

**STRATEGI PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU NEGARA DALAM
MENUMBUHKAN MINAT MENABUNG NASABAH NON
MUSLIM DI KECAMATAN NEGARA JEMBRANA BALI**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Ekonomi Islam
Program Studi Muamalah



Oleh:

FITRIYANI FAUZIAH
NIM : 083 122 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARI'AH
2016**

**STRATEGI PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU NEGARA DALAM MENUMBUHKAN MINAT
MENABUNG NASABAH NON MUSLIM DI KECAMATAN NEGARA
JEMBRANA BALI**

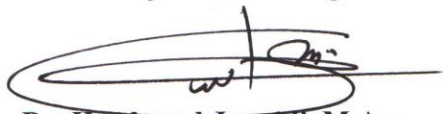
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Ekonomi Islam
Program Studi Muamalah

Oleh:

Fitriyani Fauziah
NIM: 083 122 001

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag
NIP. 19731105 200212 1 002

**STRATEGI PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU NEGARA DALAM MENUMBUHKAN MINAT
MENABUNG NASABAH NON MUSLIM DI KECAMATAN NEGARA
JEMBRANA BALI**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Ekonomi Islam
Program Studi Muamalah

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Juli 2016

Tim Penguji

Ketua

Muhaimin, M.H.I

NIP. 19750620 200501 01 007

Sekretaris

Agung Parmono, M.Si

NIP. 19751216 200912 1 002

Anggota:

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc. M.EI

()

2. Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. Suprisno RS., M.HI

NIP. 19590216 198903 1 001

MOTTO

وَأَاتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذِرْ تَبْذِيرًا ﴿٣٦﴾

Artinya: “Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT
Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayah saya yang telah tiada Alm. Saturi dan
untuk ibuku tercinta dan tersayang Sutiyeem
Terima kasih karena tidak pernah berhenti untuk mendoakan anakmu disetiap
sujud,
Untuk semua pelajaran yang sangat berharga,
Untuk kasih sayang, pengorbanan yang ikhlas, dan untuk semua yang tak pernah
sanggup terbalas
Kakakku tercinta Elva Riza Falguna untuk dukungan dan doanya
Untuk sahabatku Ita Risqani, Ika Yulita, Nafiatul Khusna, Sunatis Suro'iyah tanpa
kalian aku tidak akan mengerti apa itu arti kebersamaan dan persahabatan.
Kepada Muchammad Rahman Fiqi Satriya yang telah menemani, mendukung dan
memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
Untuk teman-teman kelas MU C yang telah memberikan semangat untuk
menyelesaikan skripsi ini.
Terima kasih atas semua doa, kasih sayang, cinta dan dukungan yang telah
diberikan selama ini.

ABSTRAK

Fitriyani Fauziah, 2016: Strategi Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara dalam Menumbuhkan Minat Menabung Nasabah Non Muslim di Kecamatan Negara Jembrana Bali.

Dalam dunia perbankan, strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya. Karena peranan bank dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari keberadaan nasabah yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari bank. Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa keuangan dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara? 2) Apa strategi yang digunakan untuk menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara? 3) Bagaimana minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara. 2) Strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara dalam menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim. 3) Mengetahui minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, menganalisis strategi pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara dalam menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim di Kecamatan Negara Kabupaten Jembrana Bali. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan dapat dilihat dari 10 (sepuluh) dimensi diantaranya adalah kualitas fisik, kredibilitas, kompeten, akses, reliabilitas, responsif, kesopanan, komunikasi, memahami nasabah, keamanan. 2) Strategi yang digunakan dalam menumbuhkan minat menabung nasabah non muslim dengan cara a. Bekerja sama dengan perusahaan Hardy's Group dan Rumah Sakit Ibu dan Anak "BUNDA". b) melakukan layanan *pick up service* untuk nasabah yang berada diluar wilayah kabupaten Jembrana. 3) Pada tahun 2015 persentase jumlah pembuka rekening tabungan non Muslim sebesar 35%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna memperoleh gelar kesarjanaan dari Fakultas Syari'ah IAIN Jember.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan khususnya ilmu-ilmu keislaman, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia hingga akhirat kelak. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar artinya bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM., selaku Rektor IAIN Jember yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungannya kepada Fakultas Syari'ah.
2. Bapak Dr. Sutrisno, M.HI., selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Jember yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungannya kepada Fakultas Syari'ah.
3. Ibu Mahmudah, M.El., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Islam IAIN Jember
4. Ibu Busriyanti, M.Ag., selaku Ketua Prodi Muamalah

5. Bapak Dr. Ahmad Junaidi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam proses bimbingan skripsi ini.
6. Bapak Firman Yulianto, selaku Sub Brach Manager Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara yang telah memberikan izin penelitian dan membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu dan saudara-saudariku tercinta yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materiil yang tulus berdo'a demi terselesainya skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Muamalah kelas C angkatan 2012 yang telah memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta do'a untuk terselesaikannya skripsi ini. Semoga kebaikan kalian menjadi amal ibadah yang bernilai.

Penulis menyadari sepenuhnya terlalu banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun penulis meyakini, justru dari kekurangan itulah kesempurnaan bisa diraih. Maka dalam hal ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 24 Juni 2016

Penulis

(Fitriyani Fauziah)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pengesahan Tim Penguji.....	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	13
1. Pengertian Bank	14
2. Bank Syariah	14

a. Pengertian Bank Syariah	14
b. Prinsip dalam Bank Syariah	15
c. Produk Bank Syariah	17
3. Strategi	26
a. Pengertian strategi	26
b. Tingkat-tingkat strategi	29
4. Pelayanan	31
a. Pengertian pelayanan	31
b. Pelayanan dalam pandangan Islam	32
c. Dimensi pelayanan	33
5. Minat Menabung	30
a. Pengertian minat	35
b. Pengertian menabung	36
c. Faktor yang menumbuhkan minat menabung nasabah .	37
d. Menabung dalam Islam	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subyek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Analisis Data	43
F. Keabsahan Data	45
G. Tahap-Tahap Penelitian	46

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
1. Demografi Kabupaten Jembrana	49
2. Geografi	50
3. Sejarah Berdiri Bank muamalat	51
4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	54
5. Prinsip Dasar Syariah, Fungsi Dan Tujuan Bank.....	55
6. Dasar Hukum	57
7. Struktur Organisasi	59
8. Mekanisme Operasional Bank muamalat.....	61
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	62
C. Pembahasan Temuan.....	73
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran-Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Pernyataan Keaslian Tulisan	
B. Matrik Penelitian	
C. Foto Dokumentasi Penelitian	
D. Jurnal Penelitian	
E. Surat Keterangan Penelitian	
F. Pedoman Wawancara	
G. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
4.1	Pertumbuhan minat menabung nasabah non muslim pada tahun 2015	73

DAFTAR GAMBAR

4.1 Peta Kabupaten Jembrana	50
-----------------------------------	----