

**ANALISIS FAKTOR KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN BERJANGKA DAN
DEPOSITO**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur)

SKRIPSI

Oleh:

ICHSAN PURNOMO

NIM: G74218083



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya (Ichsan Purnomo) dengan NIM G74218083, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini juga belum pernah diajukan dalam mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan referensi dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran pada pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku berupa pencabutan gelar yang diperoleh.

Surabaya, 19 Oktober 2022

Saya yang menyatakan



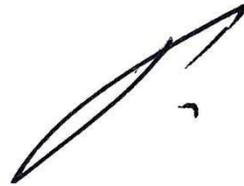
Ichsan Purnomo
NIM. G74218083

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 15 September 2022

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS FAKTOR KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN BERJANGKA DAN
DEPOSITO

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur)

Oleh:

Ichsan Purnomo

NIM: G74218083

Telah dipertahankan di depan Dewa Penguji pada
tanggal 19 Oktober 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001
(Penguji 1)
2. Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP. 197311171998031003
(Penguji 2)
3. Muhammad Iqbal Surya Pratikto, M.SEI
NIP. 199103162019031013
(Penguji 3)
4. Ismatul Khayati, ME
NIP. 199010132022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 19 Oktober 2022



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ichsan Purnomo
NIM : G74218083
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : ichsanpurnomo70@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain
yang berjudul :

**ANALISIS FAKTOR KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
PRODUK TABUNGAN BERJANGKA DAN DEPOSITO (Studi Kasus Bank
Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 November 2022

Penulis

Ichsan Purnomo

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Berjangka Dan Deposito” merupakan penelitian kualitatif dengan subjek pembahasan pelaksanaan produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Skripsi ini berusaha menjawab rumusan masalah yaitu: 1) Mekanisme produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dan 2) Faktor yang dapat mempengaruhi minat beli nasabah terhadap produk tabungan berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

Pendekatan yang ada dalam penelitian ini adalah *field research* dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer berdasarkan hasil wawancara terstruktur dan semi terstruktur dari pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur, sedangkan data sekunder berasal dari berbagai kutipan buku dan penelitian terdahulu. Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan proses *editing, classifying, organizing*, dan yang terakhir analisis dengan kajian teori terkait perilaku konsumen.

Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah pelaksanaan dari seluruh produk tabungan berjangka dan deposito berdasarkan jenisnya ada empat tabungan berjangka dan dua deposito. Semuanya memiliki karakteristik dan fitur masing-masing untuk menarik minat nasabahnya. Dalam praktiknya, pada keenam jenis simpanan tersebut menggunakan akad mudharabah mutlaqah dan wadiah yad dhamanah. Sedangkan faktor yang mempengaruhi nasabah ada tujuh, dan tidak semuanya yang disajikan oleh perbankan dapat berpengaruh kuat ke nasabah. Dan jika diurutkan dari yang paling berpengaruh menurut para nasabah untuk produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dimulai dari bagi hasil, lokasi, kualitas pelayanan, religiusitas, motif, promosi, dan terakhir referensi.

Kata Kunci: Tabungan Berjangka, Deposito, Bank Syariah Indonesia, Faktor Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Definisi Operasional.....	11
BAB II	14
KERANGKA TEORI	14
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Perilaku Konsumen	18
2.3 Minat Beli Nasabah	19
2.4 Tabungan Berjangka dan Deposito	21
2.5 Mudharabah	23
2.6 Faktor yang Melatarbelakangi Minat Nasabah	27
2.6.1 Bagi Hasil	29
2.6.2 Motif	30
2.6.3 Kualitas Pelayanan	31

2.6.4	Lokasi	33
2.6.5	Religiusitas	33
2.6.6	Promosi	35
2.6.7	Referensi	36
2.7	Kerangka Konseptual	38
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
3.1	Lokasi Penelitian	39
3.2	Pendekatan Penelitian	39
3.3	Sumber Data	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Teknik Pengolahan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data	46
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN	48
4.1	Profil Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur 48	
4.1.1	Sejarah Perusahaan	48
4.1.2	Operasional dan <i>Exelent Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Masnyur	50
4.2	Mekanisme pembukaan rekening tabungan berjangka dan deposito 54	
4.3	Produk Tabungan Berjangka di Bank Syariah Indonesia	58
4.3.1	BSI Tabungan Rencana	59
4.3.2	BSI Tapenas Kolektif	60
4.3.3	BSI Tabungan Pendidikan	61
4.3.4	BSI <i>Autosave</i> dan Qurban	63
4.4	Produk Deposito di Bank Syariah Indonesia	65
4.4.1	BSI Deposito Rupiah	65
4.4.2	BSI Deposito Valas	67
4.5	Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Mengambil Keputusan Minat terhadap Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia	68

4.5.1	Bagi Hasil	71
4.5.2	Motif	74
4.5.3	Kualitas Pelayanan	76
4.5.4	Lokasi	78
4.5.5	Promosi.....	80
4.5.6	Religiusitas	81
4.5.7	Referensi.....	82
BAB V	84
PEMBAHASAN	84
5.1	Mekanisme Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur	84
5.2	Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Mengambil Keputusan Minat terhadap Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia	89
5.1.1	Bagi Hasil	89
5.1.2	Motif	93
5.1.3	Kualitas Pelayanan	95
5.1.4	Lokasi	98
5.1.5	Promosi.....	102
5.1.6	Religiusitas	105
5.1.7	Referensi.....	108
BAB VI	110
PENUTUP	110
6.1	Simpulan.....	110
6.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
Wawancara	116
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Tabungan Berjangka.....	5
Tabel 1. 2 Jenis Tabungan Deposito.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4. 1 Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur	68
Tabel 4. 2 Faktor Pilihan Nasabah	71
Tabel 4. 3 Bagi Hasil Tabungan Berjangka.....	72
Tabel 4. 4 Bagi Hasil Deposito	72
Tabel 5. 1 Gross Revenue BSI 2022.....	90



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah	38
Gambar 4. 1 Skema pendaftaran offline.....	54
Gambar 4. 2 Skema BSI Tabungan Rencana.....	60
Gambar 4. 3 Skema BSI Tapenas Kolektif.....	61
Gambar 4. 4 Skema BSI Tabungan Pendidikan	63
Gambar 4. 5 Skema BSI Autosave dan Qurban	65
Gambar 4. 6 Skema BSI Deposito Rupiah.....	67
Gambar 4. 7 Skema BSI Deposito Valas.....	68
Gambar 5. 1 Penyesuaian Nisbah Bank Syariah Indonesia.....	92

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bentuk penghimpunan dana yang dilakukan masyarakat Indonesia salah satunya melalui perbankan syariah, mengingat mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam. Perbankan syariah idealnya merupakan perbankan yang humanis dan merefleksikan nilai *rahmatan lil alamin* sebagaimana nilai yang melekat pada nilai agama Islam. Islam adalah suatu agama yang memperhatikan kemaslahatan manusia. Kemaslahatan yang dibangun Islam harus didukung oleh berbagai instrumen yang salah satunya adalah perbankan syariah. Keberadaan perbankan syariah tidak dapat merespon tuntutan nilai kemaslahatan secara universal jika keberadaannya tidak mampu bersaing dengan perbankan *mainstream*.

Ekspansi perbankan syariah yang diinisiasi oleh Menteri BUMN, Erick Tohir, merupakan salah satu respons pemerintah untuk mampu bersaing dengan bank mainstream dan dapat menjangkau tuntutan nilai kemaslahatan melalui skema merger dari tiga bank syariah BUMN, yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang bertujuan untuk membentuk bank syariah besar sebagai pionir dalam mengatasi masalah keuangan syariah. Di dalam merger ini Mandiri Syariah tetap menjadi pemegang saham terbesar karena aset yang dimiliki paling besar di antara dua bank BUMN lainnya dengan aset pada kuartal II 2020 Mandiri Syariah sebesar 114,4 Triliun (CNN Indonesia, 2020),

sementara aset BRI Syariah 49,6 Triliun, dan BNI Syariah 50,78 Triliun. (Ulfa, 2021)

Dengan banyaknya aset yang tergabung menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar, sebagai bank syariah terbesar di Indonesia tentunya harus ada perbaikan layanan kepada nasabah dengan kualitas yang lebih baik karena kualitas pelayanan adalah sebuah prioritas utama kinerja perbankan supaya operasional seperti penerapan pendanaan tabungan dapat berjalan dengan lancar. Penerapan produk pendanaan seperti tabungan secara syariah telah dijelaskan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000 yang berisikan tentang jenis tabungan di lembaga keuangan ada dua dan yang dibenarkan oleh Islam adalah tabungan dengan prinsip mudharabah dan wadiah bukan dengan prinsip bunga (Wanto, 2014).

Prinsip tabungan bebas dari bunga adalah hal yang sudah pasti harus diterapkan perbankan syariah untuk mencapai kemaslahatan umat yang menjadi salah satu tujuannya, Bank Syariah Indonesia juga memiliki sebuah ciri khas dengan menyisipkan zakat sesuai transaksi dalam segala jenis tabungan yang ada (Afifah et al., 2013). Dari beberapa jenis produk pendanaan yang ada di Bank Syariah Indonesia ada dua produk menarik sebagai sarana untuk menjamin masa depan lebih baik tetapi dilakukan dengan cara berbeda agar bisa memfasilitasi keberagaman kondisi masyarakat Indonesia yang akan penelitian ini angkat sebagai objek studi kasus yaitu tabungan berjangka dan deposito.

Tabungan berjangka merupakan suatu jenis tabungan yang bertujuan untuk memudahkan orang yang susah mengatur keuangannya secara pribadi, bisa digunakan untuk menentukan target keinginan untuk beberapa tahun ke depan sehingga memilih menggunakan tabungan berencana untuk merealisasikannya, dan bisa juga untuk pendidikan anak beserta asuransi jiwa untuk melindunginya. Tabungan berjangka tidak bisa diambil sewaktu-waktu dan jumlah setoran awal pada tabungan ini mungkin saja sama dengan tabungan wadiah biasa akan tetapi harus dilakukan secara rutin oleh nasabah sebesar kesepakatan yang telah diambil beserta bagi hasilnya. (Rendyta, 2019)

Sedangkan deposito adalah sebuah simpanan nasabah yang disediakan oleh bank dengan sistem setoran di awal dalam jumlah tertentu dan hanya bisa dilakukan penarikan dalam ketentuan waktu sesuai kesepakatan dalam akad. Jangka waktu maksimal pada umumnya untuk deposito sampai 24 bulan atau dua tahun dan bisa diperpanjang otomatis jika dana tidak dilakukan penarikan dengan terjadinya ARO (*Automatic Roll Over*). Simpanan nasabah deposito biasanya digunakan untuk mengalokasikan dana bagi mereka yang mempunyai kelebihan dana supaya dana mereka aman dan menghindari inflasi yang nyaris terjadi pada tiap tahunnya. (Afifah et al., 2013)

Dari kedua model produk pendanaan di atas, tidak dipungkiri dalam perbankan syariah keduanya menggunakan model akad mudharabah. Mudharabah adalah sebuah akad yang memungkinkan adanya bagi hasil antara mudharib dan shahibul mal dengan tata cara Islam dan perbolehkan secara

hukum dan dijelaskan dalam Fatwa DSN-MUI No.07/DSN-MUI/IV/2000. Dalam poin pertama, pembiayaan mudharabah merupakan penyaluran pembiayaan yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah kepada seseorang dengan usaha yang produktif dengan syarat dan rukun yang sudah ditentukan. Adapun ayat Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم

بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَسْتَقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ

وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhaninya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Kementrian Agama, 2022a)

Maksud dari penjelasan ayat di atas adalah orang yang melakukan perniagaan hendaklah bertakwa dan dapat dipercaya untuk melaksanakan amanah perjanjian yang disepakati dalam kasus ini perjanjian mudharabah. Adapun jenis tabungan berjangka dan deposito yang ada di Bank Syariah Indonesia memiliki karakteristik yang menonjolkan keunggulan masing-masing untuk menarik minat konsumen adalah sebagai berikut : (Kamishwari, 2021)

Tabel 1. 1 Jenis Tabungan Berjangka

Tabungan Berjangka	
1	Tabungan Berencana
2	Tabungan Pendidikan
3	Tapenas iB Hasanah (Kolektif)
4	Auto Save dan Qurban

Tabel 1. 2 Jenis Tabungan Deposito

Deposito	
1	Deposito Rupiah
2	Deposito Valas

Berdasarkan jenis tabungan berjangka dan deposito yang berbeda-beda di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur, maka akan mempengaruhi perilaku nasabah dalam menentukan minat mereka terhadap berbagai produk yang telah disediakan. Perilaku nasabah atau konsumen adalah sebuah hal yang tidak bisa dikendalikan akan tetapi perusahaan bisa melakukan hal yang mempengaruhi perilaku konsumen dengan kebijakannya. Perilaku konsumen adalah hal yang sangat mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli sesuatu dengan mengenali permasalahan yang ada terlebih dahulu. (Muamar et al., 2019)

Minat beli menurut Mowen dalam Oliver adalah suatu persepsi yang terbentuk dari sebuah proses belajar dan pemikiran dari suatu permasalahan. Ke depannya dari sebuah persepsi tersebut akan muncul sebuah motivasi yang akan tersimpan baik dalam benak seorang nasabah sampai munculnya sebuah keinginan kuat sehingga seorang nasabah tersebut harus merealisasikan suatu keinginan besar dalam benaknya tersebut. Dari sini dapat kita lihat minat beli memiliki keterkaitan dengan sebuah produk yang akan dibeli dan pastinya munculnya minat beli bukan hanya sekedar keinginan, tetapi dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan dan kebutuhan dari nasabah itu sendiri. (Andespa, 2017)

Akan tetapi pada kenyataannya, kenapa minat dan kepercayaan terhadap perbankan syariah terutama terkait tabungan berjangka dan deposito sangatlah kurang. Apalagi kondisi demografis sekitar sangatlah mendukung. Semuanya terbukti dari data Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terkait jumlah nasabahnya dimana total jumlah nasabah tabungan berjangka adalah 110 orang dengan jumlah total setoran bulanan Rp.29.679.625,- dan jumlah nasabah deposito 232 orang dengan total dana Rp.19.671.504.610,-. (Leksono, 2021)

Data tersebut terbilang sangat sedikit karena jumlah total nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur setelah merger dan penggabungan kantor adalah 8.236 orang dengan rincian 5.059 orang menabung wadiah dan 3.177 orang menabung mudharabah. Hal itu membuat Bank Syariah

Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur harus berusaha menarik minat nasabah dengan mengenali perilaku dan kesukaan para nasabah terkait perbankan dan tentunya produk tabungan berjangka dan deposito yang mana memiliki manfaat besar supaya bisa saling menguntungkan bagi kedua pihak.

Adapun keputusan nasabah akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individual, lingkungan, dan pemasaran. Dari beberapa faktor tersebut, tingkat besaran nisbah juga akan sangat menentukan bagi seorang nasabah untuk memilih tabungan berjangka atau deposito karena tujuan utama seorang nasabah pastinya adalah sebuah keuntungan. Akan tetapi nisbah bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi minat beli nasabah, seperti dalam tesis Saffaruddin Munthe adanya minat nasabah terhadap tabungan mudharabah terkait dengan faktor pelayanan, nisbah, religi, dan pendapatan perbankan. Lain dengan penelitian Muhammad Dayyan, Kismawadi, Muliana, dan Early Ridho yang menyebut faktor yang mempengaruhi nasabah adalah pelayanan, bagi hasil, dan promosi. Kemudian ada tambahan faktor lokasi yang dimunculkan dalam penelitian skripsi Luluk Latifah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh tentang deskripsi tabungan berjangka dan despositon karena permasalahan kurang pahamnya orang sekitar tentang bagusnya perencanaan dan keuntungan nasabah yang bisa diraih dari produk tersebut. Tidak lupa juga peneliti akan mengungkap faktor-faktor penting yang menyebabkan nasabah memiliki ketertarikan terhadap produk tabungan

berjangka dan deposito karena masih sangat kurangnya minat nasabah produk tersebut di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Maka dengan ini penulis mengambil judul, *“Analisis Faktor Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan Berjangka dan Deposito (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur)”*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas bisa ditarik beberapa masalah yang mungkin akan muncul, di antaranya sebagai berikut:

- a. Bagaimana pertumbuhan bank syariah di Indonesia setelah adanya merger
- b. Tanggapan masyarakat terhadap produk perbankan syariah
- c. Kurangnya literasi masyarakat terkait pengetahuan produk bank syariah
- d. Kurangnya minat masyarakat terhadap produk tabungan dan deposito syariah
- e. Mekanisme bekerja produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia
- f. Kesesuaian produk syariah terhadap aturan agama
- g. Faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam pemilihan produk tabungan berjangka dan deposito.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan banyaknya masalah yang bisa dibahas tentang dampak merger dan penerapan akad lain yang muncul, maka peneliti harus membatasi

permasalahan yang ada agar bisa fokus dalam melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Batasan yang ditetapkan oleh peneliti adalah objek pembahasan hanya mengenai tentang tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia yang kemudian akan dicari beberapa nasabahnya untuk dilakukan penelitian faktor-faktor yang membuat mereka tertarik dalam penggunaan kedua produk tersebut sehingga dapat diketahui apa yang paling diinginkan oleh nasabah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang akan dimulai oleh peneliti, rumusan masalah yang terkandung adalah:

- a. Bagaimana mekanisme produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur?
- b. Faktor apa saja yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks rumusan masalah yang akan dimulai oleh peneliti, tujuan penelitian yang terkandung adalah:

- a. Untuk mengetahui mekanisme produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari sebuah penelitian adalah pemecahan masalah ataupun pengungkapan kebenaran kasus untuk dipublikasikan dan memberi pengetahuan kepada orang lain. Secara umum manfaat penelitian dibagi menjadi 2 bentuk teoritis sebagai berikut:

- a. Aspek Teoritis

Manfaat teoritis lebih dikenal dengan manfaat yang memberikan sebuah kontribusi berupa pikiran peneliti kepada pihak yang membutuhkan seperti halnya untuk civitas akademika dan juga sebagai bahan rujukan untuk pembahasan terkait faktor keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia terutama pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

- b. Aspek Praktis

Manfaat praktis yang didapatkan bagi peneliti adalah wawasan dan pengetahuan yang semakin bertambah ketika melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia. Kemudian manfaat bagi yang didapat oleh akademisi adalah sebuah penyesuaian antara teori akademis yang biasa

diajarkan dengan praktik asli yang ada di lapangan. Adapun manfaat bagi para praktisi adalah untuk menambah kinerja dan eksistensi yang kurang berdasarkan saran yang dibuat oleh peneliti dan tidak lupa juga untuk membangun relasi yang baik dengan UIN Sunan Ampel Surabaya.

