ini menggunakan akad Wadiah dan Mudharabah. Setoran awal untuk membuka rekening tabungan ini lebih besar bila dibandingkan dengan Simpel Hasanah yaitu Rp100.000 (minimal).

9. BNI Tapenas iB Hasanah

Merencanakan keuangan untuk masa depan itu sangat penting dan perlu di pikirkan sejak sekarang. Dimana tabungan ini dapat membantu anda untuk menyiapkan biaya untuk sebuah keperluan yang akan datang seperti : liburan keluarga, pendidikan anak, ibadah haji dan umroh dan lain-lain.

Nasabah memiliki kewajiban untuk setoran rutin perbulanan minimal Rp100.000 s/d Rp5 juta, berbagai Manfaat yang akan didapat oleh nasabah adalah bagi hasil yang lebih tinggi, asuransi otomatis bebas premi, perlindungan jiwa hingga 1 Miliar, Asuransi kesehatan hingga 1 juta per hari per orang.

Selain 9 produk di atas, BNI Syari'ah juga memiliki produk pengembangan terbaru yaitu Wakaf Hasanah. Wakaf Hasanah adalah sebuah layanan digital yang memfasilitasi masyarakat yang ingin mewakafkan harta

benda miliknya secara produktif untuk kepentingan umat sesuai dengan prinsip syariah.⁴³

BNI Syariah saat ini telah bekerjasama dengan beberapa Nadzir (pengelola wakaf) terpercaya untuk menyalurkan wakaf produktif. Selain itu, BNI Syariah juga memfasilitasi masyarakat untuk berwakaf Al-Quran yang akan disalurkan kepada Mustahik (Mushalla, Masjid dan Santri) yang membutuhkan.

⁴³ *Ibid*, h.7

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut

Dalam penelitian ini penulis memperoleh tiga orang narasumber sebagai objek penelitian yang akan menjadi rujukan dalam penyelesaian masalah dalam mengumpulkan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Singkut yaitu Bapak Imam Mukhlisin selaku *Sub Branch Manager*, Ibu Resti selaku *operator*, dan Bapak Sopian Efendi selaku *sales* Kantor Cabang Singkut-Jambi.

Menurut narasumber terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Singkut, Jln. Lintas Sumatera No.305 RT 01 RW.02 Sarolangun Jambi.

*“Pertama, promosi dan sosialisasi yang kurang maksimal. Kurangnya sosialisasi dan promosi membuat masyarakat memiliki keterbatasan pemahaman mengenai kegiatan operasional Bank Syariah menjadi kendala dalam pengembangan bank syariah. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya respon masyarakat atau calon nasabah Bank Syariah di desa ini karena tidak paham mengenai produk jasa yang ditawarkan. Pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah khususnya masyarakat pedesaan sangat rendah. Sehingga perbankan syariah perlu lebih memasyarakat khususnya masyarakat muslim. Bank perlu promosi produk yang ditawarkannya agar dapat diketahui oleh konsumen sedangkan para konsumen atau nasabah dapat mengetahui jenis produk yang sesuai dengan kebutuhannya melalui promosi yang dilakukan bank.”*⁴⁴

⁴⁴ Wawancara dengan bapak Imam Mukhlisin(manager), 17 Januari 2019, pukul 10.30 WIB.

“*Kedua*, pemilihan lokasi seperti Bank bertujuan untuk membujuk pelanggan agar datang ke tempat tersebut dengan sukarela dalam pemenuhan kebutuhannya. Lokasi dan tempat yang kurang mendukung juga menjadi faktor yang mempengaruhi naik dan turunnya jumlah nasabah. Lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi yang tepat dalam mendirikan suatu bank adalah salah satu hal yang sangat menentukan banyak sedikitnya jumlah nasabah, nasabah akan selalu mencari lokasi yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh nasabah. Lokasi yang tepat adalah di tempat dengan potensi pasar yang besar. Bank syariah selama ini masih berpusat di kota sehingga pasar-pasar yang potensial di daerah-dae

rah (desa) tidak mampu dimanfaatkan karena jaringan kantor yang tidak ada, bahkan di kota-kota yang menjadi pusat perkembangannya masih terbilang sedikit. Untuk bisa menambah jumlah nasabah maka, pembukaan jaringan kantor-kantor menjadi hal yang sangat penting, Karena nasabah bisa mengakses dan mendapat pelayanan bank syariah jika terdapat kantor yang bisa diakses.⁴⁵

“*Ketiga*, dari hasil yang peneliti survei langsung membuktikan bahwa kualitas dari pelayanan merupakan hal yang paling dipertimbangkan masyarakat dalam memilih bergabung dengan suatu Bank, sehingga sangat perlu melakukan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah agar banyak masyarakat yang mau bertransaksi. Pelayanan yang tidak stabil dalam memberikan kenyamanan secara konsisten kepada nasabah juga merupakan faktor yang menjadi pertimbangan bagi nasabah”

“*Keempat*, kurangnya pemahaman masyarakat tentang Bank Syariah. Kurangnya informasi yang dimiliki masyarakat mengenai berbagai macam produk dan jasa perbankan syariah, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan Bank Syariah menjadikan kurangnya peningkatan jumlah nasabah di Bank ini. Masyarakat masih menganggap bahwa bank konvensional dan Bank Syariah sama-sama memiliki bunga dan tidak dapat memahami perbedaan antara bunga dan margin. Sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan Bank Syariah.”

