

BAB IV

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

A. Analisis Aplikasi Tabungan *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*

Produk tabungan yang diterbitkan oleh bank BNI Syariah ini sudah sesuai berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang mana “Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *Waḍī'ah* atau investasi dana berdasarkan akad *Muḍārabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”¹

Selain itu juga sesuai dengan Fatwa DSN MUI NO: 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan dimana berisi ketetapan² :

Pertama: Tabungan ada dua jenis:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syari'ah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *Muḍārabah* dan *Waḍī'ah*.

¹ UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

² Fatwa DSN MUI NO: 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan.

Kedua: Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan *Muḍārabah*:

1. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *Ṣāhibul māl* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai mudharib atau pengelola dana.
2. Dalam kapasitasnya sebagai *Muḍārib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya mudharabah dengan pihak lain.
3. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
4. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
5. Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
6. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Ketiga: Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan *Wadi'ah*:

1. Bersifat simpanan.
2. Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
3. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Produk tabungan pada bank syariah sebenarnya hampir sama, hanya ada beberapa yang membedakan, misalnya akad yang digunakan pada produk-produk bank syariah. Untuk menjawab "manakah yang lebih menguntungkan", kita lihat perbedaan tujuan dari bank konvensional dengan bank syariah. Bank konvensional didirikan untuk mendapatkan keuntungan material sebesar-besarnya, sedangkan bank syariah didirikan untuk memberikan kesejahteraan material dan spiritual. Kesejahteraan material dan spiritual tersebut didapat melalui usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang halal. Artinya, bank syariah tidak akan menyalurkan dana untuk usaha pabrik minuman keras atau usaha lain yang tidak bisa dijamin bahwa hasilnya berasal dari kegiatan yang halal.

Karena itu dapat dikatakan bahwa konsep keuntungan pada bank konvensional lebih cenderung berfokus pada sudut keuntungan materi, sedangkan konsep keuntungan pada bank syariah harus memperhatikan keuntungan dari sudut duniawi dan akhirat. Jika memang tujuan nasabah sesuai dengan tujuan bank syariah, maka secara prinsip tidak ada kekurangan dari menabung di bank syariah karena adanya keseimbangan antara duniawi dan ukhrawi. Namun apabila tujuan nasabah lebih ke aspek-aspek material, maka bisa jadi benefit yang diperoleh akan kurang sesuai dengan harapan.

Antara kedua produk tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro, yakni tabungan *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, yang mana bisa diprioritaskan oleh

nasabah, mana yang lebih diminati oleh nasabah, sebab, hal ini sesuai dengan perilaku nasabah dan motif nasabah untuk memilih tabungan.

Pada tabungan *Waḍī'ah*, Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya menggunakan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah*. Prinsip *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* ini juga dipergunakan oleh bank dalam mengelola jasa tabungan, yaitu simpanan dari nasabah yang memerlukan jasa penitipan dana dengan tingkat keleluasaan tertentu untuk menariknya kembali. Bank memperoleh izin dari nasabah untuk menggunakan dana tersebut selama mengendap di bank. Nasabah dapat menarik sebagian atau seluruh saldo simpanannya sewaktu-waktu atau sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Bank menjamin pembayaran kembali simpanan mereka. Semua keuntungan atas pemanfaatan dana tersebut adalah milik bank, tetapi, atas kehendaknya sendiri, bank dapat memberikan imbalan keuntungan yang berasal dari sebagian keuntungan bank. Bank menyediakan buku tabungan dan jasa-jasa yang berkaitan dengan rekening tersebut.

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 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 *Waḍī'ah* tidak mendapat bagi hasil ataupun bonus.

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

Jadi produk tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro sudah memenuhi kehalalan yang di syaratkan oleh Islam dan dalam operasional juga tercantum sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah serta sesuai dengan Fatwa DSN MUI NO: 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan. Dengan adanya hal tersebut, nasabah maupun calon nasabah akan merasa yakin bahwa produk yang mereka pakai ataupun yang akan dipakai benar-benar halal dan khusus pada produk tabungan, uang/dana yang mereka titipkan/investasikan akan dikelola sesuai syariah dan akan terjamin keamanannya. Sehingga calon nasabah tidak akan ragu lagi dalam memilih produk perbankan syariah.

B. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan *Waqf'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*

Perbankan syariah mengalami pertumbuhan signifikan di tahun 2014 ini, namun terdapat tanda tanya besar mengenai pertumbuhan ini. Apakah pertumbuhan perbankan syariah sejalan dengan tersosialisasinya produk perbankan syariah kepada masyarakat luas?. Masyarakat mengenal perbankan syariah dengan istilah “bank dengan sistem bagi hasil”. Tata kelola operasi

perbankan syariah berpedoman pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Menurut Syafii Antonio, bank syariah adalah lembaga keuangan yang awal berdirinya bertujuan untuk memudahkan kaum muslimin dalam mendasarkan segenap aspek dalam kehidupannya berdasarkan prinsip-prinsip Islam.³ Letak perbedaan eksistensi perbankan syariah dengan bank konvensional yaitu pada keragaman produk yang dimilikinya. Perbankan syariah memiliki produk dan jasa perbankan yang lebih beragam, skema keuangan yang lebih bervariasi, fleksibel dan saling menguntungkan. Perbedaan utamanya yaitu perbankan syariah berdasarkan sistem bagi hasil sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Perbankan syariah memiliki beberapa elemen-elemen yang berbeda dengan bank konvensional yaitu kinerja perbankan syariah lebih baik serta menjunjung tinggi prinsip kebersihan, amanah dan kemurnian transaksi keuangan.

Berbagai macam produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah diprediksi memiliki prospek dan pangsa pasar yang menjanjikan karena nasabah dapat leluasa memilih sesuai dengan spesifikasi kebutuhannya. Misalnya, produk tabungan khusus untuk kebutuhan perencanaan naik haji/umroh, untuk memenuhi kebutuhan perencanaan pendidikan anak, menawarkan produk tabungan rencana pendidikan, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), kredit pemilikan kendaraan dll. Jika kita ingin menabung untuk menjalankan bisnis di masa yang akan datang, maka tidak perlu khawatir

³ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, Cet. I, 2001), 18.

karena terdapat juga produk tabungan bisnis. Produk yang ditawarkan tersebut sungguh komprehensif dengan tuntutan era global ini. Namun fenomena yang sebenarnya terjadi yaitu banyaknya produk perbankan syariah yang belum tersosialisasi kepada masyarakat luas sehingga peminat produk tersebut masih sangat minim. Pembentukan persepsi akan memberikan dampak terhadap kemajuan bank syariah juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan produk bank syariah. Persepsi dirasakan sangat penting, karena persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁴

Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 30 informan yang dalam hal ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Dari hasil penelitian di lapangan, di peroleh data yang dapat memberikan banyak informasi yang berkaitan dengan persepsi-persepsi nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kemudian peneliti melakukan analisis persepsi nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* tersebut.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, penulis memperoleh beberapa persepsi nasabah Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Diantaranya adalah bahwa banyak dari nasabah yang tidak

⁴ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 51.

mengerti secara pasti tentang produk tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*, hal ini diungkapkan oleh 23 informan yang apabila dipresentasikan sebanyak 76,7%. Nasabah yang tidak mengetahui secara pasti ini menganggap demikian karena memang keterbatasan mereka akan pengetahuan serta minimnya edukasi yang mereka dapatkan dari praktisi perbankan maupun dari media-media promosi seperti televisi, media cetak serta media sosial.

Bank BNI Syariah dianggap seperti bank-bank pada umumnya, hal ini tidak terlepas dari akibat kurangnya pemahaman dari masyarakat serta minimnya edukasi yang dilakukan pihak perbankan syariah mengenai konsep baru ini yang diaplikasikan di dunia perbankan. Kurangnya pemahaman serta minimnya edukasi yang mereka dapatkan memberikan persepsi yang berbeda mengenai produk bank syariah pada umumnya dan produk tabungan pada khususnya. Nasabah menganggap kurangnya edukasi yang diberikan oleh praktisi perbankan syariah yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan oleh masyarakat.