1.7 Definisi Operasional

a. Minat Konsumen

Minat konsumen adalah sebuah keinginan dari seorang konsumen untuk membeli barang yang sekiranya memungkinkan untuk dibeli dan dimanfaatkan oleh konsumen tersebut, karena jika produk yang akan dibeli tidak bermanfaat bagi konsumen maka minat konsumen itu tidak akan pernah terjadi dan tidak akan pernah ada pembelian produk tersebut. Minat konsumen akan muncul jika memenuhi faktor keinginan yang dibutuhkan oleh nasabah.

b. Faktor yang mempengaruhi minat

Faktor munculnya minat beli nasabah karena adanya respon bervariasi dari berbagai nasabah untuk membelinya. Respon bervariasi tersebut bisa didapat dari rekasi individu, lingkungan, dan pemasaran. Terkait tentang keterkaitan terhadap terhadap produk di sebuah perusahaan perbankan syariah ada beberapa faktor yang bisa diteliti untuk bisa mengetahuinya seperti faktor bagi hasil, motif seseorang memiliki minat beli, kualitas pelayanan, lokasi, promosi, religiusitas, dan referensi.

c. Tabungan Berjangka

Tabungan berjangka adalah jenis tabungan khusus dimana nasabah diperkenankan untuk menentukan target waktu maupun target keuangan yang diinginkan untuk dapat ditabung selama masa tersebut. Tabungan berjangka tidak dapat diambil sewaktu-waktu, pengambilannya dapat dilakukan apabila telah mencapai target waktu maupun target dana yang telah ditentukan pada awal pembukaan rekening.

d. Deposito

Deposito adalah sebuah instrumen investasi yang ditawarkan oleh sebuah perbankan dengan konsep bagi hasil. Bagaimana cara meraih keuntungan dari investasi nasabah tersebut? Dalam produk deposito perbankan akan menyalurkan dana investasi nasabah untuk sebuah pembiayaan ataupun usaha yang dibuat oleh perbankan itu sendiri, dan ketika meraih keuntungan akan dibagi dengan nasabah dengan perhitungan yang telah disepakati dalam perjanjian akad.

e. Mudharabah

Mudharabah adalah akad yang terjadi antara dua belah pihak yang bertindak sebagai pemilik dana dan pengelola dana. Pihak pemilik dana akan membiayai usaha yang dilakukan oleh pengelola dana secara total agar dapat dilakukan aktivitas yang produktif sehingga akan menghasilkan keuntungan yang akan dibagi sesuai presentase yang telah ditentukan di awal. Aktivitas pengelolaan dana yang akan

dilakukan tidak dibatasi oleh kriteria maupun ketentuan apapun karena dalam kegiatan perbankan biasa menggunakan akad jenis mudharabah mutlaqah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu sangatlah berguna dalam sebuah penelitian, dengan begitu seorang peneliti memiliki referensi terkait pemecahan masalah yang memiliki kesamaan pembahasan dengan penelitian sebelumnya. Diharapkan juga bagi peneliti untuk mengembangkan pokok permasalahan melalui pencarian perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pokok pembahasan penelitian yang dapat dibuat acuan referensi:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Berjangka Di BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri Capem Galis Bangkalan</i> (Latifah, 2019)	Pada penelitian ini penulis membahas analisa faktor minat nasabah terhadap tabungan berjangka di Di BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri Capem Galis Bangkalan	Persamaan: Melakukan Analisa terhadap faktor-faktor yang digunakan untuk menentukan keputusan nasabah Perbedaan: Lokasi penelitian, pembahasan deposito, dan metode penelitian yang digunakan

2	<p><i>Implementasi Akad Produk Tabungan Rencana di PT. Bank Syariah Mega Indonesia Gallery Cianjur</i> (Wanto, 2014)</p>	<p>Pada penelitian ini penulis bertujuan membedah produk tabungan berencana di Bank Syariah Mega Indonesia Gallery Cianjur yang mengharuskan adanya 2 akad dalam pembukaannya karena harus membuka rekening utama wadiah dahulu sebelum melakukan setoran rutin dengan membuka rekening mudharabah yang kemudian akan mendapatkan fasilitas sertifikat dan rekening koran sebagai bukti laporan.</p>	<p>Persamaan: Membedah tabungan berjangka di perbankan syariah, dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, tidak ada pembahasan terkait analisis keputusan nasabah..</p>
3	<p><i>Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melakukan deposito mudharabah pada bank aceh syariah cabang pembantu idi rayeuk</i> (Dayyan et al., 2017)</p>	<p>Pada penelitian ini penulis melakukan analisa faktor yang mempengaruhi nasabah deposito mudharabah yang ada di Bank Aceh Syariah dengan melakukan metode penelitian kuantitatif</p>	<p>Persamaan: Membahas tentang produk Analisa faktor nasabah dengan faktor yang ia pilih sendiri.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, metode penelitian, dan penelitian tidak membahas tentang tabungan berjangka.</p>
4	<p><i>Metode Bagi Hasil Produk Tabungan Investa Cendekia Pada Bank Syariah Mandiri KCP Mataram Tahun 2016</i> (Hayyi, 2019)</p>	<p>Pada penelitian ini penulis menjelaskan tabungan berencana berbasis Pendidikan dengan perlindungan asuransi jiwa yang ada di bank Syariah Mandiri terutama di KCP Mataram tentang ketentuan</p>	<p>Persamaan: Metode penelitian dan juga menyinggung tentang bagi hasil yang akan dibahas dalam faktor pengaruh keputusan tabungan berjangka.</p> <p>Perbedaan:</p>

		<p>Syariah yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah, implementasi kontrak, rasio pembagian nisbah yang dihitung berdasarkan saldo rata-rata harian yang akan dibukukan ke rekening tabungan sebesar 52 : 48.</p>	<p>Lokasi penelitian dan tidak ada pembahasan analisis deposito dan pengaruh keputusan.</p>
5	<p><i>Implementasi Produk Tabungan Berjangka Dengan Akad Mudharabah di BMT Sidogiri Waru Sidoarjo</i> (Indriani et al., 2021)</p>	<p>Pada Penelitian ini penulis menjelaskan implementasi produk tabungan berjangka pada KSPS Bmt Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo yang ternyata prinsip mudharabah musyarakah yang dipakai dalam produk telah dilaksanakan sesuai dengan Syariah islam. Pembagian Nisbah sesuai dengan syariah islam meskipun ada sedikit perbedaan presentasi dengan kantor pusat dalam tabungan berjangka 1 bulan.</p>	<p>Persamaan: Implementasi produk tabungan berjangka berdasarkan akad mudharabah. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif.</p> <p>Perbedaan: Tidak ada pembahasan terkait minat nasabah, dan lokasi penelitian.</p>
6	<p><i>Heart Half Implementation Sharia Banking</i> (Dwi Saputro et al., 2019)</p>	<p>Pada kasus ini penulis membahas tentang keseriusan perbankan Syariah dalam menerapkan praktik perbankan Syariah. Karena seringnya kritik tentang perbankan Syariah karena kurangnya komitmen sehingga sering dianggap</p>	<p>Persamaan: Analisa komitmen sebuah perbankan untuk melaksanakan praktik syarih dengan baik dan benar bukan hanya formalitas. Penelitian metode kualitatif.</p> <p>Perbedaan</p>

		keluar dari koridor Syariah dan hanya memanfaatkan nama agama sebagai tameng untuk praktik bisnis semata.	Lokasi Penelitian, Tidak adanya pembahasan tentang tabungan berjangka dan tidak spesifiknya akad penerapan syariah yang akan dibahas.
7	<i>Analisis Produk Deposito Mudharabah dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah</i> (Afifah et al., 2013)	Pada Penelitian ini penulis bertujuan mengetahui penerapan produk deposito mudharabah di PT BPRS Amanah Ummah dari jenis, bagi hasil dan mekanismenya.	Persamaan: Pembahasan tentang deposito mudharabah dan metode penelitian Perbedaan: Hanya membahas tentang deposito tidak dengan tabungan berjangka dan Analisa faktor yang mempengaruhi nasabah.
8	<i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah</i> (Andespa, 2017)	Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi nasabah menabung secara global di bank syariah.	Persamaan: Pembahasan analisis faktor nasabah Perbedaan: Lokasi, metode penelitian, pembahasan dilakukan secara global ke perbankan syariah.
9	<i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah Di Bank Muamalat cabang Balai Kota</i> (Muthe, 2014)	Pada penelitian ini penulis membahas tentang faktor yang membuat minat nasabah menjadi lebih tinggi untuk menabung tabungan mudharabah di Bank Muamalat	Persamaan: Pembahasan faktor nasabah untuk menabung di bank syariah. Perbedaan: Tidak adanya unsur pembahasan jenis tabungan, lokasi, dan metode penelitian.
10	<i>Implementasi Akad Mudharabah Muthlaqah Pada Produk Tabungan Berencana Di Bank</i>	Pada penelitian ini penulis membahas tentang kesesuaian akad mudharabah mutlaqah terhadap	Persamaan: Penelitian membahas tentang implementasi mudharabah mutlaqah terhadap tabungan

	<i>Syariah Mandiri Kcp Cirende</i> (Anggita, 2019)	tabungan berencana di bank syariah mandiri KCP Cirende yang telah dibenarkan oleh Dewan Syariah Nasional sebagai prinsip mudharabah dan wadiah karena pembagian berdasarkan bagi hasil bukan bunga.	berjangka. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaan: Lokasi penelitian dan belum adanya unsur merger pada penelitian tersebut.
--	---	---	--

2.2 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan sebuah proses ekspresi dari pelaku dalam menggunakan, menukar, menilai dan mengatur barang atau jasa yang bisa memuaskan keinginan mereka. Seperti menurut Peter dan Olson bahwasanya perilaku konsumen melibatkan proses yang akan dimulai dari memilih, membeli, menggunakan, evaluasi, dan akhirnya membuang sebuah barang atau jasa. Dalam bahasa lain dapat diartikan dengan menukar milik kita dengan sesuatu yang bernilai dan mendatangkan manfaat untuk memenuhi kebutuhan juga kepuasan dari pelaku.

Teori konsumen menurut Adam Smith lebih mengarah dalam pembahasan ekonomi karena menurutnya perekonomian suatu wilayah akan bertumbuh apabila banyak orang yang mampu mendorong kepentingan pada dirinya menjadi sebuah tindakan. Dalam hal ini ada banyak kemungkinan munculnya perilaku konsumen, yaitu: (Sholeha, 2017)

a. Internal

Internal berarti dari dalam, dan yang dimaksud di sini adalah pemicu perilaku konsumen dari dalam diri sendiri seperti halnya: persepsi, motivasi, kepribadian, belajar, dan gaya hidup.

b. Eksternal

Eksternal berarti dari luar, dan yang dimaksud disini adalah pemicu perilaku konsumen dari luar diri kita sendiri seperti halnya: keluarga, kebudayaan, marketing, referensi, dan kelas sosial.

c. Psikologis

Psikologis berarti dari dalam, dan yang dimaksud disini adalah pemicu perilaku konsumen dari kondisi psikisnya sehingga menurut para ahli ada berbagai teori pemicu seperti :

- 1) Teori kesadaran
- 2) Teori rangsangan tanggapan
- 3) Teori psiko analitis
- 4) Teori bentuk dan bidang
- 5) Teori sosiologis
- 6) Teori antropologis

2.3 Minat Beli Nasabah

Teori minat beli nasabah menurut Assael adalah sebuah keinginan dari seorang konsumen untuk membeli barang yang sekiranya memungkinkan untuk dibeli dan dimanfaatkan oleh konsumen tersebut. Minat beli nasabah menurut Mowen dalam Oliver adalah suatu persepsi yang terbentuk dari sebuah proses

belajar dan pemikiran dari suatu permasalahan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller minat beli nasabah adalah sebuah perilaku konsumen yang merupakan respon dari suatu objek menarik.

Minat beli akan muncul dengan sendirinya dari nasabah ketika mereka tertarik dengan suatu produk dari perbankan itu sendiri. Maka dari itu sebagai pelaku lembaga keuangan perbankan harus memahami berbagai celah supaya bisa menarik minat nasabah akan produk yang dimiliki. Bagaimana caranya? dengan peka terhadap keadaan dan memahami berbagai dimensi minat yang dituliskan dalam buku Donni Juni Priansa sebagai berikut: (Priansa, 2017)

- a. Minat Transaksional adalah minat ingin membeli suatu produk karena memiliki kepercayaan tinggi terhadap penjualnya.
- b. Minat Preferensial adalah minat seorang pembeli yang mengutamakan produk hanya bisa berganti apabila terjadi sebuah perubahan yang tidak diinginkan.
- c. Minat Referensial adalah minat berdasarkan pengalaman yang diperoleh sebelumnya dan akan merekomendasikan orang sekitar untuk mengikutinya.
- d. Minat Eksploratif adalah minat dari pembeli yang benar-benar cocok dengan produk karena sebelum membeli akan melakukan eksplorasi terlebih dahulu.

2.4 Tabungan Berjangka dan Deposito

Tabungan adalah simpanan yang dimiliki seorang nasabah dengan karakteristik dan ketentuannya masing-masing. Kebanyakan produk tabungan bersifat *liquid* dengan penarikan sesuai keinginan nasabah jika diperlukan tetapi ada juga sistem penarikan yang bisa dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai akad. Secara syariah, telah dijelaskan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN/MUI/IV/2000 yang isinya jenis tabungan menurut hukum syariah tidak diperbolehkan jika tabungan mengandung prinsip bunga di dalamnya. Sedangkan diperbolehkan jika menggunakan tabungan yang mengandung prinsip wadiah dan mudharabah.(Fahmi, 2014)

Tabungan berjangka menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah bentuk simpanan milik nasabah yang penarikannya diperlukan syarat tertentu dan tidak bisa dilakukan dengan giro, cek, dan bilyet. Tabungan berjangka merupakan suatu jenis tabungan yang masuk dalam karakteristik tidak *liquid*, karena dengan adanya konsep bagi hasil di dalamnya yang berarti uang tersebut diputar oleh pihak bank sehingga hanya bisa diambil dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan akad. Jumlah setoran awal pada tabungan ini mungkin saja sama dengan tabungan wadiah biasa akan tetapi harus dilakukan secara rutin oleh nasabah sebesar kesepakatan yang telah disepakati. Besaran bagi hasil akan lebih besar dari tabungan biasa tetapi sedikit lebih rendah dari tabungan deposito mudharabah.

Akad dalam produk tabungan berjangka ada dua jenis dalam satu tabungan karena nasabah harus memiliki rekening induk sebelum lanjut ke

produk tabungan berjangka. Sesuai dengan landasan hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000 yang menjelaskan bahwa dalam praktik model tabungan berjangka akan ada akad mudharabah dan wadiah dalam satu transaksi. Sebenarnya kedua akad itu adalah akad dasar operasional perbankan syariah yang digunakan dalam proses penghimpunan dana pada masyarakat.(Fahmi, 2014)

a. Wadi'ah

Pada dasarnya akad wadiah menurut Abdul Aziz Dahlan dalam bukunya Ensiklopedia Islam memiliki arti meninggalkan di mana bisa diartikan menitipkan barang kita kepada orang lain atau lembaga. Akad wadiah juga memiliki dua jenis dengan sedikit perbedaan yang pertama adalah akad wadiah yad amanah, akad wadiah yang murni titipan dimana sang pengelola dilarang untuk mengelola titipan tersebut. Sedangkan keuntungan yang diraih pengelola berasal dari upah yang akan dibayarkan sebagai *reward* atas jasa yang diberikan. Kedua adalah akad wadiah yad dhamanah dimana pihak pengelola diberi kebebasan wewenang untuk mengelola barang titipan tersebut sebaik-baiknya dengan jaminan barang titipan itu kembali secara utuh.

b. Mudharabah

Sedangkan akad mudharabah adalah sebuah akad kerjasama antara shahibul maal dan mudharib dengan tujuan meraih keuntungan bersama. Adapun ada dua jenis akad mudharabah yaitu mudharah muqayyadah yang berarti jalannya proses kerjasama ditentukan oleh

pihak pemilik dana dan pihak pengelola hanya bertindak sebagai pelaksana dengan tidak diberikannya kebebasan dalam mengelola dana simpanan. Sedangkan mudharabah mutlaqah adalah sebaliknya dana dari shahibul maal akan bebas dikelola bagaimanapun oleh mudharib.

Sedangkan deposito menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 bukanlah sebuah produk jenis tabungan melainkan simpanan atau investasi dari nasabah yang dipercayakan pada pihak perbankan dan hanya bisa diambil sesuai dengan tenggat waktu yang disepakati. Adapun ketika nasabah melakukan penarikan sebelum tenggat waktu dikarenakan ada alasan tertentu yang mendesak maka akan dikenakan denda atau biasa disebut *penalty rate*. Sarana penarikan dana deposito tergantung dari jenis depositonya bisa menggunakan bilyet atau sertifikat deposito.(Hastuti, 2010)

Dalam ketentuan syariah deposito ada dalam Fatwa DSN No. 03/DSN-MUI/IV/2000 yang menjelaskan tentang deposito syariah adalah deposito dengan akad mudharabah tanpa bunga dengan berbagai ketentuan seperti halnya modal harus jelas berbentuk tunai, perbankan tidak boleh mengurangi keuntungan nasabah yang telah ditentukan dalam persetujuan awal dengan biaya operasional ditanggung oleh keuntungan pihak bank sendiri. Keuntungan lainnya adalah nisbah yang dibagikan dalam bank syariah fluktuatif mengikuti jumlah keuntungan hasil pengelolaan dana.

2.5 Mudharabah

Menurut Abdurrahman Al-Jaziri mudharabah ada dari kata *dharb* yang berarti memukul atau dapat diartikan memukul kaki dalam sebuah perjalanan

usaha dengan memberikan modal harta untuk orang lain yang ingin membuka usaha dengan keuntungan dibagi berdasarkan kontrak dan kerugian ditanggung pemberi modal selama kerugian terjadi bukan karena kelalaian dari pengelola. Secara istilah mudharabah adalah sebuah akad yang kerjasama antara shahibul maal dan mudharib dengan tujuan meraih keuntungan bersama seperti yang sudah disepakati. (Zainuddin, 2008)

Adapun berbagai dasar hukum dari mudharabah dari al-qur'an dan hadist yang ada sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.” (Kementrian Agama, 2022b)

Adapun hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib: “Jika memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah, ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Di sampaikanlah syarat- syarat tersebut kepada Rasulullah SAW dan Rasulullah pun membolehkannya.” (Hadits Riwayat Thabrani).

Dari ayat Al-Qur'an dan hadist ini dapat kita ketahui bahwasanya Allah SWT berfirman menganjurkan sesama orang yang beriman untuk mendapatkan keuntungan dengan cara yang baik. Salah satunya mudharabah dengan ketentuan keuntungan dan kerugian sudah diatur karena hal yang curang sangat tidak disukai oleh Allah SWT. Sebagaimana dalam firmannya berisikan mengecam orang yang berbuat curang dalam berniaga seperti membunuh diri sendiri karena itulah kita sebagai umat muslim yang taat terus menjauhi larangannya.

Akad mudharabah juga sudah dijelaskan dalam Fatwa DSN-MUI No.07/DSN-MUI/IV/2000 dan lebih diperjelas dalam Fatwa DSN-MUI No.115/DSN-MUI/IX/2017 yang berisikan tentang aturan-aturan berniaga dalam Islam. Perihal tidak diperbolehkannya memakan harta sesama dengan cara yang bathil melainkan harus dilakukan perniagaan sesuai prinsip syariah terutama mudharabah berdasarkan ketentuan, syarat dan rukun juga beberapa ketentuan hukum lainnya tentang implementasi mudharabah. Mudharabah adalah salah satu akad yang memiliki berbagai macam jenis seperti Pernyataan Standard Akutansi Keuangan (PSAK) 105 yang menjelaskannya menjadi tiga jenis diantaranya (Yaya et al., 2012):

a. Mudhrabah muqayyadah

Mudharabah muqayyadah yang berarti jalannya proses kerjasama ditentukan oleh pihak pemilik dana (Sahibul maal) dan pihak pengelola (Mudharib) hanya bertindak sebagai pelaksana dengan tidak

diberikannya kebebasan dalam mengelola dana simpanan. Hal ini juga dapat disebut dengan sebuah investasi terikat karena jenis usaha, konsumen, tempat, dan pemasok semuanya ditentukan.

b. Mudharabah Mutlaqah

Mudharabah mutlaqah adalah kebalikan dari mudharabah muqayyadah, dana dari shahibul maal akan bebas dikelola bagaimanapun oleh mudharib. Hal ini juga dapat disebut dengan sebuah investasi tidak terikat karena jenis usaha, konsumen, tempat, dan pemasok semuanya dibebaskan sesuai keinginan mudharib asalkan keinginan usaha yang akan dilakukan oleh mudharib tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

c. Mudharabah Musyarakah

Akad Mudharabah Musyarakah ini adalah perpaduan antara akad mudharabah dan musyarakah dimana sang mudharib atau pengelola juga ikut sumbangsih dalam dana seperti shahibul maal dalam usahanya. Jadi pada penerapannya seperti halnya seorang mudharib yang akan mendirikan usaha toko meminjam uang dari shahibul mal 70% saja dari total modal karena dia sudah memiliki dana sendiri sebesar 30% dari total modal yang diperlukan.

Seperti penjelasan di atas tentang berbagai model akad mudharabah, akad mudharabah mutlaqah yang akan lebih ditekankan pada penelitian ini. Karena akad mudharabah mutlaqah adalah akad yang akan digunakan dalam tabungan berjangka perbankan. Akad mudharabah mutlaqah sangat cocok

dengan perbankan syariah karena memiliki inti kebebasan bagi mudharib untuk mengelola dana sehingga perbankan memiliki kesempatan lebih luas untuk meraih keuntungan dengan menggunakan modal tersebut.

Dalam adanya akad mudharabah yang paling dinantikan adalah ketika pembagian hasil usaha atau dikenal dengan nisbah dalam Islam. Setelah adanya pembagian hasil mudharabah maka perjanjian akan berakhir, akan tetapi perjanjian mudharabah bisa berakhir dan batal ketika ada sesuatu yang terjadi tanpa harus menunggu waktu selesai, menurut para ulama mudharabah bisa batal diakibatkan oleh (Nelasari, 2018):

- a. Mudharabah akan batal ketika ada syarat yang tidak terpenuhi seperti halnya ketika shahibul maal ikut campur dalam pengelolaan mudharib.
- b. Mudharib meninggalkan tugasnya dan mulai menyeleweng dari tujuan akad.
- c. Apabila diantara shahibul maal dan mudharib ada yang meninggal maka akad mudharabah akan batal.

2.6 Faktor yang Melatarbelakangi Minat Nasabah

Adanya perilaku konsumen berupa minat beli terhadap sebuah produk pasti ada pemicu berupa faktor-faktor yang akan mendorong hal tersebut. Adapun menurut Kotler dan Keller bahwa munculnya minat beli nasabah karena adanya respon bervariasi dari berbagai nasabah untuk membelinya. Respon bervariasi tersebut dijelaskan lebih lanjut oleh Assael berupa faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dengan berbagai pemikirannya sebagai berikut: (Priansa, 2017)

- a. Faktor individual dari nasabah atau konsumen adalah sesuatu yang sangat mempengaruhi minat membeli seseorang. Karena pada dasarnya pengambilan keputusan akan berawal dari dalam diri sendiri seperti penerapan gaya hidup, sikap, dan juga kepribadian
- b. Faktor lingkungan sekitar dari nasabah juga sangat mempengaruhi keputusan seseorang melalui saran yang akhirnya menjadi pertimbangan. Hal seperti ini biasanya didapatkan dari keluarham tetangga, teman yang sudah mengetahui tentang produk tersebut.
- c. Faktor pemasaran yang membuat orang lain mengetahui akan adanya suatu produk akibat strategi promosi dari sebuah perusahaan.

Beberapa faktor di atas adalah sebuah hal yang benar-benar harus diperhatikan oleh para pelaku usaha terutama lembaga keuangan. Terlepas dari hal itu Luluk Latifah dalam penelitiannya mengungkapkan faktor tingkat besaran nisbah dan lokasi juga akan sangat menentukan bagi seorang nasabah untuk memilih tabungan berjangka atau deposito. Ada juga penelitian dalam tesis Saffaruddin Munthe adanya minat nasabah terhadap tabungan mudharabah terkait dengan faktor pelayanan, nisbah, religi, dan pendapatan perbankan. Lain dengan penelitian Muhammad Dayyan, Kismawadi, Muliana, dan Early Ridho yang menyebut faktor yang mempengaruhi nasabah adalah pelayanan, bagi hasil, dan promosi.