“*Kelima*, adanya kenaikan dan penurunan margin. Selisih harga jual atau margin terhadap barang yang kompetitif dipasaran relatif lebih rendah dibanding investasi, sehingga pihak Bank memperlihatkan faktor tersebut sebagai ajang kompetitif. Dalam hal ini, harga jual atau margin yang ditetapkan oleh pihak Bank tidak sesuai dengan harga pasarannya, harga

⁴⁵ Ibu Resti(operator), 19 Januari 2019,pukul 11.09 WIB.

barang yang dijual lebih rendah dibandingkan dengan investasi sehingga faktor ini digunakan sebagai ajang kompetitif atau bersaing oleh suatu perusahaan. Namun, hal ini tidak akan selalu stabil sehingga naik dan turunnya margin tidak dapat dihindarkan dan diprediksi. Hal ini menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam melakukan kerjasama.”

“*Keenam*, terdapat pembiayaan yang macet dan bermasalah membuat hal ini mempengaruhi nasabah dalam melakukan pinjaman, tinggi-rendahnya jumlah pembiayaan yang harus dibayarkan setiap bulannya juga mempengaruhi nasabah”

“*Ketujuh*, menurut Bapak Imam Mukhlisin selaku manager di Bank BNI Syariah Singkut, pendapatan masyarakat sangat mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah, karena mayoritas penghasilan masyarakat di Singkut karet dan sawit, dan apabila harga karet dan sawit menurun sangat mempengaruhi keuangan masyarakat, jikalau keuangan masyarakat menurun itu sangat berdampak pada kehidupan sehari-hari. Masyarakat di Desa Singkut mengatakan apabila harga karet dan sawit menurun, itu akan jadi masalah, jangankan untuk menabung, buat makan sehari-hari dan biaya sekolah anak saja sudah alhamdulillah, tetapi apa bila harga karet dan sawit naik otomatis masyarakat kelebihan dana dan akan menabung atau menyimpan uang di Bank.⁴⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui enam faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Singkut yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank Syariah,

adanya kredit yang macet dan bermasalah, lokasi dan tempat, pelayanan, kenaikan dan penurunan margin, dan promosi yang kurang maksimal.

2. Upaya Bank BNI Syariah Singkut Dalam Mengatasi Fluktuasi Jumlah Nasabah

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan dari sub pertama di atas bahwa pada tahap berikutnya peneliti melakukan wawancara lanjutan terhadap narasumber dengan tujuan mengetahui upaya Bank BNI Syariah Singkut dalam mengatasi fluktuasi jumlah nasabah atau upaya Bank BNI Syariah dalam menjaga kestabilan atau bahkan dalam meningkatkan jumlah nasabah berdasarkan enam faktor yang telah ditemukan sebelumnya. Berikut hasil wawancara terhadap narasumber berkaitan dengan upaya yang dilakukan Bank BNI Syariah dalam mengatasi jumlah nasabah:

“Pertama, memaksimalkan promosi dan sosialisasi melalui iklan, media online, menyebarkan brosur-brosur ke setiap desa atau tempat keramaian yang berpotensi untuk menghasilkan nasabah yang lebih banyak. Membuat produk-produk terbaru untuk menarik dan memikat nasabah. Selain itu pihak bank juga membuat beberapa kegiatan dengan hadiah undian, seperti dengan mengajak nasabah untuk menabung minimal lima juta untuk mengikuti undian. Hadiah diberikan kepada nasabah beruntung yang diperoleh dari hasil undian berupa potongan-potongan kertas kupon yang diletakkan dalam kotak. Hadiah yang disediakan berupa barang-barang yang dibutuhkan nasabah sehari-hari. Begitulah cara kami untuk memikat nasabah agar nasabah tetap stabil dan tidak terjadi fluktuasi bahkan penurunan jumlah nasabah.”

“Kedua, pemilihan lokasi dan tempat usaha yang strategis merupakan salah satu upaya yang perlu dilakukan dan dipertimbangkan. Membuka cabang lainnya di tempat yang dekat dengan keramaian dan tempat yang strategis.”

“Ketiga, dalam meningkatkan dan menstabilkan tingkat pelayanan bank terhadap nasabah, pihak bank melakukan pelayanan maksimal yang membuat semua nasabah nyaman dan merasa dihormati. Dengan menyapa lebih ramah setiap nasabah yang datang untuk melakukan semua kegiatan, baik itu dalam melakukan pinjaman atau penyaluran. Selain itu, dengan mengucapkan salam dan menyapa pada setiap nasabah yang baru memasuki pintu bank agar mereka merasa dilayani dan disambut. Begitu pula saat nasabah telah berada di depan teller atau operator yang akan melayani kepentingan nasabah tersebut. Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah dan pemberian solusi atau menghadapi masalah memberi ketertarikan

nasabah untuk melakukan transaksi, serta tidak pernah melakukan kesalahan pencatatan. Menjaga kenyamanan dan rasa aman sebelum, selama, dan setelah nasabah melakukan kepentingannya di bank ini juga sangat perlu diperhatikan.”

