

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MUSLIM MENABUNG PADA BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS NASABAH MUSLIM DESA SITORAJO KARI PADA BANK KONVENSIONAL DI TELUK KUANTAN)

*Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial*



OLEH :

NURMAY ZURA RAPIKA
NPM.160314048

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH MUSLIM MENABUNG PADA BANK KONVENSIONAL
(STUDI KASUS NASABAH MUSLIM DESA SITORAJO KARI
PADA BANK KONVENSIONAL DI TELUK KUANTAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial*



OLEH :

NURMAY ZURA RAPIKA
NPM.160314048

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN
UJIAN SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
MUSLIM MENABUNG PADA BANK KONVENSIONAL
(STUDI KASUS NASABAH MUSLIM DESA SITORAJO KARI PADA
BANK KONVENSIONAL DI TELUK KUANTAN)**

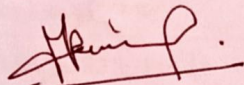
Disusun dan diajukan oleh:

Nurmay Zura Rapika
NPM: 160314048

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

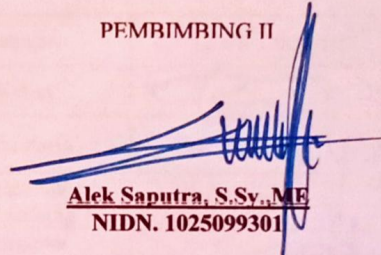
Teluk Kuantan, Oktober 2020

PEMBIMBING I



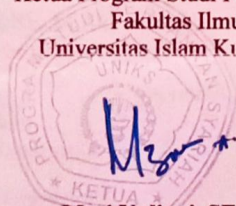
H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh
NIDN. 2117027602

PEMBIMBING II



Alek Saputra, S.Sy., ME
NIDN. 1025099301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy
NIDN. 1004079103

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

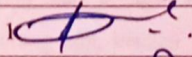
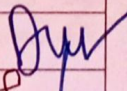
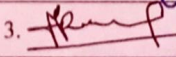
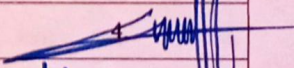
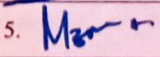

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
MUSLIM MENABUNG PADA BANK KONVENSIONAL
(STUDI KASUS NASABAH MUSLIM DESA SITORAJA KARI PADA
BANK KONVENSIONAL DI TELUK KUANTAN)**

Disusun dan diajukan Oleh:

**Nurmay Zura Rapika
NPM: 160314048**

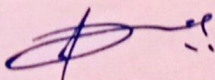
Telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi
pada tanggal 15 Oktober 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui
Dewan Sidang Ujian Skripsi

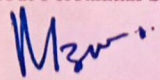
No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Zul Ammar, SE., ME	Ketua	
2	Dian Meliza, S.HI., MA H.	Sekretaris	2. 
3	Fitrianto, S.Ag., M.Sh	Anggota/ Pembimbing 1	3. 
4	Alek Saputra, S.Sy, ME	Anggota/ Pembimbing 2	4. 
5	Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy	Anggota/Penguji 1	5. 
6	Redian Mulyadita, SE.,M.Ak	Anggota/Penguji 2	6. 

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial


Zul Ammar, SE., ME
NIDN. 1020088401

Ketua
Prodi Perbankan Syariah


Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy
NIDN. 1004079103

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Nurmay Zura Rapika
NPM	: 160314048
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
MUSLIM MENABUNG PADA BANK KONVENSIONAL
(STUDI KASUS NASABAH MUSLIM DESA SITORAJU KARI PADA
BANK KONVENSIONAL DI TELUK KUANTAN)**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teluk Kuantan, Oktober 2020
Yang Memberi Pernyataan



Nurmay Zura Rapika
NPM. 160314048

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT. atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada nabi Muhammad Saw. kepada keluarganya, para sahabatnya dan umatnya hingga akhir zaman kelak, Amin Allahumma Amin.

Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan)".

Setelah melewati proses yang begitu panjang dimulai dari pembuatan sinopsis, proposal sampai akhir menjadi skripsi begitu banyak bantuan dan pertolongan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM.
2. Bapak Zul Ammar, SE. ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy., ME. Sy selaku ketua program studi Perbankan

Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi.

4. Bapak H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh selaku pembimbing I dan bapak Alek Saputra, S.Sy.,ME selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy selaku Penasehat Akademik.
6. Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan kelancaran segala urusan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen di lingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Islam Kuantan Singingi.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, ayahanda dan ibunda, sanak saudara serta adik-adik atas limpahan doa dan kasih sayang, pengorbanan, ketabahan dan kegigihan telah mendidik dan memberikan semangat kepada penulis dalam membina ilmu sampai ke perguruan tinggi.
9. Sahabat seperjuangan prodi Perbankan Syariah terimakasih atas solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti dan berwarna.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan kritikan dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Teluk Kuantan, Oktober 2020

Penulis

Nurmay Zura Rapika

NPM. 160314048

ABSTRAK

Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan)

Nurmay Zura Rapika
H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh
Alek Saputra, S.Sy, ME

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kesadaran masyarakat desa Sitorajo Kari terhadap prinsip-prinsip yang diterapkan pada suatu perbankan, khususnya bank konvensional. Masyarakat lebih dominan memilih bertransaksi di bank konvensional. Padahal masyarakat desa Sitorajo Kari mayoritas muslim dan seharusnya menjadi nasabah tetap bank syariah.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional dan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah muslim yang pendidikan terakhirnya diatas SMA pada bank konvensional yang berada atau tinggal di desa Sitorajo Kari dan sudah mempunyai pekerjaan yang berjumlah 175 orang. Dan penulis hanya mengambil 39 orang sebagai sampelnya. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Sampling insidental*. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan Kuesioner. Data dianalisa secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan rumus persentase.

Faktor yang mempengaruhi nasabah muslim desa sitorajo kari menabung di bank konvensional termasuk dalam kategori cukup tinggi yang ditunjukkan dengan angka 48.72%. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor *product*, faktor *place*, faktor *promotion*, dan faktor *process*. Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional adalah faktor "place" yaitu lokasi kantor perbankan yang strategis dan fasilitas ATM yang banyak tersedia di setiap kota.

Kata Kunci : Nasabah Muslim, Menabung, Bank Konvensional

ABSTRACT

Analysis of Factors Affecting Muslim Customers to Save Money at Conventional Banks (A Case Study of a Muslim Customer Of Sitorajo Kari at Conventional Bank Teluk Kuantan)

Nurmay Zura Rapika
H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh
Alek Saputra, S.Sy, ME

This research is motivated by dissawareness of Sitorajo Kari society towards the principles Of a banking system, especially conventional banks. People are more dominant in choosing to transact at conventional banks. In fact, the majority of society of Sitorajo Kari are Muslim and should be regular customers of Islamic banks.

This study aims to determine what factors influence Muslim customers of Sitorajo Kari to save money at conventional banks and the most dominant factors that affect Muslim customers of Sitorajo Kari to save money at conventional bank. The population in this study are Muslim customers whose latest education is above high school at a conventional bank located or living at Sitorajo Kari and already have a job about 175 persons. And the author just took 39 persons as the sample. Populated sampling technique by using Incidental sampling. And data collection techniques used are observation, interviews, documentation, and questionnaires. The data were analyzed descriptively qualitatively using the percentage formula.

The factors influence Muslim customers in Sitorajo Kari to save money at conventional bank are included high enough category as indicated by 48.72%. These factors include factors product, factor place, factor promotion, and factor process. The most dominant factor influencing Muslim customers of Sitorajo Kari to save money at conventional banks is the "place" factor, namely the strategic location of banking offices and many ATM facilities available in every city.

Keywords : Muslim Customers, Savings, Conventional Bank

DAFTAR ISI

	Halama n
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah.....	5
1.2.3 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	8
2.2 Penelitian Relevan.....	25
2.3 Definisi Operasional.....	28

2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Keadaan Umum Desa Sitorajo Kari.....	38
4.1.2 Struktur Pemerintahan.....	42
4.2 Penyajian dan Analisis Data.....	42
4.2.1 Penyajian Data Penelitian.....	42
4.2.2 Analisis Data Penelitian.....	62
4.2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung di bank konvensional.....	64
4.2.2.2 Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung di bank konvensional.....	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	20
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Agama	39
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Desain Produk Perbankan Sudah Memperhatikan Sistem, Prosedur, Dan Layanan Yang Disesuaikan Dengan Keinginan Nasabah Serta Adanya Jaminan Dari Bank.....	45
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dukungan Teknologi Serta Peralatan Pada Perbankan Yang Sudah Memadai.....	46
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Keuntungan Yang Saya Dapatkan Di Bank Konvensional Lebih Besar Dibanding Bank Lainnya.....	46
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Kesepakatan Bunga Yang Telah Ditetapan Bank Konvensional Sesuai Dengan Keinginan Saya.....	47
Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Karyawan bank konvensional memberikan saya informasi mengenai produk dengan jelas dan mudah dimengerti.....	48

Tabel 4.14	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Banyaknya Sosialisasi Mengenai Bank Konvensional Di Tengah-Tengah Masyarakat.....	48
Tabel 4.15	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Strategis Karena Dekat Dengan Kantor Saya	49
Tabel 4.16	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Dekat Dengan Pusat Perbelanjaan.....	50
Tabel 4.17	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Bank Konvensional Menampilkan Karyawan Yang Menarik Dan Ramah.....	50
Tabel 4.18	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Bank Konvensional Menguasai Operasional Perbankan Serta Bersikap Melayani.....	51
Tabel 4.19	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Business Process Yang Berlangsung Sudah Efektif Dan Efisien.....	52
Tabel 4.20	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Proses Yang Dijalankan Sangat Terkait Dengan Standard Of Result Yang Dijanjikan Kepada Nasabah.....	52
Tabel 4.21	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Physical Condition Setiap Contact Point Sudah Bagus Dan Menarik Sehingga Saya Merasa Seperti Di Rumah Sendiri.....	53
Tabel 4.22	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Physical condition setiap contact point nyaman dan aman dengan dukungan dekorasi, lighting system, layout ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan.....	54
Tabel 4.23	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Produk.....	55
Tabel 4.24	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Price.....	56

Tabel 4.25 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Promotion.....	57
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Place.....	58
Tabel 4.27 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel People.....	59
Tabel 4.28 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Process.....	60
Tabel 4.29 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Physical Evidence.....	61
Tabel 4.30 Rekapitulasi Variable Yang Termasuk Kedalam Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Menabung Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Struktur Pemerintahan

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Telah Melakukan Riset

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampiran 6 : Biodata

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, dunia perbankan juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Praktek perbankan sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW. dapat dilihat dari fungsi utama perbankan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa. Praktek-praktek seperti ini sudah lazim dijumpai pada zaman Rasulullah SAW. seperti menitipkan harta benda dan meminjamkan uang.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online* nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank ([https:// kbbi.web. id/](https://kbbi.web.id/) Nasabah, akses 3 Februari 2020). Perbankan tidak akan bisa maju dan berkembang tanpa adanya nasabah yang bisa bekerja sama dengan baik di dalamnya. Karena tanpa adanya nasabah, kegiatan operasional bank tidak dapat berjalan baik dan lancar. Dan dengan adanya nasabah bank tidak akan kekurangan dana untuk dipergunakan karena peran nasabah disini mempercayakan harta bendanya untuk dititipkan keperbankan.

Banyak manajer yang yakin bahwa konsumen adalah kunci untuk meraih laba dan menganggap bahwa bagan organisasi tradisional sudah usang (Sutanto dan Umam, 2013: 273). Konsumen yang dimaksud sama dengan nasabah yang saat ini dihadapi dengan

berbagai jenis perbankan baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional. Nasabah berhak memilih perbankan yang mana yang akan mereka pilih sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Sementara itu, disisi lain perbankan harus mampu memberikan kualitas, pelayanan, dan nilai yang baik agar dapat menarik minat masyarakat dan tidak beralih ke produk pesaing. Hal ini berlaku bagi Bank Syariah maupun Bank Konvensional yang hadir dalam persaingan dunia perbankan.