Meskipun informan sudah menjadi nasabah dan pengguna dari salah satu tabungan antara akad *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*., tetapi mereka masih kesulitan menjelaskan dan memaparkan produk tabungan tersebut. Pengetahuan mereka terhadap produk tabungan ini sangat minim, padahal persepsi disini sangat penting posisinya sebelum mereka memutuskan untuk menjadi nasabah dan memutuskan untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Sebab dalam sebuah proses

persepsi seperti yang diungkapkan oleh Jalaludin Rakhmat adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁵ Jadi media promosi dan iklan inilah objek yang akan diamati, sehingga calon nasabah bisa menangkap pesan dan menyimpulkannya hingga terbentuklah persepsi yang pasti terhadap suatu produk, dalam hal ini adalah produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*.

Selain itu terdapat sebanyak 7 orang dari 30 informan jika di presentasikan sebanyak 23,3% menyatakan bahwa nasabah mengerti betul tentang produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*. Hal ini karena beberapa orang dari informan sudah mengetahui akad pada produk tabungan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya karena sebelumnya adalah nasabah dari bank syariah lain yang secara tidak langsung produk yang ditawarkan hampir sama dengan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Informan menyatakan bahwa produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* sudah sesuai dengan syariah karena tidak ada unsur bunga ataupun *riba*, meskipun secara praktek sama dengan bank konvensional, namun perbankan syariah menggunakan akad yang sesuai hukum Islam, sehingga produk ini sudah sesuai dengan keinginan nasabah yang menginginkan sebuah produk halal dan sesuai syariat Islam.

⁵ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 51.

Selain itu, perspektif nasabah tentang produk tabungan ini memunculkan sebuah kelebihan jika dibandingkan dengan produk tabungan bank konvensional. Nasabah cenderung memilih sebuah produk yang memiliki nilai lebih selain pada poin kehalalan (syariah), nasabah juga mempertimbangkan pada poin “tabungan tanpa potongan” dan juga “tabungan dengan biaya murah”, yang mana ini merupakan kelebihan dari produk tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* Bank BNI Syariah KCP Diponegoro.

Informan memilih lembaga keuangan dan produknya sebenarnya didasarkan pada persepsi *value* atau nilai yang menempel pada produk tersebut, artinya pilihan produk tersebut mempertimbangkan manfaat (fungsi produk dan atau emosional/spiritual) yang diperoleh dibandingkan dengan pengorbanan yang harus diberikan baik berupa finansial maupun non finansial seperti waktu, tenaga dan pikiran yang sifatnya subyektif. Dengan demikian tindakan informan dalam memilih bank dan produknya sebenarnya merupakan tindakan subyektif karena didasarkan pada persepsi terhadap nilai atau *value* suatu obyek yang dalam hal ini adalah produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Makna subyektif seseorang terbentuk didasarkan pada persepsinya, oleh karena itu sekalipun produk yang dipilih memiliki kesamaan, namun makna bagi masing-masing informan dapat berbeda karena persepsi yang berbeda, dan konsekuensinya adalah *value* dari produk bank yang dipilih

dapat berbeda makna bagi masing-masing informan atau kelompok karena adanya perbedaan persepsi. Sebagai contoh, bagi informan tertentu bank syariah dipersepsikan membawa nilai-nilai agama, oleh karena itu informan yang lebih mementingkan nilai-nilai agama, tentu akan memilih produk bank syariah karena memberikan makna yang penting. Dengan demikian, nilai suatu produk tergantung dari bagaimana produk tersebut memberikan makna atas dasar persepsi informan, dan persepsi informan tergantung dari interpretasi terhadap bank dan produknya.

Manusia memiliki keterbatasan dalam melakukan interpretasi, oleh karena itu pengetahuan atau perspektif informan sebenarnya bukan pengetahuan yang sebenarnya, tetapi didasarkan pada pengetahuan apa yang tampak pada obyek tersebut. Ketika bunga bank dipersepsikan negatif karena dimaknai sama dengan riba, maka *value* atau nilai produk bank konvensional menjadi berkurang nilainya bagi informan yang mengharamkan bunga bank dibandingkan apabila bunga bank dimaknai tidak sama dengan riba, namun karena manusia memiliki keterbatasan dalam melakukan interpretasi, maka persepsi terhadap *value* bank konvensional tersebut sebenarnya adalah merupakan tindakan yang didasarkan makna subyektif dan bersifat dugaan.

