

**TINJAUAN KRITIS TERHADAP PROSES HUKUM
PERCERAIAN GUGAT *TAKLIK THALAK*
(Studi Tentang Putusan Pengadilan Agama Kabupaten Kuningan
Perkara Nomor: 449/Pdt.G/2007/PA KNG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Islam
Pada Fakultas Syari'ah Jurusan Mu'amalah
IAILM Suryalaya**

Oleh:

**ISHAQ
Nomor Pokok: 041.063**



**INSTITUT AGAMA ISLAM LATIFAH MUBAROKIYAH
PONDOK PESANTREN SURYALAYA
TASIKMALAYA
2008 M/1429 H**

IAILM

020.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.

Tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata spritual dan material. Dari tujuan tersebut yang menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan nasional adalah produktivitas negara, pemerataan, kualitas kehidupan, pemeliharaan lingkungan dan keadilan sosial yang berkesinambungan.¹

Dilihat dari seluruh tolak ukur pembangunan aspek ekonomi menjadi sangat penting dalam proses pembangunan nasional. Menurut Unger “Pembangunan adalah keseluruhan transformasi sosial yang terjadi sehubungan dengan dilaksanakannya intensifikasi pertumbuhan-pertumbuhan ekonomi ...”.² Ekonomi tidak dapat dipisahkan dari dana (uang) untuk itu dalam hal pengalihan dana masyarakat tidak dapat dikesampingkan peran lembaga perbankan.

Secara garis besar perbankan adalah lembaga intermediasi yang memiliki fungsi sebagai *agent of trust* dan *agent of development*. Yang dimaksud *agent of trust* adalah suatu lembaga yang dipercaya untuk melayani segala kebutuhan keuangan dari dan untuk masyarakat. Sedangkan sebagai *agent of development*, bank adalah suatu lembaga perantara yang dapat mendorong kemajuan

¹ Nuri S. Imamiyati, *Hukum Ekonomi dan Hukum Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002, h. 8

² Bambang Sunggono, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 1994, h. 101, lihat juga Nuri S. Imamiyati, *Hukum Ekonomi dan Hukum Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002, h. 3

pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.³

Sesuai dengan Sistem Ekonomi Kerakyatan yang dimuat dalam TAP MPR No. IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara (GGBHN), perbankan nasional berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi nasional, terutama pengusaha kecil, menengah dan koperasi. Untuk mencapai perbankan Indonesia harus memiliki komitmen. Komitmen ini oleh Nyoman Moena diterjemahkan ke dalam bahasa perbankan, yaitu perbankan Indonesia berfungsi sebagai lembaga kepercayaan, lembaga pendorong pertumbuhan ekonomi, dan lembaga pemerataan.⁴

Dari uraian diatas, bank mempunyai kedudukan dan peran penting dalam sistem perekonomian dewasa ini. Sistem perbankan yang berlaku di Indonesia sekarang, telah berfungsi dalam menunjang pembangunan nasional, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa krisis ekonomi yang melanda Indonesia secara tidak langsung mengarah pada kondisi perbankan nasional. Dan hal ini akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk memulihkan perbankan nasional, baik melalui rekapitulasi, pengambilalihan kepemilikan bank, pencabutan izin usaha bank-bank, perubahan dan penyempurnaan perbankan nasional dalam upaya untuk mempercepat pemulihan perbankan nasional. Salah satu bentuk perubahan dan penyempurnaan perbankan nasional adalah dengan

³ Rimsy K. Judiseno, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, h. 95

⁴ Neni S. Imaniyati, *Op Cit.*, h. 67

dikeluarkannya Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan.

Terdapat Lima Pokok Perubahan Undang-undang No.7 tahun 1992 dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998⁵, salah satunya berkaitan dengan Bank Syariah, yaitu :⁶

“ kemudahan pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan usaha bank, dengan memungkinkannya Bank Umum untuk menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan sekaligus dapat juga menjalankan pola pembiayaan dan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah ”

Di Indonesia sendiri, atas prakarsa Majelis Ulama Indonesia bersama kalangan pengusaha umat Islam sejak tahun 1992 telah beroperasi sebuah bank syariah yang bernama Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang pada mulanya mengacu pada UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan.⁷ Prinsip perbankan syariah secara tegas baru dinyatakan dalam UU No.10 tahun 1998 yang memungkinkan perbankan menjalankan *Dual Banking System* dimana bank-bank konvensional yang menguasai pasar mulai melirik dan membuka unit usaha syariah.

