

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI KSPPS GUMARANG AKBAR
SYARIAH AMPENAN**



OLEH

ISMY ZAENIYAH

NIM 152135236

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM**

2018

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI KSPPS GUMARANG AKBAR
SYARIAH AMPENAN**

**Skripsi
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi
persyaratan mencapai sarjana Ekonomi**



OLEH

ISMY ZAENIYAH

NIM 152135236

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM**

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Ismy Zaeniyah, NIM: 152.135.236 dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.



Disetujui pada tanggal: 16 Juli 2018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Pembimbing I,



Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag
NIP.196508171997031001

Pembimbing II,



Dahlia Bonang, M.Si
NIP. 198505172011012010

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Ujian Skripsi

**Yang Terhormat
Rektor UIN Mataram
di Mataram**

Assalamu 'alaikum, Wr.Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Ismy Zaeniyah

NIM : 152.135.236

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar

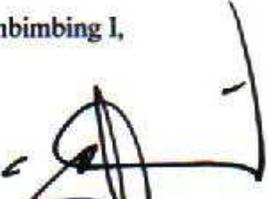
Syariah Ampenan, telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang

munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram.

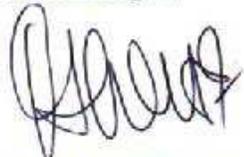
Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera *dimunaqasyahkan*

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I,


Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag
NIP.196508171997031001

Pembimbing II,


Dahlia Bonang, M.SI
NIP. 198505172011012010

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Ismy Zaeniyah, NIM: 152.135.236 dengan judul: Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal Jumat, 20 Juli 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Dewan Penguji

1. Ketua Sidang Pembimbing I : Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag
NIP.196508171997031001
2. Sekretaris Sidang Pembimbing II : Dahlia Bonang, M.SI
NIP. 198505172011012010
3. Penguji I : Drs. Ma'ruf, SH.M.Ag
NIP. 196505141997031003
4. Penguji II : Yunia Ulfa Variana, M.Sc
NIP. 198006132011012003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Anwar Amir Aziz, M.Ag
NIP. 197111041997031001



MOTTO

Berusaha untuk selalu berfikir positif, karena fikiran yang positif akan berdampak yang positif juga.

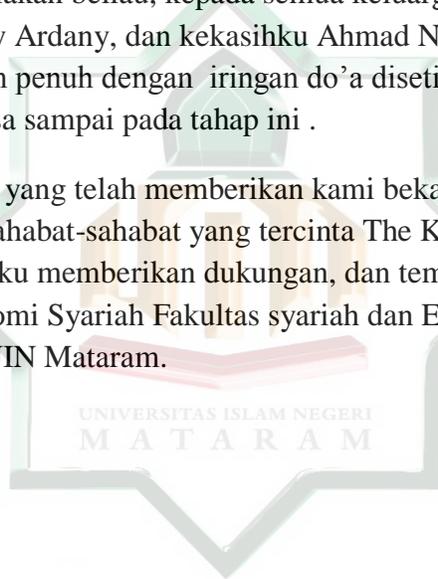
Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT yang maha kuasa atas berkat Rahmat dan kasih sayang-Nya, skripsi ini dapat penulis persembahkan sebagai salah satu bukti perjuangan dalam menimba ilmu pengetahuan yang diperintahkan-Nya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahku Mansa Hermawan dan Ibuku Sah Nir tercinta yang do'anya tidak pernah putus untukku yang selalu ada untukku dan terus berjuang memberikan bimbingan dan motivasi, memberikanku kekuatan untuk bisa membahagiakan beliau, kepada semua keluargaku tercinta dan Adekkku tesayang Ahmad Lutfy Ardany, dan kekasihku Ahmad Naufal, yang selalu memberikan dukungan penuh dengan iringan do'a disetiap langkah dan perjuangan saya sehingga saya bisa sampai pada tahap ini .

Kepada Dosen yang telah memberikan kami bekal pendidikan ilmu pengetahuan. Untuk sahabat-sahabat yang tercinta The Kitty, neng Itha yang selalu bersama-sama denganku memberikan dukungan, dan teman-teman seperjuangan saya terutama kelas G Ekoomi Syariah Fakultas syariah dan Ekonomi Bisnis Islam serta Almamater Tercinta UIN Mataram.



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada jalan yang telah diberkahi dan diridhai Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus diselesaikan oleh setiap calon sarjaa untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Mataram, mengingat skripsi ini telah selesai penulisannya, maka kami ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mutawali M.Ag selaku Rektor UIN Mataram, pembantu Rektor I, pembantu Rektor II, Pembantu Rektor III, yang telah banyak memberikan motivasi berbagai kesempatan selama pelaksanaan studi.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M.Ag, dan Bapak-Ibu Dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi islam, serta Civitas Akademik Uin Mataram yang dengan ihlas mencurahkan tenaga dan waktunya dalam pelaksanaan studi dan mengajarkan berbagai disiplin ilmu pengetahuan, semoga dengan ilmu yang pernah diajarkan dapat penulis amalkan demi Agama, negara dan bangsa.
3. Wali Dosen Hj. Ani Wafiroh, M.Ag yang telah memberikan motivasi selama menjadi wali Dosen penulis.

4. Pembimbing I Drs. H. Agus Mahmud, M,Ag, dan Dahlia Bonang, M. SI selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah selaku lokasi penelitian yang telah bersedia memberikan dan melayani peneliti serta bantuan dalam memberikan informasi yang diperlukan peneliti selama melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, kakak-kakak dan adikku, segenap family yang telah diberikan semangat dan pengorbanannya dalam memperjuangkan keberhasilannya.
7. Kepada teman-teman yang memberikan hatinya disetiap langkah perjuanganku.
8. Dan semua pihak yang ikut membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teoritis maupun praktisnya karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari setiap pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga apa yang tertera dalam isi skripsi ini akan dapat memberikan manfaat pada Agama, Nusa dan Bangsa khususnya peneliti sendiri. Semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Amiiiiii.

Mataram, 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian	5
E. Telaah Pustaka	7
F. Kerangka Teori	10
G. Kerangka Berfikir.....	26
H. Metode Penelitian	26
I. Sistematika Penelitian	33
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN	34
A. Gambaran Umum KSPPS Gumarang Akbar Syariah.....	34
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim Menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah	43
C. Keputusan Nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.....	53
BAB III PEMBAHASAN	57
A. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah	57
B. Analisis faktor yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah	66
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran-Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar nama-nama Nasabah non Muslim
Table 2.1	Data dari segi pelayanan
Tabel 2.2	Data dari segi produk
Table 2.3	Data segi ajakan dari teman



Perpustakaan UIN Mataram

ABSTRAK

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan

Ismi Zaeniyah

152135236

Skripsi yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang apa saja fakto-fakto yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus pada objek. Studi kasus merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, kelompok, atau situasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan informasi dalam penelitian ini yaitu pimpinan, *customer service* dan nasabah non muslim.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah yaitu pelayanannya yang baik, cepat ada juga dari segi produk dan ajakan dari teman.

Sejalan dengan penelitian yang penulis ungkapkan diatas maka pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini harus mempertahankan konsistensinya dalam pembiayaan yang baik dan cepat karena itulah yang membuat nasabah puas dan tetap menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini.

Kata Kunci : *Nasabah, non muslim, pengaruh dominan, perilaku konsumen*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Islam adalah suatu pandangan atau cara hidup yang mengatur sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satupun aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran agama islam termasuk aspek ekonomi.¹ Kegiatan ekonomi merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Kegiatan yang berupa produksi, distribusi dan konsumsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan hidup manusia.

Dalam kehidupan social kemasyarakatan, manusia adalah makhluk yang senantiasa bergantung dan terikat serta saling membutuhkan kepada yang lain. Secara naluriah, manusia saling tolong menolong demi tercapainya sebuah cita-cita yang diharapkan bersama. Namun banyak juga diantara manusia yang saling membantu dalam hal keburukan atau kemaksiatan. Karena hal itu, maka Allah memberikan batasan-batasan dalam hal apa sikap saling membantu itu harus diterapkan dalam memenuhi kebutuhan hidup diantara mereka. Hubungan individu dengan lainnya, seperti pembahasan masalah hak dan kewajiban, harta, jual beli, kerja sama dalam berbagai bidang, pinjam meminjam, sewa menyewa, penggunaan jasa dan kegiatan-kegiatan lainnya yang sangat diperlukan manusia dalam kehidupan sehari-hari, diatur dalam fiqh muamalah.²

¹ Nugroho J setiadi, PERILAKU KONSUMEN: konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran, (Jakarta: prenada media, 2005), cetakan ke-2, hlm. 68

² M. Ali Hasan, berbagai macam transaksi dalam islam (Jakarta: PT. grafindo persada, 2003), hlm. 1

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri, seakan-akan tidak pernah pupus karena pergerakan zaman. Demikian juga dengan perkembangan industri perkoperasian yang tidak jauh berbeda tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya, menyesuaikan dengan zaman dan adanya kebutuhan serta masukan dari masyarakat luas.³ Dari perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syari'ah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syari'ah di Indonesia, dimana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup mengembirakan. Koperasi memiliki sedikit perbedaan disbanding badan usaha lain seperti PT, CV, Firma atau Yayasan, dimana koperasi lebih terlihat dari sisi kekeluargaan dan gotong-royong untuk saling membantu nasabahnya demi kesejahteraan bersama sesuai prinsip dasar koperasi yang diatur dalam UU No 17 Tahun 2012. Dalam menjalankan usaha, koperasi terdiri dari pengurus dan pengawas yang dipilih dalam Rapat Anggota. Pengurus inilah yang akan menjalankan usaha koperasi demi kesejahteraan anggotanya.

Melihat fenomena tersebut, masyarakat mulai sadar bahwa lembaga keuangan konvensional yang ada saat ini tidak bisa menjadi solusi terbaik dari problem-problem yang masyarakat hadapi, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Lembaga keuangan syari'ah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya

³ M. lutfi Hamidi, jejak-jejak ekonomi syariah, (Jakarta: senayan abadi publishing, 2003), hlm. 2

berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist.⁴

Seperti halnya dengan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan yang banyak mengalami perkembangan dan peminatnya tentu semakin bertambah, yaitu pada pertumbuhan nasabahnya yang tidak saja nasabah muslim namun juga terdiri dari kalangan non-Muslim. Oleh karena itu saat ini semakin bertambah banyak kalangan non muslim yang mempercayakan aktivitas perekonomian mereka kepada koperasi syariah. Padahal masyarakat non muslim mempunyai prinsip ajaran sendiri dalam mengatur kehidupan antar sesama manusia. Semakin bertambahnya non muslim yang menjadi nasabah koperasi syariah, tentunya hal ini juga memberikan manfaat bagi koperasi syariah dalam meningkatkan perkembangannya.⁵

KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini merupakan salah satu koperasi syariah yang banyak memiliki nasabah non muslim. Saat penulis melakukan observasi pertengahan tahun 2017 lalu, salah satu karyawan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan menyatakan bahwa terdapat 80 lebih nasabah non muslim di koperasi ini. Hal ini menarik untuk diketahui dan diteliti, factor apa yang menyebabkan non muslim bersedia menjadi nasabah di koperasi syariah. Untuk mengungkap factor yang menyebabkan nasabah non muslim mempercayakan kegiatan ekonominya kepada KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, ditengah banyaknya umat muslim yang masih mempercayakan kegiatan perekonomiannya kepada koperasi konvensional maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

⁴ Bagus Hadi Kusuma (sekertaris KSPPS Gumarang Akbar Syariah), wawancara, Ampenan, 15 juni 2017.

⁵ Observasi awal di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Gumarang akbar syariah, 15 juni 2017.

Berdasarkan fenomena menarik diatas peneliti sangat tertarik untuk mengungkap lebih jelas lagi masalah “faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan”.

B. Fokus Penelitian

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan?
2. Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.
2. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:
 - a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi masukan dalam pengambilan metode yang berkaitan dengan dengan masalah yang diteliti dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti berikutnya dengan masalah yang sama serta ikut memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang ilmu pengetahuan

khususnya dalam kajian tentang Ekonomi Islam yang terkait dengan Koperasi Syariah.

b. Secara Praktis

1) Pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan pihak koperasi dalam mengambil kebijakan khususnya dalam bidang pemasaran produk-produk bank syariah agar bisa semakin menambah nasabah.

2) Praktisi perkoperasi syariah

Memberikan pengetahuan untuk pengembangan operasional pemasaran perkoperasian syariah.