“*Keempat*, dalam mengatasi kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang bank Syariah, maka diadakan beberapa penyuluhan dan sosialisasi untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang apa itu syariah dan mengetahui perbedaan syariah dan konvensional. Selanjutnya pihak bank memberikan penjelasan yang singkat dan dapat dipahami oleh masyarakat mengenai bedanya bunga dan margin. Pihak bank juga memperkenalkan produk-produk serta akad-akad yang digunakan dalam setiap kegiatan kerjasama di bank syariah”

“*Kelima*, pihak bank berusaha untuk menurunkan margin agar masyarakat berminat untuk melakukan pembiayaan, karena apabila margin tinggi masyarakat akan berfikir bahwa bank syariah lebih besar dalam mengambil keuntungan.”

“*Keenam*, menurut Bapak Sopian selaku sales di bank BNI Syariah Singkut, untuk mengatasi pembiayaan yang macet dan bermasalah pihak bank harus lebih berhati-hati lagi dalam mengeluarkan pembiayaan kepada nasabah. Lebih teliti agar tidak terjadi pembiayaan macet yang bisa menyebabkan naik-turun jumlah nasabah dan menganalisis pengajuan pembiayaan lebih baik lagi. melakukan pengawasan dan mengecilkan tagihan per/bulan agar lebih terjangkau oleh nasabah juga dirasa perlu untuk dilakukan.”⁴⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Bank BNI Syari'ah Singkut telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi fluktuasi yang terjadi. Yaitu, dengan meningkatkan promosi dan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, kemudian pihak bank BNI Syariah Singkut mempertimbangkan membuka cabang di tempat yang strategis dan dekat dengan keramaian, kemudian meningkatkan pelayanan agar nasabah merasa nyaman dan merasa lebih di hormati, pihak bank

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Imam Mukhlisin (manager), 20 Januari 2019, pukul 10.00 WIB, Ibu Resti (operator), 21 Januari 2019, pukul 11.00 WIB, dan Bapak Sopian Efendi (sales), 25 Januari 2019, pukul 14.07 WIB, di Bank BNI Syariah Singkut.

berusaha menjelaskan dengan singkat dan mudah di pahami kepada masyarakat dan memperkenalkan produk-produk bank BNI Syariah Singkut, menurunkan margin agar masyarakat berminat melakukan pembiiaan, dan berhati-hati dalam menganalisis pengajuan pembiayaan.

B. Pembahasan

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah di Bank BNI Syari'ah Singkut

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Singkut yaitu adanya promosi yang kurang maksimal, lokasi dan tempat, pelayanan, kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank Syariah, kenaikan dan penurunan margin, dan kredit yang macet dan bermasalah.

Selain itu, dari pemaparan narasumber dapat disimpulkan bahwa setiap faktor-faktor ini memiliki tingkat pengaruh yang berbeda-beda dan tidak selalu menjadi faktor utama bagi nasabah untuk melakukan kerjasama. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (*bussines*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal ini nilai persaingan semakin meledak dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan.

Di sisi lain, paparan narasumber berkaitan dengan kurangnya promosi dan sosialisasi juga menunjukkan bahwa faktor ini cukup berpengaruh pada fluktuasi nasabah. Faktor promosi dan sosialisasi ini juga berdampak langsung kepada

pengetahuan dan pemahaman nasabah atau calon nasabah yang juga merupakan faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah seperti yang telah disampaikan oleh narasumber di awal wawancara.

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Dalam persaingan yang begitu ketat, perusahaan tidak hanya dapat mengandalkan peningkatan mutu dan pengembangan produk jasa semata, walaupun berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mengetahuinya dan tidak yakin kalau produk itu akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membelinya. Perusahaan perlu melakukan kegiatan promosi agar produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dikenal dengan baik dan akhirnya dibeli oleh konsumen, dalam hal ini Bank Syariah merupakan perusahaan.

Sejalan dengan penjelasan narasumber tersebut di atas, beberapa faktor ternyata akan mempengaruhi atau bahkan menjadi sumber bagi hadirnya faktor lainnya. Sebagai contoh, naik dan turunnya margin. Tingkat biaya pembiayaan (margin keuntungan) berpengaruh terhadap jumlah permintaan pembiayaan syariah. Bila tingkat margin keuntungan lebih rendah dari pada rata-rata suku bunga perbankan nasional, maka pembiayaan syariah semakin kompetitif. Dengan demikian, semakin rendah tingkat margin yang diambil oleh bank syariah maka akan semakin besar pembiayaan yang diminta oleh masyarakat dan akan semakin besar pula pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah. Namun, hal ini akan dan telah terpengaruh oleh faktor lainnya seperti penempatan lokasi pendirian bank atau berpengaruh terhadap ada atau tidak terjadinya masalah dalam kredit nasabah.

