

BAB III

**PERSEPSI DAN MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK
TABUNGAN BANK BNI SYARIAH KCP DIPONEGORO
SURABAYA**

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

1. Sejarah Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Dengan adanya *demand* dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya menjadi “ universal banking”, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual system banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah. Hal ini sesuai dengan UU No.10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukan tim bank syariah di tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah (UUS) Bank BNI.¹

Saat krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 april 2000 didirikan

¹ Tim Praktek Kerja Lapangan, *Laporan Kerja Lapangan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*, 2013, 7.

Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang yaitu di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 49 kantor cabang dan banyak kantor cabang pembantu.²

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.³

Di dalam *corporate plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juli 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juli 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU no.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.⁴ Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan

² Ibid., 8.

³ Ibid.

⁴ BNISyariah, "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 24 Mei 2014.

kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Potensi pasar perbankan syariah tersebar luas di daerah Surabaya, Oleh karena itu, pada tanggal 25 November 2011 BNI Syariah Surabaya membuka Kantor Cabang Pembantu di Jalan Diponegoro, yaitu bertempat di Jalan Raya Diponegoro No. 54 C Surabaya.

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya⁵

a. Visi Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Visi Bank BRISyariah KCI Gubeng Surabaya adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya memiliki beberapa misi, diantaranya :

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

⁵ BNI Syariah, Visi dan misi, <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, diakses pada 24 Mei 2014.

5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.⁶ Struktur organisasi diperlukan oleh setiap lembaga dalam menjelaskan deskripsi kerjanya (*job description*). Begitupun dengan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Struktur organisasi dan deskripsi tugas (*job description*) masing-masing penulis masukkan kedalam lampiran.

4. Produk Bank BNI Syariah

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Deposito

a) Peruntukan dan Fitur Produk

(1) Deposito iB Hasanah diperuntukkan bagi nasabah perorangan (individu) dan nasabah non-perorangan yang memenuhi syarat pembukaan rekening Deposito iB Hasanah.

(2) Fitur-fitur Deposito iB Hasanah ditentukan pada masing-masing ringkasan produk Deposito .

⁶Wikipedia, “Struktur Organisasi”, http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi. diakses pada 24 Mei 2014.

- (3) Deposito iB Hasanah dapat dibuka dalam mata uang Rupiah dan USD.

b) Jenis Deposito

- (1) Deposito iB Hasanah
- (2) Deposito iB Hasanah Kapitalisasi
- (3) Deposito iB on Call Hasanah (DOC) (baru dipasarkan pada cabang tertentu)

2) Giro

a) Peruntukan, Fitur dan Kategori Produk

- (1) Giro iB Hasanah diperuntukkan bagi nasabah perorangan (individu) dan non-perorangan yang memenuhi syarat pembukaan rekening Giro iB Hasanah.
- (2) Fitur-Fitur iB Hasanah ditentukan pada ringkasan produk Giro.
- (3) Giro iB Hasanah dapat dibuka dalam valuta rupiah dan USD.

b) Aplikasi Akad

- (1) Giro Ib Hasanah

3) Tabungan

Tabungan yang ada di BNI Syariah dibagi menjadi 2 (dua) akad, yaitu tabungan dengan akad *Waḍī'ah* dan tabungan dengan akad *Muḍārabah*. Berikut adalah jenis tabungan yang berada dalam 2 (dua) akad tersebut:

Tabungan *Waḍī'ah* :

- a) Tabungan iB Hasanah
- b) TabunganKu iB
- c) Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan *Muḍārabah* :

- a) Tabungan iB Hasanah
- b) Tabungan iB Prima Hasanah
- c) Tabungan iB Bisnis Hasanah

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan *Muḍārabah*

a) Pengertian

Muḍārabah adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan marjin keuntungan yang disepakati. Dalam transaksi *Muḍārabah* pembayaran dapat dilakukan secara angsuran tetap selama masa pembiayaan.

b) Jenis-Jenis Pembiayaan *Murābaḥah*

(1) Pembiayaan Produktif

- a) Kelayakan Usaha iB Hasanah (dengan akad *murābaḥah*)
- b) Usaha Kecil iB Hasanah (dengan akad *murābaḥah*)
- c) Wirausaha iB Hasanah (dengan akad *murābaḥah*)
- d) Tunah Usaha iB Hasanah (dengan akad *murābaḥah*)