Makna yang muncul pada individu selalu berubah sejalan dengan berubahnya perspektif dari waktu ke waktu, perubahan tersebut merupakan hasil proses intersubyektif dengan lingkungannya dimana terjadi pertukaran makna, termasuk pertukaran makna dengan lembaga perbankan dan pihak lainnya. Pertukaran makna baik melalui komunikasi langsung atau tidak

langsung dengan perbankan atau pihak lainnya (ulama, pengamat, nasabah bank dan lain lain) akan terus berlangsung dan dapat membentuk makna baru karena adanya perubahan persepsi dari informan.

Dalam konteks ini, sudah merupakan hal yang umum perbankan syariah maupun konvensional secara rutin mengkomunikasikan produk atau lembaganya melalui komunikasi pemasaran yang didisain sedemikian rupa untuk mempengaruhi persepsi masyarakat agar tertanam kesan tertentu di benak masyarakat, sehingga dapat memenangkan *mind share* target pasarnya, dalam arti dapat mendominasi benak konsumen, karena apabila bank dapat memenangkan *mind share* target marketnya, maka kemungkinan besar *market share* (pangsa pasar) akan dapat diraih dengan mudah. Pertukaran makna tidak hanya berlangsung antara perbankan dan nasabah, namun terdapat pihak lain yang juga ikut memberikan kontribusi pembentukan makna tersebut termasuk para ulama dan ahli agama misalnya dengan mengeluarkan fatwa haram tentang bunga bank yang memberikan persepsi negatif terhadap bank konvensional, jadi disini terjadi pertempuran pertukaran makna di benak masyarakat, sehingga membentuk *value* baru mengenai bank syariah dan bank konvensional di benak masyarakat, dan makna atau persepsi yang muncul di benak masyarakat tergantung siapa yang paling kuat memberikan pengaruhnya, dengan demikian makna dapat berubah setiap waktu sehingga pilihan bank informan juga dapat mengalami perubahan, termasuk persepsi informan mengenai bunga bank dan riba.

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

Sebagai lembaga perbankan, BNI syariah menjalankan fungsinya sebagai *financial intermediary*/lembaga perantara dari dua pihak, yakni pihak kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana (fungsi spesifik *financial intermediary: agent of trust, agent of development, and agent of success*). Berkaitan dengan fungsi bank, BNI syariah bergerak di bidang jasa pelayanan untuk memberikan jasa-jasa perbankan dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Salah satu produk perbankan yang paling banyak diminati masyarakat ialah tabungan/simpanan. Motivasinya beragam, ada yang untuk keamanan, kebutuhan transaksi, ataupun untuk mendapatkan keuntungan dari jumlah uang yang disimpannya. Dari sinilah orang mulai membandingkan antara bunga yang diberikan bank konvensional dengan bagi hasil yang diberikan bank syariah.

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 30 informan dengan profesi yang berbeda-beda, yang semuanya adalah nasabah BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Dari hasil wawancara didapatkan informasi mengenai minat nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh informasi mengenai minat nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya, yaitu tentang

alasan yang melatarbelakangi mengapa memilih tabungan *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* dan mengapa memilih BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketertarikan akan minat masyarakat dan mendorong masyarakat untuk menyimpan dananya di bank syariah adalah pengetahuan nasabah tentang bank syariah, adanya organisasi penjamin pelaksanaan kegiatan bank syariah, konsekuensi terhadap perjanjian, kehalalan investasi yang dilakukan bank syariah, penyelesaian masalah antara nasabah dengan bank syariah, pelayanan dan integritas pegawai bank syariah, prinsip titipan atau simpanan, prinsip bagi hasil, prinsip jual beli, prinsip akad sewa dan ketertarikan terhadap bank syariah itu sendiri.