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini disadari bahwa masih adanya keterbatasan baik pihak aspek pengetahuan, referensi, waktu, tenaga maupun dari segi pendanaan. Oleh karena itu, dirasakan perlu untuk membatasi ruang lingkup dari penelitian, sehingga peneliti ini tidak mmenjadi bias. Ada beberapa hal yang perlu dibatasi dalam penelitian ini diantaranya: Dalam ruang lingkup penelitian terdapat batasan-batasan terhadap suatu penelitian yang akan diteliti agar penelitian yang silakukan tidak keluar dari focus masalah yang akan diteliti. Adapun ruang lingkup penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

a. Aspek permasalahan

Permasalahan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslimn menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

b. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian yang akan penulis teliti adalah KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan yang berkawasan di jalan saleh sungkar No. 16 A dan 16 B Lingkungan Dayan Peken Kelurahan Dayan Peken Kecamatan Ampenan Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat.

c. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang penulis teliti yaitu nasabah non muslim yang melakukan pembiayaan (pinjaman) di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

2. Setting Penelitian

Subjek penelitian adalah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan dikarenakan koperasi tersebut merupakan usaha yang berkembang dengan pelayanan, produk dan keuntungan cukup baik. Di samping itu KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan terdapat beberapa hal menarik untuk diteliti yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasasbah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah penelusuran terhadap karya terdahulu yang berkaitan topiknya dengan peneliti yang sedang dilaksanakan, guna untuk mendapatkan gambaran umum yang jelas tentang data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan juga sebagai bahan perbandingan dengan peneliti sebelumnya, berikut ini adalah paparan skripsi lain diantaranya adalah:

1. Skripsi yang ditulis oleh Muthohharah “Faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah di BPRS PNM patuh beramal bertais”. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Mataram.⁶

Dalam penelitian tersebut berdasarkan pengujian terhadap 10 responden nasabah non muslim paada BPRS PNM patuh beramal bertais terbukti faktor kaputusan berpengaruh signifikan terhadap terhadap keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di BPRS PNM patuh beramal bertais yaitu produknya, karena dalam menawarkan produknya kepada nasabah sangat menarik sehingga membuat nasabah non muslim tertarik menjadi nasabahnya.

Persamaan penelitian dilakukan oleh Muthohharah dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas mengenai faktor pengaruh nasabah non muslim menjadi nasabah di Lembaga Keuangan Syariah.

⁶ Muthohharah, Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat non Muslim menjadi Nasabah di BPRS PNM Patuh BERamal Bertais (Skripsi: IAIN Mataram, 2016).

Hal yang membedakan penelitian ini yaitu terletak pada metode yang digunakan, dalam penelitian Muthohharah menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Menelaah skripsi yang ditulis oleh peneliti Muthohharah. Penelitiannya ini lebih membahas tentang pengaruh promosi dan reputasi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di BPRS PNM patuh beramal bertais, sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

Dalam skripsi ini lebih memfokuskan terhadap keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

2. “Fkator Yang Mempengaruhi Minat Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BNI Syariah cabang semarang”.⁷

Dalam penelitian ini, berdasarkan pengujian terhadap 68 responden nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Semarang terbukti faktor minat sangat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang hal ini telah terbukti dalam analisis yang telah dilakukan oleh sukron pada skripsinya.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian

⁷ Sukron, “Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang”, (Skripsi: Ekonomi Islam, 2012).

kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Letak penelitiannya juga berbeda adapun penelitian yang dilakukan Sukron di Bank BNI Syariah Cabang Semarang sedangkan peneliti di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

Persamaan yang dilakukan peneliti dengan Sukron ini yaitu sama-sama meneliti tentang minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Lembaga Syariah.

3. “Persepsi masyarakat non muslim terhadap perbankan syariah di kota mataram”. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Mataram.⁸

Dalam skripsi ini, Baiq Uswatun Hasanah meneliti tentang persepsi masyarakat non muslim tentang perbankan syariah cukup baik dan produk-produk perbankan syariah cukup baik dan mereka paham tentang produk-produk dalam perbankan.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada peneliti tersebut adalah hanya melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat non muslim tentang perbankan syariah, sedangkan peneliti ini membahas tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

Asapun persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti nasabah non

⁸ Baiq uswatun hasanah, Persepsi masyarakat non muslim terhadap perbankan syariah di kota mataram (Skripsi IAIN Mataram 2014).

muslim yang berkeputusan menjadi nasabah di Lembaga Syariah.

F. Kerangka Teori

1. Konsep Muamalah Dalam Islam

Dalam syariat islam, aspek ekonomi termasuk dalam muamalah (*hablum miinannas*) dimana hukum asalnya adalah segala sesuatunya boleh dikerjakan, kecuali yang dilarang Al Qur'an dan sunnah. Dalam *muamalah* (melakukan kegiatan ekonomi), islam membolehkan semua transaksi kecuali yang ada larangannya di dalam Al Qur'an dan Sunnah.

Menurut Adiwarmanto Karim penyebab terlarangnya sebuah transaksi adalah disebabkan faktor-faktor haram zatnya, haram selain zatnya dan tidak sahnya akad.

a. Haram Zatnya (*haram li-dzatini*)

Yang termasuk zat haram yang dilarang islam yaitu babi, khamar, bangkai dan darah.

b. Haram selain zatnya (*haram li-ghairihi*)

1) Melanggar prinsip "*An Taradin Minkum*" atau sama-sama ridha.

Transaksi yang melanggar prinsip sama-sama ridha yaitu transaksi yang mengandung unsure Itadlis (penipuan), berupa ketidakcocokan informasi antara keadaan barang yang sebenarnya dengan informasi yang diberikan oleh penjual.

2) Melanggar prinsip “*La Tazhlimuna wa la Tuzhlamun*” atau jangan menzalimi dan jangan dizalimi. Transaksi yang termasuk haram selain zatnya yaitu *masyir* (judi), *gharar* (tidak jelas), *riba* (tambahan), rekayasa pasar dalam *demand* maupun *supplay* dan *risywah* (suap-menyuap).

c. Tidak Sahnya Akad

Menurut Adiwarman A. Karim, suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah dan/tidak lengkap akadnya, bila terjadi salah satu (atau lebih) faktor-faktor ini yaitu rukun dan syarat tidak terpenuhi maksudnya dalam transaksi jual beli rukun adalah sesuatu yang wajib ada berupa pelaku (penjual dan pembeli), barang/jasa yang dijual dan akad ijab-kabul. Bila ketiga rukun diatas terpenuhi, transaksi yang dilakukan sah. Namun bila rukun diatas tidak terpenuhi (baik satu atau lebih), maka transaksi tersebut tidak sah.⁹

Masyarakat muslim yang menggunakan jasa perbankan syari'ah menganggap bahwa bunga adalah riba. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Al-Qur'an yaitu dalam Surat Al-Baqarah ayat 278-279, yang berbunyi:

⁹ Adiwarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 47

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah SWT dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut), jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika tidak melakukannya (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah bahwa Allah SWT dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu berobat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidakpula di aniaya”.¹⁰

2. Persepsi Konsumen

Pengertian persepsi konsumen menurut Kotler adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna. Persepsi tidak hanya tergantung pada fisik, tetapi juga pada stimuli yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan kondisi individu yang bersangkutan.

a. Perilaku Konsumen

Menurut James F. Engel et al. “perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan

¹⁰ Qs. Al-baqarah (2): 278-279. Ar Rusydi, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta, Cahaya Qur'an, 2011), hlm. 47

keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut”.¹¹

Sedangkan menurut Gerald Zaltman dan Melanie Wellendorf menjelaskan bahwa “perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan social yang dilakukan individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.”¹²

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.¹³

Perilaku permintaan konsumen terhadap barang dan jasa akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: pendapatan, selera konsumen dan harga barang, disaat kondisi yang lain tidak berubah.¹⁴

Keputusan untuk membeli barang dan jasa tertentu terkadang merupakan hasil dari proses yang lama dan rumit yang mencakup kegiatan mencari informasi, membandingkan berbagai merek, melakukan evaluasi dan kegiatan lainnya. Namun terhadap produk lainnya, keputusan pembelian dapat

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2009), Hlm. 3.

¹² *Ibid.*, hlm. 4.

¹³ *Ibid.*, hlm. 4.

¹⁴ Dewi Sartika Nasution, *Pengantar Ekonomi* (Mataram: CV. Sanabil, 2015), hlm. 52.

terjadi secara mendadak, mungkin hanya dengan melihat produk tersebut dipajang di pasar swalayan dengan harga diskon. Sering ditemui, konsumen kerap membeli suatu produk karena dorongan hati yang muncul saat itu.¹⁵

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Ada dua kekuatan dari faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu kekuatan sosial budaya dan kekuatan psikologis. Hal ini sesuai dengan pendapat William J. Stanton yang menyatakan: “*sociocultural and psychological force which influence consumers’ buying behavior*”.¹⁶

1) Kekuatan Sosial Budaya

a) Faktor Budaya

Budaya dapat didefinisikan sebagai hasil kreatifitas manusia dari satu generasi ke generasi berikutnya yang sangat menentukan bentuk perilaku dalam kehidupannya sebagai anggota masyarakat.

Flemming Hansen mengemukakan bahwa kebudayaan adalah hasil karya manusia, proses belajar, mempunyai aturan/berpola, bagian dari masyarakat, menunjukkan kesamaan tertentu tetapi pula terdapat variasi-variasinya, pemenuhan kepuasan dan kemantapan/ketetapan, penyesuai, terorganisasi dan terintegrasi secara keseluruhan.¹⁷

b) Faktor Kelas Sosial

¹⁵ Morissan, Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 84.

¹⁶ Anwar Prabu Mangkunegara, Perilaku Konsumen (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 39.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 40.

Kelas social didefinisikan sebagai suatu kelompok yang terdiri dari sejumlah orang yang mempunyai kedudukan yang seimbang dalam masyarakat. Kelas social berbeda dengan status social walaupun sering kedua istilah ini diartikan sama. Sebenarnya kedua istilah tersebut merupakan dua konsep yang berbeda.

c) Faktor Kelompok Anutan

Kelompok anutan didefinisikan sebagai suatu kelompok orang yang mempengaruhi sikap, pendapat, norma dan perilaku konsumen.¹⁸

Kelompok anutan ini merupakan kumpulan keluarga, kelompok atau organisasi tertentu. Pengaruh kelompok anutan terhadap perilaku konsumen antara lain dalam menentukan produk dan merek yang mereka gunakan yang sesuai dengan aspirasi kelompok.

d) Faktor Keluarga

Keluarga dapat didefinisikan sebagai sebagai suatu unit masyarakat yang terkecil yang perilakunya sangat mempengaruhi dan menentukan dalam pengambilan keputusan membeli.¹⁹

2) Kekuatan faktor psikologis

a) Faktor pengalaman belajar

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 43.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 44.

Belajar dapat didefinisikan sebagai suatu perubahan perilaku akibat pengalaman sebelumnya.²⁰ Perilaku konsumen dapat dipelajari karena sangat dipengaruhi oleh pengalaman belajarnya. Pengalaman belajar konsumen akan menentukan tindakan dan pengambilan keputusan membeli.

b) Faktor kepribadian

Kepribadian dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk dari sifat-sifat yang ada pada diri individu yang sangat menentukan perilakunya.²¹ Kepribadian konsumen sangat ditentukan oleh faktor internal dirinya (motif, IQ, emosi, cara berfikir, persepsi) dan faktor eksternal dirinya (lingkungan fisik, keluarga, masyarakat, sekolah, lingkungan alam). Kepribadian konsumen akan mempengaruhi persepsi dan pengambilan keputusan dalam membeli. Oleh karena itu, peranan pramuniaga toko penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

c) Faktor sikap dan keyakinan

Sikap dapat didefinisikan sebagai suatu penilaian kognitif seseorang terhadap suka atau tidak suka, perasaan emosional yang tindakannya cenderung kearah berbagai objek atau ide.²² Dalam hubungannya dengan perilaku konsumen, sikap dan

²⁰ *Ibid.*, hlm. 45.

²¹ *Ibid.*, hlm. 46.

²² *Ibid.*, hlm. 47.

keyakinan sangat berpengaruh dalam menentukan suatu produk, merek dan pelayanan.

d) Konsep diri atau *Self-Concept*

Konsep diri dapat didefinisikan sebagai cara kita melihat diri sendiri dan dalam waktu tertentu sebagai gambaran tentang apa yang kita pikirkan.

c. Faktor-faktor penentu pengaruh keputusan konsumen

Dalam hal ini adapun yang menjadi faktor penentu keputusan konsumen adalah pemasaran dan perilaku konsumen yang sangat mempengaruhi konsumen untuk memilih keputusannya tersebut. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu:

- a) Produk berupa barang atau jasa yang menentukan keputusan konsumen untuk melakukan pembelian terhadap barang atau jasa
- b) Pelayanan yaitu merupakan suatu bentuk pemberian dari produsen kepada konsumen bisa berupa sikap karena ini terkait dengan keputusan konsumen memilih melakukan pembelian. Dari pelayanan ini bisa seperti pelayanan yang memuaskan sehingga konsumen senang melakukan pembelian
- c) Jasa bisa seperti kebutuhan yang disediakan untuk konsumen
- d) Keuntungan yaitu bisa saling menguntungkan satu sama lain antara produsen dan konsumen
- e) Media iklan dan ada juga dari pengaruh orang lain yang sama halnya dengan faktor yang mempengaruhi konsumen dari faktor kelompok anutan.

d. Proses keputusan konsumen

Keputusan membeli atau mengonsumsi suatu produk dengan merek tertentu akan diawali oleh langkah-langkah sebagai berikut. Pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan evaluasi alternative. Pengenalan kebutuhan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah, yaitu suatu keadaan dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Konsumen akan mencari informasi yang tersimpan di dalam ingatannya (pencarian internal) dan mencari informasi dari luar (pencarian eksternal). Tahap ketiga dari proses keputusan konsumen adalah evaluasi alternative. Evaluasi alternative adalah proses mengevaluasi pilihan produk dan merek dan memilihnya sesuai dengan yang diinginkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapinya.