(2) Pembiayaan Konsumtif

- a) Multiguna iB Hasanah
- b) Griya iB Hasanah
- c) Oto iB Hasanah
- d) Fleksi iB Hasanah (dengan akad *murābahah*)

2) Pembiayaan *Muḍārabah*

a) Pengertian

Pembiayaan *Muḍārabah* adalah pembiayaan dalam bentuk kerja sama suatu usaha antara bank yang menyediakan seluruh modal dan nasabah yang bertindak selaku pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam akad, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank kecuali jika nasabah melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau menyalahi perjanjian. nasabah mengembalikan dana bank berikut bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya baik secara bertahap maupun sekaligus.

b) Jenis-Jenis Pembiayaan *Muḍārabah*

- (1) Kelayakan Usaha iB Hasanah (dengan akad *Muḍārabah*)
- (2) Usaha Kecil iB Hasanah (dengan akad *Muḍārabah*)
- (3) Wirausaha iB Hasanah(dengan akad *Muḍārabah*)

3) Pembiayaan *Mushārahah*

a) Pengertian

Pembiayaan *Mushārahah* adalah pembiayaan dalam bentuk kerjasama antara bank dengan nasabah untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

b) Jenis-Jenis Pembiayaan *Mushārahah*

- (1) Kelayakan Usaha iB Hasanah (dengan akad *mushārahah*)
- (2) Usaha Kecil iB Hasanah (dengan akad *mushārahah*)
- (3) Wirausaha iB Hasanah (dengan akad *mushārahah*)

4) Pembiayaan *Ijārah*

a) Pengertian

(1) *Ijārah* adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan/ atau jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.

(2) *Ijārah* Multijasa adalah pembiayaan yang dilakukan antara Bank dengan nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa.

b) Ketentuan dan Obyek

- (1) Obyek berupa manfaat dari penggunaan barang atau jasa yang dapat dinilai dan dilaksanakan dalam kontrak.
- (2) Spesifikasi manfaat harus dinyatakan dengan jelas termasuk jangka waktunya.

5) Pembiayaan *Qard*

a) Pengertian

Qard adalah transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

b) Mekanisme Pembiayaan

Qardh dapat digunakan pada :

- (1) Pembiayaan Haji iB Hasanah
- (2) Rahn Emas iB Hasanah

B. Aplikasi Tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*

1. Landasan Hukum Tabungan

Dasar hukum atas produk BNI Syariah berupa tabungan dalam hukum positif di Indonesia adalah Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Saat ini secara khusus mendasar pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Tabungan sebagai produk perbankan syariah telah mendapatkan pengaturan dalam Fatwa DSN No. 02/DSNMUI/

IV/2000 yang intinya meningkatkan kesejahteraan dan dalam menyimpan dana kekayaan, memerlukan jasa perbankan, salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan.

2. Pembukaan Rekening Tabungan

Tabungan Prosedur pembukaan tabungan oleh nasabah dimulai dari permohonan pembukaan rekening kepada *Customer Service* Adapun prosedur detailnya sebagai berikut:⁷

- a. Calon nasabah datang ke *Customer Service* (CS)
- b. *Customer Service* menjelaskan kepada calon nasabah mengenai syarat-syarat pembukaan dan pemilikan tabungan seperti jenis tabungan, setoran awal, penarikan dana, nisbah bagi hasil, saldo minimum, dan penutupan rekening.
- c. Meminta calon nasabah membaca, melengkapi dan menandatangani formulir-formulir sebagai berikut:
 - 1) Nama, tempat dan tanggal lahir, alamat serta kewarganegaraan yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM) atau paspor dan dilengkapi dengan informasi mengenai alamat tinggal tetap apabila berbeda dengan yang tertera dalam dokumen.
 - 2) Keterangan mengenai sumber dan tujuan penggunaan dana.

⁷ Zidnie (*Customer Service BNI Syariah KCP Diponegoro*), Wawancara, Surabaya, 03 Juni 2014.