Data yang diperoleh tersebut sesuai dengan teori dari Umar yang memaparkan bahwa hasil penelitiannya tentang perilaku konsumen menunjukkan

bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan bank syariah. Sosialisasi ini harus melibatkan pemerintah dan semua kalangan masyarakat untuk memperkenalkan bank syariah kepada masyarakat. Dari hasil survey langsung membuktikan bahwa kualitas dari pelayanan merupakan hal yang paling dipertimbangkan masyarakat dalam memilih bergabung dengan suatu bank, sehingga sangat perlu melakukan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah agar banyak masyarakat yang mau bertransaksi.⁴⁸

Penilaian nasabah terhadap jasa perbankan berkaitan dengan tingkat subjektivitas, aspirasi, emosi kepuasan, keengganan dan suasana hati. Setidaknya adabeberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh bank yang mampu mengarahkan operasional bank pada kualitas layanan jasa yang baik. Diantaranya yang paling penting adalah akses. Akses ini berhubungan dengan letak bank yang strategis, pasar sasaran, serta kemampuan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat.⁴⁹

Lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi yang tepat dalam mendirikan suatu usaha adalah salah satu hal yang sangat menentukan keuntungan bagi perusahaan, pengusaha akan selalu mencari lokasi yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen. Lokasi yang tepat adalah di tempat dengan potensi pasar yang besar.

produk ialah seperangkat atribut baik berwujud, termasuk didalamnya masalah warna,harga,nama baik pabrik, nama baik toko yang nmenjual ,dan pelayanan

⁴⁸ Zainuddin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, Cet 1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 142

⁴⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Cet 1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 88

pabrik serta pelayana penjual, yang diterima oleh pembeli guna memuaskan keinginannya.⁵⁰

2. Upaya Bank BNI Syariah Singkut Dalam Mengatasi Fluktuasi Jumlah Nasabah

Berdasarkan penjelasan narasumber di atas, diketahui bahwa upaya Bank BNI Syariah dalam mengatasi faktor pengaruh dari kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah ialah dengan memberikan informasi secara langsung dari pihak bank kepada nasabah atau calon nasabah melalui sosialisasi atau penyuluhan di tengah masyarakat. Sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan bank syariah. Sosialisasi ini harus melibatkan pemerintah dan semua kalangan masyarakat untuk memperkenalkan bank syariah kepada masyarakat. Bagaimanapun juga, dengan adanya pemahaman maka akan membuka wawasan masyarakat dan menghindari hal-hal yang mengakibatkan buruknya citra bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Bank BNI Syariah Singkut dalam menjaga kestabilan atau mengatasi fluktuasi jumlah nasabah untuk faktor promosi adalah dengan membagikan brosur kepada masyarakat, promosi melalui berbagai media cetak maupun media elektronik agar masyarakat lebih mengenal dan mengetahui keberadaan Bank BNI Syariah Singkut ini. Mengadakan beragam kegiatan yang menarik dan memikat nasabah juga merupakan upaya yang sangat tepat dilakukan. Pemberian hadiah bagi nasabah dengan jumlah transaksi tertentu di Bank BNI Syariah Singkut juga tentu akan

⁵⁰ Bukhari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (bandung : alfabeta, 2007) h.139

menjadi motivasi bagi nasabah untuk terus melakukan kerjasama dengan Bank BNI Syariah Singkut sebagai fasilitas untuk mengatur keuangan nasabah.

Kedekatan lokasi maupun kestrategisan nasabah dalam melakukan transaksi menjadi pemicu untuk bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Singkut. Selain itu, gedung yang meliputi tata ruang, dan kondisi yang kondusif juga menjadi pertimbangan responden ketika sedang melakukan transaksi. Hal inilah yang kemudian menjadi pertimbangan oleh pihak Bank BNI Syariah Singkut dalam melakukan upaya penempatan cabang di lokasi yang lebih strategis.

Penentuan lokasi suatu bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak di lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Selain lokasi yang strategis hal lain yang juga mendukung lokasi tersebut adalah layout gedung dan layout ruangan bank, penentuan layout ruangan yang baik dan benar akan menambah kenyamanan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Lokasi bank yang baik dan strategis hendaklah memenuhi pertimbangan-pertimbangan yang umum dilakukan seperti: dekat dengan pasar, dekat dengan konsumen, dekat dengan perumahan, dekat dengan perkantoran, dekat dengan industri dan sikap masyarakat.⁵¹

Dari hasil wawancara peneliti melihat upaya yang dilakukan Bank BNI Syariah Singkut dalam menjaga kestabilan jumlah nasabah dari segi kualitas pelayanan. Dari observasi yang peneliti lakukan, Bank BNI Syariah telah melakukan pelayanan yang cukup bagus dan maksimal agar nasabah merasa puas. Pihak Bank BNI Syariah juga dapat dinilai cukup baik dalam berinteraksi dengan nasabah. Salah satu tugas manajer dalam hal ini narasumber khususnya tentu harus mengenal

⁵¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2010), h. 144-

potensi yang ada baik dari pegawai maupun nasabah agar tercipta pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi kedua pihak. Bank sudah semestinya melihat dan berorientasi pada nasabah agar dapat memanfaatkan peluang yang ada, sehingga Bank BNI Syariah Singkut dapat terus tumbuh dan berkembang.

Kualitas pelayanan juga merupakan daya tarik utama bagi nasabah untuk melakukan kerjasama. Nasabah tentu akan memperhatikan kualitas pelayanan sebagai motivasi awal sampai akhirnya memilih Bank BNI Syariah Singkut sebagai tempat yang tepat dalam memenuhi kebutuhannya. Hal inilah yang kemudian menjadikan faktor pelayanan berpengaruh pada fluktuasi jumlah nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitra Zulfi Taufan Jaza yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan mahasiswa tidak menabung di bank syariah karena pelayanan yang kurang memuaskan.⁵²

Upaya Bank BNI Syariah Singkut dalam mengatasi faktor naik turunnya margin yang berpengaruh pada fluktuasi jumlah nasabah merupakan upaya yang cukup berisiko dan penuh pertimbangan mengingat naik-turunnya margin merupakan hal yang pasti terjadi dengan banyaknya pengaruh eksternal dari hal ini sendiri. Penetapan keuntungan margin yang masih belum dipahami secara penuh, baik oleh nasabah menjadi masalah yang krusial yang terdapat di lembaga keuangan syariah masih terdapat anggapan dari nasabah bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di bank konvensional. Padahal jika dilihat lebih lanjut berbeda, karena margin ditetapkan berdasarkan kemampuan nasabah serta bebas biaya penalty ketika terlambat dalam membayar angsuran seperti di Bank Konvensional.

⁵² Sri Retno Wahyu Nugraheni, *Analisis Daya Tahan Perbankan Syariah Terhadap Fluktuasi Ekonomi Di Indonesia*, Skripsi

Upaya dalam mengatasi pengaruh dari pembiayaan yang bermasalah ini merupakan upaya yang tentu harus dilakukan baik sebelum dan selama masa pembiayaan itu berlangsung. Investigasi awal dan analisa pembiayaan harus dilaksanakan secara mendalam, keputusan pemberian pembiayaan juga harus didasarkan pada pertimbangan yang tepat. Selanjutnya analisa pembiayaan tidak boleh dilakukan secara sembarangan. Narasumber juga menambahkan bahwa mental pejabat/staf bank tidak boleh lemah dan harus mengusai rencana proyek yang akan di biyai. Upaya-upaya ini sangat berguna dalam mengatasi faktor pembiayaan bermasalah yang dapat berpengaruh pada fluktuasi jumlah nasabah di bank BNI Syariah Singkut ini.⁵³

⁵³ Hasan Ali, Marketing Bank Syariah, Cet 1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah nasabah di bank BNI Syariah Singkut yaitu promosi yang kurang maksimal, lokasi dan tempat, pelayanan, kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank Syariah, kenaikan dan penurunan margin, dan adanya kredit yang macet dan bermasalah, dan pendapatan masyarakat.
2. Upaya Bank BNI Syariah Singkut dalam mengatasi fluktuasi jumlah nasabah adalah:

Pertama, upaya mengatasi faktor promosi adalah dengan membagikan brosur kepada masyarakat, promosi melalui berbagai media cetak maupun media elektronik, mengadakan beragam kegiatan yang menarik, dan melakukan pemberian hadiah bagi nasabah terpilih dengan jumlah transaksi tertentu. *Kedua*, upaya mengatasi faktor lokasi dan tempat, pihak mempertimbangkan penempatan cabang di lokasi yang lebih strategis. *Ketiga*, upaya mengatasi faktor kualitas pelayanan bank terhadap nasabah, pihak bank melakukan pelayanan maksimal yang membuat semua nasabah nyaman dan merasa dihormati, lebih cepat tanggap, dan memberi solusi terbaik bagi nasabah dalam penyelesaian

masalah. *Keempat*, upaya Bank BNI Syariah dalam mengatasi faktor pengaruh dari kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah ialah dengan memberikan informasi secara langsung dari pihak bank kepada nasabah atau calon nasabah melalui sosialisasi atau penyuluhan dan memperkenalkan produk-produk bank BNI Syariah Singkut di tengah masyarakat. *Kelima*, upaya dalam mengatasi faktor naik-turunnya margin, pihak bank berusaha untuk menurunkan margin agar masyarakat berminat untuk melakukan pembiayaan. *Keenam*, upaya dalam mengatasi terdapat kredit yang macet dan bermasalah pihak bank harus lebih berhati-hati dan investigatif dalam mengeluarkan pembiayaan kepada nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi Masyarakat

Dalam kegiatan kerjasama pada Bank BNI Syariah Singkut khususnya, diharapkan nasabah mengenali dan memahami tentang bank syariah, produk-produknya, prosedur, serta kemungkinan terjadinya kerugian atau keuntungan. Masyarakat diharapkan agar lebih berpartisipasi secara aktif dalam membangun kinerja yang baik dan menguntungkan bagi kedua pihak pada bank BNI Syariah Singkut.