3. Koperasi

1) Pengertian koperasi

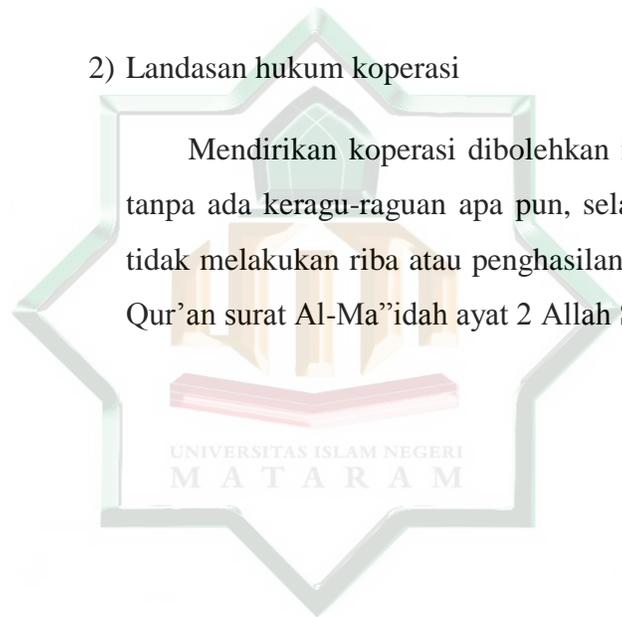
Koperasi berasal dari kata *cooperation* (bahasa Inggris) yang artinya kerja sama. Sedangkan menurut istilah, koperasi adalah suatu perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang bekerja sama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar sukarela secara kekeluargaan.²³ Sedangkan dalam bahasa Arab, koperasi

²³ Ali Hasan, *Berbagai Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Prada, 2004), hlm. 161

disebut *Syirkah* yang berarti *al-ikhtilath*, yaitu suatu perserikatan/perkongsi. Adapun dari segi istilah, koperasi (*syirkah*) adalah suatu badan usaha di bidang perekonomian yang memiliki keanggotaan sukarela atas dasar persamaan hak, kerjasama, dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dan masyarakat pada umumnya.²⁴

2) Landasan hukum koperasi

Mendirikan koperasi dibolehkan menurut agama islam tanpa ada keragu-raguan apa pun, selama koperasi tersebut tidak melakukan riba atau penghasilan haram. Di dalam Al-Qur'an surat Al-Ma'idah ayat 2 Allah SWT berfirman:



Perpustakaan UIN Matararam

Artinya: “dan saling tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”. (QS. Al-Ma'idah (5): 2)

Berdasarkan pada firman Allah tersebut dapat dipahami bahwa saling membantu dalam kebajikan ketakwaan dalam kehidupan sehari-hari dianjurkan oleh Allah. Koperasi

²⁴ M. Zaidi Abdad, Lembaga Perekonomian Umat di Dunia Islam (Bandung: Angkasa, 2003), hlm. 98.

merupakan salah satu bentuk atau perwujudan kerja sama, dan saling memenuhi kebutuhan dalam bidang ekonomi. Kegiatan saling membantu, memenuhi kebetuhan dan saling tolong-menolong dalam kebajikan adalah salah satu upaya atau wasilah untuk mencapai ketakwaan yang sempurna.

Di dalam salah satu hadis yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan Imam Ahmad dari Anas bin Malik r.a. dikatakan bahwa Rasulullah SAW bersabda: *Tolonglah saudaramu yang menganiaya dan yang dianiaya. Sahabat bertanya, “Ya Rasulullah aku dapat menolong orang yang dianiaya, tapi bagaimana menolong orang yang menganiaya” Rasul menjawab, “kamu tahan dan mencegahnya dari menganiaya itulah arti menolong kepadanya”*.

Hadis ini dapat dipahami secara luas, yaitu umat Islam dianjurkan untuk menolong orang-orang yang berekonomi lemah dengan cara berkoperasi dan menolong orang-orang kaya jangan sampai mengeksploitasi orang-orang yang berekonomi lemah dengan bisnis yang terlarang oleh agama dengan cara mempermainkan harga, menimbun barang, membungakan uang, dan cara yang lainnya.

Tolong menolong merupakan perbuatan yang terpuji menurut agama islam. Salah satu bentuk tolong-menolong melalui pendirian koperasi mendirikan dan menjadi anggota

koperasi merupakan salah satu perbuatan terpuji menurut agama Islam.²⁵

Usaha pengembangan koperasi mengalami pasang surut mengikuti perkembangan politik. Tahun 1958: UU No. 70/1958 telah lahir UU tentang koperasi yang pada dasarnya berisi tentang tata cara pembentukan dan pengelolaan koperasi. Untuk mengatasi situasi tersebut, pemerintah orde baru memberlakukan UU No. 12/1967 untuk rahabilitas koperasi.

Koperasi mulai berkembang lagi, salah satu programnya adalah pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD). Perkembangan koperasi secara kuantitas meningkat, tetapi secara kualitatif mengalami ketergantungan koperasi terhadap fasilitas dan campur tangan pemerintah. Untuk mengatasi kelemahan tersebut UU No. 12/1967 disempurnakan lagi dengan UU No. 25/1992. Melalui UU no. 25/1992 ada beberapa perubahan yang mendasar pada pengertian koperasi dan berbagai aspek teknis pengelolaannya.²⁶

3) Syarat pendirian, asas dan tujuan koperasi

Dalam mendirikan koperasi harus memenuhi berbagai persyaratan, karena koperasi merupakan usaha yang berbadan hukum. Persyaratan tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1) Persyaratan oendirian koperasi

²⁵ Ismail Nawawi, Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer, (graham Indonesia, April 2012), hlm. 292.

²⁶ Titik Sartika Partomo , EkonomiKoperasi (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 28.

Koperasi merupakan salah satu badan ekonomi yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dan berusaha berusaha meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Keberadaan koperasi harus berbadan hukum, karena koperasi merupakan salah satu bentuk kerja sama dengan usaha. Syarat-syarat mendirikan koperasi adalah sebagai berikut.

- a) Dilakukan dengan akta notaries.
- b) Disahkan oleh pemerintah.
- c) Didaftarkan di pengadilan negeri.
- d) Diumumkan dalam berita negeri.

Keberadaan koperasi selama belum dilakukan pengumuman dan pendaftaran pengurus koperasi bertanggung jawab atas tindakan-tindakan yang dilakukan atas nama koperasi itu. Pimpinan koperasi adalah wakil koperasi di dalam dan di luar pengadilan.

2) Asas-asas koperasi

Ada beberapa asas koperasi berdasarkan criteria Rochdale (penggerak lahirnya koperasi yang pertama kali didirikan pada tanggal 12 desember 1884 di Inggris) menyatakan bahwa:

- a) Setiap orang bebas menjadi anggota atau keluar sebagai anggota berdasarkan atas suka-rela.
- b) Setiap anggota mempunyai hak suara.
- c) Koperasi bersifat netral terhadap agama dan aliran politik manapun juga.
- d) Siapa saja dapat menjadi anggota organisasi.
- e) Pembelian dan penjualan dilakukan secara tunai.

- f) Pembagian keuntungan berdasarkan jumlah pembelian jasa masing-masing anggota.
- g) Harga benda-benda atau komoditas disamakan dengan harga pasar setempat.
- h) Koperasi harus menjamin kualitas, ukuran, dan imbalanced barang-barang yang dijual.
- i) Koperasi harus memberikan pendidikan kepada para anggotanya.

3) Tujuan koperasi

Koperasi sebagai organisasi mempunyai aneka macam tujuan yang kadang-kadang dangat idealis, yaitu sebagai berikut.

- a) Berusaha bersama dalam bidang tertentu.
- b) Berusaha untuk memperbaiki taraf hidup para anggotanya.
- c) Mendidik para anggota untuk berperilaku ekonomi.
- d) Menggairahkan untuk bersemangat berusaha bersama dalam bidang perekonomian.
- e) Memunjukkan para anggota bahwa mereka dapat mencapai hasil lebih banyak bila mereka melakukan s e cara berkelompok daripada berusaha perorangan.
- f) Mendidik anggota untuk bersikap disiplin.
- g) Mengusahakan timbulnya kepercayaan pada diri sendiri.

Tujuan-tujuan yang dikemukakan dapat dicapai apabila koperasi memiliki: modal; organisasi sehat dan efisien; anggotanya rukun serta memiliki tanggung

jawab penuh atas aktivitas ekonomi; dan pengurusnya ahli, jujur, ulet bekerja, dan berjiea koperasi.

4) Sumber-sumber dana koperasi

Setiap jenis koperasi dalam bentuk-bentuk koperasi konsumsi, koperasi produksi, maupun koperasi simpan pinjam, dan koperasi serba usaha, memiliki sumber modal tertentu untuk menggerakkan usaha-usahanya.

a. Sumber modal usaha bagi pelaksanaan usaha yaitu berasal dari simpanan-simpanan pokok, wajib, dan sukarela. Jika usahanya berkembang, dapat ditambah dengan sisa hasil usaha yang disisihkan untuk permodalan.²⁷

b. Modal pinjaman, adalah modal yang berasal dari para anggota sendiri atau dari koperasi lain atau dari lembaga-lembaga keuangan/bank.

c. Modal penyertaan, yaitu modal yang bersumber dari pemerintah atau dari masyarakat.²⁸

5) Prinsip ekonomi islam dalam koperasi syariah:

a. Kekayaan adalah amanah Allah swt yang tidak dapat dimiliki oleh siapapun secara mutlak.

b. Manusia diberi kebebasan bermu'amalah selama bersama dengan ketentuan syariah.

c. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur di muka bumi.

²⁷ G. kartasapoetra, dkk, Praktik pengelolaan koperasi (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 46

²⁸ Titik sartika partomo, ekonomi koperasi (bogor: ghalia Indonesia, 2009), hlm. 47.

- d. Menjunjung tinggi keadilan serta menolak setiap bentuk ribawi dan pemusatan sumber dana ekonomi pada segelintir orang atau sekelompok orang saja.²⁹
- 6) Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (koperasi syariah)

Koperasi syariah juga memiliki pengertian yang sama yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syari'ah), lebih dikenal dengan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah. Nilai-nilai koperasi, ada 7 adopsi bisnis dalam perekonomian syariah sebagai berikut:

- a. Shiddiq: mencerminkan kejujuran, akurasi dan akuntabilitas
- b. Istiqamah: mencerminkan konsistensi, komitmen dan loyalitas
- c. Tabligh: mencerminkan edukasi, komunikatif dan transparansi
- d. Amanah: mencerminkan kepercayaan, integritas dan reputasi
- e. Fathanah: mencerminkan kreatif, etos kerja, dan inovatif
- f. Ri'ayah: mencerminkan semangat solidaritas, kepedulian dan empati
- g. Mas'uliyah: mencerminkan responsibilitas.³⁰

G. Kerangka Berfikir

²⁹ <http://mushodiq.wordpress.com/2015/09/12/koperasi-syariah-apa-bagaimana/>, diambil pada tgl 20 januari 2017

³⁰ Budimulyadi<http://pandubudimelya.wordpress.com/2014/11/2/perbedaan-koperasi-konvensional-dan-koperasi-syariah/dikutif> pada selasa 19 juni 2018

Merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan.³¹

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti memilihnya agar peneliti dapat memperoleh keterangan yang jelas dan mendalam mengenai perkara atau hal-hal yang menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, berfungsi untuk memperkuat peneliti sebagai *human instrument*.³² Sehingga peneliti mempunyai kemampuan untuk menggali informasi secara lengkap, mendalam, dan mampu mengkonstruksi temuan-temuannya kedalam tema yang bertumpu pada pengumpulan dan dukungan data-data empirik dilapangan.

2. Kehadiran Peneliti

Tujuan utama peneliti datang ke lokasi penelitian adalah untuk mendapatkan data yang terkait dengan focus penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrument adalah peneliti itu sendiri dan berfungsi untuk menetapkan focus penelitian sebagai sumber data, pengumpulan data, kualitas data, menganalisis data, dan membuat kesimpulan atas temuannya. Setelah focus penelitian ini menjadi jelas, maka kemungkinan

³¹ Silalahi ulber, Metode penelitian social (Bandung 2009), hlm. 127

³² Afifuddin, *metodelogo penelitian kualitatif* (bandung: pustaka ceria, 2009), hlm. 37.

dikembangkan instrument sederhana yang dapat mempertajam serta melengkapi data hasil observasi dan wawancara.

