

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan obyek yang haram. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar sesuai dengan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Syariah meliputi kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana langsung maupun tidak langsung, dan jasa layanan. Kegiatan penghimpunan dalam bank syariah tersebut bisa dalam bentuk tabungan, giro, maupun bentuk lainnya dan disajikan dalam produk wadiah, mudharabah, simpanan berjangka, dll. Bank syariah juga melakukan kegiatan penyaluran dana dalam aspek jual beli, sewa, maupun investasi. Selain itu, bank syariah juga menyediakan fasilitas untuk jasa layanan.

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id> diakses pada Hari Kamis 17 September 2020 pukul 15.00

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perbankan syariah kian mengalami kemajuan yang sangat pesat, baik dalam segi fasilitas, teknologi, dan pangsa pasar. Bank syariah lebih dikenal dan diminati masyarakat luas karena kemudahan dan kenyamanannya saat bertransaksi melalui bank syariah.

Salah satu produk pada bank syariah yang diminati nasabah ataupun calon nasabah adalah penghimpunan dana, atau yang lebih dikenal dengan istilah tabungan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syariat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dengan kata lain, tabungan adalah salah satu bentuk simpanan yang diperlukan masyarakat untuk menyimpan kekayaannya.<sup>2</sup>

Dikutip dari berita di [mandirisyariah.co.id](https://www.mandirisyariah.co.id) “PT Bank Syariah Mandiri membuktikan pertumbuhan tabungan sebesar 16,77% pada April 2020 dibandingkan periode sama tahun lalu menjadi Rp 40,99 triliun. Kenaikan tabungan berkontribusi pada pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada April 2020 yang naik sebesar 15,61% yoy menjadi Rp100,42 triliun. Pertumbuhan tabungan juga menjadikan porsi low cost fund Bank naik dari 54,15% per April 2019 menjadi 56,91% per posisi April 2020. Adapun total asset Mandiri Syariah per April 2020 mencapai Rp113,14 triliun”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ismail, *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah Edisi Revisi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015) hal. 48

<sup>3</sup> <https://www.mandirisyariah.co.id> diakses pada hari Kamis 17 September 2020 pukul 21.05

Keputusan adalah suatu proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, kesimpulan dan rekomendasi. Rekomendasi yang ada, kemudian dipakai sebagai dasar dari pengambilan sebuah keputusan.<sup>4</sup> Willian J. Stanton mengatakan, keputusan pembelian produk untuk kebanyakan produk hanyalah suatu kegiatan rutin dalam arti yang sama. Namun, apabila terjadi perubahan harga, produk, dan pelayanan yang diterima maka konsumen tersebut mungkin tidak akan mengulangi keputusan pembeliannya lagi dan mempertimbangkan berbagai alternatif produk lainnya.<sup>5</sup> Saat mengambil keputusan untuk menabung dan memilih jenis tabungan, nasabah dan calon nasabah tersebut terlebih dahulu menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan produk tabungan yang diinginkan. Nasabah akan lebih mengenali dan memahami terlebih jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya, kemudian nasabah melihat beberapa alternatif produk dari lembaga keuangan lain yang sesuai dengan keinginannya, sehingga ketika nasabah mengambil keputusan untuk memilih salah satu jenis tabungan, nasabah tersebut mendapat kepuasan terhadap produk yang telah dipilihnya.

Bank Syariah Mandiri KCP Majenang merupakan satu-satunya bank syariah yang ada di sektor wilayah tersebut. Meskipun berdiri ditengah banyaknya bank konvensional di wilayah tersebut, Masyarakat sekitar tetap mempercayakan keputusannya untuk memilih Bank Syariah Mandiri karena

---

<sup>4</sup> Hamdani, *Teori dan Praktik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018) hlm 23

<sup>5</sup> Usman Effendi, *Psikologi Konsumen*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016) hlm. 247

kemudahannya dan perspektif masyarakat sekitar yang menganggap bank syariah adalah lembaga perbankan tanpa bunga, sehingga masyarakatpun semakin yakin untuk menyimpan uangnya di Bank Mandiri Syariah.

Bank Syariah Mandiri sendiri memiliki 2 produk tabungan sehari-hari, yaitu tabungan *wadiah* dan tabungan *mudharabah*. Masing-masing tabungan tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, sehingga masyarakat bisa memilih untuk memutuskan tabungan mana yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Mandiri Syariah atau melalui ATM.

Tabungan *Mudharabah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.<sup>6</sup>

Kedua tabungan tersebut tentunya memiliki kekurangan dan kelebihannya masing-masing. Diantaranya, untuk tabungan *wadiah* tidak dikenakan biaya administrasi tiap bulan, tetapi tabungan *wadiah* hanya berupa titipan sehingga setiap bulan tidak mendapatkan bagi hasil. Sedangkan, untuk tabungan *mudharabah* tiap bulannya mendapat bagi hasil dari uang yang ditabungkan, tetapi ada biaya administrasi untuk setiap bulannya.

---

<sup>6</sup> <https://www.mandirisyariah.co.id> diakses pada hari Kamis pukul 21.05

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, perkembangan jumlah nasabah tabungan *wadiah* dan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Majenang cenderung mengalami kenaikan selama 5 tahun terakhir, khususnya tabungan *wadiah* dan *mudharabah*. Adapun data jumlah nasabah tabungan *wadiah* dan *mudharabah* di BSM KCP Majenang, sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Jumlah Nasabah Tabungan *Wadiah* dan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Majenang tahun 2015-2019

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah					Total
	2015	2016	2017	2018	2019	
Wadiah	683	772	804	852	986	4097
Mudharabah	736	795	822	890	981	4224

Sumber data: Data Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Majenang

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa produk tabungan *wadiah* dan *mudharabah* mengalami kenaikan tiap tahunnya selama 5 tahun terakhir. Dari tahun 2015-2018 jumlah nasabah tabungan *mudharabah* lebih banyak dibandingkan tabungan *wadiah*. Tetapi pada tahun 2019 jumlah nasabah tabungan *wadiah* lebih banyak dari tabungan *mudharabah*.

*Customers Service* Bank Syariah Mandiri Majenang, Maylinda, mengatakan bahwa sebelumnya jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan *mudharabah* lebih banyak dibandingkan nasabah yang membuka rekening tabungan *wadiah*. Sedangkan, untuk akhir-akhir ini, sekitar 1 tahun

terakhir nasabah cenderung lebih banyak yang memilih tabungan wadiah, dibandingkan tabungan mudharabah. Untuk sekarang ini, rata-rata nasabah yang membuka tabungan wadiah ada 6 orang per hari, dan nasabah yang memilih tabungan mudharabah hanya 1 orang per harinya.<sup>7</sup> Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu nasabah dari tabungan *wadiah* dan *mudharabah*, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Nindia, Nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Majenang, Ia memutuskan untuk memilih tabungan mudharabah karna tertarik oleh benefit “bagi hasil” dari tabungan mudharabah yang dijelaskan oleh  
customers service sebelumnya. Ia juga mengatakan bahwa sistem menabung di bank konvensional bisa dikatakan malah membuat nasabah rugi, karena selalu dipotong biaya administrasi tiap bulan dan tidak mendapat benefit apapun.
3. Menurut Ibu Nonok, Nasabah tabungan wadiah Bank Syariah Mandiri KCP Majenang, Beliau memilih tabungan wadiah karena banyak mendapatkan informasi dan edukasi bahwa menabung di bank syariah itu tidak terdapat bunga. Beliau menambahkan bahwa setelah mendengar penjelasan dari customers service, untuk tabungan wadiah itu tidak ada biaya administrasi tiap bulannya. Sehingga beliau lebih tenang dalam menabung karena tabungan beliau tidak mendapatkan potongan tiap bulannya. Tidak seperti tabungan bank konvensional yang beliau miliki sebelumnya yang selalu

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara kepada Customers Service Bank Syariah Mandiri Majenang

mengenakan potongan tiap bulan, dan beliau merasa hal tersebut merugikan<sup>8</sup>

Dengan adanya dua fasilitas tabungan sehari-hari tersebut, nasabah bisa memilih dan memutuskan tabungan mana yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, dengan mempertimbangkan hal-hal yang menjadi kelemahan dan kelebihan, serta fasilitas apa saja yang didapat apabila mereka memilih salah satu tabungan tersebut.

Sejak bulan Februari 2021, Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah melakukan *merger* dan terbentuklah Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut juga mempengaruhi pergantian nama produk-produknya, dalam hal ini tabungan yang semula tabungan wadiah dan tabungan mudharabah, kini berganti nama menjadi BSI Easy *Wadiah* dan BSI *Mudharabah*. Namun, pergantian nama tersebut tidak menimbulkan perubahan fasilitas-fasilitasnya. Tetap sama seperti produk tabungan *Wadiah* dan *Mudharabah* Bank Mandiri Syariah sebelumnya hanya ada pergantian nama saja.

Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik membuat penelitian mengenai keputusan nasabah dalam pemilihan salah satu produk tabungan sehari-hari di bank tersebut. Dengan demikian, peneliti ingin mengangkat skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Tabungan BSI Easy *Wadiah* dan BSI Easy *Mudharabah* (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro)”

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara kepada Ibu Nonok, Nasabah tabungan wadiah Bank Syariah Mandiri KCP Majenang

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti membuat rumusan masalahnya sebagai berikut “Bagaimana Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Tabungan BSI Easy *Wadiah* Dan BSI Easy *Mudharabah* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro)?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui keputusan nasabah dalam pemilihan produk tabungan BSI Easy *Wadiah* Dan BSI Easy *Mudharabah* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro).

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti sendiri dan bagi pihak fakultas dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut.
- b. Menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat untuk mengkaj tentang tabungan wadiah dan mudharabah ruang lingkup yang berbeda.

### 2. Bagi Praktis

Dengan diadakan penelitian ini pihak perbankan diharapkan lebih memahami hal apa saja yang mendasari keputusan nasabah dalam pemilihan produk tabungan, sehingga apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan

ataupun hal lainnya bisa menjadi evaluasi agar bank syariah lebih diminati masyarakat khususnya dalam hal menyimpan dana.

### 3. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan masyarakat sekitar dalam pemilihan produk tabungan wadiah dan mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro.