

ALASAN MASYARAKAT  
DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH  
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ARDIK KRISTIAWAN  
0811010030/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2012

USULAN PENELITIAN  
ALASAN MASYARAKAT  
DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH  
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA)

yang diajukan

Ardik Kristiawan

0811010030/FE/IESP

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

PROF. DR. SYAMSUL HUDA, SE, MT

Tanggal : .....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP

NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

ALASAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH  
( STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA )

Yang diajukan

ARDIK KRISTIAWAN  
0811010030

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Syamsul Huda SE. MT  
NIP. 19590828199031001

Tanggal : .....

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP  
NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

ALASAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH  
( STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA)

Yang diajukan

ARDIK KRISTIAWAN  
0811010030

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Syamsul Huda SE. MT  
NIP. 195908281990031001

Tanggal : .....

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rachman Suwaidi, MS  
NIP. 196003301986031003

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“ALASAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan yang diberikan dari Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT. Selaku Dosen Pembimbing Utama serta Dosen Wali yang dengan penuh kesabaran telah mengarahkan dari awal untuk memberikan bimbingan kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.

Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih,MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
5. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.
6. Terimakasih kepada para teman-teman saya angkatan 08 khususnya Dwi Swasty Senja, Bimbi Ayu Wardhani, Robby Ricco, Angga Sulistiawan, Agus Surya Wijaya, yang telah memberi suport dan dukungan kepada saya yang telah mengerjakan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, September 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstraksi .....	xi
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah .....	3
1. 3. Tujuan Penelitian.....	3
1. 4. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Bank .....	9
2.2.2.. Tujuan Dari Bank Syariah .....	10
2.2.3. Konsep Dan Operasional Bank Syariah.....	10

2.2.4. Prinsip-prinsip Operasional Bank Syariah.....	11
2.2.5. Sistem Pembiayaan Bank Syariah .....	12
2.2.6. Transaksi-transaksi Bank Syariah .....	15
2.2.7. Pembiayaan Mudharabah.....	16
2.2.7.1. Pengertian Pembiayaan Mudharabah.....	16
2.2.7.2. Dasar Hukum Pembiayaan Mudharabah .....	17
2.2.7.3. Syarat-syarat Pembiayaan Mudharabah .....	17
2.2.8. Pembiayaan Murabahah.....	18
2.2.8.1. Pengertian Pembiayaan Murabahah.....	18
2.2.8.2. Dasar Hukum Pembiayaan Murabahah .....	19
2.2.8.3. Syarat-syarat Pembiayaan Murabahah.....	20
2.2.9. Pembiayaan Musyarakah .....	21
2.2.9.1. Pengertian Pembiayaan Musyarakah .....	21
2.2.9.2. Dasar Hukum Pembiayaan Musyarakah.....	21
2.2.9.3. Rukun Dan Syarat Pembiayaan Musyarakah.....	22
2.2.10. Pembiayaan Qardhul Hasan.....	23

2.2.10.1. Pengertian Pembiayaan Qardhul Hasan.....	23
2.2.10.2. Dasar Hukum Pembiayaan Qardhul Hasan .....	23
2.2.10.3. Syarat-syarat Pembiayaan Qardhul Hasan .....	24
2.2.11. Konsep Syariah Dalam Perekonomian .....	24
2.2.11.1. Nilai-nilai Syariah Dalam Perspektif Mikro.....	24
2.2.11.2 . Nilai-nilai Syariah Dalam Perspektif Makro .....	25
2.2.12. Pengertian Pemasaran.....	25
2.2.12.1. Konsep Pemasaran.....	27
2.2.12.2. Motif Dan Perilaku Pembeli.....	28
2.2.12.3. Pelayanan Nasabah . Perbankan.....	29
2.2.13. Kerangka Pikir.....	32
2.2.14. Hipotesis.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1. Definisi oprasional dan Pengukuran variable .....	36
3.1.1. Pendekatan Penelitian.....	38
3.2. Jenis Dan Sumber Data .....	39

3.2.1. Jenis Data.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4. Teknik Analisis Dan Uji Kualitas Data.....	41
3.4.1. Uji Kualitas Data.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>
4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.1.1. Keadaan Responden.....	47
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	47
4.1.3. Distribusi Usia Responden.....	48
4.2. Uji Kualitas Data .....	49
4.2.1. Uji Validitas.....	49
4.2.2. Uji Reabilitas.....	50
4.2.3. Uji Normalitas.....	51
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	52
4.3.1. Nilai KMO Dan Bartlett's Test.....	52
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy).....	52

	4.3.3. Nilai Commuality.....	54
	4.3.4. Total Variance Explained.....	55
	4.3.5 Component Matrix.....	58
	4.3.6. Rotated Component Matrix.....	60
	4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	63
	4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1. Kesimpulan.....	65
	5.2. Saran.....	66
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
 <b>LAMPIRAN</b>		

# ALASAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH

## STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA

SURABAYA

ABSTRAKSI

OLEH :

ARDIK KRISTIAWAN

Dalam era globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. "BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA" berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Syariah, hal tersebut dilakukan agar "BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA" dapat mempertahankan jumlah nasabah dan menarik nasabah lebih banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan masyarakat dalam memilih produk BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner pada nasabah "BANK BNI SYARIAH CABANG DARMO KOTA SURABAYA". Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh yaitu : a. Faktor Hadiah dan b. Faktor Lokasi, sebagai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk Bank BNI Syariah Cabang Darmo kota Surabaya.