3. Sumber Data

Sumber data adalah tempat mengambil data atau subjek darimana data diperoleh. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data pokok yang berkaitan dengan data yang diteliti data yang langsung dapat diperoleh dilapangan atau lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia.³³ Data sekunder berupa buku, artikel-artikel dalam surat kabar atau majalah.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan teknik *sampling incidental*, adapun teknik ini menurut Sugiono adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁴ Dalam hal ini peneliti mengambil 25 sampel yang menjadi *responden* penelitian yang penulis lakukan dari 100 nasabah non muslim yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris. Adapun metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

³³ Ulber silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: REfika Aditama, 2009), hlm. 289.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, CV, 2014), hlm. 126.

a. Metode Observasi

Observasi (pengamatan) adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. *Observasi* adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra dari mata, dan pancaindra lainnya.³⁵ Dalam observasi dikenal dua jenis observasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Observasi partisipatif* adalah observasi dimana seseorang peneliti dapat menjadi anggota dari sebuah kasus yang sedang diteliti.
- 2) *Observasi non-partisipatif* adalah peneliti mengamati tingkah laku yang dilakukan seseorang secara alamiah, akan tetapi peneliti tidak berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukannya.³⁶

Dalam hal ini peneliti melakukan *observasi* langsung untuk menggunakan mengumpulkan data-data dan melihat secara langsung gejala-gejala yang terjadi dilokasi penelitian, seperti: Aktifitas Pelayanan pembiayaan terhadap nasabah non muslim. Dengan demikian peneliti turut ambil bagian dan berada ditengah-tengah subjek penelitian, agar peneliti mengenal situasi dengan baik dan mengumpulkan data supaya data yang didapatkan valid.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak secara tatap muka yang dilaksanakan oleh

³⁵ M. Murhan Bungin, Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan, Public, dan Ilmu Sosial lainnya, (Jakarta: kencana purnada media, 2007), hlm. 115.

³⁶ James A Black Deank Campion, Metode dan masalah penelitian social, (Bandung: PT Rafika Aditama, 1999), hlm. 189.

pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.³⁷ Wawancara yang digunakan bukan hanya sekedar Tanya jawab untuk memperoleh informasi saja melainkan juga upaya untuk memperoleh kesan langsung dari responden untuk memancing jawaban yang baik, responden menilai jawaban yang diberikan untuk bilamana perlu memberikan penjelasan tentang pertanyaan yang diajukan.

Dalam instrument peneliti menggunakan pedoman wawancara bebas terstruktur, peneliti akan mengambil informasi dari pimpinan, karyawan dan nasabah non muslim KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah upaya pengumpulan data dengan cara peneliti menelusuri berbagai macam dokumen antara lain buku, majalah, Koran, pertauran-peraturan, dan sumber informasi lainnya.³⁸ Yaitu metode pengumpulan dengan cara mengutip data KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, serta bentuk-bentuk pelayanan, produk, jasa dan bagi hasil yang ada di koperasi syariah ampenan. Seperti bagaimana aktifitas pada pelayanan yang ditawarkan ke nasabah non muslim sehingga nasabah non muslim memutuskan menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

5. Teknik Analisis Data

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 186.

³⁸ SuharsimiArikonto, *prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik cet.XI* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hlm. 236

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.³⁹

Dengan demikian, maka analisis data yang digunakan adalah metode analisis induktif, peneliti menyamaratakan hasil wawancara, hasil observasi, maupun dokumentasi. Analisis induktif ini lebih khusus digunakan untuk menganalisis data hasil wawancara dan hasil observasi, guna mendapatkan suatu kesimpulan yang utama dari beberapa hasil yang didapatkan dilapangan.

Metode induktif adalah mempelajari arah penalaran dari sejumlah hal yang khusus sampai suatu kesimpulan umum yang bersifat kemungkinan, kesimpulan yang bersifat kemungkinan ini diperoleh dengan penalaran yang didasarkan pada pengamatan terhadap sejumlah kecil masalah sampai pada suatu kesimpulan yang diharapkan berlaku secara umum.⁴⁰

Dalam menganalisa data, peneliti menerapkan dua langkah, yaitu:

a. Persiapan

Adapun kegiatan yang penulis lakukan dalam langkah persiapan ini adalah:

- 1) Mengecek nama nama dan kelengkapan orang-orang atau benda-benda yang menjadi sumber data;

³⁹ *Ibid.*, hlm. 145.

⁴⁰ Narbuko Cholid dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*, cet V (Bandung: Bumi Aksara, 2001), hlm. 19.

- 2) Mengecek kelengkapan data yaitu memeriksa data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian.
- b. Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian

Mengingat peneliti menggunakan data-data kualitatif, penerapan analisis data yang digunakan adalah analisis data secara induktif yaitu analisa data yang berangkat dari peristiwa kemudian peneliti menyimpulkan peristiwa-peristiwa tersebut.

6. Validitas Data

Untuk memperoleh keabsahan data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan waktu penelitian, ketekunan pengamatan, pengecekan seawald, dan kecukupan referensi.⁴¹ Untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁴²

b. Memperpanjang waktu penelitian

Dengan memperpanjang waktu penelitian maka data-data yang didapat lebih komplit dan menganalisis kembali data-data yang didapatkan. Sehingga hasil penelitian yang dilakukan valid.

Sebagai peneliti dalam penelitian kualitatif, semakin lama peneliti dilapangan semakin banyak intensitas observasi dan

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Petodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosada Persada, 1989), hlm. 175.

⁴² Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 45.

wawancara yang dilakukan semakin banyak pula didapatkan untuk menuju kebenaran dalam mendapatkan keabsahan data.

c. Kecukupan Referensi

Kecukupan ini untuk membandingkan data yang diperoleh dari bahan catatan kutipan atau sebagainya.

I. Sistematika Penelitian

Secara garis besar sistematika penelitian ini dapat ditentukan dalam ulasan sebagai berikut:

Tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II yaitu paparan data dan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum BAB I yaitu mencangkup pendahuluan, yang meliputi konteks penelitian, KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

BAB III yaitu meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

BAB IV yaitu penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Secara geografis KSPPS Gumarang Akbar Syariah ampenan ini satu lokasi dengan apotik kimia farma yang berlokasi di jalan saleh sungkar lingkungan dayan peken kelurahan dayan peken kecamatan ampenan kota mataram dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah timur: membelakangi rumah warga dayan peken kec. Ampenan
- 2) Sebelah selatan: berbatasan dengan simpang lima Ampenan
- 3) Sebelah barat: berhadapan dengan apotik Kimia Farma
- 4) Sebelah utara: pasar kebon roek Ampenan.⁴³

2. Sejarah Lokasi Penelitian

Ide awal mula pendirian koperasi ini digagas dan diprakarsai oleh Almarhum H.Zainoel Arifin Housein, beliau adalah sosok yang sangat peduli pada fakir miskin, tepatnya pada tanggal 24 mei 2013 bertempat di Lingkungan Dayan Peken Kelurahan Dayan Peken Kecamatan Ampenan Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat dihadiri oleh 30 orang calon anggota dan dipandu langsung dari Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Nusa Tenggara Barat disepakati mendirikan sebuah koperasi dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Maal Waat Tamwil "Gumarang Akbar

⁴³ *Observasi* di kantor KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan 4 April 2018.

Syari'ah” yang disingkat KJKS-BMT Gumarang Akbar Syari'ah.

Berdasarkan kesepakatan tersebut diatas maka pada tanggal 03 februari 2014, dibuatkan akte pendirian oleh Notaris Maundu Margaretha Rarung Sarjana Hukum, dengan akta nomor 03. Telah mendapatkan pengesahan dari kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan nomor: 518/277/BH/XXVIII/DINAS KOPERASI UMKM/II/2014 pada tanggal 28 februari 2014.

Selanjutnya berdasarkan hasil keputusan rapat anggota tahun (RAT) tanggal 20 februari 2016 telah dilakukan perubahan nama koperasi menjadi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan sayri'ah “gumarang akbar syari'ah” sesuai dengan perubahan anggaran koperasi (PAD) nomor 20 tanggal 21 oktober 2016, oleh notaries Mardiana SH.,M.Kn.

a. Perijinan yang dimiliki koperasi antara lain:

- 1) Ijin usaha koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan nomor: 518/00-01/VI/BKPMT/2014 pada tanggal 02 juni 2014.
- 2) Telah terdaftar sebagai Wajib Pajak berdasarkan Surat Keterangan Terdaftar nomor: S-1419/WPJ.31/KP.0103/2015 pada tanggal 18 Maret 2015 dengan Nomor Pokok Wajib Pajak: 72.514.193.1-911.000.⁴⁴

⁴⁴ Dokumentasi KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan diambil pada tanggal 5 juni 2018.

- 3) Seripikat Nomor Induk Koperasi (NIK) nomor: 5271010080002 oleh kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah republic Indonesia tanggal 20 maret 2017.
- 4) Mitra Bank: Bank Syariah Mandiri dan Bank NTB Syariah.

b. Susunan Pengurus dan Pengawas Koperasi:

1) Susunan Pengurus

Ketua : H. Ignatius Suwardi, SE
Sekertaris : Bagus Hadi Kusuma
Bendahara : H. Muhammad Ramli

2) Susunan Pengawas

Ketua : Alif Darfius Arifin
Anggota I : H. Husein Zakaria
Anggota II : Husnul Fahmi

3) Susunan Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Ketua : TGH. Ishak Abdul Gani Lc.
Anggota : Muhammad Ikhwan

3. Situasi dan Kondisi

Situasi kantor KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan setiap harinya tidak terlalu ramai oleh nasabah. Dengan ruang tunggu yang luas dan memadai, ada fasilitas yang dapat mengurangi kebosanan nasabah seperti adanya Televisi, dan lainnya.

Kondisi fisik KSPPS Gumarang Akbar Syariah saat ini masih sangat bagus dan bersih karena selalu dirawat dan dibersihkan oleh petugas kebersihan yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah. Kenyamanan dan kebersihanlah

yang terjaga dan terlihat bagus, kantor ini memiliki 2 lantai dan masing-masing lantai memiliki ruang bagian, yaitu:

a. Lantai I:

- 1) Ruang I, ruangan depan yang terdiri dari tempat Customer Service (CS), ruang tempat Teller dan ruang tunggu untuk nasabah.
- 2) Ruang dalam 2, terdiri dari ruangan kasir, sekretaris, accounting dan admin pembiayaan.
- 3) Ruang dalam 3, terdiri dari ruangan manajer dan pengawas perusahaan
- 4) Ruang dalam 4, terdiri dari ruang dana dan berangkkas jaminan
- 5) Ruang dalam terdiri dari dapur dan toilet.

b. Lantai II:

- 1) Ruang I, ruangan depan terdiri dari mushalla
- 2) Ruang dalam 2, terdiri daari tempat penyimpanan barang-barang yang tidak dipakai.⁴⁵

4. Landasan, Asas dan Tujuan

Untuk mendirikan koperasi yang kokoh perlu adanya landasan tertentu, landasan iini merupakan suatu dasar tempat berpijak yang memungkinkan koperasi untuk tumbuh dan berdiri kokoh serta berkembang dalam pelaksanaan usaha-usahanya untuk mencapai tujuan dan cita-citanya. Landasan koperasi dalam KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini adalah:

- a) Al-Qur'an dan Al-Hadits
- b) Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945

⁴⁵ Ignatius Suwardi (pimpinan), wawancara, ampenan, 2 juli 2018.

Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan Anggota pada khususnya dan Umat pada umumnya sekaligus sebagai bagian yang tak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokrasi dan berkeadilan.

5. Visi dan Misi

a) Visi: Bertekad menjadi lembaga keuangan yang sehat dan barokah sesuai dengan syari'at islam.

b) Misi:

- 1) Memberikan layanan prima dan menyediakan produk syari'ah.
- 2) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui kinerja yang berdaya guna, untuk meningkatkan nilai tambah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Menjalankan dan menjaga amanah jujur, tulus dan ikhlas.
- 4) Selalu belajar dan mengembangkan diri, berinisiatif, kreatif dan inovatif, berwawasan dan peduli.

6. Persyaratan pengajuan pembiayaan

Dalam koperasi ini hanya PNS yang bisa melakukan pembiayaan (pinjaman) karena persyaratan untuk pengajuan pembiayaan yaitu:

- 1) Photo copy KTP
- 2) Photo copy Kartu Keluarga
- 3) Pjoto copy SK pegawai terakhir
- 4) Kitir Gaji
- 5) Petikan daftar gaji

- 6) Photo copy STNK dan jaminan BPKB bagi pembiayaan diatas sepuluh juta.

Untuk mendaftar menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini harus menyimpan simpanan pokok wajib Rp 50.000,- bagi nasabah baru karena akan langsung dibuatkan tabungannya juga apabila nasabah ingin menabung di kemudian hari di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini. Adapun jangka waktu yang ditetapkan koperasi ini yaitu mulai dari 10 bulan sampai dengan 36 bulan. Plafon yang disediakan maksimal mulai dari Rp 1.000.000-Rp 15.000.000,- . dalam rangka mengembangkan usahanya KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini bekerja sama dengan lembaga dan instansi terkait lainnya yaitu:

- a. Seluruh dinas/SKPD Provinsi, Kota dan se Pulau Lombok
- b. PT. Bank Syari'ah Mandiri
- c. PT. Bank NTB Syariah
- d. PT Rowasia (Islamic Micro finance @pplication)
- e. Badan Wakaf Indonesia/Nazir Wakaf Uang yang telah terdaftar di BWI.

Dalam mengembangkan koperasi ini adapun paparan dari pimpinan KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini yaitu “segala upaya akan kami lakukan unuk mengembangkan koperasi ini termasuk dalam kinerja kami sebagai koperasi di bidang syariah sudah kami jalankan dan sekarang koperasi ini

sudah menjadi lembaga penyalur zakat atau nazir dan ini telah diresmikan oleh badan wakaf Indonesia.⁴⁶

Koperasi yang bergerak pada bidang usaha keuangan, persewaan, dan jasa yang dimiliki KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini tercatat sebagai koperasi sehat dan diusulkan sebagai lembaga penyalur zakat atau nazhir resmi dari badan wakaf Indonesia, kinerja KSPPS Gumarang Akbar Syariah sebagai koperasi di bidang syariah juga sudah mulai berkembang sehingga pasal 31 agustus 2017 telah resmi menjadi nazhir wakaf Indonesia.

7. Struktur Organisasi KSPPS Gumarang Akbar Syari'ah

Struktur organisasi adalah susunan kedudukan dari para staf dan pegawai/karyawan yang ada dalam suatu perusahaan, yang dimulai dari tingkat yang paling tinggi hingga tingkat yang paling rendah. Inilah susunan pengurus KSPPS Gumarang Akbar Syariah:

Adapun struktur organisasi KSPPS Gumarang Akbar Syariah secara sederhana dapat dilihat pada bagan sebagai berikut:

<u>RAPAT</u>
<u>ANGGOTA</u>

⁴⁶ Ignatius Suwardi (Pimpinan), wawancara, Ampenan, 9 juli 2018

Susunan struktur organisasi serta tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Dewan pengawas syariah: tugasnya sebagai pengawas sekaligus sebagai penanggung jawab apakah KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini sudah menjalankan pelayanannya sesuai syariat islam apa belum.
- b. Pengurus koperasi: tugasnya menegur dan mempertanggungjawabkan apabila ada karyawan yang tidak menaati aturan yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini.
- c. Pengawas: tugasnya mengawasi kinerja dari semua orang yang ada di koperasi apabila ada yang tidak disiplin.
- d. Direktur utama: bertugas memimpin koperasi syariah ini agar menjadi lebih baik.
- e. Devisi simpan pinjam dan pembiayaan: bertugas memutuskan apakah pembiayaan akan diproses atau tidak.
- f. Devisi umum dan SDI: bertugas mempertanggung jawab kehadiran dari karyawan dibawahnya.⁴⁷

Di koperasi syariah ini hanya melayani nasabah yang PNS karena KSPPS Gumarang Akbar Syariah sudah membuat perjanjian yang melibatkan bendahara pemotong gaji dan kepala kantor, hal ini bertujuan agar tidak ada data nasabah yang terlewatkan oleh bendahara, karena di koperasi syariah ini untuk setoran bulanannya itu dipotong bendahara pada saat keluar gaji yang nanti akan diserahkan ke pihak petugas lapangan KSPPS Gumarang Akbar Syariah setiap bulannya.

8. Jumlah nasabah non muslim

⁴⁷ Dokumentasi KSPPS Gumarang Akbar Syariah AMpenan diambil pada 5 juni 2018.

KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan merupakan koperasi yang pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah islam. Meskipun dalam pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah islam, ternyata hal ini tidak menjadi penghalang bagi non muslim untuk berpartisipasi menjadi nasabah di bank ini. Banyaknya nasabah non muslim di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini mencapai lebih dari 100 orang dan peneliti hanya dapat mewawancarai sebagian dari nasabah non muslim karena waktu yang dibutuhkan lama untuk menemukan dan mewawancarai seluruh nasabah tersebut. Pada saat penulis mengunjungi kembali KSPPS Gumarang Akbar Syariah dalam beberapa hari penulis berhasil menemui nasabah non muslim sedang mengajukan permohonan melakukan pinjaman di koperasi syariah ini. Banyaknya nasabah yang berhasil ditemui penulis dan berhasil diwawancarai yaitu sebanyak 25 orang. Penulis merasa cukup dengan 25 nasabah itu saja yang nanti akan diminta kejelasannya mengenai keputusannya menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan

Adapun faktor-faktor yang menjadi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini yaitu dari faktor kekuatan social budaya, kekuatan faktor psikologis dan faktor pelayanan yang baik, sopan dan cepat ada juga dari produk yang di tawarkan murah dan pas dengan kemampuan nasabah dan ada pula dari faktor ajakan dari teman.

Adapun faktor-faktor yang telah dirangkum oleh penulis yaitu sebenarnya semua faktor ini sama karena merupakan faktor keputusan konsumen untuk membeli dan melakukan sesuatu untuk dikonsumsi. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai jumlah nasabah yang ditemukan pada saat peneliti ingin mewawancarai nasabah non muslim nasabah yang berhasil ditemui pada saat itu ada 15 orang sedangkan 10 orang sisanya itu mendapat jawaban yang singkat dan langsung dibuatkan di kolom jawaban responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan faktor yang paling dominan membuatnya memilih melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah, inilah hasil wawancara dengan responden terkait masalah keputusannya menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

Ni Luh Udayani adalah responden pertama yang beragama Hindu. Saat ini beliau bekerja sebagai PNS, beliau merupakan nasabah lama di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Ketika penulis bertemu dengan beliau, saat itu ibu Ni Luh Udayani datang untuk menyetorkan setoran setiap bulannya karena kebetulan beliau setelah beberapa lama berjalan pembiayaannya (pinjamannya) beliau pindah tugas dan tempat beliau pindah tugas tidak bekerjasama dengan KSPPS Gumarang Akbar Syariah jadi beliau untuk sisa setorannya yaitu dengan menyetor sendiri. Pada saat itu beliau juga mengharapkan untuk pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah membuat kerjasama dengan kantor baru tempat beliau tugas agar bisa melakukan pembiayaan lagi. Terkait keputusan beliau memilih KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini karena bagi hasil (bunga) yang diberikan sedikit dan tidak merugikan dibandingkan koperasi lain.

“saat ini saya sedang melakukan pembayaran setoran untuk setiap bulannya karena kantor saya sekarang tidak ada kerjasama dengan KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini. Saya berharap bagian koperasi syariah ini nanti mengajukan kerjasama di kantor tempat saya pindah tugas karena saya masih ingin melakukan pembiayaan (pinjaman) disini. Saya berminat sekali di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini karena dilihat dari bunga yang ditawarkan sedikit dan tidak merugikan saya”.⁴⁸

Sama halnya dengan yang di ungkapkan oleh nasabah non muslim lainnya yang memilih melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini. Beliau tertarik melakukan pembiayaan disini karena bagi hasil (bunga) yang ditawarkan sangat rendah dan tentu tidak merugikan.

“saya memilih koperasi syariah karena lebih sedikit bagi hasil atau (bunga) dalam bahasa konvensionalnya dibandingkan koperasi lain dan pada saat mau melunasi pembiayaan (pinjam) di koperasi ini hanya menghitung satu kali bagi hasil untuk pembiayaan yang saya lakukan, itu sebabnya saya lebih tertarik melakukan pembiayaan di koperasi ini dan ini bukan kali pertama saya melakukan pembiayaan ini untuk yang kedua kalinya”.⁴⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu nasabah baru yaitu pak Beni Kunto Hidayat yang kebetulan lagi mengajukan pembiayaan (pinjaman) di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini. Setelah di wawancarai mengenai keputusan menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan ternyata beliau melakukan pembiayaan karena faktor produk yang ditawarkan, serta bunga yang sedikit beliau mendapat informasi dari teman sekantornya

⁴⁸ Ni Luh Udayani, wawancara, ampenan, 12 juni 2018

⁴⁹ I Nyoman Sukarata, wawancara, ampenan, 12 juni 2018

bahwa KSPPS Gumarang Akbar Syariah pembiayaannya sangat memuaskan dan pelayanannya cepat tidak butuh waktu lama untuk mendapatkan pinjaman dan beliau juga memaparkan bagi hasil yang sedikit itu menjadi faktor utama mempengaruhi pak Beni Kunto Hidayat ini untuk melakukan pembiayaan. Hal tersebut dikarenakan beliau saat itu sangat membutuhkan uang untuk membayar spp anaknya yang sebentar lagi akan habis waktu untuk pembayaran spp tersebut.

“saya merupakan nasabah baru disini kebetulan saya dapat informasi mengenai KSPPS Gumarang Akbar syariah bahwa proses mendapatkan pinjaman sangat mudah dan cepat, ini saya dapat informasi dari teman satu kerja. Saya sangat membutuhkan pinjaman ini karena mau bayar spp anak sekolah makanya saya kesini dan berharap cepat mendapatkan pinjaman dan akhirnya saya langsung dapat”.⁵⁰

Dari beberapa hasil wawancara dengan nasabah non muslim yang penulais dapatkan dari faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah yaitu dari faktor pelayanan yang cepat, produk yang ditawarkan memuaskan bagi nasabah dan ada juga dari faktor dorongan dari teman kerja. Menurut peneliti faktor-faktor yang ditemukan sampai saat ini masih belum sempurna dan untuk lebih sempurnanya lagi penulis akan melanjutkan wawancara dengan nasabah non muslim untuk mendapatkan faktor-faktor yang lebih jelas lagi.

⁵⁰ Beni Kunto Hidayat, wawancara, ampenan, 13 juni 2018

Ungkapan salah satu nasabah lama tentang kenapa lebih memilih koperasi syariah dibandingkan koperasi konvensional dan nasabah ini diwawancarai peneliti saat mengajukan pembiayaan.

Pembiayaan yang disediakan di koperasi ini bisa dibilang mudah karena tidak butuh waktu lama untuk diproses, tergantung dari nasabah itu sendiri apabila persyaratan pengajuan berkasnya sudah lengkap, maka berkas tersebut akan langsung diperiksa oleh bagian divisi simpanan dan pembiayaan atau bagian analisisnya yaitu pak Bagus Hadi Kusuma. Apabila berkas pengajuan diperkirakan layak maka akan langsung disetujui dan diproses, admin pembiayaan akan langsung membuat akat yang nanti akan ditandatangani oleh nasabah tersebut.

Seperti diungkapkan oleh nasabah lama yaitu ibu Ni Ketut Astami Wiryanti yang peneliti wawancarai khususnya dari nasabah non muslim tentang keputusannya menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

“Saya memutuskan menjadi nasabah disini karena semua informasi saya inginkan semua dijelaskan oleh bagian *customer service* yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah, baik itu dari proses pengajuannya dan produk yang ditawarkan juga tidak merugikan. Hal yang paling saya senangi dan ini merupakan keputusan saya melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah yaitu dari kecilnya bunga yang ditawarkan atau bagi hasil kalau istilah syariah ada juga faktor yang membuat saya memilih koperasi syariah ini yaitu disini memberikan fasilitas tabungan dan rekening tabungan yang semuanya itu bebas biaya pengeluarannya, saya mempunyai tabungan disini dan ada bagi hasil yang akan diberikan oleh koperasi syariah ini tentu membuat nasabah menjadi memilih melakukan pembiayaan disini. Yang untuk pendaftaran

nasabah baru dikenakan Rp 50.000,- sebagai simpanan pokok untuk bisa menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah”.⁵¹

Dari hasil wawancara dengan nasabah non muslim diatas penulis bisa merincikan hal apa saja yang membuat nasabah non muslim memutuskan untuk jadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan di bandingkan dengan koperasi lain yang ada di Mataram. Ungkapan nasabah diatas tidak jauh berbeda dengan ungkapan-ungkapan nasabah non muslim sebelumnya bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini adalah pelayanan yang baik, produk yang memuaskan dan bagi hasil yang sedikit, nah adapun hal-hal yang ditemukan peneliti dengan ibu Ni Ketut Astami Wiryanti terkait keputusan menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini yaitu adanya fasilitas menabung dan nanti akan diberikan buku tabungan dan semua itu bebas biaya kecuali pada saat pendaftaran menjadi anggota baru wajib dikenakan biaya Rp 50.000,- unuk perorangan.