- 3) Alamat dan nomor telepon tempat bekerja yang dilengkapi dengan keterangan mengenai jenis usaha perusahaan atau instansi tempat bekerja.
 - 4) Keterangan pekerjaan atau jabatan dan penghasilan calon nasabah. Dalam hal calon nasabah tidak memiliki pekerjaan, maka data yang diperlukan adalah sumber pendapatan.
 - 5) Nama ahli waris
 - 6) Menandatangani specimen atau Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT).
- d. CS meminta identitas calon nasabah (seperti KTP, Sim, Pasport) yang sah dan masih berlaku. Catat nomor serta tanggal dikeluarkannya pada formulir pembukaan rekening tabungan. Cocokkan tanda tangan yang terdapat pada kartu identitas dengan tanda tangan yang tertera pada formulir-formulir tersebut. Bubuhkan stempel “sesuai dengan aslinya” pada foto copy kartu identitas lalu bubuhkan paraf dan stempel “verifikasi” di samping tanda tangan calon nasabah yang tertera pada dokumen-dokumen tersebut. Khusus mengenai nasabah badan hukum selain mencocokkan tanda tangan, juga mencocokkan antara nama yang berwenang dalam anggaran dasar dengan identitas dirinya.
- e. Berdasarkan urutan pada buku register pembukaan rekening tabungan, customer service menuliskan nomor nasabah dan nomor rekening pada

formulir-formulir tersebut dan mencatat data nasabah pada buku register pembukaan rekening tabungan.

3. Produk Tabungan dengan Akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*

Produk tabungan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya dibagi menjadi tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*. Yang dapat digambarkan pada tabel dibawah ini :⁸

Tabel 3.1

Produk Tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Tabungan Transaksional	
Investasi/ <i>Muḍārabah</i>	Titipan/ <i>Waḍī'ah</i>
Tabungan iB Hasanah	Tabungan iB Hasanah
Tabungan iB Prima Hasanah	TabunganKu Ib
Tabungan iB Bisnis Hasanah	Tabungan iB Tunas Hasanah

4. Kelebihan dan Kekurangan Tabungan dengan Akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*.

Kelebihan dan kekurangan masing-masing produk dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* secara umum tidak bisa dijelaskan secara mendetail, sebab antara produk-produk tabungan ini memiliki sasaran, fungsi dan tujuan yang berbeda. Namun secara

⁸ Zidni (CS BNI Syariah KCP Diponegoro), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

khusus, tabungan-tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* memiliki kelebihan bahwa tabungan ini bebas dari potongan administrasi bulanan, sedangkan kekurangannya adalah bahwa uang yang disimpan disini dengan akad wadiah tidak mendapat bagi hasil ataupun bonus.⁹

Sedangkan pada produk tabungan dengan akad *Muḍārabah Muṭlaqah* kelebihan adalah bahwa uang yang disimpan disini akan mendapatkan bagi hasil yang diberikan oleh bank, sedangkan kekurangannya adalah bahwa tabungan ini akan dikenakan potongan administrasi setiap bulanya.¹⁰

Selain itu, Nasabah pemegang rekening tabungan *Muḍārabah* dapat memanfaatkan seluruh jaringan BNI Konvensional, baik jaringan cabang maupun ATM karena telah tersambung secara on-line. Oleh karena itu pemilik rekening tabungan BNI Syariah tidak perlu khawatir jika sering berpindah tempat atau sedang bepergian, karena masih dapat melakukan transaksi di BNI Konvensional terdekat.

C. Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*

Nada sinisme masih sering terdengar sebagian besar umat Islam terhadap perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya, misalnya perbedaan bank syariah dengan bank konvensional hanya kosa kata belaka yaitu “bunga “ diganti dengan “*bagi hasil*”. Umumnya orang hanya tahu

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

bahwa bank syariah adalah bank tanpa bunga dan tidak tahu sama sekali mengenai mekanisme “bagi hasil” sehingga sering bertanya-tanya kalau menabung di bank syariah dan tidak mendapatkan bunga lalu saya mendapat apa ?. Disisi lain menurut persepsi mereka yang namanya bagi hasil pasti nilainya lebih kecil dari bunga bank.

Persepsi masyarakat terhadap produk-produk bank syariah akan menimbulkan langkah yang akan di lakukan setelah hal itu terjadi. Pembentukan persepsi yang baik di masyarakat akan memberikan dampak yang positif, yang akan mempengaruhi masyarakat untuk memilih produk bank syariah. Khususnya tabungan yang menggunakan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Persepsi nasabah terhadap tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* ini diantaranya adalah, bahwa tabungan yang memakai akad *Waḍī'ah* itu merupakan tabungan yang tidak menggunakan potongan pada uang yang dititipkan, atau dengan kata lain biaya administrasi tiap bulannya itu gratis, sedangkan kalau tabungan yang memakai akad *Muḍārabah* adalah tabungan yang terdapat biaya administrasi tiap bulannya, tetapi nasabah akan mendapatkan bagi hasil, kedua tabungan tersebut bisa dikatakan halal karena dijalankan sesuai syariat Islam.¹¹