Berdasarkan Teori Assael dan beberapa penelitian terdahulu tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap tabungan berjangka dan

deposito, maka peneliti akan mengambil beberapa dimensi yang sekiranya dapat dipertimbangkan oleh nasabah untuk memilih antara tabuungan berjangka dan deposito secara syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur diantaranya:

2.6.1 Bagi Hasil

Seperti kita ketahui bahwasanya dalam produk mudharabah ada istilah nisbah yang berarti pembagian keuntungan antara shahibul maal dan mudharib sebagai *reward* atas kesuksesan akad. Hal itu tentang nisbah juga dibenarkan oleh Jhon L Esposito dalam buku yang ditulis oleh Veithzal yang berjudul *Islamic Banking*, menjelaskan bahwasanya bagi hasil adalah sebuah proses berbagi keuntungan dalam Islam bagi seseorang yang melakukan akad mudharabah dengan cara bank akan membagikan keuntungan investasinya sesuai kesepakatan dalam akad dalam bentuk kemungkinan untung maupun rugi (Rivai & Arivin, 2010).

Nisbah bisa menjadi pedang bermata dua bagi pelaku akad karena kalau jumlahnya belum ditentukan di akad dan berubah-ubah akan memunculkan masalah besar bagi mereka, maka dari itu pembagian harus mengikuti syarat-syarat sebagai berikut (Yaya et al., 2016):

- a. Mudharib tidak boleh menanggung kerugian sedikitpun dan semua harus ditanggung shahibul maal kecuali atas kelalaian yang dilakukan.
- b. Kelalaian yang disebabkan oleh mudharib bisa terjadi diantaranya tidak terpenuhi sesuai dengan apa yang disetujui dalam akad dan

kondisi bukan diluar kemampuan tetapi mudharib enggan melakukannya.

- c. Diperuntukan untuk kedua pihak secara adil
- d. Kedua belah pihak harus mengetahui keuntungan yang diterima oleh masing-masing pihak berdasarkan prosentasenya.
- e. Harus jelas jika prinsipnya adalah bagi hasil maka yang harus dibagi adalah laba bruto, jika menggunakan prinsip bagi laba maka yang dibagi adalah laba neto atau bersih.

2.6.2 Motif

Dalam buku teori psikologi, M. Nur Ghufron dan Rini Risnawati menjelaskan bahwasanya motif adalah dorongan yang sudah terkait dengan tujuan dan akan membuat suatu respon secara sistematis (Ghufron & Risnawita, 2017). Motif yang dimaksud ini adalah tujuan dari nasabah dalam melakukan pembelian. Dalam kasus ini perdebatan motif muncul karena adanya perbedaan model tabungan berjangka yang menggunakan cara menabung untuk meraih tujuannya, sedangkan deposito menggunakan cara investasi atau simpanan untuk meraih tujuannya. Meskipun memiliki tujuan yang sama akan tetapi dengan cara memperoleh tujuan berbeda pasti akan mempengaruhi minat beli nasabah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memperoleh tujuan suatu produk simpanan yang berbeda. Jika kita telaah lagi, tabungan adalah produk yang identik cocok untuk kalangan orang menengah ke bawah karena dengan menyisihkan uangnya sedikit setiap

bulannya akan bisa digunakan untuk meraih tujuannya dimasa mendatang, meskipun banyak juga orang kalangan menengah ke atas yang memiliki kesadaran menabung tinggi juga akan lebih suka menabung.

Di sisi lain kadang muncul keinginan seorang nasabah untuk melakukan investasi daripada menabung. Hal itu biasanya terjadi ketika seseorang sudah memenuhi kebutuhannya sendiri baik secara primer, sekunder, dan tersier. Akhirnya mereka memiliki sisa uang belum digunakan dalam jumlah lumayan besar dan untuk mengalokasikan secara langsung dengan aman salah satu pilihannya adalah investasi deposito di perbankan karena pembayaran investasi deposito hanya dilakukan sekali dalam jumlah besar.

2.6.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam faktor keputusan nasabah untuk suatu produk, hal itu bisa dibuktikan dengan adanya pepatah “pembeli adalah raja”. Sejalan dengan pepatah tersebut pengertian kualitas pelayanan menurut Parasuraman adalah sebuah perbandingan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga dan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwasanya kualitas pelayanan sebuah lembaga dikatakan berhasil jika sesuai dengan permintaan layanan kualitas dari para nasabah atau konsumennya.

Adapun beberapa dimensi mengenai cara mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai aspek adalah sebagai berikut: (Priansa, 2017)

- a. *Tangibles* yang memiliki arti sebuah bukti. Bukti yang dimaksud disini adalah fasilitas, sarana dan prasarana secara fisik nyata terlihat.
- b. *Reliability* yang memiliki arti handal atau keandalan. Handal yang dimaksud di sini adalah mampu melayani nasabah dengan memberikan informasi secara akurat sehingga akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi nasabah.
- c. *Responsiveness* yang memiliki arti sebuah daya tanggap. Daya tanggap yang dimaksud di sini adalah bagaimana cara pegawai melayani nasabah yang terlihat kebingungan terkait cara administrasi di lembaga keuangan tersebut dan mengarahkannya secara akurat dan cepat sehingga nasabah tidak menunggu lama
- d. *Assurance* yang memiliki arti sebuah jaminan. Jaminan di sini adalah garansi bagi nasabah untuk percaya dengan lembaga tersebut seperti dengan kejujuran, kesopanan dan kecakapan pengetahuan sehingga nasabah tidak ragu untuk memilih lembaga tersebut
- e. *Empathy* yang memiliki arti sebuah empati itu sendiri. Empati di sini dapat diartikan untuk lebih pengertian terhadap nasabah dengan memperhatikan keinginan nasabah dan memahami apa yang diperlukan oleh nasabah sehingga pegawai dapat menjalin hubungan baik dengan nasabahnya.

2.6.4 Lokasi

Lokasi dari sebuah usaha didirikan sangatlah penting karena jika lokasinya tidak strategis maka minat orang akan sebuah usaha agak sedikit berkurang karena jarang melihat dan mengingatnya. Lokasi merupakan salah satu faktor kunci kesuksesan dalam dunia usaha karena bagaimanapun lokasi yang mudah diakses akan lebih sering dikunjungi oleh nasabah atau konsumen. Lokasi yang strategis biasanya ada di keramaian masyarakat, didekat jalan raya, dekat dengan pangsa pasar yang dituju, dan mudah diakses oleh berbagai macam kendaraan. (Latifah, 2019)

Adapun berbagai pertimbangan dalam pemilihan lokasi menurut pendapat Tjiptono adalah:

- a. Akses menuju lokasi
- b. Visibilitas tempat yang tetap
- c. Lalu lintas sekitar
- d. Tempat parkir yang memadai
- e. Ekspansi tempat
- f. Kondisi lingkungan sekitar
- g. Persaingan usaha yang ada
- h. dan Peraturan daerah yang mengatur kondisi.

2.6.5 Religiusitas

Agama memberikan dampak yang sangat besar terhadap kehidupan umatnya, salah satunya dalam kehidupan berekonomi. Aturan dalam

kegiatan berniaga juga sudah banyak dijelaskan menurut syariah baik dalam bentuk hukum beragama maupun hukum bernegara seperti Al-Quran, hadist, dan Fatwa Dewan Syariah Nasional. Sementara Religiusitas yang dimaksud disini adalah salah satu nilai agama dalam kasus ini agama islam meliputi pemikiran, emosi, dan psikologi. Sikap religiusitas dalam perilaku konsumen memiliki berbagai dimensinya sehingga mendukung perilaku konsumen yang taat beragama seperti: (Asih, 2015)

a. Dimensi ideologi/keyakinan

Ideologi sangatlah identik dengan betapa kuat dan kokohnya keyakinan seseorang terhadap apa yang diyakini dalam kasus ini agamanya. Hal seperti ini sangatlah penting bagi seseorang yang beragama karena dalam agama Islam berkaitan dengan salah satu rukun iman ke-6 tentang penguatan terhadap ke-Esaan Allah SWT.

b. Dimensi praktik

Praktik yang dimaksud adalah sebuah komitmen berupa ketaatan seorang hamba terhadap agamanya dengan bentuk ibadah. Ibadah yang dilakukan oleh seorang beragama Islam adalah rukun Islam syahadat, sholat, zakat, puasa, haji, berkorban, dan mengamalkan perintah Allah SWT yang ada di dalam Al-Qur'an dan hadist. Dengan adanya komitmen tersebut akan mendorong seseorang untuk memiliki minat beli terhadap sesuatu yang dibenarkan oleh agamanya.

c. Dimensi pengetahuan agama

Dimensi ini sangat berkaitan dengan kemampuan seorang hamba melakukan pemahaman terhadap ajaran dan nilai agama yang diyakini. Pengetahuan agama seperti ini dapat diperoleh dari kegiatan rasional empiris seperti pengajian dan tekstual seperti membaca kitab.

d. Dimensi pengalaman

Pengalaman yang dimaksud di sini adalah ketika seorang hamba merasa punya keterikatan terhadap agamanya seperti merasa doa yang dipanjatkan diterima, merasa telah diberikan kenikmatan sangat banyak, dan diselamatkan dari marabahaya.

e. Dimensi konsekuensi

Dimensi konsekuensi ini adalah dimensi yang dipengaruhi sebab akibat perilaku seseorang dari sudut pandang agama dengan ganjaran yang diraih berupa pahala atau dosa.

2.6.6 Promosi

Promosi merupakan salah satu ujung tombak dalam sebuah usaha. Promosi adalah semua bentuk kegiatan pemasaran mengenalkan dan menyebarkan informasi seluas mungkin untuk mencari pangsa pasar sebanyak mungkin. Semakin banyaknya bentuk promosi yang dilakukan akan semakin banyak kemungkinan nasabah mengerti tentang produk dan akhirnya memiliki minat beli kemudian tidak menutup kemungkinan nasabah akan loyal terhadap produk tersebut. Lembaga keuangan

melakukan promosi juga bertujuan untuk menaikan citra baiknya seperti memberikan souvenir dan undian berhadiah lainnya.

Adapun berbagai macam promosi yang bisa dilakukan adalah:

- a. *Advertising* adalah periklanan dengan mempresentasikan produk menggunakan media tertentu.
- b. *Personal Selling* adalah sebuah penawaran yang dilakukan oleh seseorang dengan melakukan presentasi terhadap masyarakat mengenai produk yang ditawarkan.
- c. *Sales Promotion* adalah sebuah kegiatan promosi untuk menarik minat masyarakat dalam waktu singkat seperti halnya memberikan potongan harga dan mengadakan undian berhadiah.
- d. *Direct Marketing* adalah proses pemasaran yang melakukan pendekatan secara langsung untuk mendapatkan respon cepat.
- e. *Public Relation* adalah hubungan msyarakat yang dilakukan oleh perusahaan kepada masyarakat terutama disekitarnya untuk mendapatkan respon dan citra yang baik. Hal ini juga biasa dilakukan agar kehidupan berdampingan didaerah tersebut berjalan dengan baik dan damai.

2.6.7 Referensi

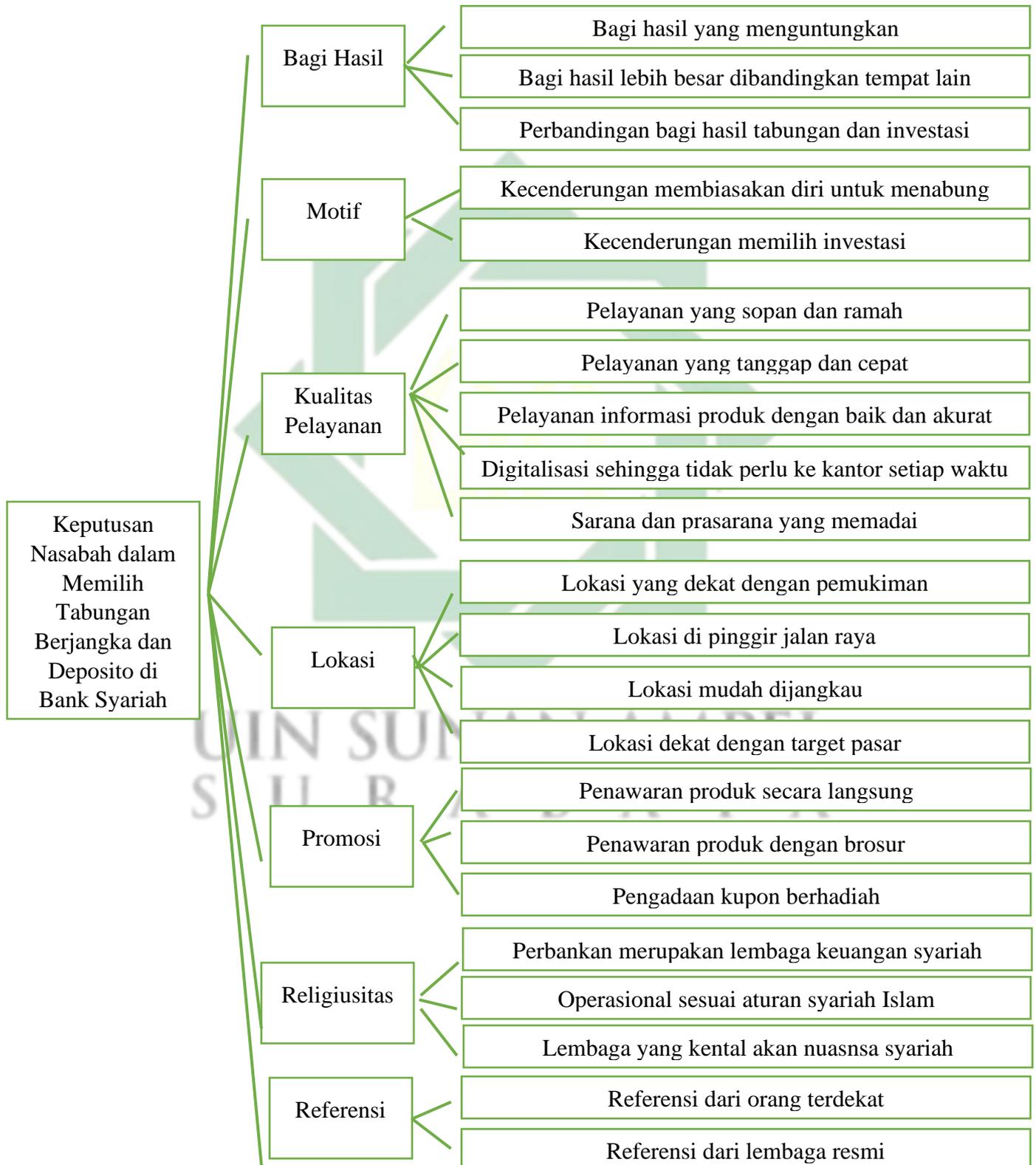
Referensi termasuk salah satu faktor pendukung minat beli nasabah karena bisa mempengaruhi pemikiran orang lain. Minat beli ditimbulkan oleh referensi kebanyakan akan menimbulkan pemikiran sama seperti pihak

yang memberikan referensi. Pihak yang memberikan referensi ada dua jenis yaitu primer dan sekunder. Primer adalah model referensi yang berkaitan secara berkesinambungan seperti keluarga, sahabat, teman, dan tetangga, sementara sekunder merupakan referensi yang tidak berhubungan langsung dengan kita seperti undangan resmi dari pihak ketiga.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

2.7 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur yang terletak di JL. Nyamplungan No.71 RT.009/RW.02, Ampel, Semampir, Surabaya.

3.2 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data untuk kegunaan proses analisis dan penjelasan tentang kasus atau masalah (Sugiyono, 2015). Dalam proses pemahaman suatu masalah yang ada dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan penelitian secara kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menyelesaikan sebuah masalah dengan pemahaman mendalam terkait situasi yang sedang terjadi secara natural tanpa manipulasi dari keadaan lapangan (Misno & Rifai, 2018).

Penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan penelitian yang mendeskripsikan sebuah peristiwa dan kejadian secara langsung. Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan dan pengumpulan berbagai bahan empiris, seperti studi kasus, fenomena, wawancara, observasi, riwayat hidup, yang menggambarkan kebiasaan dan problematika serta memiliki makna dalam kehidupan (Suyitno, 2018). Berdasarkan rumusan masalah, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*). Makna dari Field Research adalah sebuah kegiatan untuk

mempelajari sesuatu secara intensif soal latar belakang keadaan yang terjadi saat ini, juga interaksi sosial lingkungan dengan unit sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. (Rendyta, 2019)

Dari beberapa teori yang telah kita ketahui di atas dapat disimpulkan bahwasanya deskriptif kualitatif dari penelitian ini berusaha untuk menganalisa sebuah kasus lapangan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terkait apa saja faktor yang bisa mempengaruhi sebuah perilaku konsumen yang akan menumbuhkan minat beli tinggi terhadap produk tabungan berjangka dan deposito beserta alasan masing-masing nasabah dalam menentukan perspektifnya sendiri lebih memilih tabungan atau simpanan secara syariah . Tidak lupa penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur .

3.3 Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek tentang bagaimana data tersebut bisa diperoleh dan kejelasan tentang pengambilan juga pengolahan data tersebut. Dikarenakan peneliti menggunakan wawancara sebagai acuan utama dalam observasi yang dilakukan dalam penelitian ini maka sumber data disebut responden (Arikunto, 2010). Sedangkan data biasa diartikan sebagai sebuah keterangan fakta yang akan diolah dalam kegiatan penelitian. Pada studi penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan kemudian diolah oleh penulis. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari wawancara oleh Yudistiro Yudi Leksono selaku *Branch Manager* dan Rizky Kamiswari selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur mengenai deskripsi tabungan berjangka dan deposito sebagai informan kunci. Wawancara juga dilakukan terhadap beberapa nasabah tabungan berjangka dan juga deposito yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung karena melalui perantara. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder berupa web resmi Bank Syariah Indonesia www.bankbsi.co.id, data yang diperoleh dari buku-buku, majalah, karya ilmiah, dan dokumen-dokumen. Sumber tersebut yang digunakan untuk menjawab dan memperjelas masalah dalam penelitian. Data ini juga dapat digunakan sebagai pendukung untuk memahami masalah yang akan diteliti agar data semakin kuat.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan suatu hal penting yang harus dilakukan oleh seorang peneliti, karena dengan teknik yang benar data akan tersaring sesuai dengan kebutuhan penelitian kita. Dalam penulisan ini ada Teknik pengumpulan data diantaranya meliputi:

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu proses terpenting dalam sebuah penelitian kualitatif karena wawancara merupakan pertemuan antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan data dan bertukar pikiran dengan seorang narasumber tentang informasi sebuah data, kejadian, kegiatan, ekonomi, dan lain sebagainya (Rosaliza, 2015). Wawancara juga dapat diartikan adanya percakapan yang disengaja oleh dua orang atau lebih. Di mana orang tersebut melakukan wawancara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun rapi kepada narasumber dengan jelas kemudian mendengarkan jawaban dari narasumber dengan seksama agar mengetahui kondisi lapangan saat ini (Siyoto & Sodik, 2015).

Pada kasus ini peneliti telah mempersiapkan dua tipe wawancara yaitu:

1) Terstruktur

Seperti namanya, wawancara terstruktur adalah tipe wawancara ketika kebutuhan informasi peneliti sudah pasti dan akan menggunakan sebuah panduan yang telah dipersiapkan untuk melakukan wawancara.

2) Semistruktur

Sifat dari wawancara ini lebih fleksibel dimana wawancara akan dilakukan secara mengalir dan mengembangkan topik lebih luas lagi dari topik utama yang ada di wawancara terstruktur.

Dengan adanya dua model wawancara akan memudahkan bagi peneliti karena data yang didapatkan bisa lebih banyak dan akurat karena pengembangan pertanyaan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada Yudistiro Yudi Leksono selaku *Branch Manager* sebagai informan utama, Rizky Kamiswari selaku *Customer Service*, dan beberapa nasabah sebagai responden dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

b. Observasi

Observasi biasa disebut dengan pengamatan atau dijabarkan menjadi sebuah metode pengumpulan data pada penelitian kualitatif untuk melakukan pengamatan lapangan terhadap objek penelitian yang digunakan. Observasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk menyajikan gambaran secara nyata tentang suatu kejadian dengan cara mendengar, melihat dan merasakan tanpa terlibat secara langsung dalam kejadian tersebut (Suyitno, 2018). Dengan dilakukannya kegiatan observasi peneliti akan menjadi semakin paham tentang sebuah situasi sosial yang dihadapi seperti halnya pada penulisan ini observasi akan dilakukan langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan metode dokumentasi yaitu mengumpulkan data mengenai hal-hal berupa foto, majalah, buku, surat kabar dan lainnya sebagai referensi bagi peneliti untuk mempermudah

proses penulisan. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan mekanisme tabungan berjangka, deposito, mudharabah, perilaku konsumen, minat nasabah, beserta faktor yang mempengaruhinya.

d. Triangulasi

Dalam sebuah penelitian kredibilitas dari sebuah data sangat diperlukan yang dalam kasus penelitian ini menggunakan triangulasi yaitu sebuah penggabungan dari berbagai teknik pengumpulan data dari observasi, wawancara, dokumentasi, juga dari sumber lain yang masih relevan. Dengan begini peneliti sudah dipastikan melakukan pengumpulan data dengan mengecek kredibilitasnya (Sugiyono, 2017).