Hal diatas adalah paparan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan salah seorang nasabah non muslim lama yang melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah dan memberikan ungkapan yang baik tentang keputusannya menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, beliau terlihat seperti tidak ada masalah dengan pelayanan, produk, bagi hasil dan operasional yang dijalankan oleh pihak Koperasi.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh seorang nasabah baru yang tidak terlalu paham dengan koperasi syariah akan tetapi nasabah

⁵¹ Ni Ketut Astami Wiryanti, Wawancara, Ampenan 12 juni 2018

tersebut merasa senang dan nyaman melakukan pembiayaan di koperasi syariah ini.

“saya melakukan pembiayaan disini karena ajakan dari teman, awalnya saya mengira pelayanannya sama saja seperti koperasi dan bank konvensional lainnya akan tetapi saya mendapatkan pelayanan yang begitu baik dari para karyawannya, tidak hanya itu saya melihat di koperasi ini sangat menerima kehadiran dari nasabah yang bukan dari kalangan islam terbukti dari saya menunggu untuk mendapatkan pinjaman tersebut saya di sapa dengan baik oleh karyawan yang biasa bertugas mengambil setoran di kantor saya padahal ini baru pertama kali saya melakukan pembiayaan, ini adalah salah satu yang mempengaruhi keputusan saya memilih melakukan pembiayaan dan tentu masih banyak lagi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan saya melakukan pinjaman disini⁵² .

Dari paparan diatas bisa dibilang pelayanan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini diterima dengan baik dan memuaskan bagi nasabah non muslim karena karyawan koperasi syariah ini melayani dengan sabar dan hati yang tulus untuk member informasi kepada nasabah non muslim yang sebelumnya tidak mengetahui tahap pembiayaan di koperasi syariah ini. Ungkapan yang baik dijelaskan pada bagian ketika beliau pertama kali menjadi nasabah sudah diperlakukan dengan baik dan disapa oleh karyawan KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini sangat terbuka dan tidak ada yang dibeda-bedakan.

Kemudian pada hasil wawancara selanjutnya yang didapatkan peneliti dari salah seorang nasabah non muslim mengenai produk yang dijalankan oleh KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini yaitu

⁵² Ni Putu Rika Handayani, Wawancara, Ampenan, 12 Juli 2018

Bapak Ide Nyoman Keniten merupakan nasabah yang beragama Hindu yang bekerja sebagai PNS.

“yang saya ketahui tentang produk di koperasi syariah yaitu menjalankan pembiayaan dengan produk murabahah yang nanti pada setorannya itu mendapatkan bagi hasil bagi koperasi syariah ini sama dengan produk yang ditawarkan oleh koperasi lain karena sebelumnya saya juga melakukan pembiayaan atau pinjaman pada koperasi lain yang berbasis konvensional, akan tetapi prosedurnya berbeda dengan koperasi syariah lainnya dan nasabahlah yang memberikan bagi hasil tersebut diambil dari setoran setiap bulannya kemudian pada tahap pelunasan pembiayaan bagi hasil yang dikenakan yaitu cuman satu kali dikenakan apabila nasabah mau melunasi pembiayaannya (pinjaman). Sedangkan di koperasi berbasis konvensional menggunakan istilah bunga yang tidak ada bagi hasil yang di berikan dari pihak koperasi kepada nasabah dan pada tahap pelunasan pinjaman yang dilakukan akan dihitung semua bunga yang sudah ditentukan⁵³.

Berbeda dengan pengakuan dari nasabah non muslim atas nama Ni Nengah Sumerti yang merupakan nasabah lama di KSPPS Gumarang Akabr Syariah ini. “ saya sama sekali tidak mengetahui tentang produk yang dijalankan oleh koperasi syariah ini akan tetapi saya tetap memilih melakukan pembiayaan di sini karena saya sudah nyaman dan merasa

tidak dirugikan dengan setoran yang diambil setiap bulannya, setoran setiap bulannya yaitu sedikit dan pas dengan gaji yang

⁵³ Ide Nyoman Keniten, Wawancara, Ampenan, 10 Juli 2018.

dimiliki nasabah, apabila dipotong setiap bulannya gajinya tetap tersisa banyak dari sisa yang dipotong⁵⁴.

Sama halnya dengan nasabah diatas ada pun pengakuan dari nasabah lama atas nama Ni Nengah Sri Wanten Wahyuni ini mengaku “ saya sama sekali tidak mengerti dengan produk koperasi syariah karena saya tidak pernah mempelajari produk syariah dan tidsak ingin tau tentang produk koperasi syariah. Tetapi saya masih juga melakukan pembiayaan sampai saat ini di koperasi syariah karena alasan saya melakukan pinjaman disini karena tidak merugikan dan setoran setiap bulnnya itu pas dengan gaji yang saya miliki⁵⁵.

Dari hal diatas peneliti bisa menyimpulkan bahwa nasabah non muslim yang melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Syariah ini tidak terlalu memperhatikan dan tidak memahami produk yang dijalankan koperasi syariah karena baginya produk yang ditawarkan sangat sesuai dengan keinginan nasabah dan tidak membebani nasabah sehingga nasabah puas dan tidak mau meminjam ditempat lain. Akan tetapi itulah yang menjadi faktor pengaruh keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini.

Berikut daftar nasabah non muslim yang berhasil ditemui pada saat penulis melakukan wawancara langsung ke KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

⁵⁴ Ni Nengah Sumarti, Wawancara, Ampenan, 10 Juli 2018

⁵⁵ Ni Nengah Sri Wanten Wahyuni, Wawancara, Ampenan, 10 Juli 2018.

Dari table di atas bisa kita lihat banyak nasabah non muslim yang menjadi nasabah non muslim KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan ini karena banyak sekali yang menjadi faktornya. Begitupula dengan ungkapan para nasabah non muslim pada paparan sebelumnya.

C. Keputusan Nasabah Non Muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah

Terkait dengan penjelasan di atas menurut karyawan KSPPS Gumarang Akbar Syariah yang ditemui pada saat wawancara berlangsung beliau mengatakan bahwa keputusan nasabah adalah tujuan utama Koperasi agar koperasi selalu menjadi tujuan utama tempat pembiayaan (pinjaman) nasabah baik nasabah muslim maupun non muslim karena semakin banyak nasabah yang datang setiap harinya maka berkembang pula koperasi ini. Terkait faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim memilih menjadi nasabah disini mungkin dikarenakan nasabah non muslim melihat pelayanan dan produk yang ditawarkan dari KSPPS Gumarang Akbar Syariah memutuskan menjadi nasabah. Sebagaimana hasil wawancara penelitian dengan karyawan Toko Matahari Praya.

“Bagi saya keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah disini itu sangat baik ya karena semakin banyak nasabah yang datang maka perusahaan juga akan berkembang dan menghasilkan keuntungan yang besar, kalo terkait faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah disini mungkin karena

nasabahnya melihat dari segi pelayanan dan produk yang ditawarkan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak⁵⁶.

Di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini adapun kebijakan yang dilaksanakan pada saat melakukan dan menyelesaikan pembiayaan yaitu :

Pada saat melakukan pembiayaan nasabah harus mengajukan permohonan dan melengkapi berkas yang sudah disiapkan dari masing-masing bendahara dan melengkapi semua syarat dan tandatangan yang diperlukan selama pelaksanaan pembiayaan yang terjadi kesalahan dokumen dan pemalsuan berkas dan tandatangan. Apabila hal tersebut sudah dilengkapi maka akan semakin cepat diproses pembiayaan yang diajukan. Tidak butuh waktu lama bagi nasabah karena prosesnya tidak terlalu lama untuk ditunggu, ini sudah dijelaskan pada bagian bab sebelumnya.

Berikut table yang menunjukkan faktor paling dominan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah dilihat dari agama apakah nasabah non muslim sudah lama menjadi nasabah atau apakah dia nasabah baru. Berikut ini daftar yang menjadi nasabah dilihat dari faktor yang paling mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

Table 2

Dari segi pelayanan

No	Ket.	Hindu	Katolik	Lama	Baru	Jlh	Faktor dominan
1.	Agama	11	2			13	Pelayanan
2.	Nasabah			9	4	13	pelayanan
3.		95%	5%	95%	5%	100%	

⁵⁶ Nurinayah, Karyawan KSPPS Gumarang Akbar Syariah, Wawancara, Ampenan, tanggal 9 Juli 2018.

Dilihat dari pelayanan banyaknya nasabah yang memilih menjadi nasabah dari faktor pelayanan yaitu dari nasabah lama 95% sedangkan nasabah baru 5%. Dan dilihat dari agama adapun nasabah non muslim yang beragama hindu 95% sedangkan yang beragama katolik 5%. Inilah pengambilan keputusan nasabah non muslim dalam faktor pelayanan.

Table 3

Dari segi produk

No	Ket.	Hindu	Katolik	Lama	Baru	Jlh	Faktor dominan
1.	Agama	2	2			4	Produk
2.	Nasabah			3	1	4	Produk
3.		50%	50%	98%	2%	100%	

Dilihat dari produk banyaknya nasabah yang memilih menjadi nasabah dari faktor-faktor produk ini yaitu dari nasabah lama 98% sedangkan nasabah baru 2%. Dan dilihat dari agama adapun nasabah non muslim yang beragama hindu 50% sedangkan yang beragama katolik 50%. Inilah daftar pengaruhnya.

Table 4

Dari segi ajakan dari teman

No	Ket.	Hindu	Katolik	Lama	Baru	Jlh	Faktor dominan
1.	Agama	7	1			8	Ajakan teman
2.	Nasabah			7	1	8	Ajakan teman
3.		98%	2%	98%	2%	100%	

Dilihat dari ajakan teman banyaknya nasabah yang memilih menjadi nasabah dari faktor ajakan teman yaitu dari nasabah lama 2% sedangkan nasabah baru 98%. Dan dilihat dari agama adapun

nasabah non muslim yang beragama hindu 98% sedangkan yang beragama katolik 2%. Inilah pengambilan keputusan nasabah non muslim dalam faktor ajakan dari teman.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB III

PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan

Pada bab ini peneliti akan mencoba menggunakan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi yang sesuai dengan lapangan. Adapun data yang diperoleh di lapangan adalah mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim yang rill sesuai dengan di lapangan, untuk lebih terstruktur tentang pemahaman dalam memahami pembahasan di atas maka penulis akan memaparkan permasalahan yang dimaksud.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan kepada kerangka teoritik sistem adalah sekumpulan benda yang memiliki hubungan diantara mereka, seperti hubungan koperasi dan nasabah yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu ikatan dan memiliki kewajiban masing-masing di antara keduanya, yang berperan sebagai penggerak koperasi yaitu para nasabah yang mengharapkan keuntungan yang didapatkan dalam melakukan pembiayaan, keuntungannya itu seperti tidak memberikan beban setoran pembiayaan (pinjaman) yang begitu berat. Karena koperasi tanpa nasabah tujuan perusahaan tidak dapat tercapai.

Begitu pula dengan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, membutuhkan nasabah untuk mengembangkan koperasinya, KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan untuk mendapatkan seorang nasabah dimana pihak koperasi akan mencari nasabah disetiap kantor yang sudah ada kerjasama dengan koperasi, supaya orang-orang yang ingin mendapatkan bantuan pinjaman akan mengajukan berkas permohonan pembiayaan, KSPPS Gumarang Akbar Syariah membutuhkan nasabah yang sudah PNS selain itu tidak bisa melakukak pembiayaan.

Banyak nasabah yang mengaku bahwa faktor keputusan menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan ini adalah kemauan sendiri, karena disini nasabah melihat dari pelayanan yang diberikan pihak koperasi sangat memuaskan. Ada juga dari salah seorang nasabah mengaku keputusannya menjadi nasabah karena ada pengaruh dari teman, sebelumnya nasabah non muslim belum mengetahui bagaimana keadaan dan pelayanan dari KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini kemudian informasi yang diberikan oleh temannya yaitu bahwa koperasi ini sangat baik pelayanannya, cepat dalam melayani kebutuhan nasabah maka ini adalah bentuk faktor krputusan dorongan dari teman.

Terbukti dalam teori sebelumnya yaitu teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yaitu ada dalam faktor kelompok anutan yang dimana faktor anutan ini merupakan kumpulan organisasi tertentu yang mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan.

Karena bagi para nasabah yang melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini sangat membutuhkan pinjaman apalagi pada saat ada acara, untuk pembayaran SPP anak sekolah/kuliah, pinjaman sangat penting bagi mereka, uang

merupakan tujuan utama para nasabah melakukan suatu pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah AMpenan. Jadi sebelum nasabah melakukan pembiayaan terlebih dahulu harus ada kesepakatan atau perjanjian antara koperasi dengan pengguna jasa yang itu dalam kesepakatan bersama sebelum melakukan pembiayaan.

