

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK DANA PENSIUN
LEMBAGA KEUANGAN MUAMALAT DI PT BANK
MUAMALAT INDONESIA TBK KCP
BANJARBARU**

SKRIPSI

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

Oleh:

Windi Wandiya Putri

1201160308

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windi Wandiya Putri
NIM : 1201160308
Tempat/Tgl. Lahir : Mangkahui, 05 Juli 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/ makalah dan psi/ makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 22 Juni 2016
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan

Windi Wandiya Putri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Persepsi Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru

Ditulis oleh : Windi Wandiya Putri

NIM : 1201160308

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2015/2016

Tempat dan Tanggal Lahir : Mangkahui, 05 Juli 1995

Alamat : Jl. Sapta Marga RT/RW 13/03 No. 78, Banjarbaru

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, 14 Juni 2016

Pembimbing I,

Pembimbing II

Dr. Muhaimin, S.Ag, MA
NIP: 1974808171998031005

Hj. Rabiatul Adawiyah, S.Ag, M.Ag
NIP.1976043312008012012

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru”, ditulis oleh Windi Wandiya Putri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Juli 2016

Dinyatakan LULUS dengan nilai predikat: A (Amat Baik)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH
NIP. 19580406 1987031 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Hj. Rabiatul Adawiyah, S. Ag, M.Ag. (Anggota)	2.
3. Hariyanto, SE, MM. (Anggota)	3.
4. Arie Sulistyoko, S.Sos, MH. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Windi Wandiya Putri. 2016. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. Muhaimin, S.Ag, MA (II) Hj. Rabiatul Adawiyah, S.Ag, M.Ag.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, DPLK, Bank Muamalat Indonesia.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan dari Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai DPLK pertama dan satu-satunya dengan sistem syariah di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru yang mengikuti program DPLK Muamalat terhadap kondisi, pengelolaan dan perkembangannya hingga saat ini. Dan juga faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deksriptif kualitatif, dengan menggunakan informan sebagai sumber data utama (*primer*) dan menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai teknik utama dalam pengambilan data. Teknik pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa pertama, persepsi nasabah terhadap produk DPLK Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru adalah baik dalam hal tujuan tujuan dari DLPK Muamalat yang berorientasi pada jaminan masa depan dan uang pensiun, produk, keuntungan, keunggulan, pengelolaan dan kesesuaian dengan hukum syariah. Sedangkan untuk keberhasilan dan perkembangan DPLK Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru terdapat dua persepsi, baik dan tidak baik.

Kedua, faktor yang mendasari persepsi nasabah terhadap produk DPLK Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru terbagi dua yaitu internal dan eksternal, faktor internal antara lain, minat terhadap produk, kebutuhan akan jaminan masa depan, sedangkan faktor eksternal antara lain nama baik dan reputasi Bank Muamalat, transparansi dan akuntabilitas, keunggulan dari produk keuangan lainnya, perkembangan jasa DLPK Muamalat yang semakin membaik, keuntungan halal yang dijanjikan, dan penjelasan yang baik yang didapat dari petugas *customer service* dan nasabah lain yang telah menggunakan DPLK

MOTTO

“Always do your best, and let Allah do next”

Lakukan yang terbaik dan serahkan sisanya kepada Allah

Unknown

KATA PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, bersyukur kepada Allah Swt. taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah, Nabi Muhammad Saw.

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga ku persembahkan karya ini kepada ayahanda dan ibunda yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan cinta dan persembahan.

Untuk teman-temanku di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam 2012, teman-teman bermain setiap enam bulan sekali, teman-teman *YG Stan* khususnya teman-teman *Inner Circle* dan juga orang-orang terdekatku yang telah memberikan motivasi, terima kasih atas dukungan, arahan, semangat dan bantuan-bantuan yang telah kalian berikan kepadaku.

Tak lupa terima kasih ku ucapkan dari hati yang terdalam kepada guru-guru dan dosen-dosen yang telah bersedia membimbing, memberikan ilmu serta pengalaman kepadaku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

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:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ڌ	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta‘aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ِ-	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ-	fatḥah	Ditulis	<i>A</i>
ُ-	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif -	ditulis	<i>ā – jāhiliyyah</i>
---	--------------------	---------	-----------------------

	جاهلية		
2	Fathah + ya' mati يسعى	-	ditulis ā – yas'ā
3	Kasrah + ya' mati كريم	-	ditulis ī – karīm
4	Dammah + wawu mati فروض	-	ditulis ū – furūd

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	-	ditulis ai – Bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	-	ditulis au – Qaulun

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawil furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا مُحَمَّدٍ وعلى آله

وصحبه أجمعين.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah Swt. atas limpahan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru” guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah keharibaan Nabi Muhammad Saw. beserta para keluarga, para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis. Karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H Ahmadi Hasan MH, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan

menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin .
3. Bapak Dr. Muhaimin, S.Ag, MA selaku pembimbing satu dan Ibu Hj. Rabiatul Adawiyah, S.Ag, M.Ag selaku pembimbing dua, yang banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam beserta seluruh karyawannya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada seluruh karyawan Bank Muamalat KCP Banjarbaru yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Kepada seluruh informan yang bersedia memberikan berbagai informasi berkaitan dengan persembahan skripsi ini.

8. Kepada orang tua, keluarga besar dan teman-teman penulis yang telah mendoa'kan, membantu dan mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, penulis mengharap ridho dan karunia-Nya, semoga Allah Swt. Sentiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya di dunia dan akhirat. Serta semoga skripsi ini bermanfaat terhitung sebagai amal ibadah kepada kita semua. *Amin ya robbal Alamin.*

Banjarmasin, 23 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II PERSEPSI DAN DANA PENSIUN	
A. Persepsi	12
1. Pengertian Persepsi	12
2. Macam-macam Persepsi	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	15
4. Proses Terjadinya Persepsi	16
B. Dana Pensiun	17
1. Pengertian Dana Pensiun	17

2. Tujuan Dana Pensiun	19
3. Fungsi Dana Pensiun.....	21
4. Manfaat Pensiun.....	23
5. Asas-asas Dana Pensiun.....	24
6. Jenis-Jenis Dana Pensiun	25
7. Landasan Hukum Dana Pensiun	30
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Data dan Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis Data	40
F. Tahapan Penelitian	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	42
A. Gambaran Umum PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat.....	42
B. Penyajian Data	48
C. Analisis Data Penelitian	71
BAB V PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm.
1.	Gambar 2.1 Jenis, Program dan Iuran Dana Pensiun	29
2.	Gambar 4.1 Susunan Organisasi Bank Muamalat KCP Banjarbaru.....	45

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
1.	Tabel 4.1 Matrikulasi Persepsi Nasabah Terhadap DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru	69
2.	Tabel 4.2 Matrikulasi Faktor-Fakor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.....	70