Perkembangan bank syariah dapat dilihat dari jumlah 487 kantor pada akhir tahun 2004 menjadi 596 kantor pada akhir tahun 2005. dilihat dari penyebarannya bank syariah pada akhir tahun 2005 telah dapat melayani di 68 kabupaten/kotanya di 27 propinsi.⁸ Dari segi asset perbankan syariah sudah

⁵ Penjelasan Umum UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

⁶ Sambutan Menteri Keuangan berkenaan dengan disetujuinya RUU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

⁷ Saibdeni S. Remy, *Perbankan Islam dan Keududukan dalam tata hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama, 1999, h. x

⁸ Bank Indonesia, *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah*, 2006, h. vii

mencapai nilai asset sebesar 2,7% dari seluruh asset perbankan nasional untuk bulan Agustus 2006 atau terjadi peningkatan asset sebesar 28,9% dari bulan Agustus 2005.⁹

Direktur Utama Bank Muamalat, A. Riawan Amin mengatakan bahwa hingga hari ini, titik layanan Muamalat telah didukung 46 kantor Cabang, 13 kantor Cabang Pembantu, 90 Kantor Kas, 47 Gerai Muamalat pada jaringan Kantor Pos dan lebih dari 1200 titik layanan Pos On-line pada Kantor Pos Indonesia diseluruh Nusantara.¹⁰

Fakta tersebut membuktikan bahwa perbankan syariah sebagai bagian dari sebuah sistem Ilahiah merupakan alternatif dan *problem solver* dari berbagai permasalahan yang dialami bangsa ini, dimana selama ini perbankan konvensional dengan sistem bunga ribawinya dalam beberapa hal terbukti gagal dalam bangsa ini kearah yang lebih baik.

Walaupun penduduk negara Indonesia mayoritas beragama Islam, namun dalam perkembangannya bank syariah menghadapi berbagai tantangan, menurut Prof. KH. Ali Yafie secara garis besar ada lima tantangan utama yang harus dihadapi oleh bank syariah di Indonesia. Tantangan itu sendiri adalah : pertama, peningkatan modal; kedua, regulasi memadai; ketiga, sosialisasi dan edukasi; keempat, kesiapan SDM; kelima, komitmen umat.¹¹

⁹ Kinerja Perbankan Syariah 2006, *Aset bank syariah naik 28,9%*, Republika, No. 248/tahun XIV, Senin 25 September 2006, h. 24

¹⁰ Sambutan Direktur Utama Bank Muamalat Indonesia dalam peresmian kantor cabang Tanjung Pinang, Februari 2006.

¹¹ Saibani S. Remy *Op. Cit.*, h. ii

Konsep pengembangan perbankan syariah selama ini dengan sudut pandang tradisional yang hanya melihat pasar dari segi demografis berupa agama, belum dapat memberikan dampak pertumbuhan yang signifikan.¹² Pengembangan bank syariah tidak dapat hanya berlandaskan pada aspek legalitas melalui keberadaan undang-undang dan keunggulan nilai-nilai moral semata yang diaplikasikan dalam operasi perbankan syariah, namun harus berdasarkan *driven market*. Bank syariah dapat berkembang dengan baik apabila mengacu pada masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

Era globalisasi saat ini antara lain ditandai dengan tidak adanya halangan bagi setiap informasi. Konsekuensinya, setiap usaha yang dilahirkan dituntut untuk sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masalah *demand*, *brand image (unique)*, dan *market share* menempati urutan pertama dalam setiap usaha. Bank syariah sebagai salah satu lembaga intermediasi keuangan juga dituntut untuk memenuhi ketiga kriteria tersebut dalam penciptaan usahanya.¹³

Dari penjelasan diatas bank syariah dalam menciptakan *driven market* harus sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan (kepentingan) nasabah dalam menggunakan produk-produknya. Dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, bank syariah dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah sebagai konsumen.

Bank syariah sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perlu mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh nasabah,

¹² Dr. Iman Hilman, dkk, *Perbankan Syariah Masa Depan*. Jakarta: Sinar Abadi, 2003, h. 85

¹³ Ibid, h. 15.

misalkan kesesuaian aqad-aqad yang disediakan bank syariah dengan nasabah. Dengan menerima masukan dari mereka, maka manajemen bank syariah dapat berjalan kearah yang lebih baik. Dengan melakukan perubahan-perubahan itu, diharapkan kepuasan nasabah akan meningkat, sehingga dampak positif pun dapat diterima oleh bank syariah.

Penelitian yang penulis lakukan ini mencoba untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk-produk bank syariah. Selanjutnya hasil penelitian yang diperoleh penulis tuangkan dalam laporan berbentuk skripsi dengan judul "**Identifikasi Kepentingan Nasabah Bank Syari'ah**". Dengan mengambil tempat penelitian di Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank Islam pertama di Indonesia.
2. Tasikmalaya merupakan daerah yang notabene sebagai kota pesantren dan merupakan basis Islam di Jawa Barat.

B. Perumusan Masalah

Dari berbagai masalah yang diuraikan pada latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik nasabah. Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan/kinerja Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya ?

3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepentingan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul dan rumusan permasalahan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepentingan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Penulis

Menambah wawasan dan memperoleh pembahasan mengenai penerapan ilmu kuliah dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

2. Bank Syariah

Diharapkan akan dapat memberikan tambahan informasi dengan masukan yang berharga bagi bank syariah dalam pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.

3. Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan literatur sebagai bahan bacaan yang berguna, terutama bagi para akademisi yang berminat mempelajari tentang perbankan syariah dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan data mengenai perbankan syariah.

E. Telaah Pustaka

1. Judul : Bank Syariah dari Teori ke Praktek. Disusun oleh : Muhammad Syafi'i Antonio, yang diterbitkan di Jakarta oleh Gema Insani, tahun 2005. Dalam buku ini menjelaskan bagaimana konsep Islam mengenai Bank syariah dan prinsip-prinsip dasar bank syariah dalam praktek perbankan, serta peran pemerintah dan ulama dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia.
2. Judul : Mengapa Memilih Bank Syariah. Disusun oleh: Edy Wibowo, S.H., M.H. dan Untung Hendy Widodo, S.H. yang diterbitkan di Bogor oleh Ghalia Indonesia, tahun 2005. Buku ini menjelaskan tentang kedudukan nasabah terhadap bank dalam hubungannya dengan penerapan metode sistem bunga di bank konvensional dan metode bagi hasil di bank syariah dalam tinjauan hukum.

3. Judul : Bank Syariah, Penelitian Potensi, Preferensi dan Prilaku Masyarakat di Jawa Barat. Disusun oleh DR. Ani Ratnawati, dkk. yang diterbitkan oleh Bank Indonesia tahun 2005.

Penelitian ini menjelaskan bagaimana karakteristik dan perilaku masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih bank syariah, dan potensi pengembangan perbankan syariah pada 10 daerah Dati II di wilayah Jawa Barat, termasuk Tasikmalaya dimana mendapat peringkat kelima dalam potensi pengembangan perbankan syariah.

Pada penulisan skripsi ini penulis mengangkat mengenai Identifikasi Kepentingan Nasabah Bank Syariah, dengan mengambil tempat penelitian di bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya. Penulis mencoba menganalisis karakteristik dan tingkat kepentingan nasabah dalam memanfaatkan jasa bank syariah. Sebagai salah satu penelitian mengenai bank syariah dari segi operasionalnya.

F. Kerangka Pemikiran

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa dalam dalam menciptakan *driven market* yang baik bank syariah harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan (kepentingan) nasabah atau konsumen, dengan kata lain kinerja pelayanan pemasaran yang baik akan dapat mempengaruhi nasabah (konsumen), untuk selalu berpartisipasi dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah.



