

**KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENENTUKAN AKAD
PADA PRODUK TABUNGAN iB HASANAH DI BANK BNI
SYARIAH CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NURLENI**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

**KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENENTUKAN AKAD
PADA PRODUK TABUNGAN iB HASANAH DI BANK BNI
SYARIAH CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Nurleni
1201160281**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada
Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah
Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : NURLENI

NIM : 1201160281

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Syariah

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2015/2016

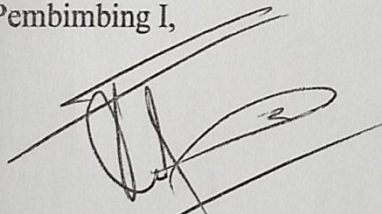
Tempat dan tanggal lahir : Negara, 04 Desember 1993

Alamat : Gatot Subroto IV, Jalan Bawang Putih

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

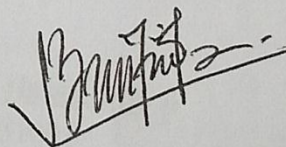
Banjarmasin, 21 Juni 2016

Pembimbing I,



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 196006091988031003

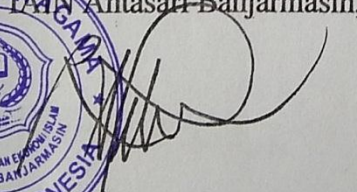
Pembimbing II



H. Bahran, SH., MH
NIP 196106051994031002

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,




Helmi, S.Ag., MSI
NIP 197405081999031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Nurleni, telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

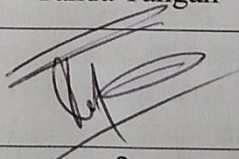
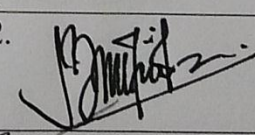
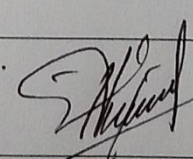
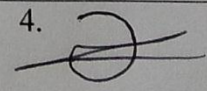
Tanggal : 14 Juli 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84,1)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH p
NIP 195804061987031001

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|---|--|
| 1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua) | 1.  |
| 2. H. Bahran, SH, MH (Anggota) | 2.  |
| 3. Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum (Anggota) | 3.  |
| 4. H. Badrian, M.Ag (Anggota) | 4.  |

MOTTO

*“Learn from the past, live for today
and plan for tomorrow”*

“Belajar dari masa lalu, hidup untuk
sekarang, dan berencana untuk hari
esok”

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, akhirnya aku sampai ke titik ini. Skripsi ini kupersembahkan setulusnya untuk:

Ayah dan Ibundaku yang tercinta dan tersayang (Sam'ani dan Sariah), sebagai wujud pengabdianku atas segala jasa dan pengorbanan yang telah dilimpahkan.

Dan... kupersembahkan untuk kakak-kakakku yang kusayangi (M. Hilmi, Jamilah, M. Fahmi, dan M. Haspiannor) beserta seluruh keluarga besarku yang turut berpartisipasi atas doa dan dukungannya dengan kerelaan hati membantu dari awal memasuki bangku kuliah dan InsyaAllah sampai mendapatkan gelar Sarjana.

Juga... kupersembahkan kepada seluruh dosenku yang mulia. Mereka yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan dan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini sebagai ucapan terima kasih atas jasa-jasa mereka yang tiada ternilai harganya.

Serta kupersembahkan kepada sahabat-sahabatku dan teman-teman dekatku yang telah banyak membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini, dan teman-teman seperjuanganku angkatan 2012 tanpa kalian tiadalah arti dalam hidup menuju kebersamaan.

Dan... kupersembahkan untuk Almamatorku IAIN Antasari Banjarmasin yang kubanggakan...

Hanya kepada-Mu Ya Allah, kuserahkan segala urusanku
Semoga Engkau meridhai jerih payah, perjuangan dan pengorbananku
selama ini

Dan memberikan petunjuk-Mu kepadaku

Untuk menapaki hari esok

Yang lebih baik... Aamiin

Thanks All... (Nurleni)

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|-------------|----------------------------|
| ا | Alif | - | Tidak dilambangkan |
| ب | bā` | B | Be |
| ت | tā` | T | Te |
| ث | šā` | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jīm | J | Je |
| ح | hā` | ḥ | ha (dengan titik dibawah) |
| خ | khā` | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | rā` | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sīn | S | Es |
| ش | Syīn | Sy | es dan ye |
| ص | Šād | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dād | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭā` | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | zā` | ẓ | zet(dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | fā` | F | Ef |
| ق | Qāf | Q | Ki |

| | | | |
|---|--------|----------|----------|
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lām | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wāwu | W | We |
| ه | hā` | H | Ha |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي | yā` | Y | Ye |

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعدين | Ditulis | <i>muta‘aqqidīn</i> |
| عَدَّة | Ditulis | <i>‘iddah</i> |

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-aulyā‘*

D. Vokal Pendek

| | | | |
|---|--------|---------|---|
| َ | Fathah | Ditulis | A |
| ِ | Kasrah | Ditulis | I |
| ُ | Dammah | Ditulis | U |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|---|----------------------------|---------|------------------------|
| 1 | Fathah + alif جاهلية | Ditulis | Ā <i>Jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya'mati يسعى | Ditulis | Ā <i>yas'ā</i> |
| 3 | Kasrah + ya'mati كريم | Ditulis | Ī <i>Karīm</i> |
| 4 | Dammah + wawu mati فروض | Ditulis | Ū <i>furūd</i> |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|----------------------------|---------|-----------------------|
| 1 | Fathah + ya' mati بينكم | Ditulis | Ai <i>Bainakum</i> |
|---|----------------------------|---------|-----------------------|

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم ditulis *a'antum*.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: القلم ditulis *al-qalamu*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشمس ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: في القرآن الكريم ditulis *fi al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

Contoh: وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis *Wa mā Muhammadun illā rasūlun*.

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 وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– *Nasrum minallāhi wa fathun qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– *Lillāhi al-amru jamī'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– *Wallāhu bikulli syai'in 'alīmun*

K. 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 مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji dan syukur terhadap Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin”.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan beberapa pihak. Maka melalui karya ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Rahman Helmi, S.Ag., MSI yang berkenan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI sebagai pembimbing I dan H. Bahran, SH., MH sebagai pembimbing II yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen beserta staf karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang kami sayangi dan banggakan ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kalimantan Selatan beserta seluruh

stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini diberikan oleh Allah SWT. ganjaran pahala berlipat ganda baik di dunia, maupun di akhirat kelak Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari yang namanya kesempurnaan, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya dalam menambah ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 20 Juni 2016
Penulis,

NURLENI

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN | ii |
| PERSETUJUAN | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PERSEMBAHAN..... | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | viii |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Signifikansi Penelitian | 9 |
| E. Definisi Operasional..... | 10 |
| F. Kajian Pustaka..... | 11 |
| G. Sistematika Penulisan | 13 |
| BAB II : TEORI AKAD, PRODUK BANK SYARIAH DAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN | |
| A. Teori Akad | 14 |
| B. Akad dan Produk Bank Syariah | 16 |
| C. <i>Customer Service</i> Bank | 21 |
| D. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan | 26 |
| E. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 29 |

| | |
|--|----|
| F. Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Konsumen | 32 |
|--|----|

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 34 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 34 |
| C. Data dan Sumber Data | 35 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| E. Teknik Pengolahan Data | 37 |
| F. Analisis Data | 37 |

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin | 39 |
| B. Penyajian Data | 50 |
| Matriks | 67 |
| C. Analisis Data | 68 |

BAB V : PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| A. Simpulan | 80 |
| B. Saran-Saran | 81 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
|----------------------|----|

| | |
|------------------------|----|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 85 |
|------------------------|----|

| | |
|----------------------|--|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
|----------------------|--|

DAFTAR TABEL

| No. | Uraian | Hlm. |
|-----|--|------|
| 1. | Akad dan Produk Bank Syariah | 20 |
| 2. | Biaya Produk Tabungan iB Hasanah | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Uraian | Hlm. |
|-----|---|------|
| 1. | Gambar 2.1 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan | 26 |