

**PERLAKUAN BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
PEMBANTU MARTAPURA DAN BANK BRI SYARIAH  
KANTOR CABANG PEMBANTU KAYUTANGI  
PADA NASABAH PRIORITAS**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Maulidia  
NIM: 1601161541**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
2020 M / 1442 H**

**PERLAKUAN BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
PEMBANTU MARTAPURA DAN BANK BRI SYARIAH  
KANTOR CABANG PEMBANTU KAYUTANGI  
PADA NASABAH PRIORITAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

**Maulidia  
NIM: 1601161541**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
2020 M / 1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulidia

NIM : 1601161541

Tempat/Tgl.Lahir : Sungai Paring, 18 Juli 1998

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya. Jika dikemudian hari ini terbukti sebagai duplikat, tiruan, atau plagiat, maka tugas akhir dan gelar saya batal demi hukum.

Samuda, 14 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Maulidia



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “*Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas*”, ditulis oleh Maulidia, NIM. (1601161541) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Oktober 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fatmahan Azhari, MHI  
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ.,M.A (Ketua)	1. 
2.	Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag (Anggota)	2. 
3.	H. Haris Faulidi Asnawi, L.c., M.S.I (Anggota)	3. 
4.	Faqih El Wafa, M.S.I (Anggota)	4.  October 20, 2020 9:05:16 AM GMT+08:00

## ABSTRAK

**Maulidia**, 2020, *Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A, dan (II) Dra, Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pembeda dari segi pelayanan untuk nasabah prioritas di bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi. Sehingga nantinya dapat diketahui pelayanan seperti apa yang menjadi pertimbangan nasabah untuk tetap loyal dan tetap menjadi nasabah prioritas pada suatu bank. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu melakukan penelitian di dua Bank Syariah yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi. Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara, dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Lokasi penelitian ini yaitu bank BNI Syariah KCP Martapura yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714 dan bank BRI Syariah KCP Kayutangi Jl. Sultan Adam No. 13A, Antasan Kecil Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan 70123.

Hasil dari penelitian ini yaitu *pertama*, pelayanan nasabah *priority* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yaitu *pertama*, untuk bank BNI Syariah KCP Martapura Pelayanan prima yang diberikan yaitu, melayani semua transaksi, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi, disediakan ruangan khusus, bank memberikan hadiah kecil seperti souvenir atau sejenisnya kepada nasabah saat ada acara besar. Layanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah KCP Kayutangi pada nasabah prioritas yaitu secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas kartu jambret platinum, layanan prima saat di bandara, layanan Pick up service, layanan ruangan khusus, layanan kepedulian saat nasabah ada hari-hari besar misalkan ulang tahun, perkawinan ataupun yang lainnya. *Kedua*, perbedaan perlakuan Bank BNI Syariah KCP Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi yaitu hanya pada nilai budaya kerja. Dimana untuk Bank BNI Syariah KCP Martapura (Profesional, Antusias, Penghargaan SDM, Tawakal, Integritas, Berorientasi Bisnis, dan Kepuasan Pelanggan), seangkan untuk dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi (Amanah dan Jama`ah). Akan tetapi dalam melayani Nasabah Prioritas sama-sama menggunakan konsep pelayanan prima. Nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa. Pelayanan tersebut sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya yang diberikan dari pihak *personal relationship officer*.

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, serta dengan segenap rasa hormat ku persembahkan karya ini untuk yang teristimewa dalam hidupku:

Ibu Sri Handayani dan Bapak Saimuri yang dengan penuh cinta, penuh kasih sayang, penuh kesabaran serta keikhlasan mengiringi tiap langkah-langkahku dengan segenap doa dan kerja keras. Tak ada hal paling indah dalam hidupku selain melihat dan membuat kalian bahagia meski bukan dengan sesuatu yang luar biasa. Serta kakakku Habibur Rahman sumber motivasiku selama ini dan orang yang ku cintai dan mencintaiku yang selalu memberiku semangat, saran dan motivasi.

Terimakasih banyak juga buat bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A, dan Ibu Dra, Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag yang selalu membimbingku dan memberi masukan-masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Teman-teman seperjuangan yang saling melengkapi dan membantu. Tak banyak yang bisa ku ucapkan selain kata terimakasih yang sebanyak-banyaknya, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan-Nya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Robbal'alamiin.*

MOTTO

**Orang yang GAGAL  
Adalah orang yang menyerah  
dengan PROSES**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Tsā		es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Dzāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	thā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	zhā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	...'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

## 2. Vokal

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

### 1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_____	Fathah	A	A
_____	Kasrah	I	I
_____	Dhammah	U	U

Contoh:

كَبَّ – kataba

يَذْهَبُ – yadzhabu

فَعَلَ – fa'ala

سُئِلَ – suiġla

ذُكِرَ – dzukira

## 2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أَ...ئِ	fathah dan yā	Ai	a dan i
أَ...ؤِ	fathah dan wāu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa

هَوْلَ – haula

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ...أَ...	fathah dan alif atau yā	Ā	a dan garis di atas
إِ...ئِ	kasrah dan yā	Ī	i dan garis di atas
أُ...ؤِ	dhammah dan wāu	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla

قِيلَ – qīla

رَمَى – ramā

يَقُولُ – yaqūlu

## 4. Tā Marbūthah

Transliterasi untuk tā marbūthah ada dua.

### 1) Tā Marbūthah Hidup

Tā marbūthah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Tā Marbūthah Mati

Tā marbūthah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā marbūthah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā marbūthah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – raudhah al-athfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ – al-Madīnah al-Munawwarah

طَلْحَةَ – thalhah

## 5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā

نَزَّلَ – nazzala

الْبِرِّ – al-birr

الْحَجِّ – al-hajju

نُعَمَّ – nu‘ima

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال . Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu      السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu      الشَّمْسُ – asy-syamsu  
القَلَمُ – al-qalamu      البَدِيعُ – al-badī‘u      الجَلَالُ – al-jalālu

## 7. Hamzah

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

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمِرْتُ – umirtu      أَكَلُ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – ta'khudzūna      تَأْكُلُونَ – ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – syai'un      أَنْوَاءٌ – an-nau'u

## 8. Penulisan Kata

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

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ – Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ – Fa aufū al-kaila wa al-mizāna

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

– Bismillāhi majrāhā wa mursāhā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

– Wa lillāhi ‘alā an-nāsi hijju al-baiti  
manistathā‘a ilaihi sabīlā

## 9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

– Wa mā **Muhammadun** illā rasūlun.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

– Inna awwala baitin wudhi‘a linnāsi  
lalladzi bi **Bakkata** mubārakan.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

– Syahru **Ramadhāna** al-ladzi unzila fīhi  
al-**Qur'ānu**.

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

– Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubīni.

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

– Al-hamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

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

Contoh:

نَصْرًا مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحًا قَرِيبًا

– Nashrum **minallāhi** wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– **Lillāhi** al-amru jamī‘an

– **Lillāhil**-amru jamī‘an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– **Wallāhu** bikulli syai‘in ‘alīmun

## 10. Tajwid

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: *Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas.*

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan memberikan persetujuan terhadap skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.
2. Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A, dan Ibu Dra, Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang

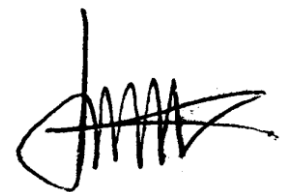
telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepada orang tua penulis yaitu Ayahanda Saimuri dan Ibunda Sri Handayani, serta kakanda Habibur Rahman yang turut mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada mahasiswa UIN Antasari yang telah bersedia untuk diwawancarai sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Aamiin ya rabbal 'Alamiin.*

Samuda, 14 Oktober 2020 M/ 1442 H

Penulis,



Maulidia



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Signifikansi Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Definisi Oprasional .....</b>	<b>9</b>
<b>F. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>10</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>16</b>

### **BAB II TINJAUAN TEORI**

<b>A. Bank Syariah .....</b>	<b>18</b>
1. Pengertian Bank Syariah .....	18
2. Fungsi dan Peranan Bank Syariah.....	20
3. Tujuan Bank Syariah .....	21
4. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	22
<b>B. Pelayanan.....</b>	<b>25</b>

1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Etika Pelayanan .....	29
3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	30
4. Pengertian Pelayanan Prima.....	32
5. Tujuan Pelayanan Prima.....	34
6. Konsep Pelayanan Prima.....	34
7. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	37
<b>C. Nasabah Prioritas.....</b>	<b>40</b>
1. Pengertian Nasabah .....	40
2. Pengertian Prioritas .....	42
3. Pengertian Nasabah Prioritas .....	44
4. Persyaratan Nasabah Prioritas .....	44
5. Fasilitas Keistimewaan Nasabah Prioritas .....	45
<b>D. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Syariah .....</b>	<b>45</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>B. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>C. Subyek dan Obyek Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>D. Data dan Sumber Data .....</b>	<b>51</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>53</b>
<b>F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
<b>G. Tahapan Penelitian .....</b>	<b>56</b>

### **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

<b>A. Penyajian Data .....</b>	<b>58</b>
<b>B. Analisis Data.....</b>	<b>80</b>

### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>91</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>92</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	