Dalam kegiatan pemasaran bank syariah, dengan memahami dan memperhatikan serta menyikapi perilaku nasabah (konsumen) dengan baik, dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah berarti berpartisipasi langsung mendorong usaha bank syariah untuk mencapai tingkat penjualan produk dan jasa dengan volume tinggi sehingga mencapai laba usaha.

Perilaku konsumen (*customer behavior*), adalah tingkah laku konsumen dalam membeli suatu produk, yang dipengaruhi berbagai unsur, baik dalam maupun dari luar. Unsur-unsur tersebut membentuk suatu kekuatan yang memengaruhi konsumen sehingga ia memutuskan untuk membeli produk tertentu.¹⁴

Adapun faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen, yang harus diperhatikan adalah :¹⁵

1. Faktor kebudayaan terdiri dari budaya; sub budaya; dan kelas sosial.
2. Faktor Sosial, mencakup kelompok referensi; keluarga; dan peranan/status
3. Faktor pribadi, mencakup usia dan tahap daur hidup; pekerjaan; keadaan ekonomi; gaya hidup; dan kepribadian /konsep diri.
4. Faktor psikologis mencakup motivasi; persepsi; belajar; kepercayaan ; dan sikap.

Perilaku konsumen sangat menentukan proses pengambilan keputusan membeli yang tahapannya dimulai dari pengenalan akan kebutuhan, yaitu berupa penyelidikan atau penilaian atas kinerja produk baik berdasarkan pengalaman atau informasi.

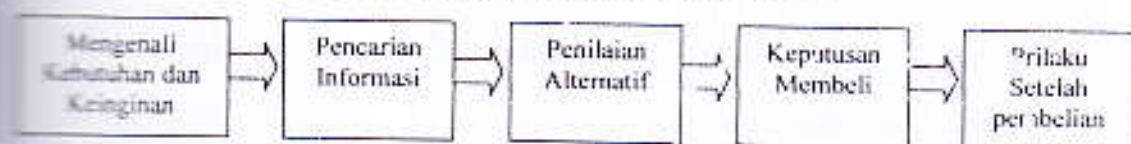
¹⁴ *Keunggulan Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, Jilid 2, Jakarta: PT. Delta Pamingkas, 1997, h. 138

¹⁵ *Usoelam Saladin, Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur*, Bandung: In Ira Karya, 2002, h. 17

Selanjutnya tahap mencari informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan yang dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa penyelesaian atau penilaian atas kinerja produk baik berdasarkan pengalaman atau informasi.

Tahap berikutnya adalah tahapan keputusan pembelian dan diakhiri dengan perilaku sesudah pembelian dimana membeli lagi atau tidak tergantung dari tingkat kepuasan yang didapat dari produk atau jasa tersebut. pengambilan keputusan pembelian, ditunjukkan pada gambar berikut ini :

Gambar 1.1
Proses Kepuasan Membeli oleh Konsumen¹⁶



Dengan memahami dan menyikapinya dengan baik perilaku konsumen, maka dapat memberikan kualitas pelayanan dan nilai yang baik, sehingga terhangun kepuasan konsumen. Menurut Husein Umar kepuasan konsumen adalah¹⁷

"Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan harapannya seseorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama".

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 1989, h. 212

¹⁷ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002, h. 50.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai penjualan.¹⁸

Dalam gerak usahanya bank syariah merupakan penyedia jasa. Dalam menentukan kualitas jasa Zeithaml et. al. mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:¹⁹

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.
3. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a. *Kompetensi (Competence)*, artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. *Kesopanan (Courtesy)*, yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - c. *Kredibilitas (Credibility)*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
4. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dimensi *Empathy* ini merupakan penggabungan dari dimensi:

- a. *Akses (Access)*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- b. *Komunikasi (Communication)*, merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- c. *Pemahaman pada Pelanggan (Understanding the Customer)*, meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Gambar 1.1 Skema kerangka pemikiran



Langkah-langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, adalah bersifat deskriptif. Dimana metode deskriptif yaitu penelitian yang ditujukan pada permasalahan dan pembahasan masalah sesuai dengan obyek dan materi penelitian.