Triangulasi sumber dilakukan peneliti pada penulisan ini. Dimana triangulasi sumber peneliti memperoleh data dari sumber yang berbeda yaitu menggunakan teknik wawancara dengan sumber wawancara pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Kemudian hasilnya akan dibandingkan dan akan dikaitkan kebenarannya dengan data yang telah ada di www.bankbsi.co.id. Setelah itu data akan dianalisis sesuai dengan tujuan peneliti yaitu melihat apakah hal yang ditawarkan oleh bank akan mendapat respon seperti apa dari nasabah. Dari beberapa faktor yang dipilih oleh peneliti bisa dilihat apa saja yang mempengaruhi nasabah untuk memiliki minat dalam memakai tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data akan menjelaskan proses pengolahan data sesuai dengan data yang kita terima. Dalam sebuah penelitian kualitatif teknik pengolahan data dapat dilakukan dengan menguraikan data menjadi kalimat yang teratur, efektif, runtut, dan logis yang ditujukan untuk memudahkan pemahaman dalam menginterpretasikan data. Adapun beberapa tahapan teknik pengolahan data yang dilakukan penelitian ini yaitu:

a. Editing

Editing merupakan tahap pemeriksaan data yang telah diperoleh mengenai kejelasan makna, kesesuaian, kelengkapan, serta relevansi dengan data yang lain.

b. Classifying

Pengelompokan data dilakukan secara menyeluruh mulai dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dikelompokkan sesuai kebutuhan agar lebih mudah dipahami dan juga memudahkan peneliti.

c. Organizing

Data yang didapatkan oleh peneliti disusun kembali secara sistematis dalam kerangka rencana dalam rumusan masalah. Penyusunan dilakukan untuk mempermudah proses Analisa data bagi peneliti untuk menjawab rumusan masalah.

d. Analisis

Data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan secara rapi dengan membentuk rumusan masalah akan dianalisis lebih mendalam lagi berdasarkan kesesuaian fakta dengan berbagai macam sumber yang digunakan sehingga nantinya memperoleh kesimpulan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan kerja lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan data, menyusun data ke dalam pola, dan membuat kesimpulan agar dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat disajikan kepada orang lain. Data analisa deskriptif kualitatif yang nantinya akan menjawab permasalahan dengan model susunan analisis dalam penelitian sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk data berupa laporan atau semacam dokumen yang telah telah diringkas dari beberapa data agar terpusat langsung ke inti topik. Reduksi data digunakan untuk meraih data yang akurat dalam sebuah penelitian agar sesuai dengan fakta (Subagiyo, 2017)

b. *Display* Data

Display data merupakan sebuah cara penyajian yang akan mempermudah peneliti untuk menjawab permasalahan. Dalam hal ini peneliti akan menjawab rumusan masalah yang ada dengan beberapa informasi yang didapatkan.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap-tahap sebelumnya untuk mempertegas maksud dari sang peneliti yang dalam hal ini peneliti memiliki maksud untuk mencari kesimpulan dari faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Profil Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Indonesia adalah sebuah negara dengan jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia dan tentunya memiliki potensi kuat sebagai tempat pengembangan industri halal tidak terkecuali industri keuangan syariah. Perkembangan industri keuangan syariah bisa saja terjadi apabila adanya sinergi dengan masyarakat sekitar akan kesadaran pentingnya melakukan transaksi secara benar dengan hukum syariah yang berlaku. Hal itu terbukti dari banyaknya minat dari masyarakat Indonesia terhadap perbankan syariah. Inilah yang kemudian memicu respon dari pemerintah melalui inisiasi menteri BUMN melakukan skema merger tiga bank syariah BUMN yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan Bank Syariah Indonesia.

Munculnya rencana penggabungan tiga bank syariah tersebut sudah ada sejak bulan maret 2020. Akan tetapi, menggabungkan tiga bank syariah terbesar bukan sesuatu yang mudah karena harus melalui tahapan penyaringan ketat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memastikan kejelasan dari sebuah lembaga keuangan. Dengan melalui beberapa proses yang rumit akhirnya Bank Syariah Indonesia di sah kan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 dan telah tertulis jelas pada Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.38 Perubahan

Anggaran Dasar dan Perubahan Nama di kantor notaris Jose Dima Satria, S.H., M.Kn. pada hari kamis 14 Januari 2021.

Dengan banyaknya jumlah modal yang dimiliki, Bank Syariah Indonesia menempati posisi ketujuh bank dengan aset terbesar di Indonesia dengan total aset 240 Triliun per desember 2021 (Ratam, 2021). Bank Syariah Indonesia berdiri atas dasar komitmen pemerintah dalam mewujudkan ekonomi syariah di Indonesia yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Selain itu Bank Syariah Indonesia juga bertujuan untuk memudahkan perkembangan syariah melalui satu pintu saja sehingga nantinya akan menjadi salah satu pusat keuangan syariah global. Dalam perjalanannya, Bank Syariah Indonesia menjalankan produk dan layanannya dengan pengaplikasian maqasid syariah untuk tetap menjaga nilai-nilai syariah yang harus ada dalam lembaga keuangan syariah.

Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sendiri adalah bekas outlet kantor kas dan akhirnya berkembang menjadi kantor cabang pembantu dari Mandiri Syariah sebelum adanya merger yang berdiri pada tahun 2005. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terletak di JL. Nyamplungan No.63 Ampel, Surabaya. Nama Ampel Mas Mansyur diambil dari seorang tokoh nasional yang makamnya ada di daerah timur sebelah makam Sunan Ampel. KH Mas Masnyur adalah seorang aktifis yang sangat memotivasi pada zamannya, beliau adalah pendiri Partai Islam Indonesia. Beliau juga

menerbitkan majalah Soeara Santri dan Djinem, tidak hanya itu beliau juga adalah salah satu bagian dari empat serangkai yang mana berisi Soekarno, Moh. Hatta, dan Ki Hajar Dewantara.

4.1.2 Operasional dan *Exelent Service* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Masnyur

Kegiatan operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur diawali pada pukul 08.00 pagi untuk semua pegawai baik bagi *front office* maupun *back office*. Waktu istirahat ada pada pukul 12.00 – 13.00 siang, sementara jam berakhirnya pekerjaan bisa berbeda antar jabatan. Jam kerja *Front office* akan berakhir pada pukul 15.00 sedangkan pegawai *back office* berakhir pada pukul 16.30. Jam kerja ini berlaku setiap hari senin-jumat. Untuk tambahan jam kerja sangat memungkinkan tergantung kebutuhan dari perbankan tersebut.

Dalam pelayanannya, Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menerapkan *exellent service*. *Exellent Service* adalah sebuah standard pelayanan prima terhadap nasabah yang diterapkan mulai dari bagian *front office* maupun *back office* dengan harapan nasabah puas akan pelayanan dan bisa setia menggunakan produk di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Dalam dunia perbankan *exelent service* sangatlah penting untuk kelangsungan bisnisnya, untuk itu Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur memiliki standard excellent service yang harus diterapkan oleh setiap pegawainya seperti halnya:

a. Ability

Kemampuan standard yang harus dimiliki pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah berkomunikasi baik dengan nasabah. Hal itu dikemukakan oleh ibu Rizky Kamiswari selaku *customer service* sebagai berikut :

“Selain berkomunikasi secara verbal *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah barang tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BSI seperti, apa saja produk BSI, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*”. (Kamiswari, 2021)

Pada intinya pekerjaan *customer service* di Bank Syariah Indonesia harus menguasai berbagai macam komunikasi dengan baik dan benar. Komunikasi yang baik juga mencakup tentang cara pegawai mengekspresikan rasa hormat kepada para nasabah untuk memberikan kenyamanan pada mereka. Akan tetapi hal yang paling penting dalam sebuah komunikasi adalah penyampaian maksud dan tujuan penyampaian dapat diterima oleh para nasabah.

b. Attitude

Sikap dari seorang pegawai perusahaan lembaga jasa juga harus sangat diperhatikan seperti yang diungkapkan oleh Rizky Kamiswari sebagai berikut:

“Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah,

mudah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *customer service*. Namun semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku”. (Kamiswari, 2021)

Pada intinya pekerjaan *customer service* dan pegawai lain di Bank Syariah Indonesia harus menunjukkan rasa hormat dan ramah kepada para nasabah. Semua itu bisa tercermin dari tutur kata yang santun dan gerak tubuh seperti halnya mengangguk saat menyapa nasabah. Selain itu bekerja di bank juga dituntut bisa cepat akrab dengan orang baru supaya mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

c. Appearance

Berdasarkan penjelasan Pak Yudhis selaku branch manager Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menjelaskan, untuk masalah penampilan semua staff pegawai bank disesuaikan dengan aturan dari pusat yang berlaku. Untuk bagian operasional sendiri penggunaan seragam wajib dan seragam yang telah ditentukan dengan memperhatikan penampilan. Larangan menggunakan perhiasaan yang berlebihan di bank penggunaan perhiasaan diberikan maksimal 5 (kacamata, jam tangan, cincin, kalung, dll). Untuk staff dan pegawai perempuan yang diwajibkan menggunakan sepatu yang memiliki hak.

d. Attention

Perhatian yang diberikan dalam pelayanan di Bank Syariah

Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur seperti halnya *customer service* dengan melakukan beberapa pertanyaan ringan kepada nasabah seperti “bagaimana perjalannya pak/bu menuju bank lancar atau macet?” “sedang musim apa pak/bu apa sudah panen” yang dilakukan untuk bertujuan memberi kenyamanan nasabah. Selanjutnya memberi perhatian dengan bentuk informasi. Biasanya dilakukan petugas satpam ketika nasabah merasa kebingungan ketika akan melakukan transaksi. Bahkan sebagai sumber informasi ketika nasabah bertanya di luar konteks kegiatan perbankan seperti bertanya alamat apotik terdekat pom terdekat dan lain sebagainya. Semua dilakukan sebagai bentuk perhatian untuk membantu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

e. *Action*

Tindakan atau ucapan yang dilakukan saat berkomunikasi dengan nasabah harus diperhatikan. Dalam melayani nasabah, pegawai harus menghindari sikap atau tindakan yang dapat menyinggung perasaan nasabah sehingga membuat nasabah kecewa dan enggan untuk datang kembali. Selain itu di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur juga mewajibkan melakukan ucapan-ucapan seperti:

1. Ucapan (Greeting)

Menyampaikan ucapan salam pada saat nasabah datang.

2. Pertelepon (External Indirect Contact)

✓ Mengucapkan salam

✓ Menyebut nama kantor (Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya

Ampel Mas Mansyur)

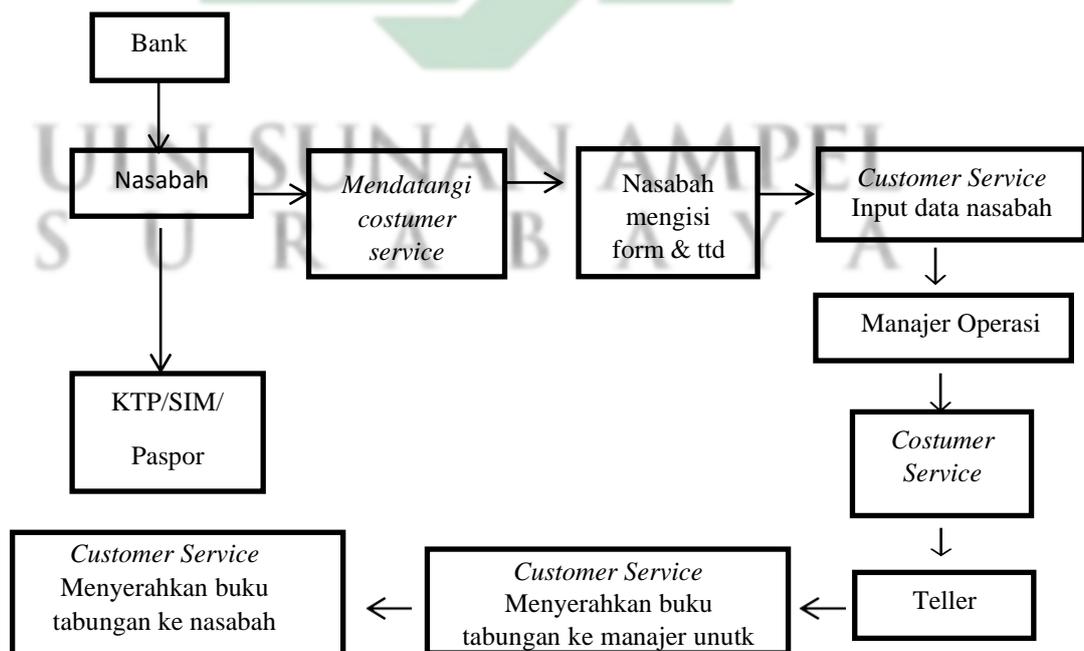
- ✓ Sebutkan nama
- ✓ Sebutkan keinginan untuk membantu (ada yang bisa saya bantu ?)

3. Telepon Internal (Internal Call)

- ✓ Mengucapkan salam
- ✓ Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh *customer service*
- ✓ Menyebut keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh *customer service*
- ✓ Sebut nama bila tahu (baik, nanti saya sampaikan)

4.2 Mekanisme pembukaan rekening tabungan berjangka dan deposito

Adapun mekanisme pembukaan tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia bisa dilakukan secara langsung atau online via BSI Mobile sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Skema pendaftaran offline

Gambar 4. 2 Skema pendaftaran offline

Hal pertama yang akan dilakukan oleh nasabah ketika ingin membuka tabungan berjangka adalah membawa KTP/NPWP/SIM/PASPOR untuk mengisi formulir pembukaan rekening tabungan berjangka sesuai keinginan rencana atau pendidikan yang akan merangkap formulir autodebet harus diisi oleh calon nasabah tabungan berjangka dan sudah memiliki rekening induk baik itu tabungan atau giro. Setelah data tersebut diterima oleh *customer service* maka akan diproses dengan melakukan pengecekan terhadap formulir yang sudah diisi oleh calon nasabah untuk memastikan tanggal pembukaan, jenis rekening, waktu, dan jumlah sesuai dan bisa dipertanggung jawabkan diatas stempel materai.

Setelah itu *customer service* akan menuliskan nomor CIF (*Customer Identification file*) dan nomor rekening nasabah untuk diserahkan kepada manajer operasional. BOSM (*Branch Operational Staff Manager*) atau Manajer operasional adalah pimpinan yang membawahi *customer service* dan *teller* dimana semua harus melaporkan aktivitas operasional kepada manajer operasional. Setelah manajer operasional mengetahui dan memberikan tanda tangan di formulir tersebut, maka *customer service* akan melakukan input data rekening nasabah sesuai dengan nomor seri serta mengaktifkan sistem *autodebet*.

Ketika semua data sudah lengkap dan selesai diinput oleh *customer service*, kemudian untuk pencetakan data lembar nasabah dalam buku tabungan akan dilakukan oleh *teller*. Setelah itu buku tabungan akan dikembalikan lagi kepada *customer service* untuk dilakukan proses

penempelan stiker *ultraviolet signature tape* diatas tempat tanda tangan yang akan diisi oleh tanda tangan calon nasabah dan manajer operasional dibalut dengan stempel Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Proses tersebut adalah akhir dari pembuatan rekening tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dan setelahnya buku tabungan sudah siap digunakan.

Akan tetapi dengan terusnya mengikuti perkembangan zaman Bank Syariah Indonesia juga tidak mau tertinggal dengan sangat banyaknya fitur yang diberikan dalam M-Banking nya yaitu BSI Mobile. Bahkan untuk mendaftarkan rekening sudah bisa dilakukan secara online seperti membuka tabungan berjangka dan deposito dari aplikasi langsung. Seperti halnya ketika mau membuka rekening *auto save* dan deposito yang bisa dilakukan dengan BSI Mobile dengan mengikuti tata cara sebagai berikut :

Langkah pertama untuk membuka rekening autosave dan qurban bukalah BSI Mobile dan kemudian pilih fitur buka rekening, kemudian pilih tabungan autosave dimana tabungan itu nantinya akan ada pilihan pembukaan atau penutupan tabungan pilih yang pembukaan rekening. Kemudian akan ada pin yang harus dimasukkan sebelum keluar pengertian tabungan autosave beserta data diri dan kelengkapan yang harus diisi seperti nama lengkap, target dana, rekening sumber, target waktu dana terkumpul dan dimulai, kemudian memilih memilih wadiah atau mudharabah frekuensi serta jumlah dana setoran. Setelah semua diisi maka tabungan autosave sudah dapat digunakan.

Sedangkan untuk membuka tabungan deposito dengan BSI Mobile dengan cara pertama buka BSI Mobile kemudian pilih fitur buka rekening, kemudian pilih tabungan deposito dimana tabungan itu nantinya akan ada pilihan pembukaan atau penutupan deposito pilih yang pembukaan deposito. Dari situ kita akan langsung membuka lembar persetujuan yang harus di checklist agar bisa meneruskan kehalaman selanjutnya. Syarat checklist harus terlebih dahulu membaca aturan deposito yang langsung diarahkan menuju web resmi Bank Syariah Indonesia.

Setelahnya kita akan dihadapkan dengan form yang berisikan tujuan melakukan deposito dan nominal deposito. Pada bagian bawah juga ada pilihan jenis deposito memakai ARO (*Automatic Roll Over*) dengan bagi hasil berbeda karena langsung menuju rekening induk, memakai sistem ARO (*Automatic Roll Over*) ditambah bagi hasil yang disatukan dengan deposito periode selanjutnya, ataupun bisa juga memilih tanpa memakai sistem ARO (*Automatic Roll Over*) yang telah disediakan. Setelah semua selesai akan ada perintah memasukkan pin dan deposito sudah bisa dilaksanakan.

Ketika sudah membuka diantara keduanya, maka untuk pengguna deposito hanya akan menunggu bagi hasil sesuai tenor waktu yang telah diambil antara 1,3,6, dan 12 bulan. Sebaliknya untuk nasabah tabungan berjangka akan terus berhubungan dengan bank setiap minggu ataupun bulan karena harus melakukan setoran wajib untuk mencapai target keuangannya dengan besaran sesuai ketentuan yang telah disepakati pada saat akad.

Kemudian untuk pembagian nisbah biasanya dilakukan satu hari sebelum jatuh tempo, misalkan pada deposito jatuh tempo pada tanggal 25 maka pada tanggal 24 biasanya bagi hasil sudah didapatkan.

4.3 Produk Tabungan Berjangka di Bank Syariah Indonesia

Tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur memiliki berbagai jenis menurut tujuan dan keinginan para nasabah untuk menetapkan target dana yang dibutuhkan. Tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia menggunakan akad mudharabah mutlaqah yaitu membebaskan perbankan dalam menyalurkan dana selama masih dalam koridor syariah, seperti halnya tidak membiayai sebuah usaha yang dilarang hukumnya dalam Islam. Adapun sebelum melakukan pembukaan dalam tabungan berjangka mudharabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ini harus memiliki rekening easy wadiah terlebih dahulu dalam upaya mempermudah proses setor yang sudah menggunakan sistem *autodebet*.

“Untuk produk tabungan yang ada di BSI ini ada beberapa produk. Yang pertama BSI Tabungan Pendidikan, untuk kebutuhan rencana akademis atau pendidikan. Kemudian ada BSI Tabungan Rencana, biasanya menyesuaikan target keuangan yang ingin dicapai nasabah untuk keperluan apapun. Ada juga tabungan rencana secara kolektif untuk karyawan perusahaab yaitu BSI Tapenas Kolektif, Lalu ada Rekening Auto Save dan Qurban untuk menabung agar dapat membeli hewan qurban, bisa dibeli secara mandiri atau diutuskan ke BSI melalui rekanan penyelenggara hewan qurban. Dari semua tabungan tersebut sudah disertakan fitur *autodebet*..” (Leksono, 2021)

Sebagaimana penjelasan dari Pak Yudhis selaku *Branch Manager* di

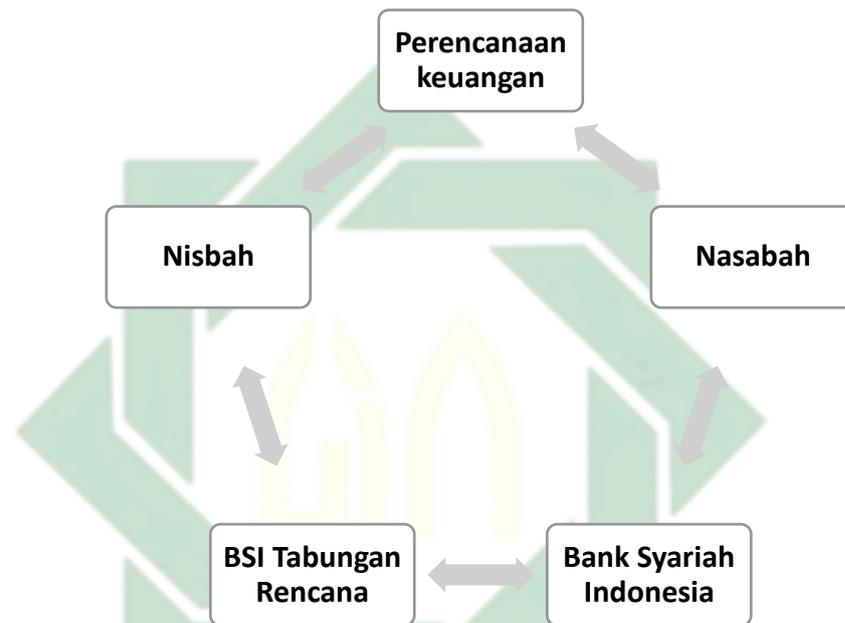
Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur tentang berbagai jenis dari tabungan berjangka yang jumlahnya ada empat yaitu BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Rencana, BSI Tapenas Kolektif, Rekening Auto Save dan Qurban. Dari masing-masing jenis tabungan berjangka tersebut memiliki kriteria, tujuan, dan manfaat yang berbeda. Untuk mengetahui rincian dari tabungan tersebut, maka akan dijelaskan lebih mendalam sebagai berikut:

4.3.1 BSI Tabungan Rencana

BSI Tabungan Rencana adalah salah satu tabungan berjangka dalam valuta rupiah yang diperuntukan bagi segmentasi perorangan dalam melakukan perencanaan keuangannya hingga mencapai target. BSI Tabungan Rencana adalah jenis tabungan yang memiliki berbagai keunggulan produk seperti halnya bagi hasil kompetitif setara dengan deposito, memperoleh kepastian dana akan tercapai, mendapatkan gratis perlindungan asuransi syariah, tidak ada biaya administrasi bulanan, dan sistem *autodebet* yang akan mempermudah nasabah dalam melakukan setoran bulanan karena setoran bulanan akan secara rutin terpotong dari tabungan wadiah tanpa harus perlu datang ke kantor.

Target dana yang bisa dicapai dalam BSI Tabungan Rencana adalah Rp. 1.200.000,- hingga Rp. 1.500.000.000,- dengan setoran minimal perbulan Rp. 100.000,- dan berlaku kelipatan Rp. 50.000,- untuk target dana yang lebih tinggi. Untuk melakukannya, syarat nasabah maksimal berumur 65 tahun saat jatuh tempo. BSI Tabungan rencana ini memiliki salah satu penerapan yang

kemungkinan tidak bisa dilakukan di tabungan berjangka bank lain. Adapun itu adalah pengambilan tabungan jika nasabah mengalami sebuah keadaan darurat yang bisa dimaklumi oleh perbankan akan dilakukan pemotongan biaya Rp. 100.000,-



Gambar 4. 3 Skema BSI Tabungan Rencana

4.3.2 BSI Tapenas Kolektif

BSI Tapenas Kolektif adalah salah satu tabungan berjangka dalam valuta rupiah yang diperuntukan bagi segmentasi perusahaan dalam melakukan perencanaan keuangan bagi karyawannya. BSI Tapenas Kolektif adalah Tabungan rencana untuk sebuah kelompok dalam kasus ini perusahaan yang memiliki rencana untuk mendaftarkan semua karyawannya secara kolektif untuk mengikuti program tabungan berencana. Bagi hasil kompetitif setara dengan deposito adalah salah satu keuntungan yang sangat berguna bagi karyawan perusahaan mereka ke depannya. Perusahaan yang membuka Tapenas

Kolektif harus memiliki badan hukum yang jelas dan memiliki rekening giro di luar giro operasional perusahaan.

Perjanjian kerjasama dalam pembukaan BSI Tapenas Kolektif ini bisa berjalan dengan syarat minimal 50 rekening pegawai peserta program. Karena program ini menggunakan rekening yang dibuka dan dibayarkan perusahaan untuk pegawainya, maka lama tabungan sangat panjang dan bermacam-macam mengikuti usia pegawai sampai maksimal jangka waktu menabung hingga 35 tahun. Setoran awal yang harus dibayarkan sejumlah Rp. 50.000,- dan setoran bulanan Rp. 25.000,- sampai Rp. 25.000.000,- tanpa adanya ketentuan kelipatan. Akan tetapi BSI Tapenas Kolektif ini memiliki biaya administrasi bulanan sebesar Rp. 1.000,- dan biaya ganti buku sebesar Rp. 5.000,-.



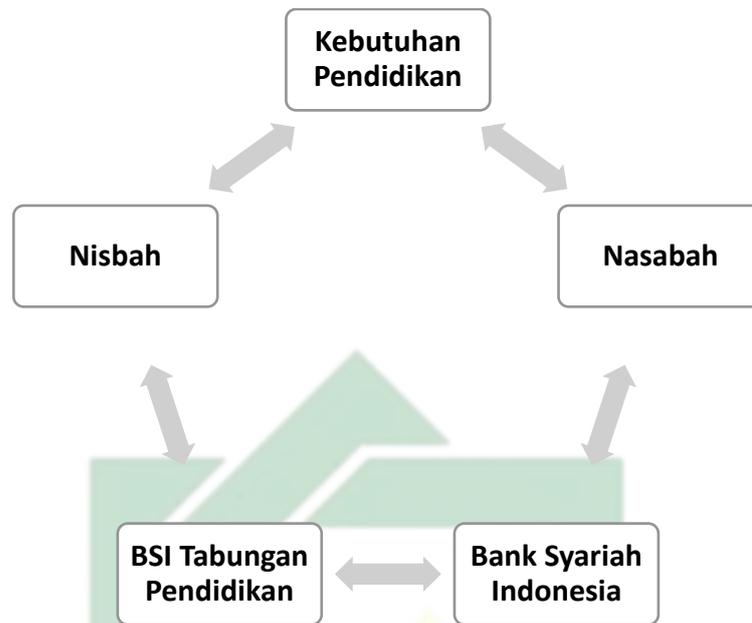
Gambar 4. 4 Skema BSI Tapenas Kolektif

4.3.3 BSI Tabungan Pendidikan

BSI Tabungan Pendidikan adalah salah satu tabungan berjangka dalam

valuta rupiah yang diperuntukan bagi segmentasi perorangan dalam melakukan perencanaan keuangannya untuk tujuan pendidikan . BSI Tabungan Pendidikan juga merupakan jenis tabungan yang memiliki berbagai keunggulan produk seperti halnya bagi hasil kompetitif setara dengan deposito, memperoleh kepastian dana akan tercapai, mendapatkan gratis perlindungan asuransi syariah hingga 120x setoran, tidak ada biaya administrasi bulanan, serta sistem *autodebet* yang akan mempermudah nasabah dalam melakukan setoran bulanan tanpa perlu datang ke kantor secara langsung.

Karena tujuan tabungan ini digunakan untuk mengejar dana pendidikan yang biasanya untuk sang anak, maka keistimewaan tabungan pendidikan ini bisa mengejar target dana dengan melakukan setoran lagi diluar setoran bulanan. Target dana yang bisa dicapai dalam BSI Tabungan Pendidikan adalah sesuai dengan kebutuhan pendidikan yang dibutuhkan dan setoran minimal perbulan Rp. 100.000,- sampai Rp 10.000.000,-. Karena tabungan ini memiliki tujuan untuk pendidikan maka jumlah periode tabungannya lebih panjang daripada tabungan rencana biasa, lama periode tabungan pendidikan bisa sampai 20 tahun dengan usia nasabah maksimal 60 tahun saat jatuh tempo. BSI Tabungan Pendidikan ini juga akan melakukan pemotongan biaya Rp. 100.000,- ketika adanya pengambilan dana nasabah sebelum jatuh tempo saat mengalami sebuah keadaan darurat.



Gambar 4. 5 Skema BSI Tabungan Pendidikan

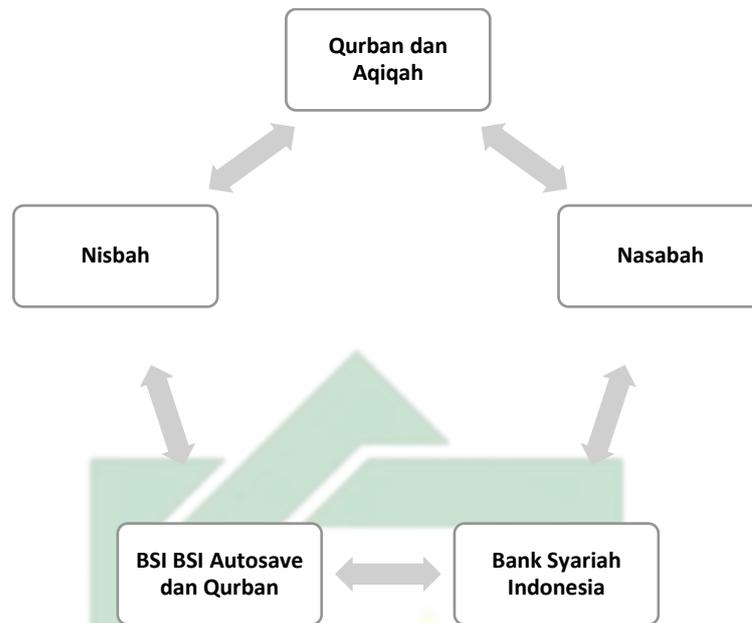
4.3.4 BSI *Autosave* dan Qurban

BSI *Auto Save* Qurban adalah salah satu tabungan berjangka dalam valuta rupiah yang diperuntukan bagi segmentasi perorangan dalam melakukan perencanaan keuangannya hingga mencapai target untuk melakukan pembelian hewan qurban atau aqiqah. BSI *AutoSave* Qurban adalah jenis tabungan yang memiliki berbagai keunggulan produk seperti halnya bagi hasil kompetitif, memperoleh kepastian dana akan tercapai, tidak ada biaya administrasi bulanan, serta sistem autodebet yang akan mempermudah nasabah dalam melakukan setoran bulanan, dan juga adanya fitur pembelian hewan qurban yang akan dilakukan oleh pihak perbankan. Produk ini bisa menggunakan dua akad yakni ada pilihan wadiah dan mudharabah.

Target dana yang bisa dicapai dalam BSI *AutoSave* Qurban adalah sesuai harga hewan yang diinginkan dengan setoran awal Rp. 50.000,- dan

setoran minimal perbulan Rp 25.000,- dan berlaku kelipatan untuk lebih cepat mencapai target dana, untuk melakukannya syarat usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo. BSI Auto Save Qurban ini juga akan melakukan pemotongan biaya Rp. 25.000,- ketika adanya pengambilan dana nasabah sebelum jatuh tempo saat mengalami sebuah keadaan darurat, ada juga biaya untuk pembelian hewan qurban oleh pegawai bank sebesar Rp. 5.000,- sesuai ketentuan yang ada.

Untuk perihal pembelian hewan qurban atau aqiqah yang dilakukan pihak perbankan juga memiliki syarat – syarat tertentu seperti halnya pembelian hanya bisa dilakukan pada waktu dana sudah terkumpul semua ataupun kurang lebih sudah 70% dana terkumpul. Secara teknis sebelum pembelian akan dilakukan pengiriman notifikasi chat yang akan dikirim secara rutin dimulai dari 6 bulan sebelum tenggat waktu sampai H-1 tenggat waktu dana terkumpul, hal ini digunakan untuk meraih konfirmasi dari nasabah dalam melakukan pembelian hewan tanpa adanya unsur paksaan karena ketika tenggat waktu dan target dana sudah tercapai dan belum ada konfirmasi pembelian hewan dari nasabah, maka dana yang sudah terkumpul akan langsung pindahbuku kedalam rekening induk nasabah tersebut sehingga nasabah bisa menggunakan uang tersebut untuk membeli sendiri.



Gambar 4. 6 Skema BSI Autosave dan Qurban

4.4 Produk Deposito di Bank Syariah Indonesia

4.4.1 BSI Deposito Rupiah

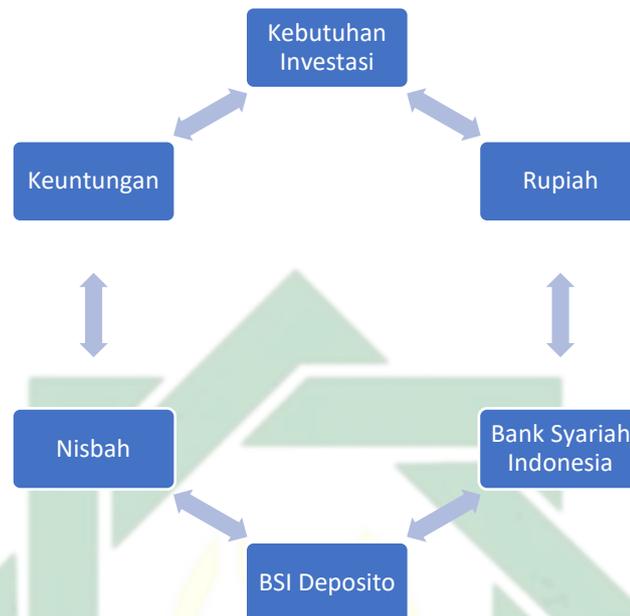
BSI Deposito Rupiah adalah salah satu bentuk investasi berjangka dalam valuta rupiah yang diperuntukan bagi segmentasi perorangan dan non perorangan dalam mewujudkan keinginannya untuk berinvestasi secara syariah. Investasi syariah juga menggunakan akad mudharabah mutlaqah dimana nantinya dana yang sudah masuk deposito bisa diatur sesuai dengan keinginan tanpa melanggar anjuran Islam. BSI Deposito Rupiah juga menyediakan jangka waktu yang memiliki beberapa pilihan yaitu 1,3,6 dan 12 bulan. Meskipun jangka waktu yang ditawarkan oleh BSI Deposito Rupiah pendek akan tetapi tenang saja karena ada fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yang artinya berguling otomatis. Bagaimana maksudnya? yang dimaksud adalah investasi tersebut akan berguling otomatis melanjutkan di bulan berikutnya ketika hasil

dari deposito dibulan sebelumnya tidak dilakukan penarikan.

Biaya setoran awal investasi bisa dimulai dari BSI Deposito Rupiah sejumlah Rp. 2.000.000,- juta hingga seterusnya. Adapun nisbah yang dijanjikan dalam BSI Deposito Rupiah ini cukup besar sehingga bisa membuat para nasabah cukup tertarik dengan produk ini. Dalam BSI Deposito Rupiah cara mengambil nisbah dapat diperoleh dengan dua cara yang pertama adalah bagi hasil langsung cair kedalam rekening induk secara otomatis, dan yang kedua adalah bagi hasil dapat diikuti menggulung terhadap dana deposito. Jadi ketika ada kesepakatan dengan nasabah bahwa dana bagi hasil tidak akan ditarik dulu dan ikut menggulung akan dilakukan terus seperti itu, sebagai contoh seorang pria menaruh deposito dan sudah mencapai akhir jangka waktu tempo dengan dana Rp. 800.000,- ribu dan memperoleh bagi hasil yang digulungkan sebesar Rp. 50.000,- maka dana depositonya akan berubah Rp 850.000,- di bulan depan.

BSI Deposito Rupiah juga termasuk dalam salah satu produk bank syariah yang bisa menerapkan konsep *break* deposito, dalam artian ini bank akan memberi toleransi terhadap nasabah yang memiliki kepentingan mendadak dengan mengambil investasinya. Apakah ada biaya? Tentunya ada sebesar Rp. 25.000,- dan ada juga biaya ganti billyet yang rusak sebesar Rp. 10.000,-. Bagi nasabah yang melakukan *break* deposito akankah tidak mendapat bagi hasil? Tentu saja masih mendapat bagi hasil berjalan selama dia melakukan deposito, sebagai contoh pada deposito satu bulan terdapat seorang nasabah menarik dananya pada hari ke-20 maka bagi hasil diperoleh dari

rincian keuntungan bank selama 20 hari tersebut.



Gambar 4. 7 Skema BSI Deposito Rupiah

4.4.2 BSI Deposito Valas

BSI Deposito Valas adalah salah satu bentuk investasi berjangka dalam valuta asing yang diperuntukan bagi segmentasi perorangan dan non perorangan dalam mewujudkan keinginannya untuk berinvestasi secara syariah. Investasi BSI Deposito Valas sebenarnya hampir sama dengan BSI Deposito Rupiah dalam penggunaan akad, yang membedakan hanyalah bentuk mata uang yang digunakan berupa USD. BSI Deposito Valas juga menyediakan jangka waktu yang memiliki beberapa pilihan yaitu 1, 3, 6, dan 12 bulan sama seperti BSI Deposito Rupiah. Ada juga fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) jika nasabah tidak mengambil dananya saat jatuh tempo, dan *break* deposito dengan biaya USD 10. Kenapa biayanya begitu besar ? karena setoran awalnya juga besar sejumlah USD 1000. Akan tetapi penggantian billyet rusak tetap

Rp. 10.000 karena prosesnya sama dengan penggantian bilyet BSI Deposito Rupiah.



Gambar 4. 8 Skema BSI Deposito Valas

4.5 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Mengambil Keputusan Minat terhadap Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 19 nasabah deposito dan tabungan berjangka untuk mengetahui perilaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur, telah didapatkan hasil terkait faktor-faktor apa saja yang disukai oleh nasabah sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 1 Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur

No.	Nasabah	Besaran Dana / Setoran bulanan	Alamat
1	Kusmaeni (Deposito)	Deposito 120 juta	Ampel Kembang RT 03 No. 10
2	Muhammad Wahyudi (Berencana)	Target Dana 80 Juta 5 tahun dengan setoran perbulan Rp. 1.333.000	Petukangan tengah Rt. 05 No. 67
3	Diana Cahyani (Pendidikan)	Setoran Bulanan Rp. 350.000 dan bisa nambahin diluar setoran	Simo Rukun IV No. 14
4	Wahyu Anggara (Deposito)	Deposito 45 Juta	Ngagel Dadi 1E No.5
5	Muhammad Rafli (Deposito)	Deposito 40 Juta	JL. Wonosari Tegal No.3
6	Reza Fardany Ramadhan (Berencana)	Target Dana 5 Juta 1 tahun dengan setoran perbulan Rp. 416.000	JL. Kendung gang Ib. No.22
7	Abd Amin Al-kafi (Deposito)	Deposito 70 juta	Dk. Bulak Banteng No. 67
8	Zunaidi Arroqli (Deposito)	Deposito 30 Juta	JL. Bulak Banteng Lor I No.34
9	Muhammad Kusen (Pendidikan)	Setoran Bulanan Rp. 350.000 dan bisa nambahin diluar setoran	JL. Kalimas Madya 2 No.3
10	Amini (Pendidikan)	Setoran Bulanan Rp. 655.000 dan bisa nambahin diluar setoran.	JL. Petemon I No. 22
11	Niayah (Deposito)	Deposito 95 juta	JL. Nyamplungan X No.33 RT 02.
12	Ahsana Amala (Deposito)	Deposito 75 juta	Bukit Citra Darmo G-10
13	Rochman (Deposito)	Deposito 100 juta	Bukit Citra Darmo CD C-12
14	Oktafian Husna Syafi (Berencana)	Target Dana 40 Juta 4 tahun dengan setoran perbulan Rp. 1.020.000	JL Tambak Asri gang sedap malam 2 No.16

15	Khusnia (Deposito)	Deposito 250	Made Barat No.28
16	Wahyu Setiawan (Deposito)	Deposito 50 juta	Kalilom Lor gg.3 No.4
17	Firda Hajri (Deposito)	Deposito 65 Juta	JL Nyamplungan X No. 43
18	Muhammad Afrizal Nadzardio (Berencana)	Target Dana 70 Juta 4 tahun dengan setoran perbulan Rp. 1.750.000	JL Tembok Lor II No 40.
19	Nurul Husna (Pendidikan)	Setoran Bulanan Rp. 450.000 dan bisa nambahin diluar setoran.	JL. Wonorejo III No. 75

Dari total 19 nasabah yang sudah melakukan wawancara, di dasari oleh keinginan utama mereka dalam menentukan pilihan untuk menggunakan tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Peneliti memperoleh banyaknya 36 pilihan karena membebaskan nasabah yang diwawancarai memilih bebas tanpa terikat dengan satu faktor saja. Mengenai beberapa faktor yang disebutkan oleh peneliti, hal itu merupakan hasil dari perpaduan beberapa teori terdahulu dan pendapat yang sekiranya berkaitan dengan kondisi objek. Dari beberapa kasus faktor tersebut akan dibahas oleh peneliti mengenai pengertiannya sehingga membuahkan hasil seperti tabel di bawah.

Tabel 4. 2 Faktor Pilihan Nasabah

No.	Bagi hasil	Motif	Kualitas Pelayanan	Lokasi	Promosi	Religiusitas	Referensi
1	V	V			V		
2			V	V			V
3		V				V	V
4				V		V	
5			V		V		
6	V	V					
7	V			V			
8			V				
9			V				
10					V		V
11	V			V			
12			V				
13	V			V			
14						V	
15	V					V	
16	V						
17	V	V					
18	V	V					
19				V		V	

4.5.1 Bagi Hasil

Bagi hasil yang besar adalah sebuah bentuk kesuksesan dari perbankan dalam menyalurkan pembiayaannya ataupun usahanya. menurut hasil wawancara dari ibu Rizky Kamiswari selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur bagi hasil untuk tabungan berjangka dan deposito sendiri bisa berbeda-beda. Hal ini bisa terjadi karena *tiering* dan jenis tabungan yang berbeda meskipun akadnya sama-sama mudharabah mutlaqah. Bagi hasil yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ini untuk tabungan berjangka dan deposito adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Bagi Hasil Tabungan Berjangka

<i>Produk</i>	<i>Tiering</i>	<i>Nisbah</i>
<i>BSI Tabungan Rencana</i>	Rp. 25 Juta	28%
	Rp. 25 Juta - Rp. 50 Juta	29%
	Rp. 50 Juta - Rp. 75 Juta	30%
	Rp. 75 Juta - Rp. 100 Juta	31%
	Rp. 100 Juta	32%
<i>BSI Tabungan Pendidikan</i>		32%
<i>BSI AutoSave</i>	Rp. 100 Juta	12%
<i>Qurban</i>	Rp. 100 Juta	17%

Tabel 4. 4 Bagi Hasil Deposito

<i>Produk</i>	<i>Tiering</i>	<i>Nisbah</i>			
		1 Bulan	3 Bulan	6 Bulan	12 Bulan
<i>BSI Deposito Rupiah</i>	Rp. 1 Miliar	25%	25%	26%	26%
	Rp. 1 Miliar - Rp. 5 Miliar	26%	26%	27%	27%
	Rp. 5 Miliar	29%	29%	29%	29%
<i>BSI Deposito Valas</i>	Perorangan			2.5%	
	Non Perorangan			2.5%	

“Kita kalau urusan bagi hasil juga kompetitif mas sebesar 25% - 30% lebih tinggi kalau dibandingkan sama tabungan biasa tergantung kategori dana yang ditentukan. Bagi hasil yang cukup besar ini pasti juga akan saling menguntungkan dengan nasabah mas tapi untuk sekarang mungkin bagi hasil yang besar bukan segalanya bagi nasabah karena keamanan dan liquiditas dana yang bisa di break sewaktu-waktu mungkin akan menjadi daya tarik yang menjanjikan karena tidak dilakukan semua perbankan” (Leksono, 2021)

Berdasarkan penjelasan dari pak Yudhis, bagi hasil yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sudah cukup kompetitif, akan tetapi daya tarik yang terpikirkan tidak hanya dalam besaran nasabah bagi hasil. Pak Yudhis menjelaskan bahwasanya keamanan dan likuiditas uang akan menjadi daya tarik tersendiri yang ditawarkan pak Yudhis kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Selain itu, dari sudut pandang nasabah juga memiliki pendapat tersendiri yang kali ini akan dikutip dari wawancara bapak Wahyu Anggara :

“Saya jujur kurang tertarik dengan bagi hasil yang ada di bank syariah indonesia ini mas karena dari besarnya segitu, terlepas dari kalau mereka mendapatkan keuntungan saya akan mendapat bagian besar, jika mereka merugi dengan presentase keuntungan segitu akan menjadi sangat sedikit nantinya terutama bagi investasi deposito yang presentase bagi hasilnya sedikit” (Anggara, 2022)

Menurut beberapa nasabah salah satunya adalah Wahyu Anggara mengutarakan bahwa bagi hasil yang didapatkan dari tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia hasilnya sangatlah kurang menguntungkan kalau dibandingkan dengan perbankan lainnya. Bagi hasil memang memanglah sesuatu yang sangat diperhatikan ketika seseorang akan menabung atau berinvestasi dengan akad mudharabah dimana pada dasarnya semua orang ingin meraih keuntungan dengan apa yang mereka tanamkan. Itu adalah salah satu pendapat dari nasabah yang mana tidak menutup setiap nasabah memiliki pendapat yang berbeda- beda seperti halnya Wahyu Setiawan yang menyatakan bahwa keinginannya untuk

menggunakan deposito murni karena adanya sistem bagi hasil. (Setiawan, 2022)

4.5.2 Motif

Menurut penjelasan M. Nur Ghufron dan Rini Risnawati dalam bukunya teori psikologi, pengertian motif adalah dorongan yang sudah terkait dengan tujuan dan akan membuat suatu respon secara sistematis. (Ghufron & Risnawita, 2017) Dengan kata lain motif akan mengarahkan seseorang pada tujuan yang ingin dicapai. Motif seseorang dalam melakukan suatu hal akan mempengaruhinya dalam menentukan minat beli, sama seperti ketika ada dua cara untuk menyimpan dana dan menghasilkan keuntungan. Dalam hal untuk mengajak kerjasama para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menyediakan dua motif yang bisa dipilih terkait kecenderungan masyarakat dalam menentukan apa yang mereka sukai, orang seperti apa mereka, dan seperti apa kemampuan finansial mereka sehingga bisa menjadi dasar menentukan pilihan.

Tabungan berjangka adalah salah satu tabungan berakad mudharabah mutlaqah yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur untuk menjalin simbiosis mutualisme dengan nasabah melalui motif tabungan. Tabungan berjangka menyediakan berbagai jenis tujuan yang bisa dipilih oleh calon nasabah seperti untuk merencanakan pendidikan anak, keinginan masa tua, dan qurban, sehingga masing-masing dari tujuan tersebut disediakan fitur tersendiri untuk

menyesuaikan. Sedangkan bagi orang yang memiliki dana lebih sudah disiapkan bentuk simpanan investasi baik menggunakan mata uang rupiah atau asing. Adapun hasil wawancara dengan pak Yudhistiro Yudo Leksono selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menyatakan bahwa

“Memang kalau motif kecenderungan orang menabung disini kebanyakan tabungan mas bukan investasi, akan tetapi jenis tabungan yang wadiah mas sedangkan valuasi banyaknya nasabah tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ini hanya sebesar 10% dari total nasabah masih kalah dari total 20% dari jumlah nasabah yang memiliki rekening deposito. Masih kalah jauh dengan jumlah nasabah yang hanya menggunakan rekening easy wadiah dengan total hampir 60% dari jumlah nasabah” (Leksono, 2021)

Kecenderungan untuk berinvestasi dapat dimanfaatkan pihak perbankan dari seorang yang memiliki kelebihan dana dan menginginkan keuntungan dalam waktu cepat, karena meskipun bagi hasil dari tabungan berjangka secara presentase besar akan tetapi untuk deposito frekuensi memperoleh keuntungannya lebih sering karena jangka waktunya tidak sepanjang tabungan berjangka dan yang pasti jumlah dari deposito lebih besar.

Dalam pandangan salah satu nasabah bapak Kusmaeni memiliki pendapatnya sendiri terkait pilihan antara memilih tabungan berjangka atau deposito rupiah mengatakan bahwa :

“sebenarnya itu sebuah pilihan yang sulit karena setiap orang pasti memiliki dasar untuk melakukan sesuatu sesuai kemampuannya, kalau saya disuruh memilih jika kondisi saya punya uang berlebih saya akan lebih memilih menggunakan uang saya untuk deposito

karena pada dasarnya uang yang langsung terpakai akan lebih terjaga untuk tidak digunakan dalam kepentingan lainnya dari pada menabung saat posisi memiliki uang banyak sangatlah tidak efektif” (Kusmaeni, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Kusmaeni, memilih tabungan atau investasi yang bertujuan memperoleh keuntungan itu adalah sebuah pilihan yang sulit bagi setiap orang. Hal ini karena setiap orang memiliki kondisi ekonomi dan dasar pemikiran masing-masing. Meskipun begitu, dalam kasus ini bapak Kusmaeni lebih memilih deposito karena menurutnya uang yang sudah masuk simpanan akan lebih terkendali daripada uang dalam genggaman. Hal itu juga senada dengan ungkapan yang disampaikan oleh Firda Hajri dimana keinginannya untuk memiliki deposito adalah murni tentang ingin belajar investasi deposito ataupun emas dari waktu muda untuk kesejahteraan masa tuanya. (Hajri, 2022)

4.5.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu identitas perbankan yang harus ada disetiap sisi. Kualitas pelayanan dari perbankan akan sangat bisa mempengaruhi minat nasabah karena perbankan adalah lembaga jasa yang menyimpan dan menyalurkan uang. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dilakukan dengan ramah, sopan, dan tanggap. Tidak hanya itu mereka sudah melengkapi sarana dan prasana di kantor untuk membuat nyaman nasabah ketika berkunjung kesana serta adanya penilaian kualitas layanan yang membebaskan nasabah dalam mengekspresikan dirinya.

“ Kami disini menyediakan kualitas layanan terbuka cepat dan prima mas dengan menyediakan barcode QRIS disetiap sudut tempat untuk kami gunakan dalam menilai kualitas layanan kami. Dalam pengisian nilai kualitas harus menyertakan nama, alamat, dan foto diri untuk menggantikan kotak saran yang dianggap sudah ketinggalan zaman karena saat ini eranya sudah terbuka bisa menilai kualitas sampai level kepala cabang seperti halnya sistem ojek online. *Exellent Service* juga berusaha kita lakukan sebak mungkin, tidak hanya untuk *customer service* saja tetapi untuk semua pegawai”.

Berdasarkan hasil wawancara pak Yudhis, Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur selain menyediakan kualitas layanan *Exellent Service* yang tanggap dan prima, mereka juga selalu melakukan *update* tekhnologi untuk mengikuti perkembangan zaman. Bank Syariah Indonesia juga menjunjung tinggi sikap keterbukaan dengan adanya QRIS untuk menilai kinerja para pegawai. Bisa dikatakan terbuka karena pengisian QRIS sekarang harus disertai dengan identitas nasabah.

Adapun hasil wawancara dari dua orang nasabah bernama Muhammad Rafli dan Ahsana Amala tentang kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Saya sangat menyukai kemajuannya Bank Syariah Indonesia terutama kalau ditanya tentang bagi hasil mudharabah dalam hal deposito dan tabungan berjangka mas, saya suka karena semuanya sudah bisa diakses lewat BSI Mobile, dari saya buka deposito sampai penarikan, tabungan berjangka yang sudah ada akses autodebet untuk keseluruhan jenisnya membuat saya tidak perlu membuang-buang waktu buat mampir ke bank” (Rafli, 2022)

“Saya tertarik dengan layanan hasil bisa menggulung langsung ke jumlah tabungan. Jadi pada intinya keuntungan saya akan ikut serta dalam perhitungan nisbah deposito untuk tenor berikutnya. Hal seperti ini saya tau dari teman saya yang merupakan pegawai disana. Dan pada akhirnya saya membuka tabungan di BSI KCP

Surabaya Ampel Mas Mansyur tersebut.” (Amala, 2022)

Adapun kualitas pelayanan menurut salah satu nasabah tabungan berjangka dan deposito sangat menyukai digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dengan semakin berkembangnya BSI Mobile fitur-fitur yang ada semakin banyak. Hal tersebut juga sebagai salah satu sarana menarik bagi nasabah tidak terkecuali tentang fitur dana menggulung otomatis yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. Para pegawai yang sangat sopan dan ramah juga termasuk dalam standard operasional kerja pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

4.5.4 Lokasi

Tidak dipungkiri bahwasanya lokasi yang strategis adalah salah satu syarat utama keberhasilan usaha. Bagi seorang yang bekerja dalam bidang industri layanan akan sangat menguntungkan jika memiliki tempat yang dekat dengan keramaian. Lokasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur berada disekitar jalan wisata sunan ampel surabaya yang sangat ramai akan orang berlalu lalang setiap harinya baik orang yang melakukan wisata, bejualan, dan berdomisili disana. Seperti apa yang diutarakan oleh Pak Yudhis.

“Berbicara tentang lokasi kita di indonesia ini sebenarnya juga sudah sangat menguntungkan mas, dimana masih ada 17 juta orang atau 7% populasi manusia di Indonesia yang menggunakan Bank Syariah Indonesia ini, masih banyak yang bisa kita lakukan apalagi sekarang posisi kantor kita juga ada diwilayah yang sangat

menguntungkan jika kita bisa mengerjakannya dengan optimal”.
(Leksono, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara pak Yudhis, lokasi Bank Syariah Indonesia sangatlah menguntungkan dengan jumlah penduduk muslim yang banyak di negara ini. Tidak hanya itu, lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sendiri juga sangatlah menguntungkan karena berada di sekitar wisata religi. Hal itu membuat pak Yudhis akan terus mencari cara agar keuntungan ini bisa dimanfaatkan dengan optimal. Adapun wawancara nasabah dari bapak Muhammad Wahyudi menggunakan kata perumpamaan logis yang mudah dipahami tentang lokasi sebagai berikut.

“Seandainya orang gatau lah mas, orang awam atau bukan orang daerah sini pasti kalau ngomongin bank disekitar wisata sunan ampel pasti yang pertama masuk pikiran adalah bank syariah, entah itu ngerti apa enggak ada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur disekitar sini tapi memang ini lokasinya deket banget sama makam sunan ampel, jadi itu menurut saya poin lokasi yang ibaratkan sudah unggul start daripada pesaing lainnya”
(Wahyudi, 2022)

Dari sudut pandang nasabah pun pasti akan memiliki pemikiran dimana lokasi dekat dengan pangsa pasarnya karena disebelah wisata sunan ampel seperti halnya nasabah bapak Rochman, Wahyu Anggara, dan Ibu Nurul Husna yang sering berziarah dan memang tempat kerjanya ada disekitar lokasi bank syariah (Rochman, 2022). Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sangat terlihat jelas dari jalan karena ada di pertigaan pinggir jalan sehingga sangat enak untuk

memenangkan persaingan dengan bank konvensional disekitar sana sehingga orang disekitar akan terus melihatnya seperti bapak Abd. Amin dan ibu Niayah. (Al-kafi, 2022)

4.5.5 Promosi

Kegiatan promosi sangat identik dengan hal yang dilakukan oleh marketing sebuah perusahaan. Kegiatan promosi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah dengan cara kunjungan secara rutin kepada calon nasabah. Beberapa contoh yang dilakukan oleh branch manager dan marketing Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur selalu berkunjung ke rumah sakit, lembaga BUMN disekitarnya, sekolah sekolah negeri, pasar, dan masih banyak tempat lainnya. Adapun promosi lain yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur melalui BSI Mobile dengan season promo updatenya. Dan tidak lupa hadiah yang disiapkan bagi nasabah yang bisa memenuhi kriteria.

“ Kita kerja ibarat jemput bola atau kerjaan yang nyari kerja. Disini saya bertugas mencari nasabah retail dengan cara paling sering melakukan kunjungan dibantu sama *sales force*, sedangkan pak Yudhis selaku *branch manager* akan melakukan lobby antar kepala cabang perusahaan untuk memperoleh nasabah dan bagaimanapun caranya terbaik untuk mengenalkan produk kita kepada orang lain” (Leksono, 2021)

Wawancara tersebut dapat diartikan bahwa nasabah tidak akan mengerti apa saja produk dan keuntungan yang ada didalam Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ketika promosi tidak

dilakukan, meskipun perusahaan BUMN besar jika promosi tidak terus berjalan maka nasabah akan semakin sedikit. Karena ada seorang nasabah bapak Muhammad Rafli yang mengakui bahwa dirinya pada awal mengerti BSI hanya tau tentang tabungan wadiah karena dia orang awam, akan tetapi lama-kelamaan karena sering melihat-lihat promosi season KFC, Pertamina, XX1, dan KAI yang ada BSI mobile akhirnya sering melihat-lihat dan akhirnya membuka tabungan deposito . (Rafli, 2022)

4.5.6 Religiusitas

Masalah religiusitas yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur pasti ada banyak dikarenakan tuntutan dari sebuah perbankan syariah. Paling utama produk yang ditawarkan pastinya harus sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional. Seluruh unsur tabungan dan simpanan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menggunakan akad yang diperbolehkan dalam Islam termasuk selalu ada zakat didalamnya. Menurut kesaksian pak Yudhistiro Yudo Leksono bahwasanya Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur akan selalu menyisihkan 2,5% pendapatan bulanan perusahaan dan pegawai untuk zakat. (Leksono, 2021)

Adapun sebuah ungkapan oleh nasabah ibu Diana Cahyani dan bapak Oktafian Husna sebagai berikut:

“ Rasanya adem gitu kalau berkunjung ke kantor ini, selain ac yang dingin nuansa islamnya itu kena benget. Ada tv yang selalu live ka’bah, selalu ucap salam dan menyiapkan mushola yang boleh digunakan oleh nasabah secara umum dan adapula teman saya yang beragama lain menabung disini juga diperlakukan dengan baik”.

(Cahyani, 2022)

“Saya memiliki tabungan berencana untuk tujuan melakukan khaul almarhum dan almarhumah yang besar pada tahun 2024 dan tabungan berencana sudah dibuka sejak tahun 2020. Saya kepikiran untuk membuat nya di BSI Ampel karena awalnya saya berpikir untuk niat baik juga harus dilakukan dengan cara yang dianjurkan dalam agama sehingga apa yang kita perbuat bisa diterima oleh Allah SWT yang pada akhirnya saya memilih menabung di bank syariah Ampel” (Syafi, 2022)

Wawancara tersebut mengungkapkan adanya kegiatan doa pagi bersama di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur, TV yang ada diruang tengah juga selalu menampilkan tontonan bernuansa arab. Seluruh pegawai yang bertugas selalu mengucapkan salam ketika bertemu dengan nasabah sambil tersenyum dan semua itu adalah sisi religiusitas yang disukai oleh ibu Diana Cahyani, berbeda dengan sisi religiusitas yang disukai oleh bapak Wahyu Anggara, Oktafian Husna, ibu Nurul Husna, dan Khusnia yang melihat dari sisi agama secara operasional jalanya simpanan syariah (Khusnia, 2022). Meskipun begitu Bank Syariah Indonesia adalah sebuah lembaga universal yang bersifat inklusif terbuka terhadap orang beragama apapun.

4.5.7 Referensi

Referensi yang dimaksudkan disini adalah ajakan untuk membeli sesuatu yang diinginkan. Karena kebiasaan dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur yang sangat sering melakukan kunjungan ke beberapa instansi maka sudah pasti akan banyak orang dari instansi yang sudah mengetahui produk dari Bank Syariah Indonesia.

Referensi merupakan sebuah hal penting yang hanya bisa dilakukan atas dasar kepercayaan. Kepercayaan bisa dibangun jika perbankan melakukan perjanjian dengan baik yang kemudian akan memungkinkan bagi nasabah tersebut merasa dilayani dengan sangat baik dan akhirnya melakukan rekomendasi kepada sahabat, orang terdekat, dan orang di sekitarnya dalam kasus ini dialami oleh ibu Diana Cahyani dan Amini.

“ Saya bisa menabung tabungan pendidikan untuk anak saya di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur pertamanya karena rekomendasi dari boss perusahaan saya yang ternyata kenal dengan branch manager disana, awalnya saya kurang paham akan tetapi lama kelamaan saya merasa nyaman karena melakukan sesuatu yang sesuai dengan keyakinan saya”. (Cahyani, 2022)

Pada saat itu saya yang merupakan guru di SMPN 11 kebetulan ada kunjungan BSI yang menawarkan pembiayaan terhadap pegawai pra pensiun. Akan tetapi secara tidak sengaja saya malah mengungkapkan anak saya yang pada saat itu baru masuk kuliah. Karena hal itu saya ditawari tabungan pendidikan dengan berbagai penjelasannya dari pak Yudhis. Dan pada akhirnya saya berpikir bahwa hal seperti ini juga perlu karena saya sebentar lagi juga akan pensiun. (Amini, 2022)

Ibu Diana Cahyani mengungkapkan pengalaman ketika mengetahui adanya tabungan berjangka untuk biaya pendidikan anak di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur melalui pemimpin perusahaannya yang merupakan teman dari pak Yudhis. Berawal dari mencoba karena kurang paham akan ketentuannya, yang akhirnya menjadi nasabah setia di sana. Sementara ibu Amini mengungkapkan jika mengetahui info tersebut langsung dari pak Yudhis yang saat itu sedang melakukan kunjungan ke tempat kerjanya.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Mekanisme Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah

Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur

Dalam pelaksanaan tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur semuanya sudah melakukan sistem autodebet. Apa arti dari autodebet itu sendiri adalah sebuah sistem pembayaran otomatis dengan cara mengurangi saldo rekening nasabah atas tagihan yang dimiliki. Sistem autodebet disini memang bukanlah pertama kali ada, akan tetapi setelah adanya merger Bank Syariah Indonesia semua model tabungan berjangka rata menggunakannya, jika sebelumnya fitur autodebet hanya ada di salah satu model tabungan berjangka saja. Sementara untuk deposito ada fitur yang tidak selalu ada dalam perbankan lain seperti halnya dana bagi hasil yang bisa langsung diikutkan dalam jumlah deposito tenor berikutnya, untuk fitur ini sudah terkonfirmasi dari nasabah akan benar adanya dan bisa diterima manfaatnya dengan baik. Hal ini adalah bentuk jawaban dari digitalisasi yang terus-menerus akan menuntut manusia untuk berkembang.

Berbicara tentang perkembangan zaman ada juga BSI Mobile yang memberikan fitur-fitur terbaik dan sudah berkembang sehingga orang yang ingin membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur bisa melakukannya dari rumah dengan hanya menyiapkan KTP sebagai salah satu syarat pembukaan rekening baik itu tabungan autisave dan deposito. Akan tetapi ada satu permasalahan yang ada dalam tabungan

berjangka dalah dengan adanya fitur *break* tabungan sebelum tanggal jatuh tempo. Hal ini sangat bertentangan dengan penjelasan tabungan berjangka yang memiliki sifat tidak liquid menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998, meskipun tabungan sendiri adalah sesuatu yang bersifat *liquid* akan tetapi tabungan berjangka berbeda karena memiliki tujuan untuk menjaga uang nasabah dalam mewujudkan keinginan mereka tanpa memakai uang bagi keperluan lainnya.

Memang tidak semua perbankan memberikan fitur *break* tabungan berjangka tanpa adanya syarat khusus, tetapi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah salah satu yang melakukannya. Memang tujuan awalnya baik untuk membantu nasabah mengambil uangnya untuk keperluan tertentu tetapi teteap saja itu melanggar tujuan nasabah menabung di awal. Lain kata dengan *break* deposito yang merupakan sebuah investasi dimana tujuan seseorang menaruh uangnya untuk mendapatkan keuntungan. Seperti halnya investasi pada umumnya bagi seorang retail akan bisa mengambil uang kapan saja dengan risiko untung atau rugi meskipun ada perjanjian dengan pihak ketiga.

Hal ini juga tidak salah karena saling menguntungkan seperti kata pak Yudhis bahwasanya Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur akan tetap membagikan nisbah berjalan dari hasil deposito tersebut, sebagaimana ketika kita memilih deposito tiga bulan dan dalam waktu satu bulan sudah dicairkan maka perbankan akan tetap memberikan bagi hasil dari keuntungan bank selama satu bulan tersebut. Berbicara tentang fitur

keunggulan yang didapatkan tabungan berjangka dan deposito berbeda-beda meskipun memiliki kesamaan akad, akan tetapi memiliki keunggulan masing-masing berdasarkan tujuan.

Menurut dari penjelasan ibu Rizky Kamiswari nasabah yang menabung tabungan berjangka di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur kebanyakan menginginkan *cover* dari asuransi ketika ada sesuatu tidak terduga, seperti halnya pada tabungan pendidikan ketika ayahnya memulai tabungan pada saat anaknya masih pada tingkat sekolah dasar dan memiliki tujuan membiayai anaknya sampai lulus kuliah (Kamiswari, 2021). Pada saat itu, apabila terjadi sebuah keadaan di luar kendali seperti mengalami kecelakaan besar sampai mengalami cacat atau bahkan meninggal sehingga tidak bisa lagi membiayai pendidikan anak, maka asuransi di tabungan pendidikan ini akan mencover hingga 120x pembayaran dan dapat digunakan untuk anaknya tetap lanjut bersekolah. Beda lagi dengan fitur keunggulan dari deposito yaitu bagi hasil, meskipun secara presentase kecil akan tetapi deposito tetaplah identik dengan uang yang besar dan jangka waktu cepat sehingga bisa menghasilkan keuntungan lebih besar dibandingkan tabungan berjangka.

Ada kelebihan ada juga kekurangan dalam mekanisme di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur dimana kebanyakan tabungan berjangka tidak bisa melakukan perubahan setoran bulanan meskipun khusus tabungan pendidikan bisa menambah setoran dana diluar dari setoran bulanan. Adapun aturan yang diterapkan ketika nasabah selama tiga bulan tidak

membayar maka semua fasilitas akan langsung ditarik dan tabungan akan ditutup secara otomatis. Sementara untuk deposito adalah salah satu instrumen yang terkena pajak, hal itu membuat bagi hasil deposito jatuhnya tidak terlalu besar sesuai presentase karena harus terpotong karena pajak sesuai dengan PPh pasal 4 ayat 2 sebesar 20%. Deposito juga produk yang mudah tergerus inflasi karena kebutuhan akan semakin mahal ketika keuntungan yang tidak begitu besar itu akan cenderung tetap dan transparansi dana hasil pengelolaan uang yang ada dalam bank tersebut.

Berbicara mengenai simpanan yang mendapat keuntungan dalam syariah, lebih tepatnya kita juga membahas terkait implementasi penggunaan akad dalam tabungan berjangka dan deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah *mudharabah* dan *wadiah*. Pada kasus tabungan berjangka jenis tabungan berencana, tabungan pendidikan, dan *tapenas* kolektif semuanya menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* terkecuali tabungan *autosave* yang memilih dua jenis pilihan akad yaitu *wadiah* atau *mudharabah*. Akad *wadiah* yang digunakan pada tabungan *autosave* berprinsip *wadiah yad dhamanah* dimana pengaplikasiannya sama dengan pengertian *wadiah yad dhamanah* menurut Abdul Aziz Dahlan dalam bukunya *Ensiklopedia Islam* bahwasanya pihak pengelola diberi kebebasan wewenang untuk mengelola barang titipan tersebut sebaik-baiknya dengan jaminan barang titipan itu kembali secara utuh tanpa mempunyai kewajiban untuk memberikan hasil keuntungannya kecuali pihak pengelola secara sukarela melakukan pemberian (*athaya*). (Dahlan, 1996)

Sedangkan untuk akad mudharabah tabungan berjangka menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Pelaksanaan akad mudharabah mutlaqah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ini sudah sesuai dengan apa yang disebutkan dalam Pernyataan Standard Akutansi Keuangan (PSAK) 105 yang berisikan tentang jenis jenis mudharabah. Dalam pelaksanaannya bank benar-benar melakukan pengelolaan dana dengan bebas tidak terikat dengan satu hal ketentuan terkecuali penyaluran dana untuk kegiatan yang dilarang dalam agama, karena menurut perkataan pak Yudis pernah ada orang yang mau mengajukan pembiayaan untuk membiayai sebuah bar dan menawarkan bonus diluar bagi hasil untuk bank karena prospek usaha dibidang sangat bagus, meskipun begitu pihak bank tetap menolak karena berada diluar koridor syariah dan merasa akan mengkhianati nasabah yang menaruh dana di sana. (Leksono, 2021)

Sedangkan deposito yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur hanyalah deposito yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah karena kalau dibedah dalam prespektif kenapa para nasabah ingin melakukan deposito adalah untuk mendapatkan keuntungan dari dana milik mereka. Dengan beracu pada akad yang digunakan maka kedua jenis produk tersebut sudah membenarkan *statement* Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000. Bahwasanya fatwa tersebut berisikan akad tabungan dan simpanan pada perbankan syariah yang dibenarkan hanyalah dalam bentuk wadiah dan mudharabah.

Berbicara mengenai mudharabah maka tidak bisa untuk tidak

membahas tentang bagi hasil dan pelaksanaannya telah diatur dalam Fatwa DSN-MUI No.115/DSN-MUI/IX/2017 bahwasanya pembagian harus disepakati antara kedua pihak dalam akad dan bisa dirubah sesuai kesepakatan. Hal ini sudah dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur akan tetapi ini akan melanggar ketentuan *fixed price* yang ada dari pusat. Seperti yang tertulis di hasil penelitian itu adalah acuan *fixed price* nisbah dari pusat yang memang jadi acuan dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur menentukan nisbah akan tetapi menurut pak Yudhis hal tersebut bisa diubah sesuai kesepakatan bilamana itu sesuatu yang menguntungkan untuk pihak perbankan.

5.2 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Mengambil

Keputusan Minat terhadap Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia

5.1.1 Bagi Hasil

Pengertian praktik bagi hasil yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sejalan dengan pendapat Jhon L Esposito dalam buku yang ditulis oleh Veithzal yang berjudul *Islamic Banking* (Rivai & Arivin, 2010). Proses bagi hasil yang ada disana sudah selayaknya bagi hasil dalam perbankan dengan memutarakan uang dari shahibul mal untuk investasi atau usaha dari mudharib dan hasilnya akan dibagi sesuai porsi masing-masing sesuai kesepakatan pada akad. Apakah itu sudah mencakup keinginan masyarakat? Jawabannya adalah belum tentu. Jika kita lihat dari sub faktor bagi hasil yang menguntungkan,

pastinya menguntungkan karena bagi hasil adalah sebuah kegiatan untuk berbagi keuntungan.

Yang menjadi pertanyaan berapakah keuntungan yang bakal diraih dari seseorang yang menggunakan sistem bagi hasil di Bank Syariah Indonesia ? Kita ambil contoh dengan pak Rochman yang mempunyai deposito sebanyak 100 juta dan akan kita hitung bagi hasilnya per-september 2022 jika besaran nisbahnya 25% dan *Gross Revenue* nya untuk tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 5. 1 *Gross Revenue* BSI 2022

GR Januari 2022	9,301438%
GR Februari 2022	9,011719%
GR Maret 2022	9,012714%
GR April 2022	9,10125%
GR Mei 2022	9,092117%
GR Juni 2022	9.102100%
GR Juli 2022	9,110027%
GR Agustus 2022	9.111294%
GR September 2022	9.166087%

Dengan *Gross Revenue* yang tertera maka *Indicative rate* / *Equivalent rate* = $9.166087\% \times 25\% = 2,3\%$. Jadi hitungan nya, kits smbil contoh psk Rochmsn yang mempunyai deposito Rp.100.000.000 tenor 1

bulan di BSI KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur maka bagi hasil yang didapatkan pak Rochman pada bulan September $\frac{100.000.000 \times 2,3 \% \times 30}{365} = Rp.189.041$. Yang kemudian akan dipotong pajak 20% menjadi $189.041 \times 0,8 = Rp.151.232$ Yang didapat untuk tenor 1 bulan. (Leksono, 2021)

Sementara itu jika dibandingkan dengan indicative rate dari perbankan lain contohnya BTPN Syariah per September yang keuntungan perusahaan mencapai 256.758.000 mencapai puncak tertinggi laporan triwulan BTPN pada tahun ini sehingga indicative rate nya ada di angka 3,89% setelah di triwulan sebelumnya dengan indicative rate hanya 3,36% untuk deposito Mudharabah tenor 1 bulan. Dan jika dihitung keuntungan yang bisa diraih di BTPN Syariah adalah sebagai berikut $\frac{100.000.000 \times 3,89 \% \times 30}{365} = Rp. 319.726$ Yang kemudian akan dipotong pajak 20% menjadi $319.726 \times 0,8 = Rp.255.780$ Yang didapat untuk tenor 1 bulan.(BTPN Syariah, 2022)

Dari jumlah tersebut kita tahu bahwa jumlah bagi hasil dari perbankan tidak terlalu besar dan belum lagi kalau terkena inflasi dan pajak yang biasanya ada dalam produk deposito. Hal ini lah yang membuat tanggapan dari pak Wahyu Anggara kurang tertarik dengan bagi hasil yang ada dalam perbankan jika diniatkan untuk mencari keuntungan karena dia hanya mempunyai deposito sebesar 45 juta, akan tetapi kembali lagi ke dalam prespektif orang tersebut lagi karena menurut bapak Kusmaeni,

Reza Fardani, Abd. Amin, Rochman, Afrizal Nadzardio, Wahyu Setiawan, Ibu Niayah, Khusnia, dan Firda bagi hasil menjadi faktor yang dipilih untuk menentukan tabungan berjangka dan deposito. (Ramadhan, 2022)

Dari pernyataan diatas dapat diartikan bahwasanya bagi hasil yang menguntungkan adalah sebuah faktor yang relatif, akan tetapi masih banyak juga yang merasa bahwa bagi hasil berapapun jumlahnya tetaplah keuntungan. Sub faktor kedua yaitu bagi hasil yang lebih besar dari tempat lain yang telah terbukti dengan perbandingan BTPN Syariah. Jangankan dengan bank lain, karena dari tempat sendiri saja presentasi bagi hasil menurun dari pada tahun lalu. Dan semua itu sudah resmi diumumkan oleh Bank Syariah Indonesia dan mulai berlaku mulai tanggal 03 Januari 2022 yang lalu. Adapun perubahanya sebagai berikut:

Kategori Produk	Produk	Saat Ini		Penyesuaian	
		Tiering	Nisbah	Tiering	Nisbah
Produk DPK IDR	BSI Tabungan EASY Mudharabah	<Rp 100 Jt ≥Rp 100 Jt	8% 13%	<Rp 1 Jt Rp 1 Jt - <Rp 50 Jt Rp 50 Jt - <Rp 100 Jt Rp 100 Jt - <Rp 500 Jt Rp 500 Jt - <Rp 1 M ≥Rp 1 M	1% 4% 8% 10% 11% 13%
	BSI Tabungan Berencana	<Rp 25 Jt Rp 25 Jt - <Rp 50 Jt Rp 50 Jt - <Rp 75 Jt Rp 75 Jt - <Rp 100 Jt ≥Rp 100 Jt	36% 37% 38% 39% 40%	<Rp 25 Jt Rp 25 Jt - <Rp 50 Jt Rp 50 Jt - <Rp 75 Jt Rp 75 Jt - <Rp 100 Jt ≥Rp 100 Jt	28% 29% 30% 31% 32%
	BSI Tabungan Pendidikan	-	40%	-	32%
	BSI Tabungan Pensiun	-	10%	-	5%
	BSI Tabungan Pensiun	-	10%	-	5%
Produk DPK Valas	BSI Tabungan Valas USD	-	3%	USD 0 - <USD 1.000 USD 1.000 - <USD 10.000 USD 10.000 - <USD 100.000 ≥USD 100.000	1% 1.5% 2% 2.5%
	BSI Tabungan Mudharabah Umum	-	3%	-	2%
	BSI Tabungan Mudharabah Khusus	-	3%	-	2%

Gambar 5. 1 Penyesuaian Nisbah Bank Syariah Indonesia

Jika dilihat dari subfaktor yang ketiga adalah perbandingan bagi hasil tabungan berjangka dan investasi benar seperti yang dikatakan oleh bapak Wahyu Anggara dimana orang ketika memiliki niat untuk deposito biasanya memiliki uang yang lebih banyak dibandingkan dengan orang yang berniat untuk menabung untuk memiliki uang banyak (Anggara, 2022). Maka secara garis besar keuntungan yang didapatkan nasabah akan lebih besar dalam investasi karena target dana yang tidak dibatasi besarnya sedangkan tabungan berjangka hanya sampai maksimal Rp.1.500.000.000 saja meskipun secara presentase lebih besar keuntungan tabungan berjangka.

Dari ketiga sub faktor dalam bagi hasil yang ada tetaplah menjadi alasan kuat bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur untuk memilih tabungan berjangka dan deposito syariah yang ada di dalamnya. Meskipun keuntungan yang diterima terus berubah karena bagi hasil dalam bank syariah tergantung dari keuntungan yang didapat perusahaan. Mungkin saja stigma tentang keuntungan dari sebuah simpanan mudharabah akan memberi keuntungan tetaplah menjadi daya tarik tersendiri meskipun hasil keuntungan yang didapatkan tidak terlalu besar.

5.1.2 Motif

Motif pergerakan membeli sesuatu dalam diri seseorang pastilah memiliki dasar keinginan dari diri sendiri untuk meraih tujuan. Berbicara

tentang tujuan orang untuk menabung pastilah berbeda dengan tujuan orang untuk investasi. Berbicara mengenai hal tersebut *statement* dari *branch manager* yang mengatakan bahwa 60% nasabah lebih memilih penggunaan tabungan easy wadiah mengartikan bahwa sub faktor pertama dari motif nasabah membiasakan diri untuk menabung benar adanya seperti yang dilakukan oleh ibu Diana Cahyani. Akan tetapi kenapa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjangka hanya 10% dari total nasabah? Hal ini juga membuktikan bahwa masih kebanyakan orang belum mau membiasakan diri untuk menabung secara rutin tanpa perlu diambil sewaktu-waktu.

Hal ini juga senada dengan hasil wawancara dengan nasabah yang di antaranya bapak Kusmaeni, Muhammad Rafli, dan Wahyu Anggara ketika disuruh memilih lebih cenderung kepada deposito karena deposito dianggap lebih fleksibel daripada tabungan berjangka (Wahyudi, 2022). Padahal untuk pelaksanaannya hampir sama kalau dilihat dari segi fleksibilitasnya karena sistem autodebet sudah bisa mengatasinya. Hal ini bisa disebabkan karena dua hal yaitu kurangnya edukasi terhadap suatu produk dan juga ketika seseorang sudah memiliki uang dingin dalam jumlah banyak akan cenderung melakukan investasi untuk mengamankan dananya.

Dari sini dapat diketahui bahwasanya nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur lebih condong terhadap kebiasaan untuk menabung akan tetapi tidak untuk tabungan berjenis

mudharabah melainkan yang bersifat wadiah karena lebih fleksibel. Dalam kasus penelitian ini, nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur lebih banyak menggunakan produk deposito daripada tabungan berjangka. Akan tetapi dalam kasus nasabah yang sudah menjawab wawancara, kebanyakan pemilih untuk faktor motif sebagai pengaruh dorongan untuk memilih adalah nasabah tabungan berjangka karena dorongan dalam diri mereka menyisihkan uang guna kebutuhan pendidikan, rumah tangga, atau keinginan masa depan seperti yang dilakukan Muhammad Afrizal, Reza Fardany, dan Diana Cahyani. (Nadzardio, 2022)

5.1.3 Kualitas Pelayanan

Sudah tidak bisa dipungkiri lagi bahwa kualitas pelayanan adalah hal penting bagi perbankan syariah yang merupakan lembaga jasa intermediasi keuangan. berdasarkan beberapa dimensi penilaian kualitas pelayan yang disebutkan oleh Priansa, maka penerapannya dalam Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah sebagai berikut :

- a) *Tangibles* yang memiliki arti sebuah bukti. Bukti fisik sarana prasarana yang ada sangatlah banyak seperti mushola untuk para pegawai dan nasabah yang ingin sholat, parkir, wifi kantor, kalender, alat-alat untuk menjaga protokol kesehatan, ruangan ber-ac, tempat tunggu santai bagi nasabah, reading corner beserta *stop contact*, dan televisi. Dengan begitu bisa dibilang kantor sudah cukup nyaman

untuk nasabah ketika berkunjung meskipun yang sedikit kurang disini adalah termapat parkir bagi mobil yang dirasa cukup sempit karena posisi kantor berada didekat pertigaan.

- b) *Reliability* yang memiliki arti handal atau keandalan. Berdasarkan hasil wawancara dari para nasabah juga menyebutkan bahwasanya kebanyakan nasabah puas akan pelayanan dari para pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terkait informasi yang diterima baik itu dari *customer service*, *teller*, *security*, dan bahkan *office boy* pun bisa memberikan informasi dengan baik. Bagaimana hal itu bisa terjadi? Karena ketika jam istirahat telah tiba *office boy* akan menggantikan peran *security* ketika sedang beristirahat.
- c) *Responsiveness* yang memiliki arti sebuah daya tanggap. Dalam hal ini peran *security* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah yang paling penting karena berdiri dipaling depan untuk menyambut dan mengarahkan nasabah. *Security* yang ada kalau dilihat dari penilaian nasabah lewat QRIS hanya satu dari tiga *security* yang dirasa kurang tanggap dalam mengarahkan nasabah, sementara dua lainnya merupakan *security* yang selalu mendapat bintang lima dari nasabah karena ketanggapannya.
- d) *Assurance* yang memiliki arti sebuah jaminan. Jaminan kejujuran dan kesopanan memang sudah termasuk dalam budaya dari pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur yang wajib

dilakukan. Sementara kecakapan pengetahuan sudah tidak perlu diragukan karena mereka semua sudah terlatih dan terseleksi. Para nasabah juga tidak meragukan kecakapan dari para pegawai. Ketika para pegawai tidak melakukan sesuai keinginan nasabah maka pegawai akan dinilai melalui kode QRIS yang telah disediakan dan respon nasabah selama ini kebanyakan sangat bagus dan puas akan kualitas pelayanan yang ada.

- e) *Empathy* yang memiliki arti sebuah empati itu sendiri. Kepekaan disini juga terkait dengan semua pegawai, tapi yang paling utama *security* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Karena jika kondisi lagi ramai maka hanya *security* dibantu oleh *office boy* bertugas membuat para nasabah untuk nyaman menunggu. Akan tetapi menurut kesaksian, para nasabah juga sampai akrab dengan *customer service* dan *teller* Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur karena sikap mereka yang sangat *friendly* terhadap para nasabah.

Berdasarkan kriteria Priansa tersebut, sudah mencakup subfaktor sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan informasi produk dengan baik dan akurat, pelayanan yang tanggap dan cepat, dan pelayanan yang sopan dan ramah. Terlepas dari itu ada satu kekurangan dalam pelayanan informasi akurat pada papan bagi hasil disebelah *teller* yang masih belum terupdate aturan bagi nisbah terbaru dan pastinya akan sedikit mengganggu calon nasabah tabungan mudharabah. Di samping itu masih ada subfaktor

digitalisasi sehingga tidak perlu ke kantor setiap waktu dengan adanya BSI mobile yang menjadi senjata utama di era globalisasi ini.

Hal tersebut terbukti ketika adanya pertanyaan terhadap nasabah yang ditanya tentang minat mereka untuk membuka rekening deposito dan tabungan autosave di BSI Mobile, antusiasme mereka menyambut hal tersebut sangatlah luar biasa karena sangat efektif. Sementara bagi nasabah awam ketika diberitahu reaksinya juga sangat baik bukan untuk masalah pembukaan deposito dan *autosave online*, akan tetapi lebih ke dalam proses mereka setelah mempunyai BSI Mobile dan sudah memiliki rekening deposito yang kemudian bisa melanjutkan penyetoran seterusnya tanpa perlu datang ke kantor seperti yang terjadi pada bapak Muhammad Rafli (Rafli, 2022).

Dari kasus ini dapat kita lihat bahwasanya dari kelima subfaktor dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur mampu diterima dengan sangat baik oleh para nasabah dan jarang sekali memperlumaskan terkait pelayanan. Dalam kasus tabungan berjangka dan deposito pun juga begitu, banyak sekali fitur yang membuat nasabah semakin tertarik seperti autodebet pada keseluruhan tabungan berjangka, membuka rekening secara *online* dan fitur penggulungan dana yang dibahas oleh nasabah Ahsana Amala. (Amala, 2022)

5.1.4 Lokasi

Menurut Schmenner penelitian untuk lokasi dalam kasus

pembukaan sebuah usaha telah banyak dilakukan, terutama tentang pemilihan lokasinya yang akan menjadi sebuah investasi untuk kesuksesan sebuah usaha. Penentuan lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur yang ada didekat wisata makam Sunan Ampel sedikit menimbulkan pro kontra akan kelebihan dan kekurangannya. Disisi lain benar seperti yang dibilang oleh pak Yudhis di kala pada awal masanya dipindah tugaskan disana ada pikiran mungkin akan mudah meraih target nasabah dengan lokasi dekat dengan wisata Sunan Ampel, akan tetapi disisi lain saingan perbankan disana juga sangat banyak meskipun bank syariah sekarang sudah menjadi satu karena dulunya ada Mandiri Syariah dan BNI Syariah yang beroperasi secara berdampingan. (Leksono, 2021)

Sementara itu penilaian pemilihan lokasi yang tepat dan benar menurut Tjiptono adalah dengan melangkapi ciri-ciri sebagai berikut:

a. Akses menuju lokasi

Akses menuju lokasi merupakan fleksibilitas yang diperlukan nasabah untuk pergi kesana dengan cara apapun. Sementara akses menuju Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sendiri bisa menggunakan apapun mulai dari sepeda, motor, mobil, bus, truk, elf, becak, bahkan dengan ojek online akan mudah menemukan lokasi karena ada didalam kawasan wisata religi Sunan Ampel.

b. *Visibilitas* tempat yang tetap

Visibilitas yang dimaksud disini menurut KBBI adalah sebuah kejelasan. Kejelasan mengenai tempat kantor bisa dilihat oleh orang

yang melewatinya. *Visibilitas* dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sendiri cukup bagus karena kondisinya yang ada di pertigaan dan sebelah kiri jalan besar lurus dengan pintu masuk wisata makam Sunan Ampel. Orang yang melewati daerah itu ataupun peziarah akan melihat plakatnya dengan jelas karena gedungnya juga tinggi memiliki lantai tiga.

c. Lalu lintas sekitar

Lalu lintas sekitar akan selalu ramai terutama pada waktu jam kerja. Karena disana, selain dekat dengan tempat ziarah juga dekat dengan kawasan industri lainnya. Ada banyak kantor perusahaan yang memilih kantor dibelakang wisata Sunan Ampel itu, ada juga beberapa rumah sakit, sekolah, dan kantor BUMN yang ada disekitar daerah tersebut.

d. Tempat parkir yang memadai

Ini menjadi salah satu kekurangan dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur karena untuk parkir di depan kantornya hanya cukup untuk tiga mobil dan 15 sepeda motor saja. Lokasi yang tepat di pinggir jalan raya pastinya memiliki kekurangan seperti ini, untuk pegawai tidak masalah karena sudah disiapkan tempat parkir khusus di dalam sementara yang menjadi masalah adalah tempat parkir bagi nasabah.

e. Ekspansi tempat

Untuk ekspansi tempat ini juga sepertinya sulit untuk dilakukan karena yang pertama Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas

Mansyur adalah sebuah kantor cabang pembantu, dan kedua tempatnya yang sudah sangat ramai sehingga untuk kemungkinan memperbesarnya lagi hampir bisa dikatakan sangat sulit. Oleh karena itu harus bisa mengoptimalkan tempat tersedia sebaik mungkin bagaimanapun caranya.

f. Kondisi lingkungan sekitar

Berbicara mengenai kondisi lingkungan sekitar dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur harusnya sangatlah mendukung ketika sebuah perbankan syariah berada di tengah-tengah kawasan yang juga bisa dibidang kawasan syariah. Dan ada juga pasar ramai di sekitar sana, tinggal cara mengoptimalkan saja.

g. Persaingan usaha yang ada

Dalam konteks persaingan ini bisa sedikit ditutupi dengan saingan yang kini menjadi satu. Dahulu disebelah kanan pintu masuk wisata Sunan Ampel ada Mandiri Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur itu sendiri, dan di sebelah kiri ada BNI Syariah yang sekarang digabung menjadi satu karena outletnya ditutup.

h. Peraturan daerah yang mengatur kondisi

Masalah peraturan daerah didekat wilayah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur tidak ada yang mengganggu aktivitas dari operasional dan penelusuran nasabah bagi perbankan

sehingga masih bisa berjalan berdampingan dengan damai selagi tidak membuat kegaduhan.

Penjelasan dari penentuan lokasi menurut Tjipjono itu sudah mencakup semua aspek dalam subfaktor lokasi seperti lokasi dekat dengan target pasar, lokasi mudah dijangkau, lokasi di pinggir jalan raya, lokasi yang dekat dengan pemukiman. Semua karakter tersebut ada dalam kondisi lokasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Hal ini juga akan sangat memudahkan nasabah ketika ingin mengakses lokasi dan akhirnya menjadi minat beli bagi mereka seperti yang terjadi pada bapak Abd. Amin dan ibu Niayah (Niayah, 2022). Akan tetapi ini juga bisa menjadi plus minus ketika berbicara tentang tabungan berjangka dan deposito karena pasar yang dekat dengan lokasi perbankan akan membuat tabungan easy wadiah menjadi mayoritas seperti kata ibu Diana Cahyani (Cahyani, 2022). Meskipun begitu dari segi lokasi juga masih banyak yang bisa di prospek untuk melakukan tabungan berjangka dan deposito syariah melalui warga dan banyak perusahaan disekitarnya yang memunculkan nasabah seperti bapak Rochman, Wahyu Anggara, dan Ibu Nurul Husna. (Husna, 2022)

5.1.5 Promosi

Sementara untuk promosi sebagai ujung tombak dari minat nasabah untuk memilih produk tabungan berjangka dan deposito disini peneliti menggunakan prinsip dari Kotler dan Keller untuk menganalisa tiga

subfaktor promosi yang telah dimasukkan. Adapun Kotler dan Keller adalah salah satu bapak pemasaran dunia yang sudah diakui pemikirannya. Adapun berbagai macam promosi menurut Kotler dan Keller adalah sebagai berikut:

- a. *Advertising* dengan periklanan yang seperti kata pak Yudhis sudah dilakukan oleh pihak pusat Bank Syariah Indonesia melalui berbagai *platform* seperti BSI Mobile, Media Sosial, Youtube, Televisi dan lain sebagainya. Khusus periklanan yang ada di BSI Mobile kebanyakan adalah promo diskon *season* yang akan sangat menarik minat nasabah untuk terus menggunakannya.
- b. *Personal Selling* ini adalah kegiatan yang biasa dilakukan oleh *branch manager* dan juga *leader marketing* perusahaan di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terhadap guru di sekolah, karyawan, rumah sakit, PT KAI, PT PAL, dan masih banyak lagi untuk memperkenalkan produk-produk di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Hal ini semacam bentuk jemput bola dari pegawai bank syariah untuk mengenalkan diri mereka.
- c. *Sales Promotion* adalah sebuah kegiatan promosi untuk menarik minat masyarakat dengan potongan harga dan mengadakan undian berhadiah. Hal ini juga dilakukan dengan promo yang ada di Bank Syariah Indonesia sesuai season tadi, dan juga biasanya ada promo koper undian berhadiah oleh Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur ketika sudah mencapai target tertentu.

- d. *Direct Marketing* adalah proses pemasaran yang biasa dilakukan oleh *branch manager* kepada kepala direktur perusahaan lainnya. Seperti kata pak Yudis bahwasanya yang melakukan *direct marketing* adalah dirinya sendiri kepada direktur perusahaan yang diincar olehnya, sehingga tujuan utama bukan hanya sang direktur akan tetapi seluruh karyawan dengan kolektif membuka tabungan wadiah maupun mudharabah seperti tapenas kolektif di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur
- e. *Public Relation* dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur berlangsung secara normal karena kompleks yang ditempati di sekitarnya juga banyak ruko usaha bukan kalangan pemukiman langsung, jadi setidaknya jika tidak membuat masalah mungkin operasional dengan sekitar akan baik-baik saja.

Dari sini sebenarnya juga sudah mencakup dari ketiga subfaktor yang ingin diteliti oleh sang peneliti. Subfaktor pertama adalah cara yang diandalkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur sendiri karena selama ini juga mampu menghasilkan banyak nasabah dari cara tersebut seperti yang didapatkan oleh ibu Amini. Menurut keterangan nasabah juga begitu karena ketika mendapatkan penjelasan secara langsung akan lebih mudah dipahami daripada mendapatkan promosi lewat subfaktor kedua yaitu dengan brosur. Apalagi seperti tabungan berjangka yang memiliki fitur sangat banyak dan perlu penjelasan mendetail untuk memahaminya. Jadi pada intinya penyebaran

brosur harus terus didampingi oleh penjelasan langsung dari pihak yang mengerti.

Sementara subfaktor ketiga ini adalah hal yang paling disukai oleh para nasabah karena seperti kata pak Yudhis kalau masalah diskon tidak perlu disebar nasabah akan mencarinya sendiri. Dalam prakteknya promosi dilakukan dengan perantara BSI Mobile karena akan menjadi sangat efektif untuk mengenalkan sebuah produk seperti yang terjadi kepada bapak Muhammad Rafli dan Zunaidi Arroqli. Pada masa penelitian juga ada promo menarik dengan minimal penambahan nominal Rp. 25.000.000 tercepat bisa mendapatkan koper *travel bag* dari undian berhadiah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (Arroqli, 2022)

5.1.6 Religiusitas

Permasalahan tentang religiusitas merupakan satu sisi kehidupan yang akan menjadi keunggulan bagi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Secara religiusitas semuanya pasti akan kembali kepada Al-Quran dan hadist. Akan tetapi religiusitas yang akan dibahas peneliti adalah model dimensi spiritualitas dan religiusitas yang digunakan dalam penelitian Asih tahun 2015 sebagai berikut

a. Dimensi ideologi

Dimensi ideologi ini merupakan salah satu target pasar yang akan dituju oleh para pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur seperti kata pak Yudis dalam wawancaranya,

model nasabah itu ada tiga yaitu orang yang pro akan adanya bank syariah, orang yang tidak mempermasalahkan antara bank syariah atau bukan, dan orang yang apatis menolak akan adanya bank syariah (Leksono, 2021).

Model orang yang pro akan adanya bank syariah tidak perlu dilakukan penekanan khusus untuk membuat mereka mendaftar ke rekening syariah, Model orang yang tidak mempermasalahkan adanya bank syariah tapi tidak menentangnya akan tertarik dengan produk jika ada fitur keunggulan yang ditawarkan, sementara orang yang apatis dan menentang bank syariah ini adalah ideologi yang tidak bisa ditembus oleh bank syariah karena jatuhnya nanti debat. Sektor pasar ideologi itu bisa dimanfaatkan secara baik oleh para pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur.

b. Dimensi praktik

Komitmen praktik yang dilakukan oleh para pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah zakat untuk membersihkan rezeki sebesar 2,5% setiap bulannya. Bagi orang yang memiliki jiwa syariah tinggi juga sangat enak ketika memilih bank syariah dimana akan ada fitur zakat yang bisa dilakukan setiap harinya setelah melakukan transaksi. Hal itu akan menjadi salah satu magnet besar bagi segmentasi syariah seseorang.

c. Dimensi pengetahuan agama

Pengetahuan agama yang sangat penting tentang syariah dalam perbankan adalah tentang riba dan bagi hasil. Perbedaan riba dan bagi hasil disini sangatlah kentara dalam agama, masalah riba sangatlah dihindari oleh orang yang memiliki agama kuat. Orang yang memiliki jiwa syariah tinggi tidak akan bisa memakan riba. Kesempatan itu bisa menjadi segmentasi pasar bagi bank syariah.

d. Dimensi pengalaman

Definisi orang yang punya keterikatan terhadap agamanya berlebih akan merasakan kenikmatan ketika melakukan sesuatu hal yang berkaitan dengan agamanya. Orang dengan model seperti itu akan sangat mudah untuk bersyukur dengan apa yang dimiliki.

e. Dimensi konsekuensi

Konsekuensi menggunakan produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur tentunya akan terbebas dari dosa yang dijanjikan bagi para pemakan riba.

Dari aspek religiusitas, menurut subfaktor pertama adalah perbankan merupakan lembaga keuangan syariah sudah merupakan sebuah ketentuan dimana untuk pelaksanaan syariahnya akan ada di subfaktor kedua yaitu operasional yang menggunakan aturan syariah. Aturan syariah ini bisa kita lihat dengan penerapan bagi hasil atau operasional simpanan yang ada dalam perbankan syariah dan sudah seharusnya seperti itu untuk melaksanakan ketentuan Fatwa DSN MUI. Untuk subfaktor ketiga adalah nuansa islami yang memang sangat kental terutama didepan tempat tunggu

teller dengan adanya live tv dari kabah untuk setiap waktunya. Untuk masalah religiusitas ini akan sedikit berpengaruh untuk model orang pro terhadap bank syariah seperti halnya nasabah bapak Wahyu Anggara, Oktafian Husna, ibu Nurul Husna, dan Khusnia yang selalu mengutamakan ajaran agamanya. (Syafi, 2022)

5.1.7 Referensi

Referensi menurut Kotler dan Keller adalah sebuah proses mempengaruhi orang lain dengan cara memperkenalkan gaya hidup baru terhadap orang lain, mempengaruhi sikap dan konsep diri, juga mempengaruhi lewat kenyamanan yang diberikan. Dari *statement* Kotler dan Keller tersebut dapat kita ketahui bahwasanya seseorang akan lebih mudah mendapat pengaruh dari orang terdekatnya, seperti apa yang dikatakan oleh salah satu nasabah bahwa dia memakai tabungan pendidikan berdasarkan rekomendasi dari bos perusahaan tempatnya bekerja.

Sementara dari subfaktor kedua referensi dari lembaga itu juga termasuk dalam keterangan tadi karena bos dari perusahaan ibu Diana Cahyani kenal dengan *branch manager* dari Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. Tidak hanya itu bahkan penawaran secara langsung bisa sangat meyakinkan seperti yang terjadi kepada ibu Amini, sementara brosur termasuk referensi dari lembaga resmi yang masih kurang menarik minat para nasabah. Dari beberapa contoh diatas kelompok referensi baik subfaktor pertama dan kedua cukup bisa membuat nasabah

setidaknya untuk mencoba produk di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya
Ampel Mas Mansyur termasuk tabungan berjangka dan deposito.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

1. Dalam Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur terdapat empat produk tabungan berjangka yaitu BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Rencana, BSI Tapenas Kolektif dan Rekening *Autosave* Qurban. Pembeda dari keempat produk tersebut adalah tujuan dari pencapaian target dana yang diinginkan nasabah. Untuk jenisnya, deposito yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah BSI Deposito dengan dua jenis valuta rupiah dan asing.

Dalam proses pembukaan tabungan,berjangka nasabah akan diberikan pengarahan mengenai bentuk tabungan yang sesuai dengan keinginan target dana nasabah, kemudian nasabah akan melakukan pembahasan mengenai akad, setoran bulanan, target dana yang ingin dicapai pada awal pembukaan, serta rekening sumber untuk pendebitan secara langsung dan rutin tiap periodenya sampai target keuangan yang diinginkan tercapai. Rekening akan ditutup apabila tidak melakukan setoran selama tiga kali. Sedangkan untuk deposito akan dilakukan kesepakatan awal untuk besaran, jangka waktu, dan bagi hasil yang akan dibagikan, juga pajak potongan deposito sejumlah 20%. Untuk masalah pembukaan rekening tabungan berjangka dan deposito bisa dilakukan via *online* ataupun *offline*.

Perihal pelayanan yang paling diunggulkan adalah soal likuiditas dana yang direalisasikan sebagai fitur *break* deposito maupun tabungan. Meskipun ada penalti hal ini tetap saja tidak sesuai dengan makna awal di Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Untuk masalah penerapan akad, akad yang digunakan dalam keempat produk tabungan berjangka adalah mudharabah mutlaqah sama seperti akad yang digunakan dalam deposito terkecuali *autosave* yang juga menyediakan tabungan wadiah yad dhamanah. Tetapi untuk masalah penerapannya sudah sesuai menurut Fatwa DSN MUI No.02 dan 115.

2. Untuk beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan dengan beberapa faktor tersebut bisa disimpulkan bahwa berdasarkan urutan pilihan faktor yang paling berpengaruh bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur adalah sebagai berikut :

- Bagi hasil : 9
- Lokasi : 6
- Kualitas Pelayanan: 5
- Religiusitas : 5
- Motif : 5
- Promosi : 3
- Referensi : 3

6.2 Saran

1. Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur diharapkan dapat melakukan sosialisasi yang lebih gencar tentang tabungan berjangka dan deposito, semuanya dimulai dari mekanisme secara syariah dari mulai akad yang digunakan, tata cara pengelolaan dana, serta berbagai standar administrasi lainnya.
2. Berbagai hal yang diteliti dan masih dianggap kurang menentukan dalam proses penarikan minat nasabah agar bisa lebih diperbaiki agar dapat menarik minat nasabah terutama terhadap tabungan berjangka dan deposito Hal tersebut wajib dilakukan oleh perbankan syariah yang merupakan sebuah lembaga penyedia jasa dan satu lagi inovasi terhadap fitur-fitur produk harus lebih diperhatikan lagi supaya nasabah memiliki banyak alasan untuk memilihnya.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, S., Sobari, A., & Hakiem, H. (2013). Analisis Produk Deposito Mudharabah dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah. *Al-Muzara'ah*, 1(2), 139–160. <https://doi.org/10.29244/jam.1.2.139-160>
- Andespa, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah. *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1).
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/16812>
- Anggita, D. K. (2019). Implementasi Akad Mudharabah Muthlaqah Pada Produk Tabungan Berencana Di Bank Syariah Mandiri KCP Cirendeui. In *Universitas Muhammadiyah Jakarta*. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Asih, D. (2015). Dimensi-dimensi Spiritualitas dan Religiusitas Dalam Intensi Keperilakuan Konsumen. *Universitas Gadjah Mada*, 1–13.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3375.1765>
- BTPN Syariah. (2022). *Laporan Keuangan PT Bank BTPN Syariah Tbk.: Vol. Quartal 3* (Issue September).
- CNN Indonesia. (2020). *CNN Indonesia “Erick Thohir Ungkap Alasan Merger 3 Bank Syariah BUMN.”* www.cnnindonesia.com.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201013165129-78-557962/erick-thohir-ungkap-alasan-merger-3-bank-syariah-bumn>
- Dahlan, A. A. (1996). *Ensiklopedia Islam*. Ihtiar Baru Van Hoeve.
- Dayyan, M., Kismawadi, E. R., & Muliana, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruh Nasabah Melakukan Deposito Mudharabahpada Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Idi Rayeuk. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 1–30. <https://doi.org/10.32505/jim.v1i1.467>
- Dwi Saputro, A., Rois, A. K., & Bazi, U. Al. (2019). Heart Half Implementation Sharia Banking In Indonesia. *Ikonomika*, 3(2), 127–138.
<https://doi.org/10.24042/febi.v3i2.3258>
- Fahmi, I. (2014). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya: Teori dan Aplikasi*.

Alfabeta.

Ghufron, M. N., & Risnawita, R. (2017). *Teori-teori Psikologi*. Ar-Ruzz Media.

Hastuti, S. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Dana Deposito Mudharabah Serta Pengaruhnya Terhadap Penggunaan Dana (Study kasus PT. Bank Negara Indonesia (BNI) divisi Syariah) [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/561/1/92868-SRIHASTUTI-FSH.pdf>

Hayyi, A. (2019). Metode Bagi Hasil Produk Tabungan Investa Cendekia Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Mataram Tahun 2016. *Econetica*, 1(2), 61–71.

<https://unu-ntb.e-journal.id/econetica/article/view/89/38>

Indriani, I., Qotimah, I. K., & Mustofa, I. (2021). Implementasi Produk Tabungan Berjangka Dengan Akad Mudharabah Di BMT Sidogiri Waru Sidoarjo.

Ma'mal : Jurnal Laboratorium Syariah Dan Hukum Volume, 02(03), 229–246. <http://jurnalfsh.uinsby.ac.id/mhs/index.php/mal/article/view/92/47>

Kementrian Agama. (2022a). *Surat Al-Baqarah Ayat 283*. Quran.Kemenag.Go.Id. <https://quran.kemenag.go.id/surah/2/283>

Kementrian Agama. (2022b). *Surat Annisa Ayat 29*. Quran.Kemenag.Go.Id. <https://quran.kemenag.go.id/surah/4/29>

Latifah, L. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah pada produk tabungan berjangka di BMT usaha gabungan terpadu (UGT) Sidogiri Capem Galis Bangkalan [UIN Sunan Ampel Surabaya]. In *UIN Sunan Ampel Surabaya*. <http://digilib.uinsby.ac.id/31055/>

Misno, A., & Rifai, A. (2018). *Metode Penelitian Muamalah*. Salemba Diniyah.

Muamar, A., Khasanah, U., & Darmawan, D. (2019). Pengembangan Produk Tabungan Dengan Akad Mudharabah Muthlaqah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Siliwangi Cirebon. *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 224–237. <https://doi.org/10.24235/dimasejati.v1i2.5819>

Muthe, S. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah Di Bank Muamalat Cabang Balai Kota Medan. In *IAIN Sumatera Utara*. IAIN Sumatera Utara.

- Nelasari, M. (2018). *IMPLEMENTASI KONSEP MUDHARABAH MUTLAQAH DALAM SIMPANAN BERJANGKA (SIJAKA) DI KSPPS BMT EL LABANA SEMARANG (Perspektif Manajemen Dakwah)*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Ratam, A. (2021). *Anggaran Dasar BSI No.54*.
- Rendyta, M. O. T. (2019). *Implementasi Produk Tabungan Berencana di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya [Institut Agama Islam Negeri Metro]*. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1162/>
- Rivai, V., & Arivin, A. (2010). *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi)*. PT Bumi Aksara.
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 9.
- Sholeha, N. A. (2017). ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN GRIYA BSM (Studi pada Bank Syariah Mandiri KC Kedaton Bandar Lampung). In *UIN Raden Intan Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Subagiyo, R. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Alim's Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta.
- Suyitno. (2018). Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya. In A. Tanzeh (Ed.), *Journal Equilibrium* (Vol. 5). Akademia Pustaka. yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Wanto, M. (2014). Implementasi Akad Produk Tabungan Rencana di PT. Bank

- Syariah Mega Indonesia Gallery Cianjur. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 75. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v5i1.75-97>
- Yaya, R., Abdurrahim, A., & Martawireja, A. E. (2016). *Perbankan Syariah*. Salemba Empat.
- Yaya, R., Martawireja, A. E., & Abdurrahim, A. (2012). *Akuntansi perbankan syariah : teori dan praktik kontempore*. Salemba Empat.
- Zainuddin, A. (2008). *Hukum Perbankan Syariah*. Sinar Grafika.

Wawancara

- Al-kafi, A. A. (2022, Oktober 21). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Amala, A. (2022, Oktober 24). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Amini. (2022, Oktober 21). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Anggara, W. (2022, Juni 20). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer) Surabaya.
- Arromli, Z. (2022, Oktober 23). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Cahyani, D. (2022, Juni 20). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Hajri, F. (2022, Oktober 24). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Husna, N. (2022, Oktober 24). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Kamiswari, R. (2021, Oktober 13). Customer Service. Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Khusnia. (2022, Oktober 22). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Kusen, M. (2022, Oktober 21). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)

- Kusmaeni. (2022, juni 20). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Leksono, Y. Y. (2021, Oktober 13). Branch Manager. Tabungan Berjangka dan Deposito di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Nadzardio, M. A. (2022, Oktober 23). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Niyah. (2022, Oktober 21). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Rafli, M. (2022, Juni 20). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Ramadhan, R. F. (2022, Oktober 22). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Rochman. (2022, Oktober 23). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Setiawan, W. (2022, Oktober 22). Nasabah Deposito Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Syafi, O. H. (2022, Oktober 23). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)
- Wahyudi, M. (2022, Juni 20). Nasabah Tabungan Berjangka Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Ampel Mas Mansyur. (I. Purnomo, Interviewer)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A