Setelah mengambil keputusan pembelian, pelanggan melangkah ke tahap inti dari pengalaman layanan ini: tahap transaksi interaksi layanan, yang biasanya meliputi suatu rentetan kontak dengan perusahaan jasa yang sudah di pilih.⁵⁷

Adapun langkah-langkah koperasi untuk memberikan pinjaman kepada nasabahnya yaitu dengan memberikan syarat dan belanko permohonan pembiayaan yang nanti akan dilengkapi oleh nasabah. Setelah nasabah selesai melengkapi persyaratan yang koperasi berikan kemudian akan di periksa kelengkapan tersebut oleh bagian CS (*customor service*) koperasi ini, tahap selanjutnya pihak CS akan memberikan kepada pemberi keputusan untuk menindak lanjuti permohonan tersebut. Kemudian apabila sisetujui oleh pihak pemberi keputusan untuk pembiayaan barulah akan di proses dan dibuat akad yang sesuai dengan pembiayaan tersebut.

Setelah nasabah di nyatakan untuk bisa melakukan pembiayaan, maka pihak koperasi mempersilahkan nasabah untuk menunggu untuk beberapa waktu sampai akad pembiayaan selesai diproses.selesainya di uat akad pembiayaan nasabah akan dipanggil dan dimintakan tanda tangan agar ada bukti perjanjian yang dilakukan antara pihak nasabah dengan KSPPS Gumarang Akbar Syariah. Ini dilakukan untuk nasabah non muslim karena peneliti menganalisis

⁵⁷ Christoper Lovelick, dkk, *Pemasaran JAAs Manusia, Teknologo, Strategi Perspektif Indonesia* (PT Gelora Aksara Pratama: Erlangga, 2010), hlm. 52

keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di koperasi syariah ini.

Dari paparan diatas peneliti mencoba untuk menguraikan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data dokumentasi KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan yang sesuai dengan di lapangan. Adapun data yang diperoleh dilapangan adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di koperasi syariah.

Hal ini senada dengan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya bahwa keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah juga terletak pada faktor kelas social dan faktor pengalaman belajar karena nasabah mengambil pelajaran dari sebelumnya yang pernah menjadi nasabah di koperasi konvensional kemudian berpindah ke koperasi syariah karena ada faktor keyakinan dan konsep diri dari nasabah tersebut sehingga menjadikan koperasi syariah ini sebagai tempat melakukan pinjaman.

Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di koperasi syariah yang rill sesuai yang dilapangan, untuk lebih terstruktur pembahasan tentang pemahaman dalam memahami permasalahan diatas maka penulis akan akan memaparkan tentang permasalahan diatas maka penulis akan memaparkan tentang permasalahan yang dimaksud.

Berbicara masalah keputusan nasabah non muslim memilih koperasi syariah, setelah dianalisis dari hasil penelitian yang di dapatkan peneliti, keputusan nasabah menjadi nasabah yang rill pada KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan yang dipaparkan pada bab sebelumnya KSPPS Gumarang Akbar Syariah menggunakan pelayanan yang memuaskan, produk yang ditawarkan sangat

memuaskan, karena hal ini mampu memikat hati para nasabah non muslim melakukan pembiayaan (pinjaman) di Koperasi Syariah ini.

Begitupula halnya dengan produk yang di sediakan oleh koperasi syariah ini sangat berpengaruh bagi nasabah non muslim karena produk yang ditawarkan sangat menguntungkan dan tidak merugikan bagi nasabah non muslim sesuai dengan apa yang telah dipaparkan di bab sebelumnya.

Adapun faktor yang mendorong nasabah non muslim menjadi nasabah di koperasi syariah ini tidak hanya dari pelayanan dan produknya saja melainkan adanya dorongan dari orang-orang sekitarnya, teman dan dari kantor tempat nasabah non muslim itu bekerja karena sudah memiliki kerjasama dengan koperasi syariah ini, tentu hal tersebut menjadikan nasabah non muslim tidak repot untuk mencari dimana tempat pembiayaan (pinjaman) yang lain. Perilaku permintaan konsumen terhadap barang dan jasa akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: pendapatan, selera konsumen dan harga barang, disaat kondisi yang lain tidak berubah.⁵⁸

Keputusan untuk membeli barang dan jasa tertentu terkadang merupakan hasil dari proses yang lama dan rumit yang mencakup kegiatan mencari informasi, membandingkan berbagai merek, melakukan evaluasi dan kegiatan lainnya. Namun terhadap produk lainnya, keputusan pembelian dapat terjadi secara mendadak, mungkin hanya dengan melihat produk tersebut dipajang di pasar swalayan dengan harga diskon. Sering ditemui, konsumen kerap membeli suatu produk karena dorongan hati yang muncul saat itu.⁵⁹

Dari sekian banyak paparan diatas tentu banyak sekali yang penulis temukan dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang

⁵⁸ Dewi Sartika Nasution, *Pengantar Ekonomi* (Mataram: CV. Sanabil, 2015), hlm. 52.

⁵⁹ Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 84.

mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Inilah temuan faktor-faktor yang dimaksud oleh peneliti:

1. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjual belikan. Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan..⁶⁰ adapun prooduk-produk yang ada pada KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini adalah:

- 1) Akad Murabahah adalah suatu penjualan seharga barang tersebut ditambah keuntungan yang disepakati, atau merupakan jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang telah disepakati antara penjual dan pembeli.⁶¹
- 2) Ijarah Muntahiya Bit-Tamlik (IMBT) menurut jenisnya ada dua macam yaitu:
 - a) IMBT melalui hibah atau hadiah diakhir sewa dengan memperhitungkan harga asset dan nilai total sewa dalam jangka waktu tertentu.
 - b) IMBT melalui pemindahan kepemilikan diakhir masa sewa dengan cara membeli dengan harga yang sesuai dengan sisa cicilan sewa.⁶² Jadi Ijarah Muntahia Bit-Tamlik (IMBT) adalaah sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang ditangan penyewa.

Mengenai produk yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah di atas ini adalh salah satu pengaruh keputusan

⁶⁰ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/produk>, diambil pada tanggal 30 april 2018

⁶¹ Nurul Huda dan Muhamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2010), hlm. 34

⁶² *Ibid.*, hlm, 84-85

nasab melakukan pembiayaan karena dilihat dari pemahaman tentang produk diatas sangat menguntungkan bagi nasab non muslim dan tentu bagi KSPPS Gimarnng Akbar Syariah.



Perpustakaan UIN Mataram

2. Pelayanan

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.

Selanjutnya dalam suatu keputusan menjadi nasabah pada koperasi syariah ini terkadang merupakan hasil dari proses yang lama dan rumit yang mencakup kegiatan mencari informasi, membandingkan berbagai merek, melakukan evaluasi dan kegiatan lainnya. Namun terhadap produk lainnya, keputusan menjadi nasabah dapat terjadi secara tidak sengaja, mungkin hanya dengan melihat pelayanan, produk dan bagi hasil hanya dengan mendengar dari teman kemudian langsung memutuskan menjadi nasabah di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan gumarang akbar syariah dan juga hanya ada dorongan dari hati pada saat itu kemudian mengusulkan menjadi nasabah (anggota).

Pembiayaan yang dijalankan pihak KSPSS Gumarang Akbar Syariah ini sangat banyak diminati kebanyakan nasabah karena ini adalah hal pertama yang ingin di dapatkan oleh nasabah yaitu mendapatkan pembiayaan (pinjaman), maka hal yang perlu di peroleh nasabah dalam pembiayaan disini mendapatkan kepuasan dan ada rasa ingin kembali melakukan pembiayaan di KSPSS Gumarang Akbar Syariah ini.

Dalam hal jasa sangat menentu dalam keputusan nasab non muslim mejadi nasabah dalam suatu koperasi. Jasa merupakan

suatu bentuk pertolongan bisa berbentuk uang dan inilah yang dijalankan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan ini.

Adapun jasa yang ditawarkan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini sangat sesuai dengan yang nasabah cari. Oleh karena itu kemampuan Koperasi itu sendiri untuk mempertahankan nasabahnya harus dengan mengetahui apa saja keinginan dari pihak nasabah.

3. Bagi hasil/keuntungan (murabahah)

Merupakan penjualan seharga barang tersebut ditambah keuntungan yang disepakati., atau merupakan jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang telah di sepakati antara penjual dan pembeli ⁶³ . Hal ini sangat menguntungkan bagi pihak kopeasi syariah maupun bagi nasabah karena tidak akan terjadi kesalahan atas transaksi karena sudah ada pinjaman di awal sebelumnya melakukan pembiayaan (pinjaman).

4. Media iklan

Media iklan yang paling sesuai harus ditetapkan dengan kebijakan yang memerlukan pertimbangan matang karena berhubungan langsung dengan biaya. Akan tetapi dari KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini tidak menggunakan iklan apapun karena pihak koperasi ini langsung mempromosikan produknya ke

⁶³ Nurul Huda Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (PT. Fajar Interpratama Mandiri: Jakarta), 2010, hlm. 43.

calon nasabah yang akan dijadikan nasabah di koperasinya. Hal ini terbukti sangat bagus karena banyak sekali nasabah yang melakukan pinjaman dan banyak diantaranya yang dari kalangan nasabah non muslim.

5. Pengaruh dari orang lain

Hal ini merupakan suatu bentuk pengaruh yang dibawa dari salah seorang nasabah yang kemudian akan member tahu nasabah yang lain mengenai produk daripada koperasi ini karena hal ini tidak harus dari pihak koperasi yang terjun langsung untuk mempromosikan produknya melainkan sudah diketahui oleh nasabah melalui teman atau kerabatnya yang terlebih dahulu melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini.

B. Analisis Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada bab II bisa dilihat bahwa faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah yaitu ada kemauan tersendiri dari nasabah untuk melakukan pembiayaan (pinjaman) sehingga nasabah tersebut memutuskan memilih KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan, peneliti banyak menemukan faktor-faktor yang membuat nasabah non muslim menjadi nasabah dan memilih melakukan pembiayaan di KSPPS Gumarang Akbar Syariah yaitu ada faktor pelayanan dan dorongan dari teman. Karena dilihat dari bab sebelumnya sudah ada persentase nasabah-nasabah yang banyak memilih pelayanan dan ajakan dari teman tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

Hal yang sangat penting bagi nasabah dan perusahaan yaitu untuk saling mempercayai satu sama lain, agar terjadi kerjasama yang harmonis sehingga terciptalah keuntungan bagi keduanya. Bagi perusahaan keuntungan yang didapat yaitu berkembangnya perusahaan dan keuntungan yang di dapatkan semakin menambah, sedangkan bagi nasabah keuntungannya bisa mendapatkan pembiayaan (pinjaman) yang diinginkan dengan cepat dan mudah sehingga nanti terdapat kepuasan dihati para nasabah dan untuk hitungan bagi hasil dan (bunga) yang dikenakan juga sangat sedikit.

Kerjasama yang dilakukan dalam pembiayaan KSPPS Gumarang Akbar Syariah itu semata-mata untuk memberika pertolongan kepada nasabah supaya ada tempat untuk mendapatkan

pinjaman dengan cepat, pembiayaan diberikan kepada nasabah terlebih dahulu, kemudian Koperasi Syariah memberikan pembiayaan (pinjaman) sesuai dengan kesepakatan pertama diakad pada saat menandatangani akad dan pinjaman yang diberikan KSPPS Gumarang Akbar Syariah kepada nasabah dipotong dengan biaya-biaya administrasi.

Seperti yang pernah penulis jelaskan diatas kebanyakan para nasabah non muslim yang melakukan kerja sama dalam sistem bagi hasil yang nanti menguntungkan pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah AMpenan dan juga menguntungkan bagi nasabah non muslim karena sama sekali tidak diberatkan. Disini harus ada unsure rela sama rela, ridho sama rido atas kesepakatan yang telah dibuat pada akad jual beli. Seperti yang telah dijelaskan dalam kaidah islam bahwa “dasar dari akad adalah keridhhaan kedua belah pihak”.⁶⁴

Salah satu hikmah yang terkandung dalam sistem bagi hasil dengan istilah *murabahah* bisa dibilang sistem ini merupakan sistem saling tolong menolong (*ta'awun*), dimana antara pemberi modal (koperasi syariah) dan nasabah saling tolong menolong dalam bentuk memberikan pinjaman, disini kedua pihak diuntungkan dan tidak ada saling memberatkan agar tujuan dari kerjasama bisa mencapai tujuan.

Untuk dapat melaksanakan tugasnya sebagai khalifah Allah, manusia wajib tolong menolong dan saling membantu dalam melaksanakan kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk beribadah kepada Allah.⁶⁵

Dalam sabda Nabi HR. Turmuzi dan Abu Dawud yang artinya: “*kembalikanlah amanat itu kepada orang yang member amanah*

⁶⁴ Abdul Rahman Ghazali dkk, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 122

⁶⁵ Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis*, (Jakarta: Kencana Pernada Media Group, 2008), hlm. 4.

kepadamu dan jangan mengkhianati orang yang berkhianat kepadamu”.