Namun sebenarnya, BNI Syariah masih kurang dalam memperkenalkan produknya. Sehingga produk-produknya kurang tersosialisasi kepada masyarakat luas. Kurangnya pemasaran mengakibatkan masyarakat sulit untuk mendapatkan produk-produk perbankan syariah dalam hal ini produk-produk penghimpunan dana (*funding*) perbankan syariah. Kurangnya promosi mengakibatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai produk-produk penghimpunan dana perbankan syariah tidak sempurna, sehingga mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk penghimpunan dana perbankan syariah. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi membuat pemahaman masyarakat akan produk-produk perbankan syariah menjadi baur. Sehingga pengetahuan masyarakat (calon

nasabah) akan perbankan syariah secara keseluruhan tidak sempurna bahkan tidak ada sama sekali sehingga mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan produk-produk penghimpunan dana perbankan syariah.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan terdapat tiga faktor utama yang mampu mempengaruhi ketertarikan nasabah terhadap bank syariah, yaitu prinsip kinerja bank syariah, pelayanan bank syariah dan kehalalan. Secara garis besar, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa faktor-faktor pendorong masyarakat untuk menyimpan dananya di bank syariah tak terkecuali di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya antara lain:

1. Sesuai dengan prinsip syariah, baik dari akad, produk-produk yang ditawarkan, sampai kepada penyaluran pada bidang pembiayaan.
2. Sistem yang lebih adil dan menentramkan bagi umat.
3. Terbukti tidak rentan oleh krisis.
4. Memiliki payung hukum perundang-undangan.

Selain itu, Minat nasabah terhadap produk tabungan *Waḍī'ah Yad Damanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah* di Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya adalah karena nilai Islam yang terdapat pada Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya dan dalam aplikasinya serta produk-produk yang ditawarkan telah sepenuhnya mengadopsi nilai-nilai Islam. Hal ini menjadi nilai plus dari sebuah lembaga Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya, sebab mayoritas penduduk Surabaya adalah beragama Islam. Jadi kehalalan

adalah salah satu motif nasabah memilih tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*, karena produk tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro dalam aplikasinya sudah sesuai dengan syariah Islam.

Pelayanan yang relatif cepat menjadikan sebagai salah satu faktor minat nasabah terhadap memilih tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* dan *Muḍārabah Muṭlaqah*. Sebab pada BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Jenis pelayanan yang disajikan kepada para nasabah cukup beragam, baik pelayanan yang berbentuk nyata (berwujud) maupun yang tidak nyata (tak berwujud). Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah, ini terbentuk dalam benak nasabah setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan bisa memunculkan dua kemungkinan, yaitu berarti nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Kedua, persepsi lebih kecil daripada harapan, yang berarti harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai. menurut nasabah pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya sangat memuaskan dan relatif cepat, sebab banyak nasabah yang tidak memiliki banyak waktu sehingga menginginkan proses yang cepat di dalam bank.

Selain itu, syarat yang mudah dalam melakukan pembukaan tabungan baik itu tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* maupun *Muḍārabah Muṭlaqah* menjadi penarik minat nasabah terhadap produk tabungan BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya. Syarat yang dibutuhkan dalam pembukaan tabungan

ini hanya tanda identitas/pengenal bisa berupa KTP atau SIM. Selanjutnya dilanjutkan dengan mengisi formulir pembukaan tabungan.

Lokasi berdirinya BNI Syariah KCP Diponegoro ini bisa dikatakan strategis karena berada di jalan Diponegoro Surabaya dimana berada di tengah-tengah wilayah perkantoran. Lokasi yang berada dekat dengan aktifitas keseharian nasabah menjadikan BNI Syariah KCP Diponegoro menjadi pilihan nasabah untuk menitipkan/menginvestasikan dananya. Aktifitas keseharian nasabah dalam hal ini adalah tempat dimana nasabah bekerja berada dekat dengan BNI Syariah KCP Diponegoro. Sebab tempat memang dirasa memiliki suatu yang sangat penting untuk menabung di suatu bank, melihat kondisi pekerja tersebut adalah sebagai karyawan yang mengharuskan untuk bekerja ± 7 jam, sehingga membutuhkan bank yang dekat dan memudahkan untuk melakukan aktifitas menabung dan sebagainya.

