

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari ternyata tidak semua dapat terpenuhi. Semua ini tergantung pada kemampuan masing-masing orang berdasar penghasilan yang mereka peroleh. Manusia membutuhkan uang untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka juga untuk tabungan untuk berjaga-jaga saat kondisi mereka membutuhkan uang mendesak untuk pendidikan anak-anak, dana kesehatan, pembangunan rumah dan lain sebagainya. Disamping itu manusia juga memiliki keinginan untuk berinvestasi, yang biasanya dapat berupa tanah, bangunan atau logam mulia yang dapat menjaga harta kekayaan mereka di tengah merosotnya nilai uang.

Emas merupakan logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang. Orang rela mengeluarkan dana yang cukup besar untuk mendapatkan logam mulia yang memiliki beragam bentuk ini.¹Emas merupakan salah satu alternatif investasi jangka panjang. Investasi dengan menggunakan logam mulia emas ini bertujuan untuk melindungi harta kekayaan yang dimiliki pada saat nilai mata uang semakin melemah. Menjadikan investasi emas sebagai salah satu penempatan dana darurat sangatlah baik. Kecenderungan saat ini, ternyata banyak sekali orang yang menginvestasikan uangnya dalam bentuk emas karena selain mudah untuk segera

¹Joko Salim, *10 Investasi Paling Gampang & Paling Aman*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2010) h. 23

diuangkan, nilainya juga relatif stabil akan melindungi harta kekayaan seseorang dari inflasi yang membuat nilai mata uang melemah.

Keinginan untuk memiliki emas sebagai alat investasi jangka panjang seringkali terkendala dengan kemampuan seseorang untuk membeli emas tersebut. Pendapatan yang diperoleh sebagian masyarakat tidak mencukupi untuk berinvestasi menggunakan emas menuntut sebuah solusi yang dapat membantu masyarakat. Bank syariah dengan produk pembiayaan emasnya membantu masyarakat yang memiliki keinginan untuk memiliki emas atau berinvestasi dengan logam mulia namun tetap dalam jalur yang syar'i sesuai dengan ketentuan hukum Islam.

Bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah.² Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (25) Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah bahwa “pembiayaan adalah penyediaan dana atau

²Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), h. 14

tagihan yang dipersamakan dengan itu”. Berdasarkan pasal di atas, di samping melakukan penghimpunan dana dari masyarakat, perbankan syariah juga melakukan kegiatan usaha penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana kepada masyarakat tersebut dilakukan berupa pembinaan dengan prinsip jual beli, bagi hasil, sewa menyewa, dan pinjam meminjam.³

Kehadiran perbankan syariah sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia saat ini, karena prinsip operasionalnya berdasarkan syariah Islam yang tentunya terlepas dari unsur *Riba*, *Maysir* dan *Gharar*. Hal itu juga diperkuat dengan keluarnya fatwa MUI tentang pengharaman bunga pada bank karena termasuk *riba*, serta didukung oleh penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam yang tentunya sangat menghendaki diterapkannya prinsip-prinsip syariat Islam dalam berbagai transaksi atau muamalat untuk memenuhi segala kebutuhannya. Sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut:

لَوْ أَنَّهُمْ ذَلِكِ الْمَسِّ مِنَ الشَّيْطَانِ يُتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا لَا يُقُومُونَ لَا الرِّبَا أَيَّا كَلُونِ الَّذِينَ
 دَسَلَفَ مَا فَلَهُ دَفَانْتَهُ رَبِّهِ مِّن مَّوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ الرِّبَا أَوْ حَرَّمَ البَّيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلَ البَّيْعِ إِنَّمَا قَا
 خَلِدُونَ فِيهَا هُمْ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادُوا مِن ٱلَّهِ إِلَىٰ وَأَمْرُهُ

Artinya: “orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan

³Rachmadi Usman, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia; Implementasi dan Aspek Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), h. 171

*mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*⁴

Pembelian emas bisa kita lakukan melalui bank syariah. Saat ini, bank syariah yang mulai berkembang di Indonesia cukup diminati masyarakat. Beberapa bank syariah telah menyediakan produk yang memungkinkan kita sebagai nasabah untuk memperoleh pembiayaan pembelian emas batangan. Produk pembiayaan pembelian emas batangan tersebut tentunya dapat kita nilai sebagai produk yang sangat bagus karena menguntungkan semua pihak. Dalam transaksi tersebut, pihak bank syariah akan mendapatkan keuntungan berupa margin dari pembiayaan yang dilakukan. Sementara itu, sebagai nasabah, kita juga mendapatkan keuntungan dapat memiliki emas batangan dengan mengeluarkan biaya secara bertahap. Ketika pembiayaan tersebut selesai, harga emas yang kita dapatkan tetap stabil atau lebih tinggi.⁵

Salah satu Bank Syariah yang menawarkan pembiayaan emas adalah Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah). BNI Syariah mengenalkan produk ini sejak awal Pebruari 2013. Dari awal peluncuran produk pembiayaan emas iB Hasanah sampai bulan April 2015 sudah mencapai 31 nasabah.

Produk pembiayaan emas iB Hasanah ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memiliki emas batangan dengan cara diangsur. Akad yang

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1971) h. 156

⁵Joko Salim, *10 Investasi Paling Gampang & Paling Aman*,h. 40

digunakan pada pembiayaan kepemilikan emas adalah akad *murābahah* dengan jaminan diikat dengan *rahn* (gadai). Sehingga diketahui dengan jelas atas pokok pembiayaan beserta margin (keuntungan) dari pembiayaan yang diberikan. BNI Syariah membiayai jenis emas batangan dengan berat minimal 10 gram hingga 250 gram.

Pembayaran pembiayaan emas ini dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulannya sampai dengan lunas. Jangka waktu pembiayaan emas di BNI Syariah paling lama adalah lima tahun, waktu pembiayaan paling singkat dua tahun. Nilai maksimal pembiayaan adalah Rp 150.000.000. BNI Syariah membebankan margin atas nilai emas yang nasabah beli. Jadi jumlah pinjaman yang harus nasabah angsur ke Bank Syariah adalah harga pembelian emas ditambah margin. Besarnya margin umumnya berbeda-beda tergantung jangka waktu pembiayaan. Makin lama masa pembiayaan, makin tinggi pula margin yang diberikan oleh bank.

Pembiayaan emas ini merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin setiap bulannya. Adapun persyaratan untuk melakukan pembiayaan emas ini adalah:

1. Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha.
2. Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum:
 - a. 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun)

- b. 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha
3. Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.
4. Mengajukan permohonan melalui pengisian formulir permohonan pembiayaan konsumtif serta wawancara langsung.

Dokumen yang harus disiapkan nasabah untuk melakukan pembiayaan emas iB Hasanah ini adalah:

1. Formulir permohonan pembiayaan
2. Fotokopi KTP
3. Fotokopi NPWP (untuk permohonan Rp. 50.000.000,- keatas)
4. Fotokopi kartu identitas pegawai (untuk pegawai)

Misalkan, nasabah ingin melakukan pembelian emas antam seberat 100 gram, dengan harga emas Rp. 51.000.000,- dalam jangka waktu pembiayaan lima tahun (60 bulan). Maka, uang muka yang harus disiapkan nasabah adalah sebesar Rp. 10.200.000,-. Pembiayaan dari bank sebesar Rp. 40.800.000,- dengan margin sebesar Rp. 18.727.200,-. Jadi, bank menjual emas kepada nasabah dengan harga Rp. 59.527.200,- dan angsuran perbulan sebesar Rp. 992.120,-. Adapun perhitungan uang muka dan margin pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran angsuran, nasabah akan dikenakan denda sebesar 5% per tahun dari angsuran yang tertunggak dan harus dibayar lunas oleh nasabah ke bank.

Perilaku konsumen dalam teori ekonomi konvensional dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Dari keempat

faktor tersebut, faktor budaya adalah faktor yang mempunyai pengaruh paling luas dan paling dalam.⁶ Adapun faktor-faktor lain juga mempunyai pengaruh, akan tetapi tidak sebesar pengaruh dari faktor budaya, dikarenakan budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar.

Selain perilaku konsumen, pengetahuan konsumen juga sangat penting. Karena sebelum mereka mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa, mereka harus mengetahui mengenai produk atau jasa yang akan mereka gunakan tersebut. Penelitian tentang perilaku konsumen dan pengetahuan konsumen ini dimaksudkan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pengetahuan produk dan prinsip operasional pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin, mengingat perilaku masyarakat selalu berubah-ubah seiring dengan kemajuan budaya dan peradaban. Perilaku masyarakat termasuk di antara deretan perilaku yang cepat berubah, karena ia berkaitan dengan keseharian masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.⁷

Dari uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih jauh mengenai minat beli nasabah terhadap produk pembiayaan emas iB Hasanah, hal ini yang kemudian dituangkan dan disajikan dalam skripsi berjudul **“Analisis Minat Beli Produk Pembiayaan Emas iB Hasanah ditinjau**

⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Edisi 12, Cetakan III, (Jakarta: PT Indeks, 2008), h. 214

⁷Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), h. 88

dari Pengetahuan Terhadap Produk dan Prinsip Operasional pada PT. BNI Syariah Cabang Banjarmasin.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan prinsip operasional pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehingga melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan produk pembiayaan emas secara parsial terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan prinsip operasional pembiayaan emas secara parsial terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.⁸ Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pengetahuan masyarakat terhadap produk dan prinsip operasional pembiayaan emas terhadap minat beli produk tersebut di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Minat adalah keinginan yang kuat, gairah; kecenderungan hati yang sangat tinggi terhadap sesuatu.⁹ Minat yang dimaksud penulis adalah minat beli yang mempengaruhi masyarakat untuk memilih produk pembiayaan emas iB Hasanah ditinjau dari pengetahuan produk dan prinsip operasional pembiayaan emas.
3. Pembiayaan adalah penyaluran dana dari bank syariah ke nasabah yang membutuhkan dana yang telah direncanakan.¹⁰ Pembiayaan yang penulis maksud disini adalah pembiayaan emas iB Hasanah yaitu fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin setiap bulannya.

⁸Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 32

⁹*Ibid.*, h. 374

¹⁰Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h.

4. Emas adalah logam mulia yang tidak mengenal karatan atau membusuk, emas juga tahan lama dan tidak berubah wujud.¹¹ Emas yang penulis maksud disini adalah emas batangan yang menjadi objek dalam pembiayaan emas di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
5. Pengetahuan adalah informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam masalah/proses bisnis tertentu. Pengetahuan yang penulis maksud disini adalah pengetahuan produk pembiayaan emas berupa pemahaman yang dimiliki oleh nasabah terkait fitur dan mekanisme produk pembiayaan emas iB Hasanah. Dan pengetahuan prinsip operasional pembiayaan emas berupa pemahaman nasabah pada prinsip syariah yang melandasi operasional produk pembiayaan emas iB Hasanah tersebut.

E. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Secara teoritis-keilmuan, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pengamat, akademisi, dan peminat Perbankan Syariah serta menambah wawasan dan pengetahuan seputar produk BNI Syariah khususnya produk pembiayaan emas iB Hasanah.

¹¹Istijanto Oei, *Kiat Investasi Valas, Emas, Saham; Panduan Praktis Membiakkan Uang Lewat Valas, Emas, dan Saham yang Penuh Gejolak*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 63

2. Secara praktisi, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan menjadi motivasi bagi para praktisi BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk meningkatkan usahanya.
3. Menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian tentang Perbankan Syariah dari aspek yang berbeda, serta sebagai tambahan khazanah ilmu pengetahuan baik bagi perpustakaan IAIN Antasari maupun perpustakaan fakultas.

F. Hipotesis Penulisan

Hipotesis merupakan dugaan sementara kemungkinan benar atau juga kemungkinan salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

Oleh karena itu, penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, sebagai berikut:

Hipotesis 1:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

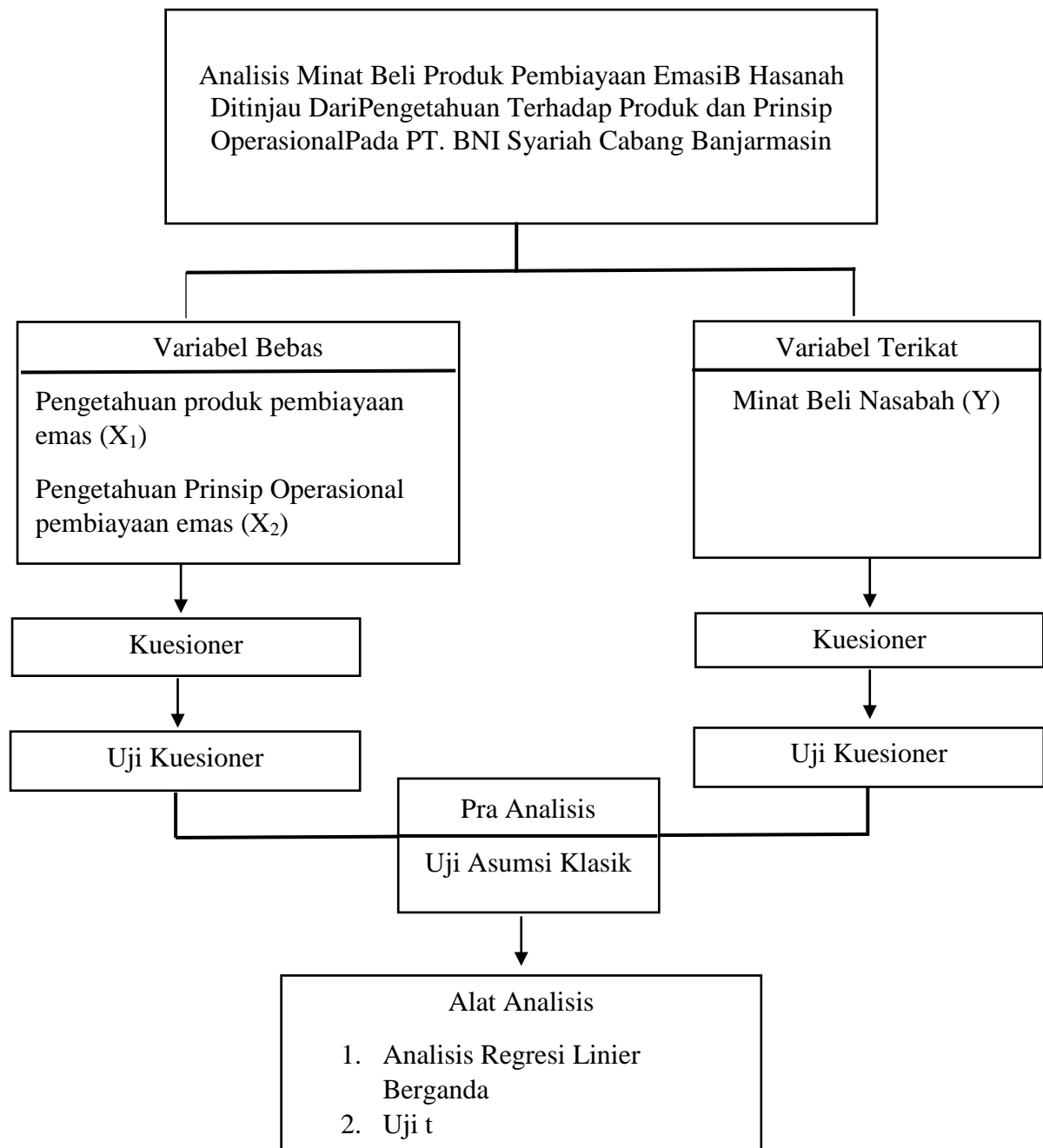
H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Hipotesis 2:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan prinsip operasional pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan prinsip operasional pembiayaan emas terhadap minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Tabel 1.1



G. Kerangka Pemikiran

Untuk mengambil minat menjadi nasabah disuatu bank, masyarakat tentunya akan melihat berbagai aspek. Seperti tempat bank yang strategis, pelayanan yang ramah, keragaman produk, kemudahan bertransaksi dan lain-lain.

