

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah)**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan metode penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Pembahasan bab ini diawali dengan sejarah BRI Syariah kemudian dilanjutkan dengan hasil penelitian dan diakhiri dengan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis data yang telah dilakukan.

##### **1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah)**

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari sebuah bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam.

Posisi PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan kemudian melebur ke dalam PT Bank BRISyariah berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan aktadilakukan

oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. Saham PT Bank BRI Syariah dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Mencanangkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRISyariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan nasabah. Kantor cabang yang representatif dibuka di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia demi memberikan layanan yang mudah dijangkau nasabah. Logo PT Bank BRI Syariah dengan pendar cahaya benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan usahanya sehingga PT Bank BRISyariah menjadi bank yang dituju karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.

Sejak tahun 2010 PT Bank BRISyariah berhasil mendudukkan diri sebagai bank syariah ketiga terbesar dari sisi aset di Indonesia. Karim Consulting Indonesia memberikan penghargaan Islamic Finance Award kepada PT Bank BRI Syariah sebagai The 3<sup>rd</sup> Rank Full Fledged Sharia Bank in Indonesia pada tahun 2010. Dari institusi yang sama, pada tahun 2011 PT Bank BRI Syariah memperoleh penghargaan sebagai The 2<sup>nd</sup> Rank The Most Expansive Islamic Bank. Dalam tahun 2012, Museum Rekor Dunia – Indonesia memberikan 2 penghargaan yaitu sebagai Bank

Syariah Pertama yang Memiliki Layanan Mobile Banking di 4 Toko Online dan sebagai Philantrophy Pertama di Indonesia yang Menggunakan ATM dalam Penyaluran Kepada Binaan.

Penghargaan lain diberikan oleh Majalah SWA yaitu penghargaan *Indonesia Original Brands* 2012 untuk kategori produk bank syariah dan *Inventure Award* 2013 sebagai *The Indonesia Middle Class Brand Champion* 2013 untuk kategori Tabungan Haji. Berbagai penghargaan lain juga diterima PT Bank BRI Syariah sebagai bukti eksistensi perusahaan yang diperhitungkan dalam kancah perbankan nasional syariah.

Secara konsisten PT Bank BRI Syariah terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerjasama strategis dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk membangun kantor layanan syariah perusahaan yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat. Pada tahun 2013, PT Bank BRI Syariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai izin Bank Indonesia No.15/2272/Dpbs.

BRI Syariah perposisi 31 Desember 2016 telah tersebar luas di Indonesia dengan jumlah unit kerja sebanyak 271 kantor dengan rincian

54 unit kerja dengan status kantor cabang , 206 unit kerja dengan status kantor cabang pembantu dan 11 unit kerja kantor kas.

Sedangkan untuk BRI Syariah KC Tasikmalaya resmi berdiri di Kota Tasikmalaya sejak tanggal 21 September 2012 dan saat ini mensupervisi 3 unit kerja diantaranya, Kcp ciamis, kcp banjar dan kcp garut.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **b. Misi**

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

## **3. Sumber Dana Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah)**

Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil

maupun besar, dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan, maka dana merupakan masalah yang paling utama. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau kata lain, bank menjadi tidak berfungsi sama sekali.<sup>55</sup>

Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai. Uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank tidak hanya berasal dari pemilik bank itu sendiri, tetapi juga berasal dari titipan atau penyertaan dana orang lain atau pihak lain yang sewaktu-waktu atau pada suatu saat tertentu akan ditarik kembali, baik sekaligus atau secara berangsur-angsur. Berikut ini adalah sumber dana dari suatu bank.<sup>56</sup>

a. Dana dari modal sendiri (dana pihak ke-1)

- 1) Modal yang disetor.
- 2) Cadangan-cadangan.
- 3) Laba yang ditahan.

b. Dana pinjaman dari pihak luar (dana pihak ke-2)

- 1) Pinjaman dari bank-bank lain.
- 2) Pinjaman dari bank atau lembaga keuangan dari luar negeri.
- 3) Pinjaman dari lembaga keuangan bukan bank.
- 4) Pinjaman dari bank sentral (dalam hal ini adalah BI).

c. Dana dari masyarakat (dana pihak ke-3)

---

<sup>55</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hal. 114.

<sup>56</sup> Gita Danupranata, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta, Salemba Empat, 2013, hal. 90.

- 1) Giro (*demand deposit*).
- 2) Deposito (*time deposit*).
- 3) Tabungan (*saving*).

Sumber dana modal bank syariah adalah modal inti (*core capital*) dan kuasi ekuitas. Modal inti adalah modal yang berasal dari para pemilik bank, yang terdiri atas modal yang disetor oleh para pemegang saham, cadangan, dan laba yang ditahan.<sup>57</sup> Dalam bisnis perbankan, ada tiga produk penghimpunan dana, sebagai berikut:

a. Deposito

Deposito berjangka merupakan simpanan masyarakat pada bank yang berjangka waktunya jatuh temponya ditentukan oleh nasabah. Deposito ini hanya bias diuangkan kembali pada tanggal jatuh tempo.

b. Giro

Giro adalah simpanan nasabah pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, atau surat perintah pembayaran atau dengan perintah pemindah bukuan, termasuk penarikan melalui ATM. Karena dapat ditarik setiap waktu, maka simpanan giro merupakan sumber dana yang labil. Giro merupakan uang giral yang dapat dipakai sebagai alat pembayaran dengan melalui penggunaan cek.

---

<sup>57</sup> Kamir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hal. 45.

c. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan masyarakat pada bank, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui buku tabungan atau melalui ATM. Sekarang kebanyakan bank memelihara hubungan online dengan kantor cabang, bahkan dengan kantor kas dan ATM, sehingga dapat menarik dananya disetiap kantor bank atau pada setiap ATM bank yang bersangkutan. Karena itu, rekening tabungan sekarang ini amat disukai masyarakat. Dengan demikian, tabungan merupakan sumber dana yang cukup besar, pada keadaan normal merupakan sumber yang stabil karena jumlah penarikan dan penyeteroran hampir sebanding. Namun bahayanya jika suatu ketika semua nasabah menarik seluruh dananya. Ini bias terjadi bila masyarakat luntur kepercayaannya kepada bank yang bersangkutan, atau bila ada isu devaluasi.

Terdapat dana pihak ketiga yang ada di BRI Syariah KC Tasikmalaya, yang akan disajikan pada tabel 4.1 dibawah ini.

**Tabel 3.1 Penghimpunan Dana Pihak Ketiga BRI Syariah KC Tasikmalaya**

Tahun	Giro	Tabungan	Deposito
2014	11	2950	45

2015	23	4116	67
2016	37	6149	60
<b>Jmlh</b>	<b>71</b>	<b>13215</b>	<b>172</b>

Sumber Data: BRI Syariah KC Tasikmalaya

Pada tabel diatas menunjukkan dana dari masyarakat terbesar didapatkan dari tabungan. Tabungan merupakan simpanan masyarakat pada bank, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui buku tabungan atau melalui ATM. Rekening tabungan sekarang ini amat disukai masyarakat. Tabungan merupakan sumber dana yang cukup besar, pada keadaan normal merupakan sumber yang stabil karena jumlah penarikan dan penyetoran hampir sebanding. Namun jika semua nasabah menarik seluruh dananya, itu karena lunturnya kepercayaan masyarakat kepada bank yang bersangkutan, atau bila ada isu devaluasi.<sup>58</sup>

Berbeda dengan simpanan giro, simpanan tabungan memiliki ciri khas tersendiri. Jika simpanan giro digunakan oleh para pengusaha atau para pedagang dalam bertransaksi, simpanan tabungan digunakan untuk umum dan lebih banyak digunakan oleh perorangan baik pegawai, mahasiswa atau ibu rumah tangga. Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya

---

<sup>58</sup>Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2014, hal. 46.

hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan *cek*, *bilyet giro*, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>59</sup> Seperti yang digambarkan pada tabel diatas tabungan merupakan modal dana tersebar bagi bank, di BRI Syariah itu sendiri penghimpunan dana tabungan dibagi menjadi dua bagian yaitu tabungan wadiah dan mudharabah. Penghimpunan dana tabungan wadiah lebih besar dari pada tabungan mudharabah karena banyaknya minat nasabah terhadap produk tabungan wadiah. Yang akan disajikan pada tabel 4.2 dibawah ini.