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pak Khoirul Isshom, dirinya menerangkan bahwa tabungan *Waḍī'ah* merupakan tabungan yang sifatnya

¹¹ M. Nurhadi (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

adalah titipan murni jadi tanpa ada bagi hasil yang didapatkan, sedangkan tabungan *Muḍārabah* adalah tabungan yang sifatnya investasi, jadi akan ada keuntungan yang akan didapatkan yakni berupa bagi hasil. Tetapi terdapat biaya administrasi yang akan dikenakan setiap bulannya.¹²

Tidak jauh berbeda dengan pengetahuan Pak Khoirul Isshom, Pak M. Ismail juga menjelaskan bahwa tabungan *Waḍī'ah* dan tabungan *Muḍārabah* adalah tabungan yang halal dan cocok untuk umat Islam tidak terkecuali nonmuslim. Keduanya memiliki spesifikasi, kelebihan, dan kekurangan masing-masing. Jika pada tabungan *Muḍārabah*, kelebihan adalah uang yang kita tabung/ investasi nanti akan mendapatkan keuntungan berupa bagi hasil. Kekurangannya adalah berupa potongan biaya administrasi yang akan dikenakan setiap bulannya. Sedangkan tabungan *Waḍī'ah* ini kelebihan adalah dana yang kita titipkan (tabung) tidak akan dikenakan biaya administrasi, jadi uang tidak akan berkurang. Tetapi kekurangan dari tabungan ini adalah tabungan kita tidak akan mendapatkan bagi hasil. Jadi uang kita tidak akan berkurang dan bertambah.¹³

Nasabah bisa menjelaskan mengenai produk tabungan *Waḍī'ah* dan *Muḍārabah* karena nasabah sebelum membuka tabungan di bank BNI Syariah sudah memahami betul tentang produk di BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya ini, melalui berbagai media semisal internet, brosur dan dari teman atau relasi bisnis yang menyarankan mereka memilih menabung di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

¹² Khoirul Isshom (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

¹³ M. Ismail (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

Namun selain bisa menjelaskan persepsi mereka terhadap produk tabungan *Waḍī'ah* dan *Muḍārabah*, masih banyak juga nasabah pengguna tabungan ini hanya mengetahui tentang produk tabungan yang mereka pakai saja, itupun hanya pengetahuan yang terbatas, bahwa uang yang mereka tabung adalah halal. Meskipun begitu, masih banyak juga nasabah yang tidak mengerti tentang produk tabungan ini.

Seperti penjelasan dari Bu Lilik Windi, menurutnya tabungan *Waḍī'ah* adalah produk tabungan dari perbankan syariah yang memberikan keuntungan selain karena jaminan halal, uang yang ditabung tidak akan mendapatkan potongan sedikitpun. Sedangkan untuk tabungan *Muḍārabah* dirinya tidak mengerti sama sekali, karena tabungan yang dipakai adalah tabungan dengan akad *Waḍī'ah*.¹⁴

Ada juga nasabah yang tidak mengetahui letak perbedaan kedua tabungan ini, rata-rata mereka hanya bisa menjelaskan bahwa uang yang mereka tabung disini akan dijalankan sesuai syariat islam dengan kata lain mereka telah menerapkan praktik halal sesuai yang disyariatkan oleh Islam.

Seperti pemaparan Pak Sofyan, dirinya menjelaskan bahwa tidak mengetahui dengan pasti letak perbedaan spesifikasi antara kedua tabungan tersebut, hanya kehalalan saja yang diketahui dan merasa tidak dirugikan.¹⁵ Namun dirinya berpendapat bahwa bank syariah harusnya menjadi pilihan yang pas karena sesuai dengan prinsip keIslaman.

