

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, bahkan peminat perbankan syariah cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Hal itu disebabkan karena memang perbankan syariah dinilai sangat menjanjikan dan tidak merugikan bagi para nasabahnya. Selain itu prospek kedepannya dinilai jelas dan tidak mengecewakan. Sehingga semakin tahun peranan perbankan syariah semakin urgen bagi masyarakat Indonesia.¹

Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini didukung oleh kondisi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam, dengan alasan bahwa bank syariah lebih aman untuk melakukan transaksi karena semua dasar dan hukumnya berlandaskan pada hukum Islam. Masyarakat yang cenderung bersifat agamis akan lebih memilih untuk menjadi nasabah pada bank-bank syariah yang ada di sekitarnya, karena dalam sistem ekonomi Islam terkandung hal-hal seperti ketauhidan, persaudaraan, kebersamaan dan keadilan.

Meskipun kehadiran bank syariah dianggap relatif masih baru dalam percaturan ekonomi dan perbankan konvensional, namun mencermati berbagai informasi melalui media visual maupun non-visual belakangan ini ditemukan adanya kinerja yang baik.²

¹ Fahrur Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2011), 49.

² Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 81.

Dengan lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang karena umat Islam berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.³

Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non-muslim, karena bank syariah dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi dengan sehat, karena di dalamnya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu bank syariah dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank syariah tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tidak ada larangan bagi non-muslim untuk melakukan hubungan dengan bank syariah. Sasaran utama pendirian bank syariah adalah untuk menyebarkan kemakmuran ekonomi dalam struktur Islam dengan mempromosikan dan mengembangkan prinsip Islam dalam area bisnis.⁴

Perbankan sebagai salah satu motor penggerak roda perekonomian, mempunyai peran strategis dalam menyasikan dan menyeimbangkan pembangunan, Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana

³ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga Lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 55.

⁴ Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 33.

masyarakat secara efektif dan efisien.⁵ Perkembangan dan pertumbuhan dunia perbankan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat, baik dalam skala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai.

Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berfungsi sama sekali. Sebagai lembaga keuangan, perbankan Islam juga melakukan kegiatan penghimpunan dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Penghimpunan dana di bank Islam dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional Islam yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.⁶

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.⁷

⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 260.

⁶ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 86.

⁷ Fahrur Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia*, 49.

Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank syariah secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah *al-mudharabah*. Berdasarkan prinsip ini, bank Islam akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun pengusaha yang meminjam dana. Dengan menabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola), sedangkan penabung bertindak sebagai *sahibul mal* (penyandang dana). Antara keduanya diadakan akad *mudharabah* yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.⁸

Prinsip ini dinilai masyarakat sangat menguntungkan dibandingkan dengan sistem bunga pada bank konvensional yang dasar-dasarnya telah keluar dari koridor hukum Islam, dimana dalam sistem ekonomi konvensional, hal-hal seperti ketauhidan, persaudaraan, kebersamaan, dan keadilan tidaklah terdapat/terkandung di dalamnya. Dengan berprinsipkan pada materialism, ekonomi konvensional memandang manusia hanya sebagai suatu realitas material yang kosong dari roh.⁹

Sedangkan dalam karakteristik bank syariah dikenal juga dengan prinsip kesederajatan yakni bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, pengguna dana, maupun bank, dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah mensyaratkan

⁸ Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 137.

⁹ Adiwarmanto A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami Ed 2*, (Jakarta: IIT Indonesia, 2003), 45.

adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.¹⁰

Bank syariah hadir di Indonesia dengan menawarkan berbagai variasi/ inovasi produk yang menjadi daya tarik konsumen. Salah satu produk unggulan pada bank syariah adalah produk tabungan, produk tabungan dapat digunakan sebagai sarana investasi, juga dapat digunakan sebagai tabungan untuk keperluan ibadah haji, atau juga untuk kepentingan pendidikan.¹¹

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.¹²

QS an-Nisa>’ ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا
قَوْلًا سَدِيدًا...

“Dan, hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”¹³

QS Al-Baqarah ayat 266

أَيُّودٌ أَحَدَكُمُ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِنْ نَخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا
مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءٌ...

¹⁰ Muhammad, *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, 79.

¹¹ Huda dan Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, 182.

¹² Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 153.

¹³ Departemen Agama RI, *al-Qur'an al Karim dan Terjemahannya*, Bandung, CV Penerbit Jumanatul 'Ali'-Art, 2005, 79.

“Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil.”¹⁴

QS Yusuf ayat 47

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذُرُّوهُ فِي سُبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ...

Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan"¹⁵

Ketiga ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/taqwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah menabung.¹⁶

Dalam hadist Nabi Muhammad SAW, banyak disebutkan tentang sikap hemat/sederhana ini, seperti sabda beliau:

حَدَّثَنَا يَزِيدُ بْنُ هَارُونَ أَخْبَرَنَا هَمَّامٌ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ عَمْرِو بْنِ شُعَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ كُلُوا وَاشْرَبُوا وَتَصَدَّقُوا وَالْبَسُوا غَيْرَ مَخِيلَةٍ وَلَا سَرَفٍ وَقَالَ يَزِيدٌ مَرَّةً فِي غَيْرِ إِسْرَافٍ وَلَا مَخِيلَةٍ

“Diriwayatkan dari Amru ibn Syuaib dari ayahnya dari kakeknya bahwa Rasulullah saw bersabda: “Makanlah, Minumlah, bersedekahlah dan berpakaianlah dengan tidak berlaku sombong dan tidak berlebih-lebihan (sederhana).”¹⁷

Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa bersikap hemat/sederhana tidak berarti harus kikir dan bakhil. Ada perbedaan besar antara hemat dan kikir atau

¹⁴ Ibid, 46.

¹⁵ Departemen Agama RI, *al-Qur'an al Karim dan Terjemahannya*, 242.

¹⁶ Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, 154

¹⁷ Ahmad, CD al-Kutub al-Tis'ah, *Musnad*, hadis no. 6408.

bakhil. Hemat berarti membeli untuk keperluan tertentu secukupnya dan tidak berlebihan, ia tidak akan membeli atau mengeluarkan uang kepada hal-hal yang tidak perlu. Adapun kikir dan bakhil adalah sikap yang terlalu menahan dari belanja sehingga untuk keperluan sendiri yang pokok pun sedapat mungkin ia hindari, apalagi memberikan kepada orang lain. Dengan kata lain ia berusaha agar uang yang dimilikinya tidak dikeluarkannya, tetapi berupaya agar orang lain memberikan uang kepadanya, ia akan menyimpan dan menumpuknya.¹⁸

Sebagai salah satu unit Lembaga Keuangan Syariah yang bergerak secara khusus melayani jasa perbankan berbasis non ribawi bagi nasabahnya, PT. Bank BNI Syariah juga menawarkan berbagai variasi produk tabungan. Salah satu produk tabungan PT. Bank BNI Syariah adalah tabungan iB Tunas Hasanah. Untuk menarik minat calon nasabah, PT. Bank BNI Syariah harus terlebih dahulu merancang strategi pemasaran produk tersebut.

Strategi pemasaran merupakan pernyataan mengenai bagaimana suatu merek atau lini produk mencapai tujuannya. Sementara itu Tull dan Kahle mendefinisikan strategi pemasaran sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut.¹⁹

Tabungan ini diperuntukkan/ditawarkan pada nasabah segmen anak-anak yang berusia di bawah 17 tahun yang bersekolah di sekolah-sekolah favorit/elit di perkotaan. Proses pembukaan rekeningnya pun sangat mudah, hanya dengan

¹⁸ Ibid, 155.