Nasabah juga pastinya harus mengetahui bagaimana produk tersebut dan bagaimana prinsip operasionalnya di Bank Syariah, apakah prinsip operasionalnya benar-benar sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, mudah dipahami dan dimengerti serta tidak menyulitkan. Apakah margin yang diambil pihak bank tidak memberatkan nasabah dan sesuai dengan keputusan bersama.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah ditinjau dari pengetahuan produk dan prinsip operasional pembiayaan emas pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang diajukan, perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data yaitu analisis regresi linear berganda dan uji t.

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan masalah tentang pengetahuan konsumen. Dalam hal substansi yang berbeda dalam persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Muhammad Fachrul Ansyarie (1001140120) yang berjudul “*Praktik Multi Akad Terhadap Produk Gadai iB Emas Studi Kasus Terhadap PT. BNI Syariah Cabang Banjarbaru*”. Pada penelitian ini peneliti menggambarkan mekanisme gadai emas yang dijalankan oleh PT. BNI Syariah Cabang Banjarbaru serta praktik multi akad yang terhimpun dalam produk gadai emas tersebut.
2. Iga Arisanti (1001160215) yang berjudul “*Pengaruh Prosedur Pembiayaan dan Margin Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pembiayaan Murābahah pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin*”. Pada penelitian ini diketahui bahwa prosedur pembiayaan dan margin mempunyai pengaruh terhadap minat menjadi nasabah pembiayaan *murābahah* yang ditunjukkan oleh nilai R Square 19,6%, sedangkan sisanya ditentukan oleh model lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas prosedur pembiayaan (X_1) terhadap variabel terikat yaitu minat menjadi nasabah pembiayaan *murābahah* di BNI Syariah Cabang Banjarmasin (Y) dilihat dari uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} (2,494) $> t_{tabel}$ (1,68385), nilai sig (0,017) $< \alpha$ (0,05). Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas margin (X_2) terhadap variabel terikat yaitu minat menjadi nasabah pembiayaan *murābahah* di BNI Syariah

Cabang Banjarmasin (Y) dilihat dari uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} (0,530) $< t_{tabel}$ (1,68385) nilai sig (0,599) $> \alpha$ (0,05).

3. Noor Migaty (0701158002) yang berjudul “*Analisis Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Griya Hasanah dengan Akad Murābahah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin*”. Pada penelitian ini membahas tentang praktik pembiayaan pemilikan rumah iB Griya Hasanah dan aplikasi akad *murābahah*nya. Dengan menggunakan metode lapangan dan melalui analisis kualitatif.

Setelah penulis teliti secara mendalam, penelitian penulis dengan judul “Analisis Minat Beli Produk Pembiayaan Emas iB Hasanah ditinjau dari Pengetahuan Terhadap Produk dan Prinsip Operasional pada PT. BNI Syariah Cabang Banjarmasin” berbeda dengan pokok pembahasan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai minat beli produk pembiayaan emas iB Hasanah.

I. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari V (Lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari sembilan bagian, yaitu latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian bermulanya masalah. Rumusan masalah, yang akan dijawab dalam penelitian. Tujuan penelitian, sebagai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian. Definisi operasional, berupa penjelasan yang dimaksud dalam penelitian. Signifikansi penelitian, yang terdiri dari tiga bagian yaitu secara

teoritis-keilmuan, praktisi, dan akademis. Hipotesis penulisan, berupa jawaban sementara terhadap masalah-masalah yang diajukan dalam penelitian. Kajian pustaka, yaitu penelitian terdahulu yang terkait. Kerangka pemikiran, berupa pokok-pokok pikiran. Sistematika penulisan, yaitu bagian-bagian dalam penelitian yang tersusun secara sistematis.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari empat bagian, yaitu perilaku konsumen, minat, pembiayaan, dan pengetahuan konsumen.

BAB III Metode Penelitian, yang terdiri delapan bagian yaitu, dari jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, subjek dan objek, data dan sumber data, teknik pengolahan dan analisis data dan tahapan penelitian.

BAB IV Laporan Penelitian, yang terdiri dari tiga bagian, terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, yaitu Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin. Kemudian penyajian data, dan bagian terakhir adalah analisis data, dengan menyajikan data secara kuantitatif deskriptif.

BAB V Penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan adalah rangkuman dari beberapa ikhtisar dalam penelitian. Sedangkan saran adalah pendapat dari peneliti yang bersifat membangun.