¹⁴ Lilik Windi (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

¹⁵ Sofyan (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

Hal yang sama seperti diungkapkan oleh Mbak Zidni (CS BNI Syariah KCP Diponegoro), dirinya menjelaskan rata-rata pengetahuan nasabah mengenai produk BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya khususnya produk tabungan *Waḍī'ah* dan *Muḍārabah* masih kurang, bahkan ada yang tidak mengetahui sedikitpun.¹⁶

Selain itu, calon nasabah yang akan membuka tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya, kira-kira 1:10 untuk nasabah yang sebelumnya mengetahui tentang produk tabungan ini. Jadi bisa dipastikan bahwa pengetahuan nasabah ini sangat minim, bisa juga berasal dari faktor promosi dari BNI Syariah sendiri yang cenderung masih kurang.¹⁷

Gambar 3.2

Persepsi dan Minat Nasabah Terhadap tabungan *Waḍī'ah* Yad Ḍamanah dan *Muḍārabah* Muḥlaqah di bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya

Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Tabungan <i>Waḍī'ah</i> dan <i>Muḍārabah</i>	Informan	Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan	
		<i>Waḍī'ah</i>	<i>Muḍārabah</i>
Mengetahui	7	5	2
Ragu-ragu	23	17	6
Total	30	22	8
		30	

¹⁶ Zidni (CS BNI Syariah KCP Diponegoro), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

¹⁷ Ibid.

D. Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah*

Minat pada seseorang akan suatu obyek atau hal tertentu tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Proses tersebut bisa berasal dari diri individu maupun dari luar. Tidak terkecuali minat nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya dalam menentukan minatnya terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* ini berbeda-beda antara nasabah satu dengan nasabah yang lainnya. Pada dasarnya mereka memiliki perbedaaan motif tertentu antara satu sama lainnya, sehingga mempengaruhi minat mereka kepada produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Karena motif dan minat yang berbeda-beda tersebut. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara kepada nasabah untuk mendapatkan data mengenai minat nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah dan Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Dari hasil wawancara dengan 30 nasabah yang berbeda profesinya didapatkan hasil bahwa tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* lebih banyak daripada *Muḍārabah Muṭlaqah*.

Menurut Pak Khoirul Isshom dirinya adalah seorang pengusaha dengan keislaman yang kental. Adalah nasabah yang loyal terhadap bank syariah. Sebelumnya adalah nasabah dari Bank Muamalat Syariah namun sudah 4 tahun ini menjadi nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya, hal ini dikarenakan para relasi bisnisnya menggunakan BNI Syariah untuk kemudahan. Selain itu, dirinya percaya dengan prosedur dan mekanisme yang dijalankan oleh perbankan syariah ini sudah sesuai dengan syariat islam. Itulah alasan mengapa loyal terhadap bank syariah, khususnya BNI Syariah.¹⁸

Sedangkan dari penjelasan Pak Bagus, dirinya menggunakan produk tabungan dengan akad *Waqf'ah* di BNI Syariah KCP Diponegoro karena perusahaan tempat dirinya bekerja telah bekerja sama dengan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Sehingga semua karyawan dari perusahaan tersebut memiliki rekening BNI Syariah.¹⁹

Hal yang sama diungkapkan oleh Mas Imam yang seorang koki di toko kue yang lokasinya dekat BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Dirinya merupakan pengguna tabungan Wadi'ah di BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya karena di toko kue tersebut telah bekerja sama dengan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Sehingga secara tidak langsung diwajibkan menjadi nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.²⁰

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Heni, bahwa banyak dari perusahaan-perusahaan sekitar Jalan Diponegoro Surabaya ini yang menjalin

¹⁸ Khoirul Isshom (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

¹⁹ Bagus (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

²⁰ Imam (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

kerjasama dengan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Dimana semua pekerja atau karyawan yang bekerja ditempat tersebut menggunakan tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya, khususnya produk tabungan *Waqf'ah*. Sehingga aktivitas penggajian/*Payroll* karyawan bisa langsung masuk ditabungan BNI Syariah mereka masing-masing.²¹

Selain itu, dijelaskan oleh Bu Lilik Windi bahwa syarat yang dibutuhkan untuk pembukaan tabungan relatif mudah, yakni tinggal menunjukkan identitas baik KTP atau tanda pengenal lainnya, selanjutnya tinggal mengisi data diri dalam formulir pembukan tabungan.²²

Menurut Bu Faniyah, pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya menurutnya relative memuaskan, dari mulai pembukaan tabungan hingga proses transaksi menabung yang cepat, sehingga menurutnya puas dengan pelayanan yang ada.²³

Mas Abdurrahman Zain memberikan alasan mengenai minat dirinya membuka tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya adalah karena perusahaan tempat dirinya bekerja lokasinya berdekatan dengan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Menurut dirinya tempat memang dirasa memiliki suatu yang penting yang membuat dirinya untuk menabung di suatu bank, melihat kondisinya sebagai karyawan yang mengharuskan untuk bekerja 7

²¹ Heni (SBM BNI Syariah KCP Diponegoro), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

²² Lilik Windi (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

²³ Faniyah (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

jam, sehingga membutuhkan bank yang dekat dan memudahkan untuk melakukan aktifitas menabung dan sebagainya.²⁴

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Rahayu. Menurut dirinya yang memiliki tabungan dengan akad *Waqf'ah di* BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya adalah karena kehalalan produk dari bank syariah. Selain itu juga bahwa tempat dirinya bekerja dekat dengan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Sehingga dirinya berminat untuk menjadi nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro untuk menunjang aktifitas perbankannya dikemudian hari.²⁵

Selain itu, Bu Siti Fitriyah yang seorang pegawai swasta menjelaskan bahwa dirinya berminat dengan tabungan di BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya adalah karena jumlah ATM yang disediakan oleh BNI Syariah jumlahnya lebih banyak dibanding dengan ATM bank-bank syariah lainnya. Selain itu, ATM tersebut juga banyak ditemui karena lokasinya yang tersebar di hampir seluruh wilayah Surabaya. Sehingga memudahkan dirinya ketika ingin mengambil uang.²⁶

Menurut Pak Sudarsono, bahwa dirinya berminat terhadap produk tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro adalah karena ingin memiliki produk tabungan yang syariah. Dan juga karena ingin uang yang disimpan di bank itu halal. Dirinya menggunakan tabungan dengan akad *Waqf'ah* karena jumlah

²⁴ Abdurrahman Zain (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 04 Juni 2014.

²⁵ Rahayu (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 04 Juni 2014.

²⁶ Siti Fitriyah (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 04 Juni 2014.

uang yang ditabung tidaklah banyak. Jadi dirinya memilih tabungan yang tidak membebankan potongan pada tabungan miliknya.²⁷

Bu Elis Sofiyah yang seorang pegawai swasta menjelaskan bahwa minat dirinya terhadap tabungan dengan akad *Waqf'ah* adalah karena bank syariah merupakan bank dengan biaya murah. Hal tersebut didasari oleh biaya pembukaan rekening dan tanpa potongan tiap bulanya yang menurutnya bisa dikatakan murah.²⁸

Sedangkan Bu Rudiya Anggraeni, dirinya menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya adalah karena diberitahu oleh temanya yang juga seorang nasabah BNI Syariah. Dirinya mengaku tidak mengerti sama sekali dengan istilah-istilah akad yang dipakai dalam bank syariah, yang ia tahu dari temanya adalah bahwa tabungan tidak dikenakan potongan dan biayanya juga murah.²⁹

Hal tersebut ditegaskan oleh Mbak Zidni berkaitan dengan minat terhadap tabungan *Waqf'ah* dan *Mudārabah*, bahwa setiap calon nasabah yang akan membuat tabungan di BNI Syariah KCP Diponegoro rata-rata sebelumnya tidak mengetahui spesifikasi dari masing-masing produk tabungan, yang mereka tahu bahwa bank syariah itu halal. Namun ada juga calon nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro yang sebelumnya sudah mengetahui spesifikasi masing-masing produk BNI Syariah KCP Diponegoro, hal ini dikarenakan mereka sebelumnya adalah nasabah dari bank syariah lain,

²⁷ Sudarsono (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 04 Juni 2014.

²⁸ Elis Sofiyah (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

²⁹ Rudiya Anggraeni (Nasabah), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

jadi secara tidak langsung mereka sudah mengetahui seluk-beluk dari masing-masing produk, sehingga ketika membuka tabungan, si calon nasabah sudah memiliki pilihan sendiri tentang tabungan dengan akad manakah yang akan mereka ambil.³⁰ Jadi tanpa harus terlebih dahulu CS (*Customer Service*) menjelaskan masing-masing produk.

Ketika calon nasabah benar-benar tidak mengetahui sama sekali mengenai produk BNI Syariah KCP Diponegoro selain kehalalan, maka sudah tugas CS untuk menjelaskannya secara detil, sehingga calon nasabah bisa menentukan pilihan tabungan dengan akad apakah yang akan mereka ambil. Namun adakalanya meskipun CS sudah menjelaskan dengan detil, tetapi ada saja calon nasabah yang masih bingung menentukan pilihan, maka CS akan menuntun pelan-pelan sesuai keinginan si calon nasabah, dengan cara menggali kebutuhan utama dan karakteristik calon nasabah.³¹

³⁰ Zidni (CS BNI Syariah KCP Diponegoro), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.

³¹ Ibid.