¹⁹ Fandi Tjiptono. *Strategi Pemasaran Ed III*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 6.

menggunakan akta kelahiran anak dan KTP orang tua sebagai persyaratan utama dan setoran awal sebesar 100.000 rupiah dan setoran minimum selanjutnya adalah sebesar 10.000 rupiah. Sedangkan penarikan tunai di ATM minimum sebesar 50.000 rupiah dan maksimal 500.000 rupiah perhari, seorang anak sudah bisa memiliki kartu ATM sendiri dan tanpa biaya administrasi bulanan.

Tabungan iB Tunas Hasanah dibentuk menggunakan akad *wadi'ah* karena tabungan ini bukan berupa investasi berjangka tetapi tabungan biasa yang umumnya bersifat simpanan berupa titipan serta sudah dilengkapi fitur *e-banking* yang lengkap sama seperti tabungan PT. Bank BNI Syariah lain. Generasi muda saat ini tumbuh di era digital yang menyuguhkan kemudahan, fitur tabungan tetap bisa untuk internet banking dan bisa tarik tunai di seluruh ATM BNI di segala penjuru kota. Produk ini bisa dikonversi menjadi Tabungan iB Hasanah ketika anak sudah berumur lebih dari 17 tahun, sehingga nasabah dapat menikmati fitur dan layanan Tabungan iB Hasanah dengan syarat dan ketentuan produk.²⁰

Sasaran pasar yang dibidik oleh pihak bank adalah anak-anak setingkat Playgroup sampai SMP yang berusia dibawah 17 tahun dan memiliki kemampuan ekonomi menengah ke atas/anak yang bersekolah di sekolah-sekolah favorit. Perseroan juga rela mendatangi sekolah-sekolah untuk memasarkan/mempresentasikan produk ini. upaya tersebut bukan semata-mata penetrasi pasar, melainkan salah satu aksi korporasi mendukung edukasi ke masyarakat terkait menabung di bank syariah semenjak dini. Ini sekaligus

²⁰ PT. Bank BNI Syariah, *Brosur tabungan iB Tunas Hasanah Bank BNI Syariah*. 2013

melengkapi lima produk simpanan yang ada, antara lain Tabungan iB Hasanah, Tabungan iB THI Hasanah, Tabungan iB Prima Hasanah.

Tabungan khusus anak-anak ini diluncurkan oleh PT. Bank BNI Syariah bukan tanpa sebab, melihat pangsa pasar yang menggeliat pada segmen anak-anak dan antusiasme masyarakat terhadap produk ini cukup tinggi, juga sebagai “pesaing berat” bagi kompetitor dari bank lain yang telah lebih dulu meluncurkan produk sejenis di antaranya Permata Bank memiliki produk Permata Bintang, BRI memiliki Junio, BTN memiliki BTN Junior, BII memiliki BII Superkidz, CIMB Niaga memiliki Tabungan Junior, Panin memiliki Tabungan Junior Panin, dll. Bank BNI Syariah juga tidak mau ketinggalan untuk menggaet nasabah pada segmen anak-anak karena potensi pada segmen ini dirasa cukup besar.

Berbeda dengan tabungan anak dan remaja lainnya, produk ini telah dilengkapi fitur *e-banking* seperti ATM, SMS Banking serta Internet Banking, sehingga sesuai dengan perkembangan generasi muda saat ini di era yang semakin modern, serta kartu ATM yang di desain dengan sangat menarik dengan dua macam desain yaitu Tunas Card *Astronaut* dan Tunas Card Bintang serta mencantumkan nama nasabah pada kartunya sehingga membuat mereka menjadi senang. Pihak Bank BNI Syariah juga bekerja sama dengan Gramedia dan KFC untuk memberikan pelayanan lebih kepada nasabah iB Tunas Hasanah dengan memberikan diskon untuk pembelian produk-produk Gramedia bagi nasabah tabungan iB Tunas Hasanah. Hal ini bertujuan agar dalam benak mereka, produk tabungan iB Tunas Hasanah adalah yang terbaik dibandingkan

dengan tabungan anak pada bank lainnya dan menjadikan mereka lebih mengenal dan memilih untuk menjadi nasabah pada PT. Bank BNI syariah.²¹

Kedepannya, PT. Bank BNI Syariah merencanakan membundel kartu debit atau ATM Tunas iB Hasanah dengan beragam program menarik atau potongan harga untuk transaksi. Strategi tersebut diyakini bakal mendongkrak jumlah nasabah. Hingga paruh pertama 2012, BNI Syariah membukukan Total nasabah tabungan mencapai 500.000 rekening. Peningkatan jumlah nasabah BNI Syariah pun cukup signifikan, pada Juli 2013, sekitar 800 ribu nasabah adalah nasabah penabung. Sementara, nasabah deposito sekitar 25 ribu dan sisanya adalah nasabah giro. Pertumbuhan nasabah penabung 11 persen, masih di atas pertumbuhan industri.

Sedangkan jumlah nasabah tabungan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya Dharmawangsa sendiri sebelum diterbitkannya tabungan iB Tunas Hasanah pada tahun 2011 tercatat sebanyak 5.658 rekening tabungan, pada saat tahun diterbitkannya tabungan iB Tunas Hasanah yaitu pada tahun 2012 tercatat sebanyak 9.543 rekening tabungan, dan pada data terbaru di tahun 2014 perbulan Juni tercatat sebanyak 15.820 rekening tabungan. Target yang ingin dicapai oleh PT. Bank BNI Syariah untuk tabungan iB Tunas Hasanah adalah memberikan kontribusi peningkatan jumlah nasabah sebesar 5% sampai 10% dari total nasabah tabungan yang diperoleh di setiap bulannya.²²

Tabungan iB Tunas Hasanah ini diterbitkan bertujuan untuk pertama, mencerdaskan anak Indonesia yang gemar menabung sejak usia dini dan berperan

²¹ Muhammad Wahyudi, Sub Branch Manager, *Wawancara*, 07 April 2014.

²² Fita Fadliya, Penyelia Sales Marketing, *Wawancara*, 08 April 2014

utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk mengelola dana tabungan, simpanan investasi dan transaksi keuangannya secara syariah, fleksibel dan dapat dijangkau oleh jaringan kantor dan *delivery channel* yang luas. Kedua, memfasilitasi dan menjangkau segmen nasabah anak-anak secara tepat, baik yang memiliki potensi pengendapan kecil, menengah, maupun besar untuk memiliki rekening bank. Ketiga, meningkatkan *market share* dan memperluas *customer base* bank. Dan Keempat, mengoptimalkan potensi volume dana pihak ketiga yang bersifat murah dalam rangka mendorong pertumbuhan aset, laba dan perluasan bisnis.

Berangkat dari latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menggali seberapa jauh pengaruh tabungan iB Tunas Hasanah dalam peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah ditinjau dari sudut pandang pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank, karena tabungan ini adalah produk baru yang dikeluarkan oleh PT. Bank BNI Syariah yaitu pada tahun 2012 yang tentunya membutuhkan strategi yang kompetitif agar mampu menarik nasabah sebanyak mungkin.

Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk mengkaji tentang besarnya kontribusi tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah melalui penulisan skripsi yang berjudul “*Kontribusi Tabungan iB Tunas Hasanah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah (Studi kasus pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa)*”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa persoalan anantara lain:

1. Peran Bank Syariah dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia khususnya di Surabaya.
2. Strategi pemasaran tabungan iB Tunas Hasanah pada Bank BNI Syariah.
3. Kontribusi tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah.
4. Aplikasi dan karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.
5. Peran tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.

Untuk lebih terarahnya penulisan skripsi ini serta menghindari pembahasan yang terlalu melebar atau menyimpang, maka dibuatlah pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi dan Karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.
2. Kontribusi tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah ditinjau dari pola pemasaran tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang masalah di atas ada beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah di antaranya adalah:

1. Bagaimana aplikasi dan karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa?
2. Bagaimana kontribusi tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah ditinjau dari pola pemasaran tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian/penelitian yang pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang sedang akan dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/penelitian yang telah ada.²³

Penelitian yang dilakukan ini berjudul “*Kontribusi Tabungan iB Tunas Hasanah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. BNI Syariah (Studi Kasus pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa)*”. Penelitian ini tentu tidak lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi.

²³ Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, (Surabaya: 2012), 9.

Pertama, yaitu penelitian Andini Choirunnisa yang berjudul “*Strategi Marketing Communication Dalam Menyosialisasikan Program Tabungan “FAEDAH” Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Induk Surabaya)*”, yang meneliti tentang bagaimana Strategi memasarkan produk Tabungan “FAEDAH” menggunakan pendekatan teori komunikasi pemasaran guna meningkatkan jumlah nasabah dengan menggunakan media cetak, elektronik dan *outdoor*. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan teori pemasaran yang mempelajari bagaimana pihak bank melakukan segmentasi, *targeting* dan *possessioning* guna meningkatkan nasabahnya.²⁴

Kedua, penelitian Bayu Dwi Kresna yang berjudul “*Pengaruh Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*”. Yang meneliti tentang strategi *people* (Karyawan bank) ditentukan oleh komunikasi pegawai, kompetensi dan pengetahuan pegawai, penampilan pegawai, kemampuan pegawai memberikan solusi, serta kemampuan respon pegawai. Strategi *process* (proses pelayanan) ditentukan oleh kecepatan pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, serta kenyamanan dan keamanan nasabah. Strategi *physical evidence* (bukti fisik) ditentukan oleh interior dan eksterior gedung, kebersihan ruangan, serta lahan parkir yang memadai. *Customer in service delivery* yang terdiri dari *People*, *Process*, dan *Physical evidence* memiliki pengaruh positif dan signifikan

²⁴ Andini Choirunnisa, “Strategi *Marketing Communication* Dalam Menyosialisasikan Program Tabungan “FAEDAH” Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus pada PT BRISyariah Kantor Cabang Induk Surabaya)”. Dalam http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/529/jbptunikompp-gdl-andinichoi-26408-2-unikom_a-k.pdf (20 Oktober 2013 21:12)

terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan teori pemasaran yang mempelajari bagaimana pihak bank melakukan segmentasi, *targeting* dan *possessioning* guna meningkatkan nasabahnya.²⁵

Dari berbagai penelitian terdahulu yang pernah dibaca oleh peneliti, dua penelitian di ataslah yang dianggap paling berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang ini, yaitu memiliki kesamaan dalam hal mempelajari bagaimana lembaga perbankan melakukan strategi guna meningkatkan jumlah nasabahnya. Sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan teori yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitiannya. Sehingga dua penelitian tersebut yang menjadi pandangan dan referensi peneliti.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian serta penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui aplikasi dan karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.
2. Untuk mengetahui kontribusi tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah ditinjau dari pola pemasaran tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

²⁵ Bayu Dwi Kresna, "Pengaruh *Customer In Service Delivery* Terhadap Peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar" dalam <http://repository.unhas.ac.id> (20 oktober 2013 21:20)

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian serta penulisan skripsi ini adalah:

1. Dari segi teoritis
 - a. Sebagai wawasan keilmuan, khususnya bagi penulis, mengenai kontribusi produk-produk tabungan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada bank syariah, khususnya pada PT. BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.
 - b. Sebagai bahan informasi, saran, evaluasi dan penilaian terhadap bentuk transaksi produk tabungan pada PT BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.
2. Dari segi praktis
 - a. Diharapkan dapat dijadikan acuan atau landasan berpijak bagi praktisi-praktisi lembaga keuangan syariah dalam melaksanakan transaksi dan akadnya.
 - b. Hasil karya tulis ini dapat dijadikan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan terutama bagi dunia perbankan syariah agar menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

G. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “*Kontribusi Tabungan iB Tunas Hasanah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. BNI Syariah (Studi Kasus pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa)*”.

Agar dapat lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Kontribusi

Kontribusi adalah segala bentuk tindakan dan pemikiran yang bertujuan untuk mewujudkan sebuah cita-cita bersama.

Kontribusi yang dimaksud adalah adanya peningkatan yang terjadi pada jumlah nasabah setelah diterbitkannya produk tabungan iB Tunas Hasanah di PT. Bank BNI Syariah, sehingga akan terlihat dimana peran dari produk tabungan iB Tunas Hasanah dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah.

2. Tabungan

Tabungan adalah simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, dan tidak bisa ditarik dengan cek, bilyet, giro, dan/atau alat lain yang disamakan dengannya.²⁶

3. Tabungan iB Tunas Hasanah

²⁶ Dumairi Nor, *Kamus Ekonomi Praktis*, (Pasuruan: Pustaka Sidogiri, 2009), 161.

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.²⁷

4. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau simpanan pada bank/orang atau lembaga yang berkedudukan sebagai langganan bank atau nasabah.²⁸

5. PT. Bank BNI Syariah

PT. Bank BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang berbasis syariah, yang memiliki Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan dan maslahat yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian hukum, aturandan tata cara tertentu yang diatur dan ditentukan berdasarkan kaidah ilmiah dalam menyelenggarakan suatu penelitian dalam koridor keilmuan tertentu yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.²⁹ Dalam penelitian ini data yang dapat diproses melalui beberapa tahapan, antara lain:

1. Lokasi Penelitian

²⁷ BNI Syariah, Produk Dana BNI Syariah Tabungan Anak dalam <http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-tabungan-anak> (21 Oktober 2013 08:44)

²⁸ Dumairi Nor, *Kamus Ekonomi Praktis*, 144.

²⁹ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 17.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa jalan Dharmawangsa 115 A Surabaya. Fokus penelitian ini adalah kontribusi produk tabungan iB Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data dengan menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikannya.

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada kesimpulan. Penelitian kualitatif bersifat induktif yaitu peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetil disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan.³⁰

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-

³⁰ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Cet. III, 2007), 60.

fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaannya dengan fenomena lain.³¹

Fenomena disajikan secara apa adanya hasil penelitiannya diuraikan secara jelas dan gamblang tanpa manipulasi. Analisis deskriptif dapat menggunakan analisis distribusi frekuensi yaitu menyimpulkan berdasarkan hasil rata-rata. Hasil penelitian deskriptif sering digunakan, atau dilanjutkan dengan melakukan penelitian analitik.³²

3. Data dan Sumber Data

Data yang dihimpun untuk penelitian ini adalah data terkait dengan produk tabungan PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa, dan juga data mengenai pertumbuhan jumlah nasabah Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung atau yang dikenal dengan istilah *interview* (wawancara).³³ Dalam hal ini subjek penelitian yang dimaksud

³¹ Ibid, 72.

³² Ibid, 18-19.

³³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007), 91.

adalah pihak Bank PT. BNI Syariah sendiri khususnya karyawan pada divisi operasional tabungan PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

Penelitian kualitatif melihat penentuan sampel sebagai suatu proses yang dimanis, bertahap, sebagai tim, tidak ditetapkan sebelumnya secara pasti. Sampel penelitian kualitatif dapat berkisar dari satu sampai 40 orang bahkan lebih. Penentuan besarnya sampel didasarkan atas tujuan penelitian, fokus dari penelitian, cara pengumpulan data, kelayakan informan, kebaruan informasi, kelengkapan informasi.³⁴

Dalam studi kasus ada beberapa cara pengambilan sampel yang biasa dilakukan seperti pengambilan *purposeful sampling*, *quota sampling*, dan *accidental sampling*. Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sangat umum digunakan adalah teknik *purposeful sampling*. Dalam *purposeful sampling*, peneliti memilih subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan tujuan untuk mempelajari atau untuk memahami permasalahan pokok yang akan diteliti. Subjek penelitian dan lokasi penelitian biasanya disesuaikan dengan tujuan penelitian.³⁵

Jika ingin melakukan penelitian kualitatif menggunakan *purposeful sampling*, maka terlebih dahulu peneliti harus mengidentifikasi strategi *sampling* apa yang akan digunakan.³⁶ Dalam hal ini peneliti memilih strategi *sampling* yang bersifat homogen yaitu strategi dalam teknik *purposeful sampling* dimana seorang peneliti memilih subjek penelitian

³⁴ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, 101.