**Tabel 3.2 Penghimpunan Dana Tabungan**

Tahun	Tabungan Wadiah	Tabungan Mudharabah
2014	2718	232
2015	3208	908
2016	4405	1744
Jmlh	10.331	2884

Sumber Data: BRI Syariah KC Tasikmalaya

Dari data tabel diatas menunjukkan banyaknya atau besarnya minat masyarakat terhadap tabungan wadiah. Wadiah dapat diartikan sebagai

<sup>59</sup>Kamir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hal. 63.

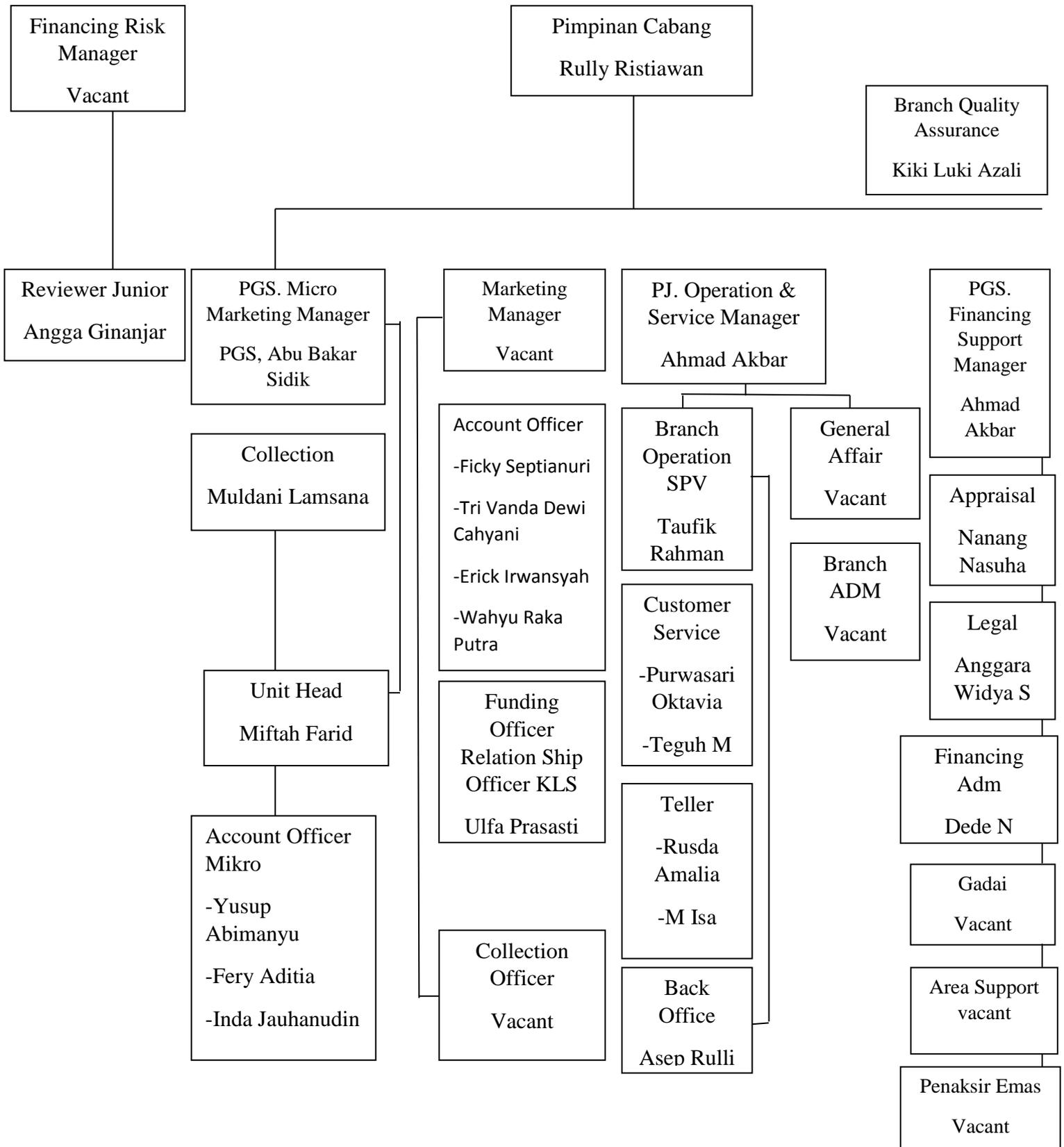
titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.<sup>60</sup> Sedangkan mudharabah dapat diartikan memukul atau berjalan. Mudharabah adalah salah satu pengaturan utama bank Islam untuk mengumpulkan dana. Dengan mudharabah para deposan menyediakan modal untuk bank untuk berinvestasi dalam usaha bisnis yang menguntungkan yang sesuai dengan hukum dan syariah.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>Muhammad Antonio Safi`I, *Bank Syariah, Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta, Gema Insani, 2001, hal. 85.