Bank berdasarkan prinsip syariah atau Bank Syariah atau Bank Islam, seperti halnya bank konvensional, juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Bedanya hanyalah bahwa Bank Syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*interest free*), tetapi berdasarkan prinsip syariah, yaitu berdasarkan prinsip pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle* atau *PLS principle*) (Sjahdeini, 2007: 1).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar sebagai mayoritas: lebih dari 87 persen dari populasi 258 juta jiwanya mengidentifikasi diri mereka sebagai Muslim ([https://www.uscifr.gov/sites/default/files/Indonesia.chapter.bahasa%2520 Indonesia.translation.pdf](https://www.uscifr.gov/sites/default/files/Indonesia.chapter.bahasa%2520%20Indonesia.translation.pdf), akses 10

Agustus 2020). Walaupun penduduk Indonesia mayoritas muslim, tetapi kehadiran Bank Syariah masih relatif baru jika dibandingkan dengan lahirnya bank konvensional.

Keberadaan bank Syariah dalam sistem perbankan Indonesia sebenarnya telah dikembangkan semenjak tahun 1992, seiring dengan lahirnya UU No.7 tahun 1992, tentang perbankan, kendati masih tertuang secara implisit dengan istilah bank bagi hasil. Kemudian diiringi oleh Peraturan Pemerintah No.72 tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil, sebagai dasar operasionalnya. Sesudah UU No.7 tersebut diganti menjadi Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Layanan Perbankan, Perbankan Syariah semakin memiliki landasan hukum yang lumayan kuat, yakni adanya peluang bagi bank konvensional melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah melalui Unit Usaha Syariah (UUS) (Iska, 2012: 4).

Keberadaan perbankan Syariah semakin terlihat eksistensinya yang ditandai dengan semakin meningkatnya penabung dan dengan meningkatnya jumlah lembaga keuangan tersebut. Pada awalnya, hanya ada satu bank Syariah di Indonesia (Bank Muamalat Indonesia), dan setelah itu terus bertambah dengan berdirinya 11 (sebelas) Bank Syariah umum yang baru seperti Bank syariah Mandiri dan Bank Syariah Mega Indonesia, 23 (dua puluh tiga) bank unit usaha Syariah, dan beratus-ratus lembaga keuangan Syariah mikro (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan Bait al-Mal wa al-Tamwil), walaupun dengan jumlah

aset yang masih belum memadai (kurang dari 5% dari total aset perbankan di Indonesia) dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Bahkan pertumbuhan dan perkembangan aset perbankan Syariah di Indonesia yang berpenduduk mayoritas umat Islam (87%) ini belum lagi sepesat pertumbuhan dan perkembangan negara lain, seperti Malaysia, walaupun jumlah umat Islamnya tidak sebanyak di Indonesia (Iska, 2012: 5).

Seperti yang kita ketahui selama ini bank konvensional merupakan bank yang menerapkan sistem bunga dalam setiap transaksi pembayarannya. Sifat pembayaran bunga ini tetap setiap bulannya tidak memandang untung atau rugi para nasabah. Sifat bunga seperti ini di larang dalam agama Islam dan harus di hindari oleh umat muslim karena bunga ini tergolong ke dalam *riba*, yaitu tambahan dari harta pokok yang telah diperoleh.

Walaupun demikian tidak sedikit masyarakat muslim memilih bertransaksi dengan bank konvensional yang sudah jelas dilarang dalam agama Islam. Padahal masyarakat muslim adalah pangsa terbesar Bank Syariah. Hal ini di sebabkan oleh beberapa faktor diantaranya bank konvensional telah lama hadir dan begitu familiar dikalangan masyarakat dibandingkan dengan Bank Syariah serta kurangnya pemahaman masyarakat Indonesia tentang prinsip-prinsip yang ada dalam perbankan, baik Bank Syariah maupun bank konvensional. Seharusnya tidak ada keraguan lagi dikalangan

masyarakat muslim untuk beralih dan mempergunakan jasa perbankan Syariah.

Faktor utama yang membedakan bank konvensional dengan Bank Syariah adalah suku bunga (*interest*) sebagai balas jasa atas penyertaan modal yang diterapkan pada bank konvensional, sementara pada Bank Syariah balas jasa atas penyertaan modal diperhitungkan berdasarkan keuntungan atau kerugian yang diperoleh yang didasarkan pada "*akad*". Prinsip utama dari "*akad*" ini adalah keadilan antara pemilik modal (*shohibul maal*) dan pengelola modal (*mudharib*). Prinsip ini berlaku baik bagi debitur maupun kreditur (Yudhiartha, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah, 2012: 2).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: ***"Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan)"***.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Masih adanya masyarakat muslim yang memilih Bank Konvensional.
- b. Masih adanya masyarakat muslim yang tertarik pada produk-

produk yang ditawarkan oleh Bank Konvensional.

- c. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai prinsip yang diterapkan dalam perbankan.
- d. Masih adanya nasabah muslim yang menabung pada Bank Konvensional.

1.2.2 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang mengitari kajian ini seperti yang telah dipaparkan diatas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar pembahasan ini tidak mengambang dan dapat mengenai sasaran, maka penulis menitik beratkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim terdidik dan sudah bekerja di desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang penulis paparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional ?
- b. Apa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis paparkan diatas,

maka yang menjadi tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional.
- b. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah diharapkan akan dapat memberikan wawasan ilmiah masyarakat luas tentang Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional khusus nya di Desa Sitorajo Kari.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial.
- b. Bagi mahasiswa/i yang sedang menekuni kuliah di jurusan Perbankan Syariah dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.
- c. Bagi masyarakat umum penelitian ini dapat menjadi informasi

tambahan dan wawasan serta masukan dan evaluasi dalam upaya memilih produk perbankan yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Nasabah

2.1.1.1 Pengertian Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online* nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (<https://kbbi.web.id/Nasabah>, akses 3 Februari 2020).

Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi *online* maupun *offline*. Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank (<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>, akses 03 Februari 2020).

2.1.1.2 Jenis Nasabah Bank

Dalam UU No 10 tahun 1998 tentang perbankan, nasabah bank dibagi menjadi dua yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan

dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.1.1.3 Keuntungan Nasabah Bank

Ada sejumlah keuntungan ketika menjadi seorang nasabah bank, di antaranya sistem keamanan berlapis, keuntungan bunga yang didapat, lebih praktis dan simpel, kebebasan dalam bertransaksi, mudah mengelola keuangan dengan terencana, dan mudah diambil jika dalam keadaan mendesak. Tidak hanya itu, pada umumnya pihak bank kerap memberikan hadiah kepada nasabah bank yang telah menggunakan fasilitas simpanan maupun pinjaman dalam jangka waktu yang lama (<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>, akses 03 Februari 2020).

2.1.1.4 Hubungan Bank dengan Nasabah Bank

Dalam hubungan antara bank dengan nasabah bank timbul hak dan kewajiban antara masing-masing pihak. Oleh sebab itu, harus ada perjanjian antara bank dengan nasabah bank ketika memutuskan akan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank terkait. Perjanjian ini biasanya akan ditandai dengan kontrak

yang ditandatangani oleh kedua pihak. Bila nasabah bank merasa pihak bank tidak melakukan kewajiban yang ada sesuai dengan perjanjian, seorang nasabah bank bisa melakukan pengaduan dengan dasar hukum UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>, akses 03 Februari 2020).

2.1.2 Tabungan

Menurut UU Perbankan No.10 Tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan media penyimpanan uang yang sangat disukai oleh seluruh lapisan masyarakat. Bank adalah tempat penyimpanan tabungan kita, masyarakat menggunakan fasilitas bank tersebut karena keamanan tabungan mereka lebih terjamin disana.

Dalam praktek perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada nasabah, sehingga dengan demikian nasabah mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tabungan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Tabanas

Tabanas merupakan tabungan pembangunan nasional.

b. Taska

Taska yaitu tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa.

c. Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak diatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah* (karim, 2013: 357).

1. Tabungan Wadiah

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, Bank Syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap

keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

2. Tabungan Mudharabah

Yang dimaksud dengan tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Seperti yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, *mudharabah* mempunyai dua bentuk, yakni *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*, yang perbedaan utama diantara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini, Bank Syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana).

Dari hasil pengelolaan dana *mudharabah*, Bank Syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah *mismanagement* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.

2.1.3 Perbankan

2.1.3.1 Pengertian Bank

Ada beberapa definisi bank yang dikemukakan para pakar dan peraturan perundangan yang berlaku sesuai dengan tahap perkembangan bank itu sendiri (Iska, 2012:13).

1. Kasmir memberikan pengertian bank sebagai lembaga keuangan yang aktivitas utamanya ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan pelayanan bank lainnya.
2. Malayu S.P Hasibuan menjelaskan bahwa bank sebagai lembaga keuangan berarti bank ialah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan keuntungan dan sosial, bukan hanya mencari keuntungan saja.
3. Menurut David H.Friedman, bank adalah sebagai perantara keuangan antara penabung dengan peminjam, yaitu menerima uang yang hendak ditabung, kemudian meminjamkannya kepada konsumen, pengusaha dan pemerintah yang memerlukan dana pinjaman.
4. Dalam UU No.10/1998 pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup kebanyakan rakyat.
5. Pengertian bank dalam Islam atau Bank Syariah ialah "Bank

yang beroperasi dengan tidak bergantung pada bunga". Dalam definisi lain, perbankan syariah ialah lembaga perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etos Islam. Dengan kata lain, Bank Syariah ialah "lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam (Al-Qur'an dan Hadis nabi SAW) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh. Bahkan juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan pelayanan yang lain, atau peredaran uang yang pelaksanaannya disesuaikan dengan asas Islam (Iska, 2012: 49).

2.1.3.2 Fungsi Bank

Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso (2006:9), "fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*". Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.

a. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran

dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Kegiatan perekonomian masyarakat disektor ri'il tidak dapat dipisahkan. Sektor ri'il tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor ri'il.

b. *Agent of Development*

Kegiatan bank berupa dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. *Agent of service*

Selain melakukan penghimpuna dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan ini erat kaitannya dengan

kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa penitipan uang, penitipan barang-barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.3.3 Jenis-Jenis Bank

Berdasarkan pengertian bank sebelum ini, terlihat beberapa jenis penggolongan bank di Indonesia, yaitu (Iska,2012:23-26):

1. Jenis Bank menurut Aktifitas Bidang Usaha

Setelah berlakunya UU No. 7/1992, jenis bank yang diakui secara resmi di Indonesia hanya terdiri dari dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Sebagaimana yang tertuang dalam UU No.10/1998, Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan aktifitas usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam aktifitasnya memberikan pekayanan dalam urusan pembayaran. Adapun aktifitas - aktifitas yang dapat dilakukan oleh bank umum adalah; menghimpun dana, menyalurkan dana, dan aktifitas lainnya. Sementara aktifitas yang terlarang bagi bank umum adalah:

- a. Melakukan penyertaan modal, kecuali kepada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan yang menyertakan modal, untuk mengantisipasi kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
- b. Melakukan aktifitas pengansuransian.

- c. Melakukan yang lain di luar aktifitas usaha sebagaimana diuraikan di atas.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang melaksanakan aktifitas usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah (UU No. 21/2008 memakai istilah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) yang dalam aktifitasnya tidak memberikan pelayanan dalam urusan pembayaran. Adapun aktifitas-aktifitas yang dapat dilakukannya ialah menghimpun dana dan menyalurkn dana. Sedangkan aktifitas yang terlarang bagi BPR adalah seperti:

- a. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam urusan pembayaran.
- b. Melakukan aktifitas dalam mata uang asing.
- c. Melakukan penyertaan modal.
- d. Melakukan aktifitas pengangsuransian.
- e. Melakukan lain di luar aktifitas sebagaimana dimaksud di atas.

2. Jenis Bank Menurut Target Pasar

Dilihat dari sisi target pasar, dalam bentuk fokus pelayanan dan transaksinya terhadap penabung, maka jenis bank dapat digolongkan kepada tiga yaitu:

- a. Retail Bank (bank dalam layanan berskala kecil)

Bank jenis ini memfokuskan layanan dan transaksinya kepada penabung-penabung individual, perusahaan, dan lembaga

lain yang berskala kecil. Dalam usahanya, pelayanan kredit yang diberikan sekitar Rp. 20 juta, walaupun angka ini tidaklah tetap.

b. Corporate Bank (bank dalam layanan berskala besar)

Bank jenis ini memfokuskan layanan dan transaksinya kepada penabung-penabung yang berskala besar, seperti dalam bentuk perusahaan. Walaupun demikian, dalam usahanya sering membawa akibat berupa layanan yang harus diberikan kepada pegawai, direksi, dan komisaris dari perusahaan tersebut secara pribadi, dan aturan untuk menjalin kerjasama yang lebih baik dengan pemegang saham perusahaan.

c. Retail-Corporate Bank (bank dalam layanan kecil/besar)

Bank jenis ini tidak memfokuskan layanan dan transaksinya kepada kedua-dua jenis penabung di atas. Bank jenis ini memandang bahwa potensi pasar, baik ritel maupun perusahaan, harus dimanfaatkan untuk mengoptimalkan keuntungan, meskipun terdapat kemungkinan penurunan kemampuan. Begitu juga apabila disebabkan perubahan keadaan pasar, penggantian pengelola, bahkan juga dipengaruhi adanya program-program tertentu dari pemerintah untuk dijalankan bank tersebut.

2.1.3.4 Dasar Hukum Perbankan

Bank Syariah adalah bank yang bernaafaskan Islam, tentu ada beberapa ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang Bank

syariah, antara lain :

1. QS An-Nisa' ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا
نُكْمٌ ۝

Artinya "Wahai orang-orang beriman ! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil(tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. ..." (Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid, Sygma:83).

Dalam artian ini bisa ditafsirkan bahwasannya Bank Syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam (*batil*) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Kita tahu banyak sekali tindakan-tindakan ekonomi yang tidak sesuai dengan ajaran Islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang serta mungkin mereka memiliki tekanan baik kekurangan dalam hal ekonomi atau yang lain, maka Bank Syariah harus membentengi mereka untuk tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari Islam.

2. QS Al-Baqarah ayat 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ

آثِمُ قَلْبُهُ ۖ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya "...Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, ..." (Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid, Sygma:49).

Dari ayat ini bisa diambil salah satu poin penting yakni menyampaikan amanat. Dalam Bank Syariah baik pihak bank maupun nasabah harus menjaga amanah yang telah disepakati dalam akad sebelumnya hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan tetap berkegiatan ekonomi tanpa kecurangan atau kebohongan sedikitpun. Bisa dibilang harus terbuka dan transparan.

3. QS Al-Maidah ayat 1-2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا ذُرِّيَعَتِكُمْ ...

Artinya " Wahai orang-orang beriman ! Penuhilah janji-janji. ..." (Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid, Sygma:106).

.....وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ

Artinya " ...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan..." (Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid, Sygma:106).

Dari dua ayat ini bisa diartikan bahwasannya Bank syariah hadir untuk melaksanakan dan menjaga akad-akad yang telah disepakati diantara dua pihak tidak boleh terjadi sebuah penyelewengan namun harus tetap baik dan benar sesuai dengan ajaran Islam serta kesepakatan yang ada. Akad inilah yang menjadi perbedaan utama antara Bank Syariah dan bank konvensional, dalam Bank Syariah akad yang diberlakukan adalah

memakai sistem bagi hasil. Selain itu prinsip yang digunakan dalam Bank Syariah adalah sistem tolong menolong untuk mengerjakan sebuah kebajikan, dengan hal ini maka selain melakukan kegiatan perbankan atau perniagaan mereka juga beribadah, dari sinilah nilai plus yang dimiliki oleh Bank Syariah.

2.1.3.5 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Perbedaan mendasar antara bank Islam dan bank konvensional sebagaimana tabel berikut ini (Usman, 2014: 41).

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Karakter	Bank islam	Bank konvensional
Eksistensi dan legalitas	hukum Islam dan hukum positif	Hukum positif
Dasar hukum produk dan akad	Hukum Islam dan hukum positif	Hukum positif
Fungsi	Ekonomi dan sosial (keagamaan)	Ekonomi
Orientasi usaha	Profit dan falah oriented	Profit oriented
Prinsip operasional	Berdasarkan prinsip asas syariah (bagi hasil, jual beli, sewa-menyewa, pinjam-meminjam)	Berdasarkan asas prinsip konvensional berdasarkan bunga
Investasi	Halal	Halal dan haram
Hubungan baik dengan nasabah	Kemitraan dan sejajar	Debitur dan kreditor

Penentuan keuntungan (imbalan)	Kesepakatan bersama	Sepihak oleh bank
Penggunaan dana	Riil (users of real funds)	Creator of money supply
Pengawasan	Bank Indonesia, Dewan Syariah Nasional dan Dewan Pengawan Syariah	Bank Indonesia

Sumber : Usman, 2014: 41

2.1.4 Keputusan Pembelian

Pada industri bank tidak mengenakan pembelian akan tetapi keputusan nasabah sebab dalam bank menjual jasa. Sehingga keputusan nasabah disini diartikan keputusan nasabah menggunakan jasa. Dalam keputusan menggunakan jasa, biasanya pelaku erat dikaitkan dengan perilaku dalam pembelian (Zainuddin, dkk., Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, No.1, Juni 2016: 1-12). Keputusan merupakan rangkaian tindakan yang perlu diikuti dalam memecahkan masalah untuk menghindari atau mengurangi dampak negatif, atau untuk memanfaatkan kesempatan.

Keputusan pembelian adalah tahap penilaian keputusan menyebabkan konsumen membentuk pilihannya di antara beberapa merk yang tergabung dalam perangkat pilihan. Pengharapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman konsumen itu sendiri, saran teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan jasa. Konsumen memilih membeli jasa berdasarkan pengharapan ini. Proses sebelum sampai kepada keputusan membeli konsumen

menjalani tahapan proses pengambilan keputusan. Pada tahap ini konsumen mempelajari terlebih dahulu kelebihan dan kekurangan suatu produk. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Dimana nasabah akan mempelajari terlebih dahulu kelebihan dan kekurangan produk tersebut sebelum memutuskan untuk menggunakannya (Desiana, dkk., Jurnal Ilmu Akuntansi, No.1, 2018: 23 - 34).

Marketing Mix atau bauran pemasaran adalah strategi pemasaran yang dapat menentukan kesuksesan perusahaan dalam mengejar profit atau keuntungan maksimal. Strategi ini menggunakan semua alat pemasaran dalam perusahaan yang dikenal dengan konsep 7P (<http://www.jurnal.id/blog/2018-mengenal-7-konsep-mix-marketing-dalam-perusahaan-jasa/>, diakses tanggal 5 Agustus 2020). *Marketing mix* terdiri atas *product, price, promotion, place* (4P), dan dilengkapi aspek *people, process, dan physical evidence* (Ikatan Bankir Indonesia, 2015: 130).

1) *Product*

Desain produk perbankan harus memperhatikan sistem, prosedur, dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan nasabah, adanya jaminan dari bank, dan dukungan teknologi serta peralatan yang memadai.

Produk perbankan syariah bersumber dari akad dengan prinsip

jual-beli, berbagi hasil, serta sewa menyewa yang direkayasa menghasilkan produk turunan, antara lain giro *wadiah*, tabungan *wadiah* atau *mudharabah*, deposito *mudharabah*, *kafalah* (jaminan), *hiwalah* (anjak piutang), *qard* (talangan), *rahn* (gadai), *sukuk* (obligasi syariah), pembiayaan *murabahah* (jual-beli), *mudharabah* (bagi hasil dan bank sebagai pemodal), *musyarakah* (modal bersama), *ijarah* (sewa-menyewa), *ijara muntahia bit tamlik* (sewa-beli), *istishna'* (pembelian bayar bertahap), serta *salam* (pembelian dibayar di awal seluruhnya).

Tersedianya variasi akad, transparansi, prinsip suka sama suka, asas keadilan, saling menguntungkan, tidak merusak lingkungan, bebas spekulasi, terjalinnya hubungan kemitraan, dan tidak melanggar prinsip syariah merupakan nilai jual yang harus tercermin dari produk dan jasanya.

2) *Price*

Pengertian harga terhadap produk dan jasa bank syariah merupakan kontra prestasi dalam bentuk margin, bagi hasil, *fee* atau uang jasa (*ujrah*), *joalah* (*success fee*) untuk pembiayaan, penghimpunan dana, dan jasa yang diberikan.

Penentuan biaya tidak boleh ditetapkan berdasarkan persentase nilai pembiayaan. Nasabah pembiayaan boleh dikenakan biaya penagihan sesuai dengan ongkos yang dikeluarkan oleh bank. Pihak bank syariah boleh mengenakan denda agar nasabah disiplin

dalam melakukan kewajibannya sedangkan dana yang diperoleh bank dipakai untuk kegiatan sosial, bukan pendapatan bank.

3) *Promotion*

Kegiatan promosi produk dan jasa bank lebih banyak dilakukan lewat media massa cetak dan audiovisual, seperti majalah, surat kabar, dan televisi. Konsepnya berupa *advertising, sales promotion, public relation, sales training*, serta *marketing research & development*. Selain itu, layanan yang optimal dapat pula menghasilkan promosi yang efektif lewat *word of mounth*.

Promosi bertujuan menginformasikan kehadiran produk baru, *brand awareness*, ataupun mempertahankan penjualan produk. Sarana promosi yang biasa digunakan oleh bank adalah periklanan, promosi penjualan, publisitas, serta penjualan pribadi.

4) *Place*

Saat ini saluran distribusi produk dan jasa bank lebih didominasi jaringan kantor meski didukung oleh ATM, *internet banking, phone banking, mobile banking, mobile branch*, serta lewat *outlet* pihak ketiga seperti kantor pos. Fungsi kantor pun masih menjadi *contact point* di beberapa negara maju yang telah memanfaatkan sumber daya teknologi informasi.

Penentuan lokasi kantor, ATM, dan CDM harus berada di titik keramaian, seperti perumahan, perkantoran, kawasan industri, pusat perbelanjaan, dan kawasan pendidikan.

5) *people*

Layanan *face to face* kepada nasabah harus menampilkan karyawan yang menarik dan ramah serta memiliki TASK (*talent, attitude, skill, dan knowledge*). Setiap karyawan bank syariah harus memiliki motif berkiprah untuk ibadah dalam rangka berdakwa, menguasai operasional perbankan, memahami prinsip syariah yang menjadi fundamen bisnis, serta bersikap melayani.

6) *Process*

Business process yang berlangsung harus efektif dan efisien karena berpengaruh terhadap produktivitas dan penghematan biaya. proses yang dijalankan sangat terkait dengan *standard of result* yang dijanjikan kepada nasabah, *standard of process*, dan *standard of behavior* yang dijadikan acuan praktek.

Setiap pelayanan yang dilakukan oleh unit dan individu harus berdasarkan parameter *service level* yang telah ditetapkan.

7) *Physical Evidence*

Physical condition setiap *contact point* harus bagus, menarik, nyaman, dan aman sehingga nasabah atau orang yang berkunjung merasa seperti di rumah sendiri, *feel like at home*, dengan dukungan dekorasi, *lighting system, layout* ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan.