Jumlah ATM yang tersebar juga menjadi alasan BNI Syariah KCP Diponegoro diminati. Sebab untuk kemudahan transaksi semisal penarikan dana atau transfer, ATM sangat dibutuhkan keberadaanya. Fasilitas ATM menjadi penting ketika ingin melakukan penarikan cepat. Terdapat lebih dari 5.000 ATM BNI dan 22.000 ATM bersama yang tersebar diseluruh wilayah indonesia.⁶ Jumlah ATM ini tersebar baik diwilayah-wilayah pertokoan (ruko) dan di kantor cabang atau kantor cabang pembantu. Kemudahan transaksi bisa dirasakan oleh nasabah dengan keberadaan ATM ini. Sehingga nasabah tidak terlalu kerepotan ketika ingin mencari ATM.

⁶ Brosur BNI Syariah

Selanjutnya adalah layanan *payroll* gaji, Layanan auto kredit gaji pegawai ialah layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/istansi pembayar gaji, untuk mendebet rekeningnya dan mengkredit ke rekening karyawannya. Dalam hal ini karyawan yang bekerja di perusahaan yang bekerjasama dengan BNI Syariah secara tidak langsung menjadi nasabah BNI Syariah. Manfaat yang didapatkan bagi perusahaan adalah memberikan kemudahan bagi bendahara pembayaran gaji, menghemat waktu serta memberikan keamanan dan kepastian pembayaran. Selain itu, manfaat yang didapatkan oleh pegawai adalah_gaji dapat diterima tepat waktu serta kepastian penerimaan dan keamanan. Layanan ini yang menarik minat perusahaan untuk menggunakan jasa Bank BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya dalam hal menggunakan produk tabungan.

Dari 30 informan, 22 diantaranya adalah pengguna tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah*, jika dipersentasekan sekitar 273,3%. Alasan mereka memilih tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* karena dana yang akan mereka tabung/titipkan kepada bank, tidak akan dikenai potongan sepeserpun, meskipun dan yang mereka titipkan juga tidak akan mendapat bagi hasil, hal tersebut sesuai teori dari akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah*. Dana yang mereka titipkan jumlahnya tidak besar, sehingga jika mereka menggunakan tabungan dengan akad *Muḍārabah Muṭlaqah*, uang mereka tidak sebanding antara bagi hasil dengan potongan yang akan mereka terima.

Sedangkan sisanya, 8 nasabah, jika dipresentasikan sekitar 26,7% menggunakan tabungan dengan akad *Muḍārabah Muṭlaqah*. Mereka menggunakan tabungan ini karena rata-rata mereka adalah pengusaha (wiraswasta) yang memiliki uang/dana yang lebih banyak dan memang dengan tujuan investasi namun investasi yang halal tentunya. Keuntungan (bagi hasil) yang akan mereka terima menjadi lumayan besar, sebab sebanding dengan dana yang mereka tabungkan/investasikan.

Hal ini dibenarkan oleh Pak Heni, sebagai SBM (Sub Branch Manager) BNI Syariah KCP Diponegoro. Beliau menjelaskan bahwa untuk saat ini, tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* adalah tren terbaru, dengan spesifikasi tanpa potongan. Jadi sebagian besar nasabah cenderung memilih produk tabungan ini.⁷

Jadi sampai saat ini, tabungan dengan akad *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* masih lebih diminati oleh nasabah karena fitur-fitur yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan keunggulan yang dimiliki dibandingkan dengan tabungan *Muḍārabah Muṭlaqah*, tabungan *Waḍī'ah Yad Ḍamanah* masih lebih menarik minat nasabah yang ingin mengamankan dana yang dimiliki sesuai dengan apa yang disyariatkan Islam yang sudah tentu halal dan dengan kepastian yang tidak dimiliki oleh bank konvensional.

⁷ Heni (SBM BNI Syariah KCP Diponegoro Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 03 Juni 2014.