Salah satu metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sample dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok²⁰.

²⁰Yusuf Elendi Masri, *Metode dan Proses Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1992, 117

2. Pengumpulan Data

a) Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi, sebagai mana diungkapkan oleh Riduwan bahwa, "populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian."²¹ Jadi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya dengan jumlah nasabah 18850 nasabah

2) Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.²² Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling yaitu suatu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan jenis kelamin dan tingkat kelas. Dan dalam menentukan ukuran sampel menggunakan rumus sebagai berikut²³ :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{18850}{18850 \cdot (0.15)^2 + 1}$$

$$n = \frac{18850}{18850 \cdot (0.0225) + 1} = \frac{18850}{425,125} = 44,3 \approx 44 \text{ responden}$$

²¹ Dr. Akdon, *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi, 2005, h. 96

²² *Ibid.*, h. 98

²³ *Ibid.*, h. 107

Keterangan :

n : Jumlah sample yang diambil

N : Jumlah Populasi

d : Porsentase (15 %)

jadi jumlah sampel adalah $n = 44$ nasabah

b) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang antara lain :

1) Field Research (penelitian lapangan). Dalam hal ini penulis turun langsung untuk memperoleh data dari obyek penelitian dengan menggunakan teknik, yaitu :

a) Teknik Observasi

Teknik observasi adalah teknik yang dimana kita harus mulai memperinci segala unsur data misalnya sifat banyaknya dan unsur-unsur lain lagi yang sungguh penting sekali atau menjadi syarat bagi pemecahan persoalannya.

b) Teknik Wawancara

Penggunaan metode wawancara tak lepas dari sumber data dan sampai yang ditarik secara seleksi. Dengan menggunakan wawancara terbuka yang telah disiapkan sebelumnya beberapa pertanyaan yang dianggap representatif.

c) Angket

Angket adalah sebuah kumpulan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang pribadi atau hal-hal yang ingin diketahui.

- 2) Library Reseach (penelitian kepustakaan). Penelitian menggunakan buku-buku sebagai sumber teoritis dalam memecahkan masalah yang dihadapi, sehingga hasilnya akan lebih faktif dan real.

3. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu data yang berhubungan dengan kategorinisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata. Dan juga menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka, dengan menggunakan teknik persentase dan dalam menganalisis tingkat kepuasan menggunakan skala pengukuran diagram kartesius.

Kemudian diolah menjadi satu kesatuan sehingga ditemukan pemecahan masalah penelitian yaitu sebuah kesimpulan.

1. kesimpulan tentang karakteristik nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.
2. Kesimpulan mengenai gambaran tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.

3. Kesimpulan tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepentingan nasabah dalam memilih Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya.

H. Sistematika Penelitian

Hasil-hasil penelitian yang penulis lakukan ini akan dituangkan ke dalam skripsi yang berjudul: IDENTIFIKASI KEPENTINGAN NASABAH BANK SYARIAH, yang terdiri dari lima bab seperti berikut :

BAB I Pendahuluan pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, Metodologi Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Mengenai Bank Syariah pada bab ini membahas tentang Pengertian Bank dan Bank Syariah, Latar Belakang Pendirian Bank Syariah, Tujuan Bank Syariah, Karakteristik Bank Syariah, Prinsip-prinsip bank Syariah, Sistem Manajemen Bank Syariah, dan Keunggulan dan Kelemahan Perbankan Syariah.

BAB III Gambaran Umum Lokasi Dan Populasi Penelitian pada bab ini membahas mengenai Sejarah singkat berdirinya Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya, Visi dan misi, Prinsip operasional Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya, Produk Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya, Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia cabang Tasikmalaya, Karakteristik Nasabah Bank Muamalat Indonesia

BAB IV Identifikasi Kepentingan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya pada bab ini membahas mengenai Analisis Kepentingan Nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang cabang Tasikmalaya, Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepentingan Nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang cabang Tasikmalaya.

BAB V Penutup pada bab ini membahas mengenai Kesimpulan dan saran-saran dilengkapi dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran.