

ANALISIS FAKTOR PENENTU PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK SIMPANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA

(Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta)

Khairunnisa¹, Dr. Hartini Salama, MM.,² Dr. Retna Dwi Estuningtyas, M. Kom. I³

nkhairun462@gmail.com, hartinisalama.hs@gmail.com, retnadwi76@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ibnu Chaldun Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia. Metode penelitiannya adalah kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis menganalisis data dengan pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Hasil penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan bahwa faktor penentu pengambilan keputusan nasabah adalah faktor agama yang mana bank syariah menggunakan prinsip yang berdasarkan ajaran agama islam dengan tidak adanya riba. Faktor produk, tabungan wadiah menjadi simpanan yang paling banyak digunakan karena nasabah tidak dikenakan biaya administrasi apapun. Faktor pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia sangat ramah, cepat, tanggap, profesional dan dapat mengatasi permasalahan nasabah dengan baik. Disimpulkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk simpanan di bank syariah adalah faktor agama, faktor produk dan faktor layanan, ketiga faktor tersebut menjadi faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia, khususnya dikalangan mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta..

Kata kunci: Faktor Penentu, Keputusan Nasabah, Produk Simpanan.

Abstract

This research aims to identify the determinants of customer decision-making in choosing savings products at Bank Syariah Indonesia. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis involves data collection, data reduction, and data presentation. The results of the research indicate that the key factors influencing customer decision-making are religious factors, as the Islamic bank operates based on Islamic teachings with no interest (riba). Product factors also play a role, with the wadiah savings account being the most commonly used due to the absence of administrative fees. Additionally, the services provided by Bank Syariah Indonesia are very friendly, prompt, responsive, professional, and capable of effectively addressing customer issues. It is concluded that the factors influencing customers' decisions to choose savings products at Islamic banks include religious factors, product factors, and

service factors. These three factors are decisive in the decision-making process for customers, particularly among students of the Faculty of Islamic Religion at Ibn Khaldun University, Jakarta.

Keywords: Determinants, Customer Decision, Savings Products.

PENDAHULUAN

Tugas utama bank adalah menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup penduduk Indonesia. Bank konvensional beroperasi pada suku bunga dan perjanjian umum yang diatur oleh peraturan nasional dengan tujuan memaksimalkan keuntungan melalui bank sebagai perantara modal, khususnya modal yang diberikan bank kepada kreditur dan modal yang diperoleh dari debitur. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang misi utamanya menghimpun dana dan menyalurkannya tanpa bunga kepada masyarakat atau lembaga yang membutuhkan. Tujuan pendirian bank syariah adalah untuk mendorong pembangunan ekonomi dan kemajuan sosial negara-negara anggota dan komunitas Islam baik secara individu maupun kolektif. Selain itu, tujuan utama didirikannya bank syariah adalah untuk menyediakan instrumen keuangan dengan instrumen keuangan syariah. Persaingan perbankan yang semakin ketat mendorong munculnya produk dan sistem bisnis yang berbeda-beda dengan keunggulan kompetitif yang berbeda-beda. Dalam situasi ini, bank konvensional menghadapi persaingan baru dengan lembaga keuangan atau bank non-konvensional. Hal ini ditandai dengan tumbuhnya lembaga keuangan yang menggunakan sistem syariah. Aspek yang sangat menarik yang membedakan pengelolaan Bank syariah dengan bank konvensional adalah penyediaan layanan yang digunakan baik oleh bank maupun investor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam, cenderung menggunakan analisis deskriptif, dan menekankan aspek kualitas dari entitas yang diteliti, metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi di lapangan. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. Analisis data merupakan suatu proses dimana

informasi yang diperoleh selama penelitian dan informasi yang berkaitan dengan penelitian diolah untuk memperoleh hasil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dengan metode kualitatif yang dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode, antara lain hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Faktor Penentu Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Di Bank Syariah Indonesia

Dalam paparan peneliti akan membahas mengenai analisis faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di bank syariah indonesia, khususnya pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. Analisis ini peneliti lakukan untuk dapat mengetahui apa yang menjadi faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di bank syariah indonesia, dan bagaimana nasabah memilih produk simpanan di bank bank syariah indonesia. Hasil penelitian diuraikan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan pada paparan ini didasarkan pada hasil pengumpulan data melalui penelitian dokumentasi, observasi, wawancara dengan informan dan diskusi terfokus pada topik yang diteliti. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 7 (tujuh) informan yang merupakan mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. Hasil studi lapangan memberikan informasi yang menjelaskan persepsi nasabah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan produk simpanan di bank syariah Indonesia. Berdasarkan observasi dan wawancara, peneliti menganalisis persepsi nasabah terhadap produk tabungan bank syariah Indonesia.

No.	Nama Informan	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Mifta Huda, S.Pd.I., M.E.Sy	Laki-Laki	Dosen Perbankan Syariah
2	Mohammad Imron	Laki-Laki	Mahasiswa Perbankan Syariah
3	Muhammad Tegar Nur Fahira	Laki-Laki	Mahasiswa Perbankan Syariah
4	Khofshotul Ulfah	Perempuan	Mahasiswa PAI
5	Suci Rahmadani	Perempuan	Mahasiswa Perbankan Syariah

6	M Abd Khafid	Laki-Laki	Mahasiswa Perbankan Syariah
7	Fitri Amalia	Perempuan	Mahasiswa Perbankan Syariah

Setelah melakukan penelitian pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta, peneliti memperoleh data secara langsung mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di bank syariah indonesia.

Ananlisis Faktor Penentu Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Di Bank Syariah Indonesia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. Maka peneliti akan melakukan pembahasan mengenai apa Faktor Penentu Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Di Bank Syariah Indonesia dan bagaimana Nasabah memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia (Suwarni et al., 2023). Berikut penjabarannya:

a. Faktor Agama

Berdasarkan hasil observasi penelitian di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti semua informan yang diwawancara oleh peneliti memberikan informasi bahwa faktor agama merupakan alasan utama mereka dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia. Ketujuh informan menekankan bahwa pentingnya prinsip syariat islam dalam keputusan mereka untuk menabung atau menyimpan uang di Bank Syariah Indonesia. Mereka menganggap bahwa Bank Syariah Indonesia sesuai dengan ajaran agama islam yang berlandaskan dengan Al-Quran dan Hadits, karena sistem bank syariah indonesia yaitu bagi hasil dimana bank syariah indonesia tidak mengandung unsur riba yang secara jelas dilarang dalam agama islam. Paparan dari wawancara para informan sebagai berikut:

1. Mifta Huda memilih bank syariah karena sesuai syariat Islam dan sebagai solusi menghindari riba.
2. Mohammad Imron memilih untuk menghindari riba.

3. Muhammad Tegar Nur Fahira memilih karena bank syariah berdasarkan ajaran Islam yang melarang riba.
4. Khofshotul Ulfah menekankan operasi bank syariah sesuai prinsip syariat dan Al-Quran.
5. Suci Rahmadani memilih bank syariah karena tidak ada riba.
6. M Abd Khafid memilih karena bank syariah sesuai ajaran Islam dan bebas riba.
7. Fitri Amalia memilih karena tidak dikenakan bunga dan terhindar dari riba yang dilarang Allah SWT.

Faktor agama yang melarang adanya riba ini sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di bank syariah indonesia.

b. Faktor Produk

Produk Simpanan tabungan wadiah adalah pilihan utama para informan, karena tabungan wadiah merupakan produk simpanan yang menawarkan keuntungan kepada nasabahnya berupa bebas biaya administrasi dan mudah dalam penggunaannya (Suwarni & Jairin, 2021). Produk simpanan wadiah yang bebas biaya administrasi ini sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih simpanan di Bank Syariah Indonesia (Suwarni & Akhirudin, 2023). Berikut adalah paparan alasan nasabah memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia:

1. Mifta Huda menggunakan tabungan wadiah karena tidak ada biaya administrasi dan memilih mudharabah untuk transaksi.
2. Mohammad Imron puas menggunakan tabungan wadiah untuk tabungan pribadi tanpa biaya admin.
3. Muhammad Tegar Nur Fahira memilih tabungan wadiah untuk menabung dan transfer karena bebas biaya admin.
4. Khofshotul Ulfah memilih tabungan wadiah karena fleksibilitas dan bebas biaya admin.
5. Suci Rahmadani merasa tabungan wadiah lebih optimal karena tidak ada biaya admin.
6. M Abd Khafid memilih tabungan wadiah karena banyak keuntungan dan kompetitif.

7. Fitri Amalia menggunakan tabungan Haji untuk mempersiapkan pergi haji di masa depan.

c. Faktor Pelayanan

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia(Irawan & Suwarni, 2023). Semua informan membagikan pengalaman positif mereka terkait layanan Bank Syariah Indonesia, meskipun ada beberapa masalah teknis yang dihadapi, tapi semua bisa teratasi dengan cepat. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan menjadi nilai plus bagi nasabah terhadap bank syariah indonesia(Jairin & Suwarni, 2023). Berikut adalah paparan pendapat nasabah tentang layanan di Bank Syariah Indonesia:

1. Mifta Huda merasa layanan sangat nyaman meski ada beberapa kendala.
2. Mohammad Imron puas dengan layanan, baik produk simpanan maupun aplikasi yang mudah digunakan.
3. Muhammad Tegar Nur Fahira menganggap layanan cukup baik dan mudah diakses.
4. Khofshotul Ulfah menilai layanan sangat baik, pegawai membantu dengan fleksibilitas lebih dibanding bank konvensional.
5. Suci Rahmadani puas dengan layanan bank syariah, memilihnya dibanding bank konvensional.
6. M Abd Khafid menemukan layanan memuaskan, dengan pelayanan ramah, transaksi cepat, dan kemudahan mobile banking.
7. Fitri Amalia merasakan layanan yang baik, nyaman, dan cepat selama menjadi nasabah.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bawah faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia adalah faktor agama, faktor produk dan faktor layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti terkait Analisis Faktor Penentu Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Di Bank Syariah Indonesia (Pada Mahasiswa Universitas Ibnu Chaldun Jakarta) dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi

keputusan nasabah memilih produk simpanan di bank syariah adalah faktor agama, faktor produk dan faktor layanan, ketiga faktor tersebut menjadi faktor penentu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia, khususnya dikalangan mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun Jakarta. Cara nasabah memilih produk simpanan di bank syariah indonesia yaitu dengan membandingkan produk simpanan yang ada di bank syariah indonesia dengan produk simpanan di bank konvensional. Secara keseluruhan faktor agama, faktor produk dan faktor layanan menjadi tiga aspek utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Syariah Indonesia. Prinsip Syariah, Keuntungan dari produk simpanan wadiah dan kualitas layanan yang memuaskan menjadi faktor penentu pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, E., & Aprilianti, A. C. (2018). Penilaian Tingkat Kesehatan Bank: Pendekatan CAMEL & RGEK (Studi pada Bank Maybank Syariah Indonesia Periode 2011-2016). Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47978/1/PENILAIAN%20TINGKAT%20KESEHATAN%20BANK%20PENDEKATAN%20CAMEL%20DAN%20RGEK.pdf> (Di akses pada 14 Juli 2024)
- Argantara, Z. R., & Annisa, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah: Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar KCP Pragaan. An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 4(2), 255-266.
- Damayanti, L. (2014). *Manajemen Perbankan: Strategi dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fahmi, Irham. (2014). *Perilaku Organisasi*, Bandung: Alfabeta.
- Kurniadin dan Imam Machali (2016). *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, Jogjakarta: PT. Ar-Ruzz Media.
- Nafarin, A. (2014). *Hukum Perbankan: Tinjauan Yuridis terhadap Praktik Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pratama, B. (2014). *Pengantar Ekonomi Keuangan*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Putra, B. D., & Hermanto, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pt. Bank Ntb Syariah Kcp Lunyuk). *Journal of Innovation Research and Knowledge*. 1(9), 1003-1014.

- Nasution, Mislal Hayati & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*.
- Rahayu, S., & Handayani, T. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), 155-170.
- Riofita, Hendra. (2015). *Perilaku Organisasi*, Pekanbaru: Cv Mutiara Pesisir.
- Irawan, D. R., & Suwarni, I. (2023). PEMBINAAN UMKM MELALUI PENGELOLAAN BISNIS MARKETPLACE. *Al-Musyarakah: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).
- Jairin, J., & Suwarni, I. (2023). DESKRIPTIF PROTEKSI (EKONOMI, KESEHATAN) DAN BENEFIT BAGI NASABAH PENGGUNA JASA ASURANSI SYARIAH INDONESIA. *Al-Musyarakah: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).
- Suwarni, I., & Akhirudin, A. (2023). EDUKASI PERBANKAN DAN EKONOMI SYARIAH MELALUI KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT. *Al-Musyarakah: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).
- Suwarni, I., & Jairin. (2021). Pengembangan Pendidikan Ekonomi Syariah di Era Globalisasi. *Jurnal Emanasi*, 4(1).
- Suwarni, I., Rahayu, S. F., & Khairunnisa, K. (2023). MANAJEMEN KEUANGAN MASJID DI WILAYAH RW 02 KEL. MALAKASARI Jakarta Timur. *Al-Musyarakah: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).