Kata kunci: Biaya Administrasi, Bagi Hasil, Lokasi, Pelayanan, Keyakinan, Hadiah, Lingkungan Sosial, ATM, Fasilitas Parkir.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Lembaga Keuangan khususnya Perbankan memiliki peranan yang sangat strategis sebagai lembaga yang menunjang perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya termasuk didalamnya peluang berusaha bagi pelaku bisnis, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam dasawarsa 80-an dan 90-an, industri perbankan nasional mengalami perkembangan yang luar biasa baik dilihat dari segi volume usaha, penghimpunan dana, maupun pemberian kredit. Namun keadaan telah berubah sejak krisis ekonomi yang melanda indonesia yang terjadi pada pertengahan tahun 1997, krisis tersebut telah menghancurkan seluruh sendi-sendi perekonomian khususnya perbankan nasional. Karena tingginya tingkat suku bunga yang menyebabkan meningkatnya jumlah dana yang berhasil dihimpun baik oleh Bank Konvensional maupun Bank Syari'ah ( Anonim, 2010: 1 ).

Konsistensi Bank Syariah dalam memberikan kredit baik pada saat ekonomi sedang dalam keadaan stabil maupun pada saat bermasalah. Keinginan masyarakat terhadap adanya Bank tanpa bunga tersebut mendapat respon dengan adanya deregulasi di sektor perbankan sejak 1 Juni 1983 dan peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 4 Tahun 2002 yang memberikan kebebasan kepada bank-bank untuk menetapkan sendiri tingkat bunganya. Bahkan bank tidak dilarang untuk menetapkan bunga 0% ( Anonim, 2002: 1 ).

Sebagai langkah selanjutnya, dalam meningkatkan usaha kecil pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan untuk mencapai sasaran pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas secara seimbang. Tujuan dari kebijakan tersebut adalah untuk meningkatkan kemampuan berusaha para pengusaha kecil sehingga mampu dikembangkan dan dapat menciptakan lapangan kerja baru yang akhirnya bisa menyerap lebih banyak tenaga kerja.

Kegiatan utama Bank Syari'ah yang diatur dalam UU No 10 Tahun 1998, sebagaimana Bank Konvensional adalah menghimpun dan menyalurkan dana melalui produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Dalam penyaluran dana, Bank Syari'ah menempuh mekanisme bagi hasil sebagai pemenuhan kebutuhan permodalan dan melalui mekanisme jual-beli sebagai pemenuhan kebutuhan pembiayaan. Dari pemenuhan permodalan yang ditawarkan tersebut, antara lain: pembiayaan Mudharabah, Murabahah, Musyarakah dan Qardul Hasan, dengan menggunakan sistem bagi hasil ( Anonim, 1998: 2 ).

Di dalam operasionalnya, Bank Syari'ah berpegang teguh pada prinsip-prinsip dasarnya yang berdasarkan pada syariat islam, sehingga sesuai dengan hukum islam. Karena itu dari sisi penyaluran dana Bank Syari'ah dituntut untuk dapat menjaga tingkat kesehatannya dengan menghindari pembiayaan bermasalah. Tingkat resiko pembiayaan yang tinggi keberadaannya yang diatur dalam UU yang sama dengan Bank Konvensional, sehingga menimbulkan kekhawatiran bahwa Bank Syari'ah akan menerapkan sistem yang sama dengan Bank Konvensional. Dalam hal ini Bank Syari'ah dituntut untuk istiqomah pada tujuan utamanya, yakni memberikan jasa perbankan sesuai dengan syariat islam.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di sajikan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor apakah yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk-produk Bank BNI Syari'ah Cabang Darmo kota Surabaya?
2. Faktor apakah yang dominan bagi nasabah dalam memilih produk Bank BNI Syari'ah Cabang Darmo kota Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ingin diteliti, dapat di ketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk-produk Bank BNI Syari'ah Cabang Darmo kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor yang dominan bagi nasabah dalam memilih produk Bank BNI Syari'ah Cabang Darmo kota Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi sumbangsih bagi pengembangan ekonomi Islam pada umumnya dan Bank Syari'ah pada khususnya.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pijakan bagi penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini ditujukan agar masyarakat awam dapat mengambil informasi yang memang dibutuhkan.

4. Dapat menjadi bahan acuan tentang masalah perbankan Syari'ah baik dalam ruang lingkup yang kecil dan terbatas maupun ruang lingkup yang lebih besar.