³⁵ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 106.

³⁶ *Ibid.*,

atau lokasi penelitian atas dasar adanya kesamaan sifat atau karakteristik dari kelompok atau populasinya.³⁷

b. Sumber data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Pada sumber data sekunder, data yang diambil tidak dari lapangan langsung. Karena merupakan data pendukung yang berasal dari seminar, buku-buku maupun literatur lain meliputi:

- 1) Dokumen adalah surat, akta, piagam, surat resmi, dan bahan rekaman tertulis atau tercetak yang dapat memberikan keterangan untuk penelitian ilmiah dalam arti luas. Sedangkan Dokumentasi adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan photo, dan penyimpanan photo. Pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.kumpulan bahan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai asas bagi sesuatu kejadian, penghasilan sesuatu terbitan. Dalam hal ini, dokumen dikumpulkan dari data yang diperoleh dari pihak PT. Bank BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya.
- 2) Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat

³⁷ Ibid, 109.

ahli serta beberapa buku referensi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.³⁸

4. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pihak PT. Bank BNI Syariah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini bersifat kualitatif, secara lebih detail teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara/*interview*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁹ Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan para pihak yang terkait dalam penelitian yaitu pihak PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁴⁰ Dokumentasi yang dimaksud adalah alat pengumpulan data tentang kontribusi tabungan iB

³⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 136.

³⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 186.

⁴⁰Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 143.

Tunas Hasanah terhadap peningkatan jumlah nasabah yang berupa dokumen dan catatan dari sumber yang diteliti. Teknik ini dengan cara mencatat data dokumen lembaga terkait (PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa).

c. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.⁴¹ Yang mana hal ini dilakukan pada Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa.

6. Teknik Pengolahan Data

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.⁴² Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun dan mensistematiskan data tentang penelitian yang diperoleh dalam kerangka uraian yang telah direncanakan.⁴³
- c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang

⁴¹ Ibid, 131.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), 243.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 194.

ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.⁴⁴

7. Teknik Analisis Data

Data Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analitis. Penelitian ini berorientasi memecahkan masalah dengan melakukan pengukuran variabel independen dan dependen, kemudian menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antar variabel.

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana memerlukan data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya. Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya. Penelitian deskriptif disebut juga penelitian ilmiah karena semua data yang diambil merupakan fenomena apa adanya. Hasil penelitian deskriptif sering digunakan untuk lanjut dengan penelitian analitis.

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, yaitu:

Bab pertama berupa pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 246.

Bab dua berupa dasar kajian untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Dalam bab ini dibahas teori-teori yang menjadi dasar pedoman tema penelitian yang diangkat. Hal ini merupakan studi literatur dari berbagai referensi.

Dalam *bab tiga*, merupakan bahasan penyajian data di lapangan yang akan menggambarkan tentang profil PT. Bank BNI Syariah, mulai dari sejarah berdirinya Bank BNI Syariah, visi dan misi Bank BNI Syariah, Produk Bank BNI Syariah, deskripsi tugas karyawan Bank BNI Syariah serta produk Tabungan iB tunas Hasanah Bank BNI Syariah.

Kemudian pada *bab empat*, membahas rangkaian tahapan penyusunan penelitian ini selanjutnya merupakan bab analisis data, yakni memadukan antara teori sebagaimana yang dijelaskan pada bab dua dengan apa yang peneliti temukan di lapangan pada bab tiga sebagai hasil penelitian yang digambarkan secara sistematis dan kritis.

Bab lima merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya dalam tujuan pengembangan produk tabungan untuk meningkatkan jumlah nasabah bank syariah, khususnya pada Bank BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya.