Begitu juga dengan koperasi syariah harus menghormati dan menghargai nasabah yang mau menjadi nasabahnya, karena nasabah juga sangat mendukung perkembangan KSPPS Gumarang Akbar Syariah itu sendiri.

Dalam hal ini Allah menggariskan bahwa kita dilarang berusaha atau berikhtiar dengan jalan yang bathil seperti melakukan penipuan yang merugikan orang lain, sebagaimana Firman-Nya:

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu makan harta sesamamu dengan jalan yang tidak sah, kecuali dengan jalan dagang atau suka sama suka”. (Qs. An-Nisa’ 4:29).⁶⁶

Jadi mengacu pada ayat di atas sudah jelas bahwa islam melarang umatnya mencari harta dengan jalan yang bathil atau menghalalkan segala cara, termasuk juga melakukan penipuan yang bisa merugikan prang lain. Adapun ketentuan wajib zakat dalam kerjasama dalam bagi hasil pembiayaan pada prinsipnya ialah dibebankan kepada oran yang mampu.

Dalam arti telah mempunyai harta yang banyak itu wajib dizakati (jika telah sampai batas nisab). Maka dalam kerjasama seperti ini salah satu atau keduanya membayar zakat bila telah sampai nisab. Menurut Yusuf Qardwi, bila pemilik itu menyerahkan pembiayaannya

⁶⁶ Qs. An-Nisa’ (4): 29Ar Rusydi, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta, Cahaya Qur’an, 2011), hlm. 454.

kepada orang lain dengan imbalan seperempat, sepertiga atau setengah setoran yang telah disetor sesuai dengan perjanjian, maka zakat dikenakan atas kedua bagian pendapatan masing-masing bila cukup senisab. Bila bagian salah seorang cukup senisab, sedangkan yang seseorang lagi tidak, maka zakat wajib atas yang memiliki bagian yang cukup senisab, sedangkan yang tidak cukup senisab tidak wajib zakat. Tetapi imam Syafi'i, berpendapat bahwa keduanya dipandang satu orang, yang oleh karena itu wajib secara bersama-sama menanggung zakatnya bila jumlah hasil sampai lima *wasaq*: masing-masing mengeluarkan 10% dari bagiannya.⁶⁷

Kerjasama sistem bagi hasil dalam pembiayaan dari pihak KSPPS Gunarang Akbar Syariah dengan nasabah akan berakhir apabila:

1. Apabila jangka waktu yang disepakati berakhir. Namun, apabila jangka waktu sudah habis, sedangkan setorannya harus tetap dijalankan karena belum selesai pembiayaan yang telah disepakati, maka ditunggu sampai setoran nasabah itu sampai habis baru bisa diberhentikan walaupun sudah jatuh tempo.
2. Apabila seseorang yang sudah berakat wafat, maka perjanjian kerjasama bagi hasil berakhir. Tetapi mazhab maliki dan syafi'i berpendapat, bahwa akad itu tidak berakhir dan dapat diteruskan oleh ahli warisnya.
3. Ada uzur salah satu pihak yang menyebabkan mereka tidak dapat melanjutkan perjanjian kerjasama bagi hasil, seperti nasabah tersebut terlibat hutang, sehingga terpaksa barang yang memenuhi jumlah pembiayaan tersebut yang telah disepakati akan disita untuk sementara waktu sampai yang bersangkutan bisa mengganti jumlah

⁶⁷ Yusuf Qardawi, *Fiqh al-zakat: Hukum Zakat*, (Bogor: PT Pustaka Litera Antar Nusa, 1993), hlm. 375.

pembiayaan yang tidak bisa digantikan. Apabila pembatalan kerjasama tidak bisa diselesaikan oleh kedua belah pihak, maka pembatalannya harus melalui campur tangan hakim.

Hikmah kerjasama yang baik dari pihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan dan nasabah dirasakan oleh para pihak yang melakukan kerjasama yang terjadi di KSPPS Gumarang Akbar Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak yaitu perusahaan dan masyarakat.
- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Terjalannya hubungan silaturahmi antar masyarakat.
- d. Terpenuhinya kebutuhan ekonomi.
- e. Tercapainya keinginan nasabah untuk mendapatkan dana dengan cepat.
- f. Terbentuknya rasa saling tolong menolong antar sesama manusia atau masyarakat. mengurangi kebingungan untuk melakukan pembiayaan (pinjaman).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari seluruh rangkaian penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan yaitu: faktor social budaya, faktor psikologis, pelayanan, produk, bagi hasil, dan pengaruh dari teman satu kantor. adapun faktor-faktor tersebut dikarenakan ada ajakan dari teman untuk melakukan pembiayaan (pinjaman), pelayanan yang diberikan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan sangat baik, cepat, ramah dan memuaskan. Faktor produk dikarenakan KSPPS Gumarang Akbar Syariah menawarkan produk yang tidak merugikan nasabah non muslim dan produk tersebut bisa dibilang menguntungkan bagi nasabah non muslim pada saat nanti melakukan pelunasan pembiayaan. Faktor-faktor yang lain diatas juga sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menjadi nasabah KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Hal yang banyak diungkapkan oleh masing-masing nasabah yaitu pada proses pembiayaan (pinjaman) begitu cepat dan mudah untuk didapatkan.
2. Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan diantara sekian banyak faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim antara lain yaitu

pelayanan dan ajakan dari teman (kelompok anutan) yang terdapat dalam faktor social budaya, karena pelayanan yang diberikan sangat cepat, tepat dan memuaskan. Inilah faktor-faktor yang paling dominan karena nasabah non muslim lebih banyak mengungkapkan pelayanan dan ajakan dari teman (kelompok anutan) ini sebagai faktor utama mereka melakukan pembiayaan (pinjaman) di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Pelayanan KSPPS Gumarang Akbar Syariah dari mulai nasabah mengajukan pembiayaan (pinjaman) itu prosesnya sangat mudah dan untuk melengkapi persyaratan berkas yang KSPPS Gumarang Akbar Syariah berikan juga tidak begitu sulit. Setelah semua berkas yang nasabah ajukan kepihak KSPPS Gumarang Akbar Syariah lengkap nasabah akan menunggu sebentar karena berkas tersebut akan diperiksa terlebih dahulu apabila semua berkas telah dinyatakan sesuai dengan yang KSPPS Gumarang Akbar Syariah berikan barulah akad dibuatkan untuk ditanda tangani oleh pihak nasabah dan kemudian pembiayaan (pinjaman) akan diberikan dan proses pembiayaan pun selesai.

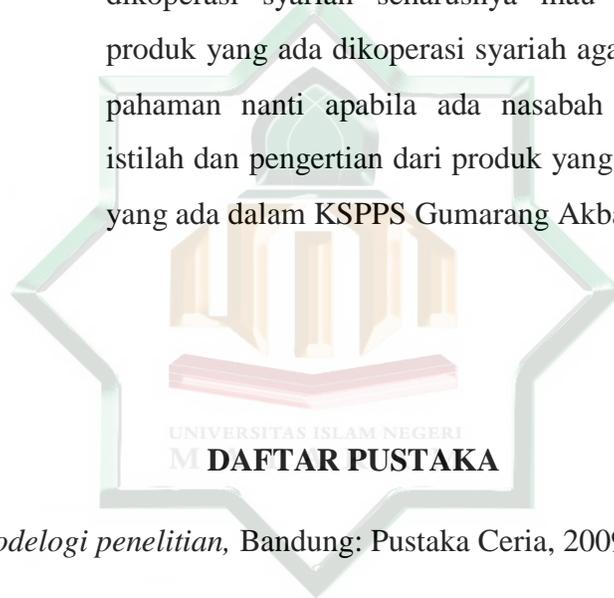
B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan sebagai berikut:

1. Untuk pihak perusahaan untuk mencapai tujuan pperusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi semua nasabah baik itu nasabah muslim maupun nasabah non muslim agar semua nasabah merasa sangat puas dan tidak mau menggunakan jasa koperasi yang lain. Bisa juga lebih

giat dan aktif untuk menawarkan produk yang unggul yang menyebabkan banyak nasabah memilih menjadi nasabah tetap di KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan. Tingkatkan lagi promosi dan informasi yang abdet terkait pembiayaan KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.

2. Untuk nasabah non muslim untuk mendapatkan pembiayaan dikoperasi syariah seharusnya mau mempelajari produk-produk yang ada dikoperasi syariah agar tidak terjadi kesalahpahaman nanti apabila ada nasabah yang tidak mengerti istilah dan pengertian dari produk yang disediakan dan istilah yang ada dalam KSPPS Gumarang Akbar Syariah Ampenan.



Afifuddin, *metodelogi penelitian*, Bandung: Pustaka Ceria, 2009.

Christoper Lovelock, *pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi, perspektif Indonesia*, Jakarta PT Gelora Aksara Pratama, 2010.

Dewi Sartika nasution, *Pengantar Ekonomi*, Cakra Negara mataram: CV. Sanabil, 2015.

[Http//www. Analisis-statistika.blogspot.jp/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus.html?m=1](http://www.Analisis-statistika.blogspot.jp/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus.html?m=1). Diambil tanggal 10 April 2017, pukul 17.09

Ismail Nawawi, *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, Ghalia Indonesia, 2012.

Jonatan Sarwono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

- Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif. Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nana Syaodih Sukma Dinata, Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2010.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D. Bandung: PT Alfabeta, 2011.
- Sutrisno Hadi, Metode Research. Jogjakarta: Andi Opset Jilid 1 cet. XV111, 1989.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D. Bandung: PT Alfabeta, 2012.
- Silalahi Ulber, Metodologi Penelitian Sosial, Bandung: PT Refika Aditama, 2009.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suhariami Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Suharsimi, Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek cet. XI. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Ed. VI. Jakarta: Rineka Cipta 2006.
- Sadili Samsudin, Manajemen Sumber Daya Manusia, cet.-1, Bandung: Pustaka Setia 2006.
- Sondang P. Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

T. Hani Handoko. Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE, 1987.

Ulber Silalahi, Metodologi Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama, 2009.

Wiwoho Sujono, Hikum Perjanjian Kerja. Yogyakarta: Bina Aksara, 1989



Perpustakaan UIN Mataram

Pedoman Wawancara

1. Apakah yang membuat Anda meaa yakin saat Anda memilih menjadi nasabah KSPPS Gumarang Akbar Syariah?
2. Apakah ada pengalaman sebelumnya menjadi nasabah koperasi lain?
3. Saat Anda memilih menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah apakah ada pera dari orang terdekat?
4. Apakah ansuran yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah sesuai dengan pendapat yang Anda dapatkan?
5. Apakah keluarga setuju saat Anda memilih menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah?
6. Apakah produk-produk di KSPPS Gumarang Akbar Syariah sesuai dengan keyakinan yang Anda percayai?
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini sehingga Bapak/Ibu bersedia menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini?
8. Bagaimana pelayanan terhadap nasabah dari KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini ?
9. Apakah karyawan KSPPS Gumarang Akbar Syariah memberikan pelayanan yang baik?
10. Apakah Bapak/Ibu mengetahui produk-produk yang ada di KSPPS Gumarang Akbar Syariah?
11. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang produk tersebut?
12. Apakah faktor yang paling mendasar dsehingga Bapak/Ibu bersedia menjadi nasabah disini?
13. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kinerja KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini?
14. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menajdi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah ini?

15. Apakah ada keuntungan yang Bapak/Ibu dapatkan setelah menjadi nasabah di KSPPS Gumarang Akbar Syariah?



Perpustakaan UIN Mataram



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
GUMARANG AKBAR SYARIAH
JL. SALEH SUNGKAR NO. 16A & 16B AMPENAN – KOTA MATARAM



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 16/VII/GAS/2018.

Mataram, 16 Juli 2018

Lamp : -

Hal : Izin Melaksanakan Penelitian.

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Mataram
Di
MATARAM.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menunjuk surat nomor : 090/Un.12/FEBI/PP.00.9/06/2018 tanggal 25 Juni 2018 perihal tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa kami tidak keberatan memberikan data penelitian sepanjang tidak menyangkut rahasia perusahaan kepada mahasiswa atas nama :

Nama : Ismy Zaeniyah
NIM : 152135236
Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Penelitian: Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan anggota non muslim menjadi anggota di KSPPS "Gumarang Akbar Syariah"

Selanjutnya diminta apabila Skripsi yang disusun oleh mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan lulus/diterima oleh dosen penguji agar 1 (satu) copy hasil skripsi tersebut dapat diserahkan kepada kami sebagai bahan kajian dan atau masukan bagi KSPPS Gumarang Akbar Syariah.

Demikian untuk maklum dan atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

KSPPS" GUMARANG AKBAR SYARIAH"

Mahager/Pengelola



H. IGNATIUS SUWARDI.