2. Bagi Pihak Bank BNI Syariah Singkut

Sebaiknya menggunakan variasi media dalam melakukan sosialisasi terhadap produk dan jasa yang dimiliki dan memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat tentang keunggulan bank Syariah.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian dapat menumbuhkan semangat agar dapat ikut berperan dalam proses peningkatan mutu bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press: Jakarta. 2001
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktis*, Jakarta: Renika Cipta. 1998
- Bening Roosma Murti. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2017
- Eka Wirajuang Daurrohmah. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2015
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media Group. 2008
- Kasmir. *Dasar-dasar perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta. 2002
- *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- M. Sulhan, Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, Malang: UIN Malang Press 2008
- Mankiw, N.Gregory. . *Teori Makroekonomi Edisi Keempat*. Terjemahan: Imam Nurmawan. Jakarta : Erlangga. 2000
- Nurdin, Ridwan, *Akad-akad Fiqh pada Perbankan Syari'ah di Indonesia*, Pena, Banda Aceh. 2010
- Pass, Christopher & Bryan Lowes. *Kamus Lengkap Ekonomi*. Terjemahan : Tumpul Rumapesa & Posman Haloho. Jakarta:Erlangga 1994
- Silalahi, Ulber, *Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama, 2009
- Sri Retno Wahyu Nugraheni. *Analisis Daya Tahan Perbankan Syariah Terhadap Fluktuasi Ekonomi Di Indonesia*. Skripsi
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012
- Thomas, Suyatno. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama. 2007
- Yeyen Fitriyani. *Analisis Faktor-faktor Perbankan yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Lampung. 2015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email:

Fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

BIODATA ALUMNI

MAHASISWA Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam TAHUN AKADEMIK 2019

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| Nama Mahasiswa / NIM | : Mory Astuti / 14631036 |
| Prodi | : Perbankan Syariah |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Bengkulu / 28 November 1995 |
| Jenis Kelamin | : Perempuan |
| Alamat Tempat Tinggal | : Singkut |
| Nomor Telephon / HP | : 082280922940 |
| Email / Facebook | : Moryastuti@gmail.com |
| Tahun Masuk STAIN | : 2014 |
| Tahun Tamat IAIN | : 2019 |
| Pembimbing Akademik | : Dr. Yusefri, M.Ag |
| Pembimbing Skripsi I/II | : Dr. Muhammad Istan, SE.,M.Pd.,M,M / |
| Hendrianto, MA | |
| Penguji Skripsi I/II | : / |
| | |
| Angkatan | : 2014 |
| IPK Terakhir | : |
| Biaya Kuliah | : |
| Jalur Masuk | : |
| Asal SMA/SMK/MA | : SMK Muhammadiyah Singkut |
| Jurusan SMA/SMK/MA | : Akuntansi |
| NEM | : |
| Pesan / Saran untuk Jurusan | : |
| ORANG TUA | |
| Nama Ibu Kandung | : Nursaiba |
| Nama Bapak Kandung | : Iskandar Muda |
| Alamat Orang Tua | : Singkut |
| Pendidikan Orang Tua | : Ibu (SMP) Ayah (SMA) |
| Pekerjaan Orang Tua | : Ibu (Pedagang) Ayah (Wiraswasta) |
| LAIN-LAIN | |
| Pekerjaan lain | : - |
| Tinggi / Berat Badan | : 162 cm / 58 kg |
| Status Perkawinan | : Belum Kawin |
| Nama Suami / Istri | : - |

Prestasi yang pernah diraih : -
Pengalaman Organisasi : -
Pendidikan Karakter yang pernah : -
Diikuti (Soft Skill Training)



Curup, 19 Juli
2019
Mahasiswa Ybs,

(Mory Astuti)
NIM. 14631036

| No | Hari/Tgl/ Jam | Ru ang | Nama / NIM | Dosen PA | Calon Pembimbing I | Calon Pembimbing II | Moderator | Pengawas | Judul Proposal Skripsi | Prodi |
|----|--|-----------|---------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|----------------|--------------------------------|---|-------|
| 1 | Kamis, 11-10- 2018 Sesi Pertama 08.00- 09.00 | 1 | Yulia Tamala (14631045) | Hardivizon, M.Ag | Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Hendrianto, MA | Reza Nopalian | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Analisis Pengaruh CAR, NPF, BOPO, dan Infalasi terhadap Profitabilitas PT. Bank Muamalat Indonesia. Tbk Periode 2014- 2016 | PS |
| | | 2 | Reza Nopalian (14631013) | Hardivizon, M.Ag | Dr. Yusefri, M.Ag | Lendrawati, MA | Yulia Tamala | Indarti, S.E | Prospek Pendirian Koperasi Syari'ah di Kelurahan Tanjung Agung Kecamatan Pelabai Kabupaten Lebong | PS |
| | | 3 | Depa Widiana (14631066) | Dr. Yusefri, M.Ag | Noprizal, M.Ag | Fitmawati,ME.I | Dian Marsela | Drs. Akmaludin | Analisis Keputusan Marketing dan Kepala Cabang dalam memberi Pembiayaan Kepada Nasabah yang Berprofesi sebagai Petani (Studi Kasus BSM KC Curup) | PS |
| 2 | Kamis, 11-10- 2018 Sesi Kedua 09.00- 10.00 | 1 | Diyati Karlina (14631051) | Noprizal, M.Ag | Hardivizon, M.Ag | Hendrianto, MA | Yeni Harika | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Analisis Forecarting ROA dan ROE pada PT. Bank Mega Syariah | PS |
| | | 2 | Yeni Harika (14631056) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Andriko, ME.Sy | Diyati Karlina | Sofyan Sori, A.Md | Analisis Rasio Kualitas Asset PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Tahun 2015- 2017 | PS |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---|----|
| | | 3 | Dian Marsela (14631036) | Hardivizon, M.Ag | Noprizal, M.Ag | Fitmawati,ME.I | Depa Widiana | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Analisis Menabung Mahasiswa IAIN Curup di Bank Syariah pada Prodi PAI dan KPI | PS |
| 3 | Kamis, 11-10-2018 Sesi Ketiga 10.00-11.00 | 1 | Randi Saputra (14631134) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Prof.H.Budi Kisworo,M.ag | Hendrianto, MA | Diah Puspitasari | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Pemanfaatan Dana ZIS BAZNAS dalam Program Pinjam Modal Usaha terhadap Peningkatan Penghasilan Pengusaha Mikro di Rejang Lebong (Studi Kasus Pengusaha Mikro di Kecamatan Curup Utara) | PS |
| | | 2 | Ratu Diana Aris K (14631091) | Dr.Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Noprizal, M.Ag | Fitmawati,ME.I | Ade Mulyadi | Drs. Akmaludin | Pengaruh Kualitas Aktiva Produktif dan Current Ratio terhadap Rentabilitas pada BMT Pat Sepakat IAIN Curup | PS |
| | | 3 | Intan Kautsari (14631062) | Busra Febriyarni, M.Ag | Dr. Yusefri, M.Ag | Lendrawati, MA | Ratu Diana Aris K | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Preferensi Nasabah dalam memilih Produk Pinjaman KUR pada Bank BRI Studi Kasus desa Bengko | PS |
| 4 | Kamis, 11-10-2018 Sesi Keempat 11.00-12.00 | 1 | Citra Liani P (14631087) | Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Noprizal, M.Ag | Andriko, ME.Sy | Mory Astuti | Indarti, S.E | Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Return on Asset (ROA) terhadap Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) pada BRI Syariah | |
| | | 2 | Windi Pratama (14631053) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Hardivizon, M.Ag | Hendrianto, MA | Randi Saputra | Sofyan Sori, A.Md | Pengaruh Fluktuasi Harga Emas terhadap Profitabilitas pada Pembiayaan Gadai Emas di PT. BNI Syariah | PS |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------|-----------------|-----------------------------|---|----|
| | | 3 | Lia Lisnaini (14631086) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Prof.H.Budi Kisworo,M.ag | Andriko, ME.Sy | Citra Liani P | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Pengaruh Uang Saku dan Pengetahuan Investasi terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Berinvestasi Saham di Galeri Investasi Syariah IAIN Curup | PS |
| 5 | Kamis, 11-10-2018 Sesi Kelima 13.00-14.00 | 1 | Ade Mulyadi (14632013) | Noprizal, M.Ag | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Al-Buhari, M.H.I | Intan Kautsari | Indarti, S.E | Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif terhadap Pemberdayaan Mustahik pada BAZNAS Kabupaten Kepahiang | |
| | | 2 | Mory Astuti (14631036) | Dr. Yusefri, M.Ag | Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Hendrianto, MA | Lia Lisnaini | Sofyan Sori, A.Md | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Nasabah Bank BNI Syariah Singkut | PS |
| | | 3 | Selvi Anggraina (14631048) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Ihsan Nul Hakim, MA | Andriko, ME.Sy | Winda Afrellia | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Prdi Perbankan Syariah IAIN Curup Bekerja di Bank Syariah | PS |
| 6 | Jum'at, 12-10-2018 Sesi Pertama 08.00-09.00 | 1 | Hani Diayati (14631025) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Elkhairati, S.H.I., MA | Hendrianto, MA | Adi Mitra | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Berkah Mandiri Sejahtera | PS |
| | | 2 | Winda Afrellia (14631115) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Noprizal, M.Ag | Budi Birahmat, MIS | Selvi Anggraina | Sofyan Sori, A.Md | Analisis Pertumbuhan Kredit pada PT Bank Mandiri Persero (Tbk) | PS |
| | | 3 | Reni Afriani (1461082) | Noprizal, M.Ag | Dr. Yusefri, M.Ag | Andriko, ME.Sy | Yeyen Desilia | Indarti, S.E | Pengaruh Sumber Dana Kebijakan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri | PS |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------------------|---|--|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------|--|-----|
| 7 | Jum'at, 12-10- 2018 Sesi Kedua 09.00- 10.00 | 1 | Adi Mitra (14631125) | Dwi Sulastyawati, M.Sc | Dr. Syahril Dedi, M.Ag | Lendrawati, MA | Hani Diayati | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Anggapan Masyarakat tentang Bank Syariah dan Manfaatnya terhadap Perekonomian Umat Desa Tempel Rejo Kabupaten Rejang Lebong | PS |
| | | 2 | Yeyen Desilia (14631131) | Hardivizon, M.Ag | Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Musda Asmara, MA | Reni Afriani | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Analisis Respon Nasabah terhadap Penerapan Nilai-nilai Islam pada Produk Outlet BTI Syariah di Kepahiang | PS |
| | | 3 | Stion Alam (14631117) | Dr.Muhammad Istan, SE., M.Pd., M,M | Mabrur Syah, M.H.I | Lutfy El-Falahy, MH | Yogi Saputra | Indarti, S.E | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi Carter (Studi Kasus BMT Pat Sepakat IAIN Curup) | PS |
| 8 | Jum'at, 12-10- 2018 Sesi Ketiga 10.00- 11.00 | 1 | Diah Puspitasari (14631049) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Noprizal, M.Ag | Andriko, ME.Sy | Windi Pratama | Drs. Akmaludin | Pengaruh Dana Bagi Hasil terhadap Profitabilitas di PT Bank Syariah Mandiri Tbk. Tahun 2013-2017 | PS |
| | | 2 | Khadafi Al- Fiqri (14621002) | Prof.H.Budi Kisworo,M.ag | Dr. Syahril Dedi, M.Ag | Dr. H. Rifanto, Lc., Ph.D | Hendra Agusti S | Sofyan Sori, A.Md | Pelaksanaan Wasiat di Kelurahan Talang Rimbo Lama | AHS |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------|-----------------------------|--|-----|
| | | 3 | Anri Supriadi (14621024) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Prof.H.Budi Kisworo,M.ag | Sri Wihidayati, M.H.I | Hengki Fernando | Sofyan Sori, A.Md | Pelaksanaan Perma No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Mengadili Perkara Perempuan Berhadapan dengan Hukum di Pengadilan Agama (Studi Kasus di PA Curup) | AHS |
| 8 | Jum'at, 12-10-2018 Sesi Keempat 11.00-12.00 | 1 | Hari Handika (14621023) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Dr. Syahril Dedi, M.Ag | Al-Buhari, M.H.I | Stion Alam | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Analisis Hukum Islam terhadap Kebijakan Larangan Nikah dengan Rekan Satu Instansi di Bank Rakyat Indonesia Rejang Lebong (Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Rejang Lebong) | AHS |
| | | 2 | Rio Agustian (14621040) | Mabrursyah, M.H.I | Elkhairati, S.H.I., MA | Musda Asmara, MA | Khadafi Al-Fiqri | Drs. H. Syaiful Bahri, M.Pd | Pandangan Hakim terhadap Eksistensi Hakim dalam Upaya Perdamaian pada Perkara Perceraian Pasca Perma No.1 Tahun 2008 (Studi Kasus PA Curup) | AHS |
| | | 3 | Yogi Saputra (14621008) | Drs. Zainal Arifin, SH., MH | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Budi Birahmat, MIS | Hari Handika | Sofyan Sori, A.Md | Adat Kebiasaan Ziarah Kubur Sebelum Pernikahan di Tinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus Desa Karang Endah Kabupaten Kepahiang) | AHS |
| 9 | Jum'at, 12-10-2018 Sesi Kelima 14.00-15.00 | 1 | Anggi Mulyadi (14621020) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Elkhairati, S.H.I., MA | Dr. H. Rifanto, Lc., Ph.D | Anri Supriadi | Indarti, S.E | Perspektif Masyarakat terhadap Hak-Hak Istri dan Anak yang Tidak Terpenuhi Pasca Perceraian Orang Tua di Kelurahan Ujan Mas Atas | AHS |
| | | 2 | Hendra Agusti S (14621027) | Drs. Zainal Arifin, SH., MH | Dr. Yusefri, M.Ag | Lutfy El-Falahy, MH | Rio Agustian | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Pandangan Tokoh Masyarakat tentang Prosesi Pernikahan di Tinjau dari Adat Rejang dan Hukum Islam (Studi Kasus Kelurahan Ujan Mas Atas) | AHS |
| | | 3 | Hengki Fernando (14621043) | Oloan Muda Hasim H, Lc., MA | Mabrur Syah, M.H.I | Sri Wihidayati, M.H.I | Anggi Mulyadi | Yanuar Ihsan, S.Pd.I | Konsep Keadilan dalam Berpoligami Menurut Ulama Kontemporer | AHS |

BIOGRAFI PENULIS



NAMA LENGKAP : MORY ASTUTI
TEMPAT LAHIR : CURUP
TANGGAL LAHIR : 28 NOVEMBER 1995
AGAMA : ISLAM
ALAMAT : SINGKUT
NAMA ORANG TUA : ISKANDAR DAN NURSAIBAH
RIWAYAT PENDIDIKAN :
1. SEKOLAH DASAR NEGERI 57 SINGKUT
2. SMP 3 SAROLANGUN
3. SMK MUHAMMADIYAH SINGKUT
4. S1 PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH IAIN CURUP (2019)

HOBİ : MENYANYI
NOMOR TELEPON : 082280922940
E-MAIL : MORYASTUTU@GMAIL.COM
INSTAGRAM : MORYI SKANDAR