2.2 Penelitian Relevan

Penelitian ini disusun untuk mendukung penelitian sejenis di antaranya:

- a. Artikel Publikasi Ilmiah Chrisna Very Yudhiartha (2012) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen)" Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Chrisna Very Yudhiartha menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen, hal ini terbukti dari hasil perhitungan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,994 > 1,985$) dengan probabilitas $0,004 < 0,05$.
2. Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen, hal ini terbukti dari hasil perhitungan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,759 > 1,985$) dengan probabilitas $0,007 < 0,05$.
3. Keyakinan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen, hal ini terbukti dari hasil perhitungan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,671 > 1,985$) dengan probabilitas $0,009 < 0,05$.
4. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen, hal ini terbukti dari hasil perhitungan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,777 >$

1,985) dengan probabilitas $0,007 < 0,05$.

5. Pelayanan yang tepat merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah saudara Chrisna Very Yudhiartha mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di bank mega mitra syariah cabang Sragen sedangkan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim di desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional.

- b. Skripsi Siti Mawaddah (2019) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Banda Aceh" Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Siti Mawaddah menyimpulkan bahwa:

1. Variabel Reputasi berpengaruh secara parsial terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $7,128 > 1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Variabel profit sharing berpengaruh secara parsial terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $4,117 > 1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Variabel produk berpengaruh secara parsial terhadap minat

masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $3,908 > 1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Dari hasil uji simultan atau uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 41.001 dengan T_{tabel} sebesar 2,70 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi, variabel profit sharing, dan variabel produk secara simultan atau secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah di Banda Aceh.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah saudari Siti Mawaddah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah di Banda Aceh sedangkan peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim di desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional.

Berdasarkan kajian teoritis diatas maka, adapun persamaan dengan kajian terdahulu adalah sama-sama mengkaji tentang minat masyarakat terhadap suatu perbankan. Sementara perbedaan dengan penelitian ini, penulis menjelaskan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim di desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional dalam hal ini perbankan tempat masyarakat menabung yaitu antara bank syariah dan bank konvensional.

2.3 Definisi Operasional

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis merasa perlu menjelaskan definisi operasionalnya, yaitu:

1. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online* nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman.
2. Tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.
3. Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup kebanyakan rakyat.
4. Keputusan merupakan rangkaian tindakan yang perlu diikuti dalam memecahkan masalah untuk menghindari atau mengurangi dampak negatif, atau untuk memanfaatkan kesempatan.

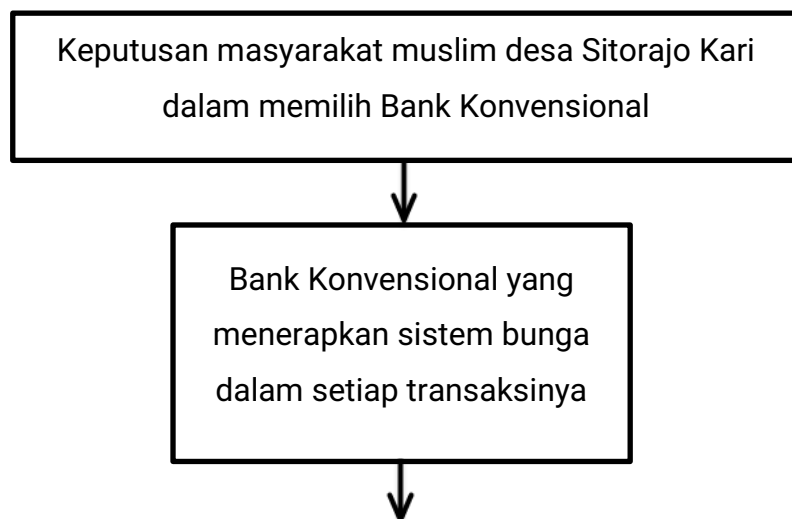
Adapun indikator-indikator yang berhubungan dengan Analisis fktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim menbung pada bank konvensional adalah:

- a. Produk yang disediakan di bank konvensional bervariasi dan berkualitas.

- b. Bunga/laba yang ditawarkan bank konvensional sangat besar.
- c. Bank konvensional mudah di cari karena ada di setiap kota dan lokasi bank konvensional sangat strategis karena berada di titik keramaian.
- d. Nama baik perusahaan sudah tersebar luas di tengah-tengah masyarakat.
- e. SDM pada bank konvensional tidak kalah sopan dan ramah dibanding bank lainnya.
- f. Jaringan perusahaan yang dimiliki bank konvensional sudah cukup banyak sehingga mempermudah setiap transaksi.
- g. Layout ruang bank konvensional di tata rapi sehingga mempermudah mencari ruangan yang dituju.

2.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Faktor yang mempengaruhi masyarakat muslim desa Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional

1. Faktor *product*
2. Faktor *place*



Kesimpulan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini membahas tentang analisis faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah muslim di desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang menggunakan wawancara dan dokumentasi dalam menyimpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini akan lebih banyak menggunakan hasil wawancara mulai dari pengumpulan data, penafsiran data dan hasil akhir dari pengolahan data penelitian (Arikunto,2008:14). Sedangkan jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan (*field research*) dan studi pustaka. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah muslim terdidik atau pendidikan terakhirnya diatas SMA yang menabung di bank konvensional yang berada didesa Sitorajo Kari dan sudah mempunyai pekerjaan. Studi pustaka yaitu digunakan untuk melakukan pengumpulan data dari berbagai literature yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di desa Sitorajo Kari kecamatan Kuantan Tengah kabupaten Kuantan Singingi. Waktu pelaksanaan penelitian ini mulai tanggal 27 Agustus 2020 sampai selesai diadakan

penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. (Sujarweni, 2018 : 65).

Populasi penelitian ini adalah nasabah muslim yang pendidikan terakhirnya diatas SMA pada bank konvensional yang tinggal di desa Sitorajo Kari dan sudah mempunyai pekerjaan serta berumur 20-50 tahun yang berjumlah 175 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. (Sujarweni, 2018 : 65). Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini dengan mengambil polulasi yang ada dengan menggunakan *teknik Sampling insidental*. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti, hasil datanya dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin (Sujarweni,

2018 : 66):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel yang digunakan

$$n = \frac{175}{(1 + 175 \cdot 0,15^2)}$$

$$n = \frac{175}{(1 + 175 \cdot 0,02)}$$

$$n = \frac{175}{4,5}$$

$$n = 38,88 = 39$$

Jadi, Jumlah sampel dari populasi 175 adalah 39 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat dari individu atau kelompok maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah muslim pada bank konvensional yang

barada atau tinggal di desa Sitorajo Kari serta sudah menyelesaikan pendidikan hingga keperguruan tinggi dan sudah bekerja.

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Sujarweni, 2018: 75).

Observasi adalah pengamatan langsung yaitu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap gejala yang tampak dan kondisi lingkungan pada objek penelitian, sehingga dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah muslim terdidik atau pendidikan terakhirnya diatas SMA yang menabung di bank konvensional yang berada didesa Sitorajo Kari dan

sudah mempunyai pekerjaan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab atau sebuah pertemuan dengan seseorang untuk membahas sesuatu. Pada metode ini, peneliti menggali serta mengumpulkan data penelitian dengan memberikan pertanyaan baik secara lisan maupun menggunakan teknologi komunikasi (Supardi, 2005: 121).

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk atau memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya (Sujarweni, 2018: 31).

Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah nasabah muslim terdidik atau pendidikan terakhirnya diatas SMA yang menabung di bank konvensional yang berada didesa Sitorajo Kari dan sudah mempunyai pekerjaan.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.

Teknik dokumentasi ini dilakukan untuk menunjang proses penelitian, dimana tidak semua hal dapat diketahui hanya dengan observasi dan wawancara saja.

Analisis dokumen lebih mengarah pada buku konkret dengan instrumen ini, kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian kita (Sujarweni, 2018: 75).

d. Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan harus diisi oleh responden (abdurrahman dan muhidin, 2011: 95).

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan jenis kuisisioner skala likert, yaitu pertanyaan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden. Preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah muslim terdidik atau pendidikan terakhirnya diatas SMA yang

menabung di bank konvensional yang berada didesa Sitorajo Kari dan sudah mempunyai pekerjaan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam suatu proses, pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dilakukan secara *intensif*. Sesudah meninggalkan lapangan, menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian, pengarahan tenaga fisik dan pikiran, selain itu peneliti perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori baru yang mungkin ditemukan .

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail dengan menggunakan rumus presentase, sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana, P : Angka Persentase (Keputusan nasabah)

F : Jumlah frekuensi jawaban responden

N : Jumlah responden

Dalam menentukan kriteria penilaian, penelitian ini menggunakan tolak ukur jika diperoleh angka persentase akhir berkisar antara (Damayanti, Syafei, Komikesari, Rahayu, Kelayakan Media Pembelajaran Fisika Berupa Buku Saku Berbasis Android Pada Materi

Fluida Statis, 2018: 63-71):

1. 81% sampai 100% dikategorikan sangat tinggi/ Sangat Layak
2. 61% sampai 80% dikategorikan tinggi/ Layak
3. 41% sampai 60% dikategorikan cukup tinggi/ Cukup Layak
4. 21% sampai 40% dikategorikan kurang tinggi/ Kurang Layak
5. 0% sampai 20% dikategorikan rendah/ Sangat Kurang Layak

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Keadaan Umum Desa Sitorajo Kari

Desa Sitorajo Kari merupakan salah satu desa di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Desa Sitorajo Kari terletak kira-kira 7 km dari kecamatan. Desa Sitorajo Kari mempunyai 4 batas wilayah desa, diantaranya adalah batas sebelah utara berbatasan dengan Desa Pintu Gobang Kari, sebelah selatan berbatasan dengan Desa Pisang Berebus, sebelah timur berbatasan dengan Desa Bandar Alai Kari dan sebelah barat berbatasan dengan Desa Jake. Total Desa Sitorajo Kari memiliki luas wilayah 11.070.000 Ha (Data Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019).

Desa Sitorajo Kari ke pusat pemerintah kecamatan bisa ditempuh dengan jarak 7 km, dan lama perjalanan yang dibutuhkan adalah 0,23 jam jika menggunakan kendaraan bermotor. Jarak Desa Sitorajo Kari dari ibu kota kabupaten kira-kira 7 km dan jarak dari ibu kota provinsi kira-kira 166 km dengan lama perjalanan yang dibutuhkan adalah 5,53 jam jika menggunakan kendaraan bermotor (Data Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019).

Jumlah penduduk desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah pada tahun 2019 adalah 1.951 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 461 KK. Berikut adalah rincian jumlah penduduk desa sitorajo kari.

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah penduduk	Persentase (%)
1	Laki-laki	967	49,56
2	Perempuan	984	50,44
Jumlah		1.951	100

Sumber : Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat dilihat jumlah penduduk desa Sitorajo Kari adalah 1.951 jiwa. Dimana jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki. Yang mana penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 984 jiwa sedangkan penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 967 jiwa. Dari sekian banyaknya penduduk desa Sitorajo Kari ternyata ada diantara mereka yang berbeda agama. Berikut adalah table jumlah penduduk desa Sitorajo Kari berdasarkan agamanya.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Agama

No.	Agama	Jumlah penduduk	Persentase (%)
1	Islam	1.948	99,85
2	Kristen	3	0,15

Jumlah	1.951	100
---------------	--------------	------------

Sumber : Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019

Berdasarkan table 1.2 diatas dapat dilihat penduduk desa Sitorajo Kari mayoritas Islam, baik penduduk pribumi maupun penduduk pendatang. Yang mana penduduk yang beragama Islam berjumlah 1.948 jiwa sedangkan penduduk yang beragama Kristen berjumlah 3 jiwa.

Setiap orang berhak mendapat pekerjaan yang layak sesuai dengan kemampuan masing-masing. Pekerjaan juga mampu meningkatkan kesejahteraan hidup seseorang. Berikut tabel jumlah penduduk desa Sitorajo Kari berdasarkan jenis pekerjaan:

Tabel 4.3

Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah
1	Honorer	34
2	Ibu Rumah Tangga	431
3	Mahasiswa	41
4	Pelajar (SD-SMA)	401
5	Tim Medis (Perawat/Bidan/Dokter)	3
6	Petani	412
7	PNS	29
8	Karyawan Swasta	191
9	Tidak Bekerja	242
10	Wiraswasta	161
11	Keamanan (Tentara/TNI/Polisi)	6
Jumlah		1.951

Sumber : Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan

Singingi Tahun 2019

Berdasarkan table 4.3 diatas dapat dilihat bahwa begitu banyak jenis mata pencaharian penduduk desa Sitorajo Kari, mulai dari petani, honorer, PNS, karyawan swasta, dan banyak lagi jenis lainnya demi memenuhi kebutuhan hidup keluarga dan diri mereka masing-masing.

Pendidikan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan. Karena tujuan dalam menempuh pendidikan adalah untuk memberikan suatu pengetahuan agar dapat mencerdaskan bangsa, sehingga anak-anak bangsa mempunyai keahlian dan keterampilan untuk memenuhi pembangunan bangsa di berbagai bidang di masa depan. Di Desa Sitorajo Kari terdapat beberapa sarana pendidikan yaitu sarana sekolah diantaranya PAUD dan TK 1 unit, SD 1 unit, Pesantren 1 unit, dan MDA 1 unit. Berikut tabel jumlah penduduk desa Sitorajo Kari berdasarkan jenjang pendidikan:

Tabel 4.4

Jumlah Penduduk Desa Sitorajo Kari Berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	Pendidikan	Bekerja	Tidak Bekerja
1	SD – SMA	661	842
2	> SMA	175	31
3	Tidak Sekolah	20	222
Jumlah		856	1.095

Sumber : Monografi Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019

Berdasarkan table 4.4 diatas penduduk yang pendidikannya SD –

SMA memiliki latar belakang pekerjaan sebagai wiraswasta, karyawan swasta, dan petani. Dan penduduk yang pendidikannya > SMA memiliki latar belakang pekerjaan sebagai Honorer, Tim Medis (Perawat/Bidan/Dokter), PNS, Wiraswasta, Karyawan Swasta, Keamanan (Tentara/TNI/Polisi), dan Petani.

4.1.2 Struktur Pemerintahan

Struktur pemerintahan Desa Sitorajo Kari terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Keuangan Dan Kaur Tata Usaha Dan Umum, Kasi Pemerintahan Dan Kasi Kesejahteraan, serta beberapa Kepala Dusun RW dan RT. Untuk lebih jelasnya terdapat dalam lampiran.

4.2 Penyajian dan Analisis Data

4.2.1 Penyajian Data Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis telah mengumpulkan kuesioner penelitian sebanyak 39 responden yang telah disebarkan pada masyarakat muslim di desa sitorajo kari yang telah memperoleh pendidikan diatas SMA dan sudah mempunyai pekerjaan. Maka hasil dari kuesioner tersebut dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	14	35.90
2	Perempuan	25	64.10
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Dari table 4.5 diatas dapat dilihat bahwa responden dari jumlah sampel yang sudah ditetapkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 orang responden dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 25 orang responden. Dengan demikian jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 25 orang responden.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	21 – 30	12	30.77
2	31 – 40	6	15.38
3	41 – 50	21	53.85
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang berumur 21-30 tahun berjumlah 12 orang responden, responden yang berumur 31-40 tahun berjumlah 6 orang responden, dan yang berumur 41 -50 tahun berjumlah 21 orang responden. Dengan demikian responden yang terbanyak berada pada tingkat umur 41-50 tahun yaitu 21 orang responden dan yang paling sedikit berada pada tingkat umur 31-40 tahun yaitu 6 orang responden.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Diploma	3	7.69
2	S1	35	89.74
3	S2	1	2.57
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir tingkat Diploma berjumlah 3 orang responden, pada tingkat S1 berjumlah 35 orang responden dan pada tingkat S2 berjumlah 1 orang responden. Dengan demikian jumlah responden yang terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah tingkat S1 yaitu sebanyak 35 orang responden.

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Honorar	2	5.13
2	Tim Medis (Perawat/Bidan/Dokter)	3	7.69
3	Petani	2	5.13
4	PNS	22	56.41
5	Karyawan Swasta	6	15.38

6	Wiraswasta	4	10.26
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai honorer berjumlah 2 orang responden, bekerja sebagai tim medis berjumlah 3 orang responden, bekerja sebagai petani berjumlah 2 orang responden, bekerja sebagai PNS berjumlah 22 orang responden, bekerja sebagai karyawan swasta berjumlah 6 orang reponden, dan bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 4 orang responden.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak dari responden adalah sebagai PNS yaitu berjumlah 22 orang responden dan jenis pekerjaan yang paling sedikit dari responden ada pada 2 jenis pekerjaan yaitu bekerja sebagai petani dan honorer berjumlah 2 orang responden.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang berpendapat bahwa bank konvensional merupakan bank yang lebih lama beroperasi di Teluk Kuantan yaitu ditunjukkan oleh tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Desain Produk Perbankan
Sudah Memperhatikan Sistem, Prosedur, Dan Layanan Yang
Disesuaikan Dengan Keinginan Nasabah Serta Adanya Jaminan Dari
Bank

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	79.49
2	Setuju	2	5.13
3	Netral	6	15.39
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan desain produk perbankan sudah memperhatikan sistem, prosedur, dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan nasabah serta adanya jaminan dari bank adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 31 atau 79.49% responden, “setuju” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “netral” sebanyak 6 atau 15.39% responden, “tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.10
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dukungan Teknologi
Serta Peralatan Pada Perbankan Yang Sudah Memadai

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
-----	-------------------------------	--------------------------	----------------

1	Sangat Setuju	31	79.49
2	Setuju	1	2.56
3	Netral	2	5.13
4	Tidak Setuju	5	12.82
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan dukungan teknologi serta peralatan pada perbankan yang sudah memadai adalah responden yang menjawab "sangat setuju" sebanyak 31 atau 79.49% responden, "setuju" sebanyak 1 atau 2.56% responden, "netral" sebanyak 2 atau 5.13% responden, "tidak setuju" sebanyak 5 atau 12.82% responden, dan "sangat tidak setuju" sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.11
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Keuntungan Yang Saya Dapatkan Di Bank Konvensional Lebih Besar Dibanding Bank Lainnya

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2.56
2	Setuju	2	5.13
3	Netral	2	5.13
4	Tidak Setuju	23	58.97
5	Sangat Tidak Setuju	11	28.21
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan keuntungan yang saya dapatkan di bank konvensional lebih besar dibanding bank lainnya adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 1 atau 2.56% responden, “setuju” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “netral” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “tidak setuju” sebanyak 23 atau 58.97% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 11 atau 28.21% responden.

Tabel 4.12
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Kesepakatan Bunga Yang Telah Ditetapkan Bank Konvensional Sesuai Dengan Keinginan Saya

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	1	2.56
3	Netral	1	2.56
4	Tidak Setuju	3	7.69
5	Sangat Tidak Setuju	34	87.18
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan kesepakatan bunga yang telah ditetapkan bank konvensional sesuai dengan keinginan saya adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “setuju”

sebanyak 1 atau 2.56% responden, “netral” sebanyak 1 atau 2.56% responden, “tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 34 atau 87.18% responden.

Tabel 4.13
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Karyawan bank konvensional memberikan saya informasi mengenai produk dengan jelas dan mudah dimengerti

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2.56
2	Setuju	3	7.69
3	Netral	2	5.13
4	Tidak Setuju	29	74.36
5	Sangat Tidak Setuju	4	10.26
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bank konvensional memberikan saya informasi mengenai produk dengan jelas dan mudah dimengerti adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 1 atau 2.56% responden, “setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden, “netral” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “tidak setuju” sebanyak 29 atau 74.36% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 4 atau 10.26% responden.

Tabel 4.14
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Banyaknya Sosialisasi
Mengenai Bank Konvensional Di Tengah-Tengah Masyarakat

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	33.33
2	Setuju	17	43.59
3	Netral	6	15.39
4	Tidak Setuju	3	7.69
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan banyaknya sosialisasi mengenai bank konvensional di tengah-tengah masyarakat adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 13 atau 33.33% responden, “setuju” sebanyak 17 atau 43.59% responden, “netral” sebanyak 6 atau 15.39% responden, “tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.15
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Lokasi Bank Konvensional
Strategis Karena Dekat Dengan Kantor Saya

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	23.08

2	Setuju	28	71.79
3	Netral	2	5.13
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan lokasi bank konvensional strategis karena dekat dengan kantor saya adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 9 atau 23.08% responden, “setuju” sebanyak 28 atau 71.79% responden, “netral” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.16
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Dekat Dengan Pusat Perbelanjaan

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	79.49
2	Setuju	8	20.51
3	Netral	0	0
4	Tidak Setuju	0	0

5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan lokasi bank konvensional dekat dengan pusat perbelanjaan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 31 atau 79.49% responden, “setuju” sebanyak 8 atau 20.51% responden, “netral” sebanyak 0 atau 0% responden, “tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.17
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Bank Konvensional
Menampilkan Karyawan Yang Menarik Dan Ramah

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Netral	5	12.82
4	Tidak Setuju	31	79.49
5	Sangat Tidak Setuju	3	7.69
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan bank konvensional menampilkan karyawan yang

menarik dan ramah adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “netral” sebanyak 5 atau 12.82% responden, “tidak setuju” sebanyak 31 atau 79.49% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden.

Tabel 4.18
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Bank
Konvensional Menguasai Operasional Perbankan Serta Bersikap
Melayani

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	28	71.79
2	Setuju	3	7.69
3	Netral	3	7.69
4	Tidak Setuju	5	12.82
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bank konvensional menguasai operasional perbankan serta bersikap melayani adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 28 atau 71.79% responden, “setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden, “netral” sebanyak 3 atau 7.69% responden, “tidak setuju” sebanyak 5 atau 12.82% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 0 atau 0% responden.

Tabel 4.19
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan *Business Process* Yang Berlangsung Sudah Efektif Dan Efisien

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	5.13
2	Setuju	5	12.82
3	Netral	8	20.51
4	Tidak Setuju	21	53.85
5	Sangat Tidak Setuju	3	7.69
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan *business process* yang berlangsung sudah efektif dan efisien adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “setuju” sebanyak 5 atau 12.82% responden, “netral” sebanyak 8 atau 20.51% responden, “tidak setuju” sebanyak 21 atau 53.85% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden.

Tabel 4.20
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Proses Yang Dijalankan Sangat Terkait Dengan Standard Of Result Yang Dijanjikan Kepada Nasabah

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
-----	-------------------------------	--------------------------	----------------

1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Netral	15	38.46
4	Tidak Setuju	21	53.85
5	Sangat Tidak Setuju	3	7.69
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan proses yang dijalankan sangat terkait dengan *standard of result* yang dijanjikan kepada nasabah adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “netral” sebanyak 15 atau 38.46% responden, “tidak setuju” sebanyak 21 atau 53.85% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden.

Tabel 4.21
Jawaban Responden Mengenai Pernyataan *Physical Condition* Setiap *Contact Point* Sudah Bagus Dan Menarik Sehingga Saya Merasa Seperti Di Rumah Sendiri

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	1	2.56
3	Netral	3	7.69
4	Tidak Setuju	34	87.19
5	Sangat Tidak Setuju	1	2.56

Jumlah	39	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan *physical condition* setiap *contact point* sudah bagus dan menarik sehingga saya merasa seperti di rumah sendiri adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 0 atau 0% responden, “setuju” sebanyak 1 atau 2.56% responden, “netral” sebanyak 3 atau 7.69% responden, “tidak setuju” sebanyak 34 atau 87.19% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 1 atau 2.56% responden.

Tabel 4.22

Jawaban Responden Mengenai Pernyataan *Physical condition* setiap *contact point* nyaman dan aman dengan dukungan dekorasi, *lighting system*, *layout* ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan

No.	Klarifikasi Jawaban Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	5.13
2	Setuju	5	12.82
3	Netral	8	20.51
4	Tidak Setuju	21	53.85
5	Sangat Tidak Setuju	3	7.69
Jumlah		39	100

Sumber : Data olahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan *Physical condition* setiap *contact point* nyaman dan aman dengan dukungan dekorasi, *lighting system*, *layout* ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 2 atau 5.13% responden, “setuju” sebanyak 5 atau 12.82% responden, “netral” sebanyak 8 atau 20.51% responden, “tidak setuju” sebanyak 21 atau 53.85% responden, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 3 atau 7.69% responden.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel Produk

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Desain produk perbankan sudah memperhatikan sistem, prosedur, dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan nasabah	31	2	6	0	0

	serta adanya jaminan dari bank.					
2	Dukungan teknologi serta peralatan pada perbankan yang sudah memadai.	31	1	2	5	0
Jumlah		62	3	8	5	0
Rata-rata		31	1.5	4	2.5	0
Persentase		79.49%	3.84%	10.26%	6.41%	0%

Berdasarkan tabel 4.23 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel produk memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 62 (79.49%), yang menjawab “setuju” sebanyak 3 (3.84%), yang menjawab “netral” sebanyak 8 (10.26%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 5 (6.41%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 0 (0%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel produk termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (79.49%) dan setuju (3.84%) yaitu 83.33% yang mana termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

Tabel 4.24
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
Price

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS

1	Keuntungan yang saya dapatkan di bank konvensional lebih besar dibanding bank lainnya.	1	2	2	23	11
2	Kesepakatan bunga yang telah ditetapkan bank konvensional sesuai dengan keinginan saya.	0	1	1	3	34
Jumlah		1	3	3	26	45
Rata-rata		0.5	1.5	1.5	13	22.5
Persentase		1.28%	3.85%	3.85%	33.33%	57.69%

Berdasarkan tabel 4.24 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *Price* memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 1 (1.28%), yang menjawab “setuju” sebanyak 3 (3.84%), yang menjawab “netral” sebanyak 3 (3.85%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 26 (33.33%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 45 (57.69%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *Price* tidak termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (1.28%) dan setuju (3.85%) yaitu 5.13% yang mana termasuk kedalam kategori rendah.

Tabel 4.25
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
Promotion

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan bank konvensional memberikan saya informasi mengenai produk dengan jelas dan mudah dimengerti.	1	3	2	29	4
2	Banyaknya sosialisasi mengenai bank konvensional di tengah-tengah masyarakat.	13	17	6	3	0
Jumlah		14	20	8	32	4
Rata-rata		7	10	4	16	2
Persentase		17.95%	25.64%	10.26%	41.02%	5.13%

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *Promotion* memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 (17.95%), yang menjawab “setuju” sebanyak 20 (25.64%), yang menjawab “netral” sebanyak 8 (10.26%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 32 (41.02%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 4 (5.13%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *Promotion* termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (17.95%) dan setuju (25.64%) yaitu 43.59% yang mana termasuk kedalam kategori cukup tinggi.

Tabel 4.26
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
Place

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	ST S
1	Lokasi bank konvensional strategis karena dekat dengan kantor saya.	9	28	2	0	0
2	Lokasi bank konvensional dekat dengan pusat perbelanjaan.	31	8	0	0	0
Jumlah		40	36	2	0	0
Rata-rata		20	18	1	0	0
Persentase		51.28%	46.15%	2.57%	0%	0%

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *Place* memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 40 (51.28%), yang menjawab “setuju” sebanyak 36 (46.15%), yang menjawab “netral” sebanyak 2 (2.57%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 0 (0%),

dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 0 (0%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *Place* termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (51.28%) dan setuju (46.15%) yaitu 97.43% yang mana termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

Tabel 4.27
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
People

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank konvensional menampilkan karyawan yang menarik dan ramah.	0	0	5	31	3
2	Karyawan bank konvensional menguasai operasional perbankan serta bersikap melayani.	28	3	3	5	0
Jumlah		28	3	8	36	3
Rata-rata		14	1.5	4	18	1.5
Persentase		35.90%	3.85%	10.25%	46.15%	3.85%

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *People* memiliki

jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 28 (35.90%), yang menjawab “setuju” sebanyak 3 (3.85%), yang menjawab “netral” sebanyak 8 (10.25%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 36 (46.15%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 3 (3.85%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *People* tidak termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (35.90%) dan setuju (3.85%) yaitu 39.75% yang mana termasuk kedalam kategori kurang tinggi.

Tabel 4.28
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
Process

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	<i>Business process</i> yang berlangsung sudah efektif dan efisien.	2	5	8	21	3
2	Proses yang dijalankan sangat terkait dengan <i>standard of result</i> yang dijanjikan kepada nasabah.	0	0	15	21	3
Jumlah		2	5	23	42	6

Rata-rata	1	2.5	11.5	21	3
Persentase	2.56%	6.41%	29.49%	53.85%	7.69%

Berdasarkan tabel 4.28 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *Process* memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 2 (2.56%), yang menjawab “setuju” sebanyak 5 (6.41%), yang menjawab “netral” sebanyak 23 (29.49%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 42 (53.85%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 6 (7.69%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *Process* tidak termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (2.56%) dan setuju (6.41%) yaitu 8.97% yang mana termasuk kedalam kategori rendah.

Tabel 4.29
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Variabel
Physical Evidence

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	<i>Physical condition</i> setiap <i>contact point</i> sudah bagus dan menarik sehingga saya merasa seperti di rumah sendiri.	0	1	3	34	1

2	<i>Physical condition</i> setiap <i>contact point</i> nyaman dan aman dengan dukungan dekorasi, <i>lighting system, layout</i> ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan.	2	5	8	21	3
Jumlah		2	6	11	55	4
Rata-rata		1	3	5.5	27.5	2
Persentase		2.57%	7.69%	14.10%	70.51%	5.13%

Berdasarkan tabel 4.29 menunjukkan bahwa rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan variabel *Physical Evidence* memiliki jumlah yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 2 (2.57%), yang menjawab “setuju” sebanyak 6 (7.69%), yang menjawab “netral” sebanyak 11 (14.10%), yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 55 (70.51%), dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 4 (5.13%).

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel *Physical Evidence* tidak termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan dapat dilihat dari jumlah persentase sangat setuju (2.57%) dan setuju (7.69%) yaitu 10.26% yang mana termasuk kedalam kategori rendah.

Tabel 4.30
Rekapitulasi Variable Yang Termasuk Kedalam Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Menabung Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan

No.	Variable	Jumlah Responden (SS+S)	Persentase (%)
1	<i>Product.</i>	65	37.14
2	<i>Promotion.</i>	34	19.43
3	<i>Place.</i>	76	43.43
Jumlah		175	100

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa rekapitulasi variable yang termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan memiliki jumlah responden 175 orang. Terdiri dari 65 (37.14%) responden yang memilih menabung pada bank konvensional dengan alasan faktor *Product*, 34 (19.43%) responden yang memilih menabung pada bank konvensional dengan alasan faktor *Promotion*, dan 76 (43.43%) responden yang memilih menabung pada bank konvensional dengan alasan faktor *Place*.

4.2.2 Analisis Data Penelitian

Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi *online* maupun *offline*. Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang

disediakan oleh bank.

Menabung adalah suatu tindakan untuk menyisihkan sebagian harta yang kita miliki untuk disimpan. Menabung juga dapat dikatakan salah satu cara mengelola keuangan demi mencapai suatu keinginan di masa yang akan datang. Tabungan merupakan media penyimpanan uang yang sangat disukai oleh seluruh lapisan masyarakat salah satunya masyarakat desa Sitorajo Kari. Masyarakat menggunakan fasilitas perbankan sebagai media penyimpanan tabungan mereka. Karena masyarakat merasa bahwa uang yang mereka tabung lebih terjamin keamanannya di perbankan. Masyarakat maupun nasabah berhak memilih perbankan yang mereka sukai, baik itu bank syariah maupun bank konvensional. Karena khusus nya di Teluk Kuantan sudah tersedia baik itu bank syariah maupun bank konvensional.

Sebelum nasabah mengambil keputusan untuk lebih lanjut berhubungan dengan suatu perbankan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah tersebut. Pertama product, dimana nasabah memperhatikan produk yang ditawarkan oleh suatu perbankan dapat memenuhi kebutuhan mereka sebagai nasabah. Kedua price, dimana nasabah memperhatikan harga untuk pembiayaan, penghimpunan dana, dan jasa yang diberikan oleh suatu perbankan. Ketiga promotion, promosi bertujuan menginformasikan kehadiran produk baru, brand awareness, ataupun mempertahankan

penjualan produk. Keempat place, dimana nasabah memperhatikan lokasi perbankan ataupun fasilitas ATM yang disediakan mudah dijangkau. Kelima people, dimana nasabah menilai pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada para nasabahnya. Keenam process, dimana nasabah mengamati business process yang berlangsung harus efektif dan efisien karena berpengaruh terhadap produktivitas dan penghematan biaya. Ketujuh physical evidence, dimana nasabah memperhatikan setiap contact point harus bagus, menarik, nyaman, dan aman sehingga nasabah atau orang yang berkunjung merasa seperti di rumah sendiri.

4.2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa

Sitorajo Kari menabung di Bank Konvensional

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis sebar kepada 39 responden di desa Sitorajo Kari kemudian penulis olah dan analisa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah muslim yang ada di desa Sitorajo Kari memilih menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor *product*

Desain produk perbankan harus memperhatikan sistem, prosedur, dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan nasabah, adanya jaminan dari bank, dan dukungan teknologi serta peralatan yang memadai. Hal ini telah diterapkan pada bank konvensional di Teluk Kuantan dibuktikan dari jawaban responden

mengenai pernyataan variabel produk pada kuesioner termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

Dan juga dapat dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa responden antara lain:

1. Nama : lin
Pekerjaan : Guru
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Karena pengambilan gaji PNS ditetapkan di Bank Riau Kepri.
2. Nama : Linda
Pekerjaan : Karyawan Dinas ESDM Provinsi Riau
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Tidak ada alasan Khusus, hanya saja pengambilan gaji PNS di Bank Riau.

2. Faktor *Promotion*

Akibat dari promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank maupun promosi dari mulut ke mulut oleh para nasabahnya, nama bank konvensional sudah tersebar luas di tengah-tengah masyarakat. Promosi bertujuan menginformasikan kehadiran produk baru, *brand awareness*, ataupun mempertahankan penjualan produk. Sarana promosi yang biasa digunakan oleh bank adalah periklanan, promosi penjualan, publisitas, serta penjualan pribadi. Hal ini telah diterapkan pada

bank konvensional di Teluk Kuantan dibuktikan dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel *promotion* pada kuesioner termasuk kedalam kategori cukup tinggi.

Dan juga dapat dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa responden antara lain:

1. Nama : Dina
Pekerjaan : Wiraswata
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Karena ada saran dan dukungan dari keluarga yang sudah duluan membuka tabungan di bank BNI.
2. Nama : Rijan
Pekerjaan : Honorer
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Karena ingin menyimpan uang dan ada usulan dari keluarga yang sudah menggunakan jasa bank BRI dan nama bank BRI cukup dikenal dimasyarakat.

3. Faktor *Place*

Penentuan lokasi kantor, ATM, dan CDM harus berada di titik keramaian, seperti perumahan, perkantoran, kawasan industri, pusat perbelanjaan, dan kawasan pendidikan. Hal ini telah diterapkan pada bank konvensional di Teluk Kuantan dibuktikan

dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel *promotion* pada kuesioner termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

Dan juga dapat dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa responden antara lain:

1. Nama : Pahri
Pekerjaan : Karyawan Kantor Pos
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Karena ATM BRI banyak tersedia diseluruh Indonesia dan jika sewaktu-waktu ada keperluan mendesak mudah mencari ATM BRI dimanapun.
2. Nama : Marhalis
Pekerjaan : Dinas Kehutanan
Waktu Wawancara : 27 Agustus 2020
Alasan : Karena BRI sudah tersebar diseluruh Indonesia. Di setiap kota ada kantornya dan ditambah lagi sekarang sudah banyak agen-agen BRI Link.

4.2.2.2 Faktor Yang Paling Dominan Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Menabung Di Bank Konvensional

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah untuk mengetahui faktor-

faktor yang mempengaruhi nasabah muslim menabung pada bank konvensional, banyak penulis dapatkan faktor yang menyebabkan nasabah muslim desa Sitorajo Kari memilih menabung atau bertransaksi pada bank konvensional.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional diatas, terdapat salah satu faktor yang paling dominan yaitu "*factor place*". Dapat kita lihat dari jumlah persentase akhirnya yaitu 43.43% yang artinya tempat / lokasi kantor maupun fasilitas ATM yang disediakan bank berpengaruh cukup penting bagi keputusan masyarakat maupun nasabah dalam memilih suatu perbankan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini telah mampu menjawab rumusan masalah yang hendak dipecahkan sebelumnya. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim Desa Sitorajo Kari memilih menabung pada bank konvensional di Teluk Kuantan antara lain:
 - a. Faktor *product*,
 - b. Faktor *promotion*, dan
 - c. Faktor *place*,
2. Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah muslim desa Sitorajo Kari menabung pada bank konvensional adalah faktor "place". Dapat dilihat dari tabel "Rekapitulasi Variable Yang Termasuk Kedalam Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Menabung Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan" yaitu 76 responden (43.43%) memilih menabung pada bank konvensional dengan alasan faktor *Place*.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, ada beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi beberapa pihak.

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk peneliti yang akan meneliti dalam bidang perbankan khususnya minat masyarakat muslim terhadap bank konvensional serta faktor keputusan nasabah dalam memilih suatu perbankan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas wilayah populasi penelitiannya. Pada penelitian ini hanya mengambil populasi masyarakat desa Sitorajo Kari mungkin bagi peneliti selanjutnya bisa mengambil populasi masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah.
3. Bagi masyarakat diharapkan untuk lebih memperhatikan prinsip-prinsip yang ada dalam suatu perbankan. Seharusnya kita sebagai masyarakat muslim harus lebih memilih bank syariah dibanding bank konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid: Jus 1-30*, Bandung: PT Sygma Creative Media Corp, 2014

Buku

Abdurrahman, M, Muhidin,SA, 2011. *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Arikunto.Suharsimi, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ikatan Bankir Indonesia, 2015. *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Iska, Syukri, 2012. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press.

Karim, AA, 2013. *Bank Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sjahdeini, SR, 2007. *Perbankan Islam Dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.

Sujarweni,WM, 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.

Supardi, 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ull Press.

Sutanto, Herry dan Umam, Khaerul, 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.

Usman, Rahmadi, 2014. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal

Damayanti, AE, dan Syafei, I, dan Komikesari, H, Rahayu, R, 2018. *Kelayakan media pembelajaran fisika berupa buku saku berbasis android pada materi fluida statis*, Indonesian Journal of Science and Mathematics Education, (Online), 01 (1), (<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/IJSME/article/download/2476/1830>, diakses 27 September 2020).

Desiana, Susilowati, D, Putri, NK, 2018. *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di kota tasikmalaya*, 11(1): 23 - 34

Kamarni,Neng, 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam berhubungan dengan bank syariah di kota padang*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, (Online), 3(1), (journal.unitas-pdg.ac.iddownloadfile.php...%20Faktor2%20yang%20mempengaruhi..., diakses 15 Juli 2019).

Rahmawati, EN, Kafid, N, Wijaya, T, 2017. *Analisis faktor penyebab rendahnya minat masyarakat memilih produk pembiayaan pada bank syariah*, Jurnal 'Anil Islam, (Online), 10(1), (jurnal.instika.ac.idindex, diakses 15 Juli 2019).

Yudhiartha, CV, 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah*. Artikel publikasi ilmiah, (Online), 2, (eprints.ums.ac.id237991202._Artikel_Publikasi_Ilmiyah.pdf).

Zainuddin, Z, Hamja, Y, Rustiana, SH. 2016. *Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah*. 1(1): 1-12

Skripsi

Siti Mawaddah, 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Banda Aceh*. Banda Aceh: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Internet

<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>

<https://kbbi.web.id/Nasabah>

<http://www.jurnal.id/blog/2018-mengenal-7-konsep-mix-marketing-dalam-perusahaan-jasa/>

<https://www.uscifr.gov/sites/default/files/Indonesia.chapter.bahasa%2520Indonesia.translation.pdf>

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung
Pada Bank Konvensional
(Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Pada Bank Konvensional
Di Teluk Kuantan)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i
Di Tempat

Dengan Hormat,

Bapak/ Ibu/ Sdr/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) maka saya,

Nama : Nurmay Zura Rapika

NIM : 160314048

Judul skripsi : Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari Pada Bank Konvensional Di Teluk Kuantan)

Memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Sdr/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab dan mengisi pernyataan pada kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Pribadi

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan di bawah ini:

Istilah titik – titik dibawah ini dan lingkari jawaban yang anda pilih.

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

1) Laki – laki

2) Perempuan

Pekerjaan atau profesi :

1) Pegawai Negeri Sipil

3) Petani/ Peternak

2) Karyawan Swasta
Sebutkan

4) Lainnya,

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (X) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut: SS = Sangat Setuju (5), S = Setuju (4), N = Netral (3), TS = Tidak Setuju (2), STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Daftar pernyataan Variabel Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Desain produk perbankan sudah memperhatikan sistem, prosedur, dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan nasabah serta adanya jaminan dari bank.					
2	Dukungan teknologi serta peralatan pada perbankan yang sudah memadai.					

Daftar pernyataan Variabel *Price*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Keuntungan yang saya dapatkan di bank konvensional lebih besar dibanding bank lainnya.					
2	Kesepakatan bunga yang telah ditetapkan bank konvensional sesuai dengan keinginan saya.					

Daftar pernyataan Variabel *Promotion*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan bank konvensional memberikan saya informasi mengenai produk dengan jelas dan mudah dimengerti.					
2	Banyaknya sosialisasi mengenai bank konvensional di tengah-tengah masyarakat.					

Daftar pernyataan Variabel *Place*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi bank konvensional strategis karena dekat dengan kantor saya.					
2	Lokasi bank konvensional dekat dengan pusat perbelanjaan.					

Daftar pernyataan Variabel *People*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank konvensional menampilkan karyawan yang menarik dan ramah.					
2	Karyawan bank konvensional menguasai operasional perbankan serta bersikap melayani.					

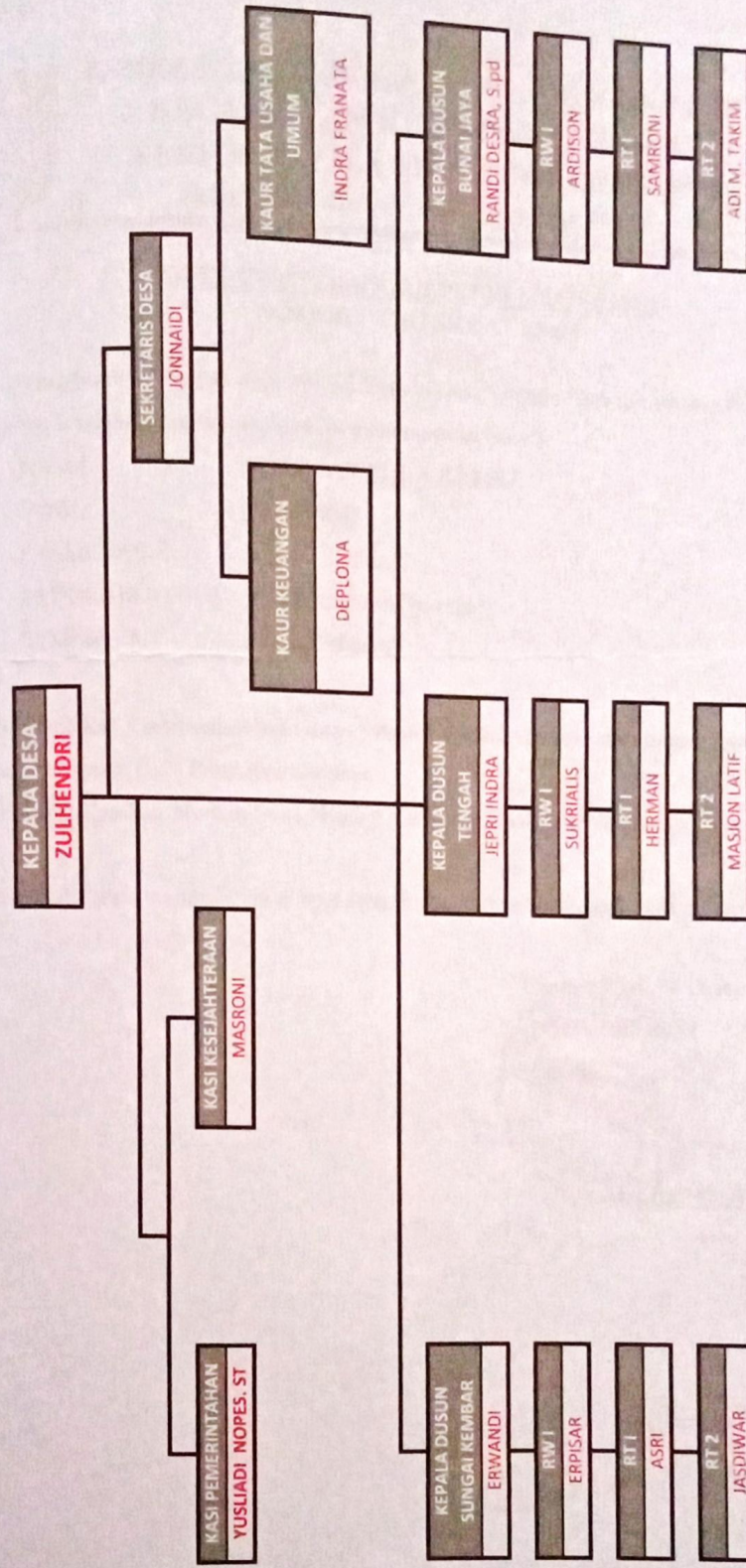
Daftar pernyataan Variabel *Process*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Business process</i> yang berlangsung sudah efektif dan efisien.					
2	Proses yang dijalankan sangat terkait dengan <i>standard of result</i> yang dijanjikan kepada nasabah.					

Daftar pernyataan Variabel *Physical Evidence*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Physical condition</i> setiap <i>contact point</i> sudah bagus dan menarik sehingga saya merasa seperti di rumah sendiri.					
2	<i>Physical condition</i> setiap <i>contact point</i> nyaman dan aman dengan dukungan dekorasi, <i>lighting system</i> , <i>layout</i> ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan.					

KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI





PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KANTOR KEPALA DESA SITORAJO KARI
Jalan Madrasah No.01 Kode Pos 29562

SURAT KETERANGAN PENELITIAN/RISET
NOMOR : 670 / SKP / X / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : NURMAY ZURA RAPIKA
NPM : 160314048
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : S-1 Perbankan Syariah
SEMESTER : VIII (Delapan)

Telah melakukan Penelitian/Riset tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim menabung pada Bank Konvensional.

(Studi Kasus Nasabah Muslim Desa Sitorajo Kari pada Bank Konvensional di Teluk Kuantan)

Demikianlah surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sitorajo Kari, 08 Oktober 2020
KEPALA DESA SITORAJO KARI

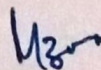


KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurmay Zura Rapike
 NPM : 160514048
 Pembimbing 1 : H. Fitrianto, S.Ag, M. Sh
 Pembimbing 2 : Alek Saputra, SE.Sy, ME.Sy
 Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing 1
1	19/2/2020	Isi data kebanknungan	HR
2	24/2/2020	Identifikasi dan Data nasabah	HR
3		pendekatan Si - kebanknungan	—
4		di Bank	
5	4/3/2020	Data dan Ace Samudra	HR
6	24/8/2020	Kuesioner	HR
7	24/9/2020	Bab 1, 2, 3	HR
8	25/9/2020	Bab IV	HR
9	1/10/2020	Bab IV & Abstrak	HR
10			

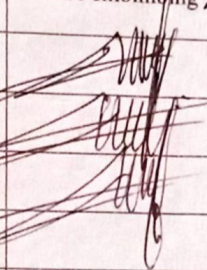
Mengetahui,
 Ketua Program Studi Perbankan Syariah



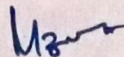
MERI YULIANI, SE.Sy, ME.Sy
 NIDN. 1004079103

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurmay Zura Rapika
 NPM : 160514048
 Pembimbing 1 : H. Fitrianto, S. Ag, M. Sh
 Pembimbing 2 : Alek Saputra, SE.Sy, ME.Sy
 Judul Skripsi : Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Muslim Menabung Pada Bank Konvensional.

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing 2
1	18/02/2020	Perkembangan Teori, Paraf (Kons) Id.	
2	17/2/2020	Perkembangan Teori	
3	17/02/2020	Perkembangan Teori dan Paraf	
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



MERI YULIANI, SE.Sy, ME.Sy
 NIDN. 1004079103

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa

DURMAZ ZURA RAPIKA

NPM

160314048

Pembimbing 1

H. Fitrianto, S Ag, M. Sh

Pembimbing 2

Alek Saputra, SE.Sy, ME

Judul skripsi

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah muslim menabung pada bank konvensional

NO	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing 2
1	25/07/20	Pembahasan Bab. 1	
2	30/07/20	Pembahasan Bab. 2	
3	2/08/20	Pembahasan Ayat	
4	10/08/20	Pembahasan Bab. 3	
5	15/08/20	Pembahasan Isi	
6	30/08/20	Pembahasan Bab. 4	
7	10/09/20	Pembahasan Kausarap.	
8	24/09/20	Pembahasan Kausarap	
9		dan Aree-	
10			

Mengetahui,

Ketua program studi perbankan syariah

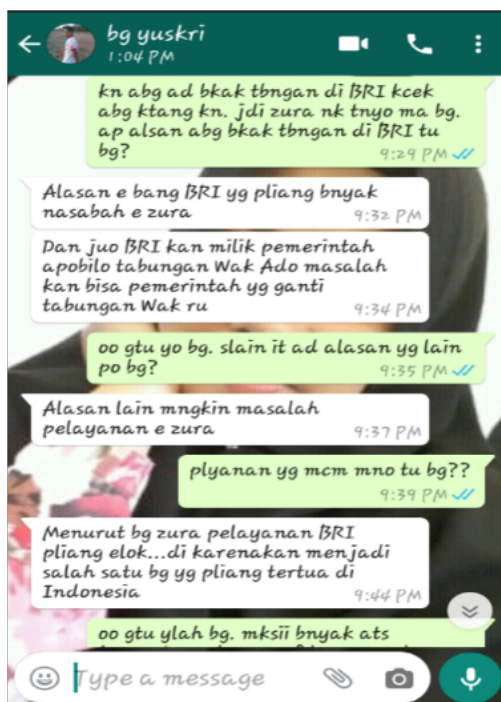
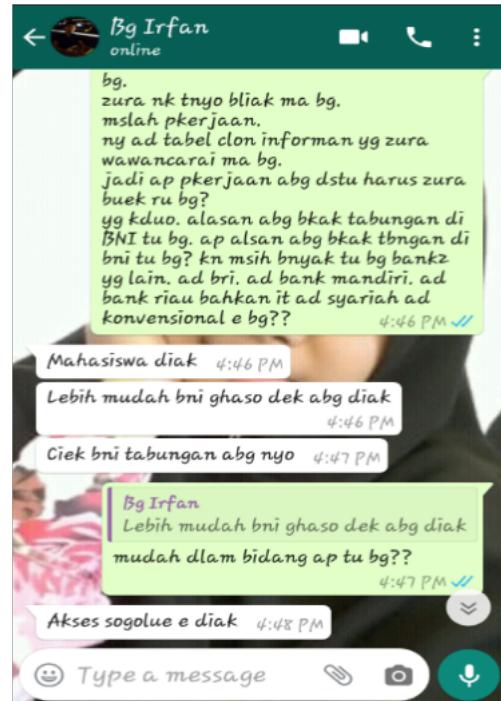
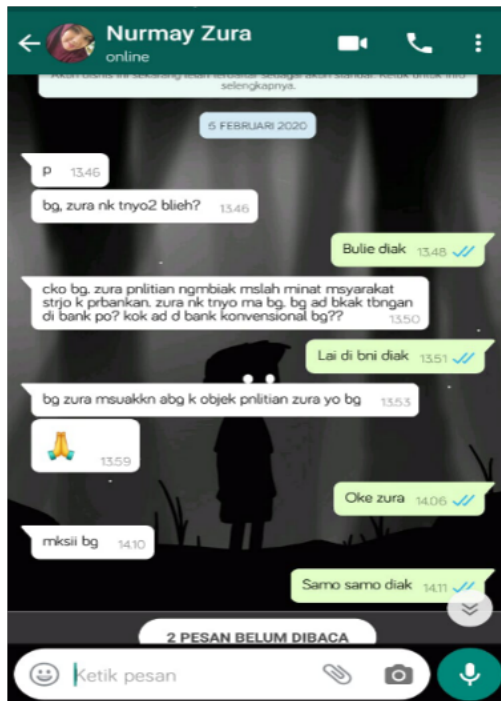
MERI

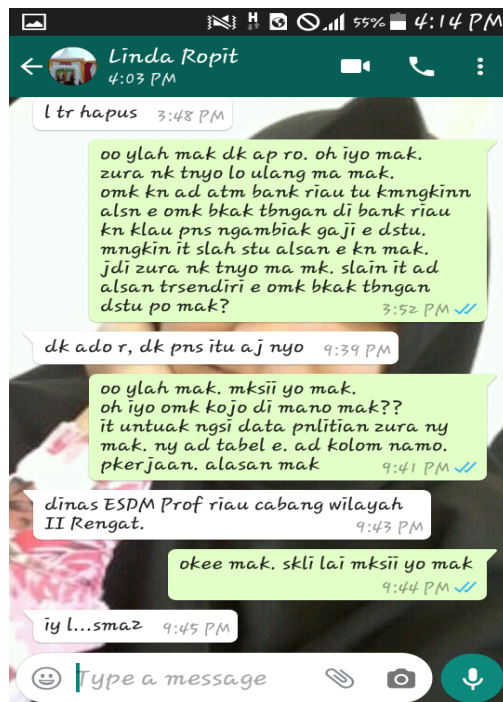
MERI YULIANI, SE.Sy., ME.Sy

NIDN. 1004079103

DOKUMENTASI

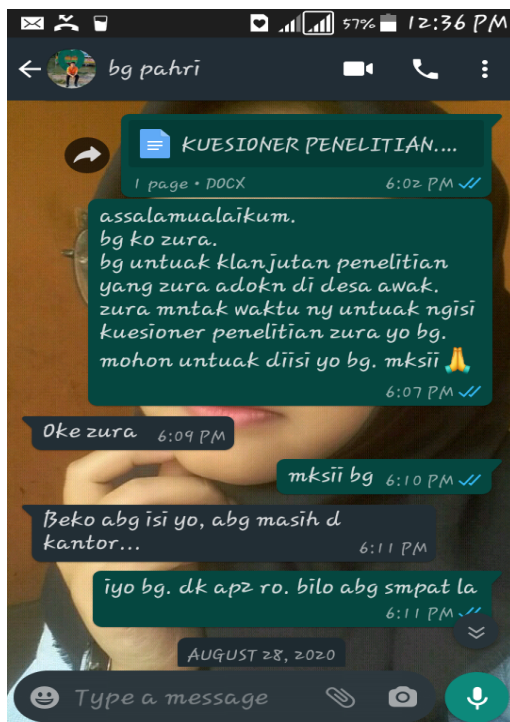
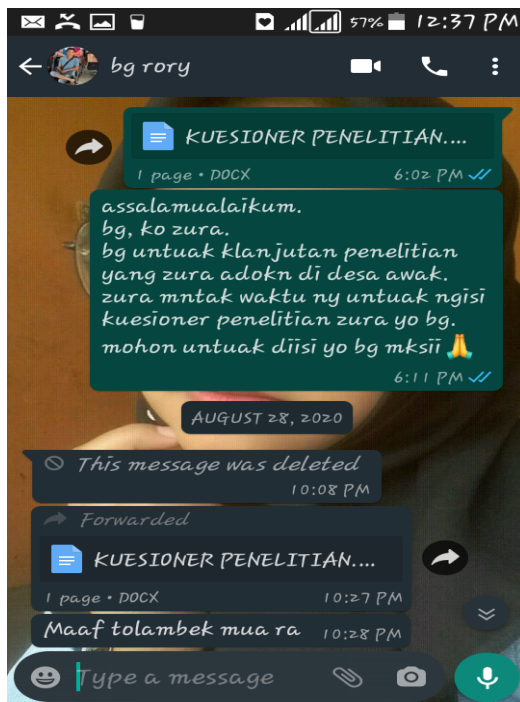
Wawancara Dengan Responden

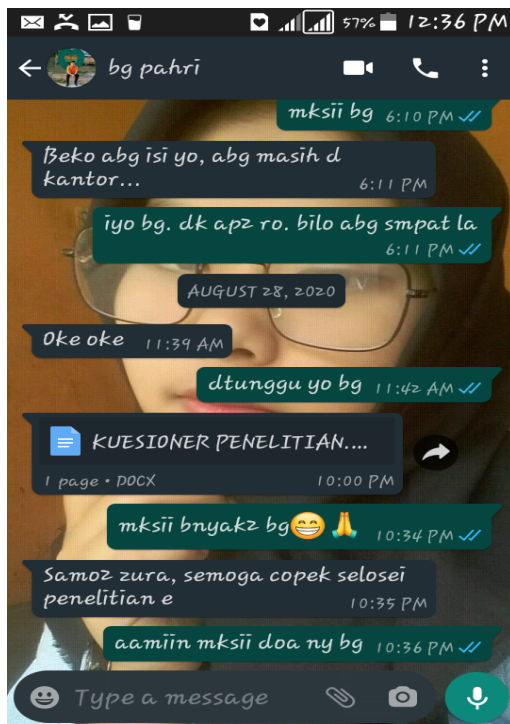




Pengisian Kuesioner Oleh Responden







BIODATA



Identitas Diri

Nama : Nurmay Zura Rapika
Tempat, Tanggal Lahir : Sitorajo, 09 Desember 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Dusun Tengah Sitorajo Kec. Kuantan Tengah
Telepon Rumah dan HP : 0823 8253 1869

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal : 1. SD Negeri 027 Sitorajo Kari (2003 – 2010)
2. SMP Negeri 4 Teluk Kuantan (2010 – 2013)
3. SMA Negeri 1 Teluk Kuantan (2013 – 2016)

Riwayat Prestasi

Prestasi Akademik : 1. Peringkat 10 Semester I dan Peringkat 8 Semester II (Kelas VII)
2. Peringkat 4 Kelas VIII
3. Peringkat 3 Kelas IX
4. Olimpiade Sains Siswa “Gebyar Matematika” Tingkat SMA/SMK/MA Se-Riau Kepri MIPA EXPO IX FMIPA Universitas Riau (2015)

Teluk Kuantan, September
2020

Nurmay Zura Rapika