<sup>61</sup>Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah: Sebuah Pengantar*, Jakarta, GP Press Group, 2014, hal. 215.

**4. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Tasikmalaya**



## B. Pembahasan

### 1. Deskripsi Data

Deskripsi data ini merupakan penjabaran hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait dengan pemahaman masyarakat Tasikmalaya terhadap produk tabungan bank syariah dan faktor yang mempengaruhi masyarakat Tasikmalaya untuk memilih produk tabungan bank syariah. Wawancara ini dilakukan dengan 6 nasabah dan 1 *customer service*. Ke 6 orang tersebut merupakan perwakilan dari nasabah yang menggunakan akad wadiah dan mudharabah di BRI Syariah KC Tasikmalaya. Untuk nasabah tabungan wadiah penulis memberi pengkodean yaitu INW (*Interview Nasabah Wadiah*) yang terdiri dari INW1, INW2 dan INW3. Sedangkan untuk nasabah tabungan mudharabah penulis memberikan pengkodean INM (*Interview Nasabah Mudharabah*) yang terdiri dari INM1, INM2 dan INM3. Sedangkan untuk *customer service* penulis memberi dengan pengkodean CS.

#### 1) INW1

INW1 merupakan masyarakat Tasikmalaya yang menyimpan dananya di BRI Syariah dengan menggunakan akad wadiah. Menurut INW1 tabungan wadiah adalah tabungan yang tidak terdapat potongan atau bebas biaya administrasi, sehingga menarik nasabah untuk menyimpan dana atau uang di bank syariah dengan menggunakan akad wadiah.

Menurut INW1 alasan memilih produk tabungan wadiah karena keringanan biaya yang diberikan oleh bank. Fitur yang didapatkan oleh nasabah dalam kartu ATM sangat membantu dan memudahkan nasabah melakukan transaksi atau pembayaran lainnya.

Faktor yang mempengaruhi minat lainnya yaitu promosi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah, BRI Syariah mengikuti kegiatan *Car Free Day* (CFD) yang dilakukan di Kota Tasikmalaya pada hari minggu. Dalam hal seperti ini masyarakat akan mengetahui tentang bank syariah. Selain itu, fitur yang ditawarkan oleh perbankan sangat menarik dan mudah, harga atau setoran awal yang ditawarkan sangat standar dan terjangkau oleh masyarakat kecil dan menengah. Lokasi yang mudah

dijangkau dan dilalui oleh angkutan umum sehingga memudahkan masyarakat yang menggunakan angkutan umum.

Menurut INW1 kekurangan dari tabungan wadiah ini adalah kurangnya keberadaan mesin ATM BRIS Syariah di Tasikmalaya sehingga nasabah harus ke ATM center yang ada terdapat mesin ATM khusus BRI Syariah. Untuk kelebihan tabungan wadiah ini memiliki fitur yang lengkap dan sesuai dengan yang nasabah inginkan.

## 2) INW2

INW2 merupakan masyarakat Tasikmalaya yang menggunakan produk tabungan wadiah di BRI Syariah. Menurut INW2 tabungan wadiah yaitu titipan, dimana nasabah menitipkan dananya di bank tersebut dan bank tersebut harus menjaga dan mengembalikan kembali kepada nasabah pada saat nasabah memerlukannya.

Menurut INW2 dalam memilih akad wadiah karena dalam hal ini nasabah tidak dikenakan biaya administrasi dan potongan perbulannya, dana nasabah yang terdapat di ATM bertambah karena bonus yang diberikan oleh bank. Pelayanan keberadaan mesin ATM masih kurang sehingga nasabah kesulitan dalam melakukan Tarik tunai di ATM. Tetapi, fitur yang ditawarkan oleh bank melalui kartu ATM sangatlah menarik dan memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau pembelian *voucher* pulsa dan listrik.

Faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah lokasi BRI Syariah sangat mudah ditemukan dan dijangkau karena lokasinya berada didekat terminal angkutan umum dan dibagian lokasi untuk perbankan syariah. Selain itu, promosi yang dilakukan oleh pihak bank seperti membuka laku pandai pada agen khusus yang sudah melakukan kesepakatan atau kerjasama dengan pihak BRI Syariah. BRI Syariah juga kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada di Tasikmalaya. Harga atau setoran awal dalam pembukaan rekening tabungan yang diberikan juga cukup terjangkau. Pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah sangat membantu orang tua saya terutama ibu saya dalam pembayaran SPP adik saya yang bersekolah di SD Al-Muttaqqin yang mana BRI Syariah melakukan kerjasama dengan pihak sekolah tersebut.

Menurut INW2 kekurangan dari tabungan wadiah ini adalah kurangnya penempatan mesin ATM BRI Syariah di Tasikmalaya yang mana nasabah dalam melakukan transaksi penarikan uang melalui ATM prima. Untuk kelebihan tabungan wadiah ini memiliki fitur yang lengkap dan biaya transaksi yang murah dan bebas biaya.

## 3) INW3

INW3 merupakan masyarakat Tasikmalaya yang menggunakan tabungan syariah dengan akad wadiah. Menurut INW3 wadiah adalah harta titipan, yang mana seseorang menitipkan dananya kepada orang lain untuk dijaga dan dikembalikan apabila orang tersebut membutuhkannya.

INW3 memilih tabungan wadiah karena dana yang dititipkan tidak berkurang pada akad wadiah ini nasabah tidak dikenakan biaya atau potongan administrasi, sehingga uang nasabah tidak berkurang bahkan mendapatkan tambahan dari bonus yang diberikan bank. Dan keringan biaya dalam melakukan transaksi penarikan uang di ATM dengan menggunakan mesin ATM bersama. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sangat menarik dan memuaskan. Tetapi, dalam pengalokasian mesin ATM sangatlah kurang, sehingga nasabah harus mencari ATM Center yang terdapat mesin ATM BRI Syariah.

Faktor lain yang mempengaruhi INW3 dalam memilih akad wadiah, karena promosi yang dilakukan oleh pihak perbankan cukup menarik, keringanan biaya transaksi ATM. Dalam menentukan harga sangatlah ringan dan terjangkau bagi semua kalangan masyarakat tasikmalaya. Lokasi kantor cabang pun sangat mudah dijangkau dan ditemukan, karena berdekatan dengan terminal angkutan umum sehingga dilalui oleh angkutan umum.

Menurut INW3 kekurangan dari tabungan wadiah ini adalah tidak adanya ketentuan pemberian bonus yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah dan kurangnya sarana mesin ATM khusus BRI Syariah. Untuk kelebihanannya tabungan wadiah ini memiliki fitur yang lengkap untuk melakukan transaksi pembelian *voucher*.

#### 4) INM1

INM1 merupakan masyarakat Tasikmalaya dan nasabah BRI Syariah KC Tasikmalaya yang menggunakan akad mudharabah (tabungan haji). Menurut INM1 tabungan mudharabah adalah tabungan yang tidak bisa diambil setiap saat.

Alasan INM1 memilih produk tabungan haji di BRI Syariah karena pembukaan rekeningnya sangat ringan dengan setoran awal Rp 50.000 nasabah bisa mempunyai tabungan haji, pada tabungan haji ini nasabah selain mendapatkan buku tabungan, nasabah juga mendapatkan sertifikat asuransi dan syarat dan ketentuan pembukaan rekening tabungan haji sangat mudah.

Faktor yang mempengaruhi INM1 memilih produk tabungan mudharabah atau tabungan haji karena INM1 ingin melaksanakan ibadah haji. Lokasi Kantor cabang yang berdekatan dengan rumah nasabah sehingga nasabah memperoleh banyak informasi mengenai produk tabungan yang ada di BRI Syariah. Serta bebas biaya administrasi serta memudahkan nasabah dalam mempersiapkan ibadah haji, tidak dikenakan denda dibawah saldo minimum yang disarankan. Pembagian hasil yang komperatif serta pemotongan zakat secara otomatis. Jadi, selain kita menabung untuk ibadah haji kita juga mengeluarkan zakat.

Menurut INM1 kekurangan dari tabungan mudharabah (tabungan haji) pembagian hasil yang minim. Untuk kelebihanannya tabungan mudharabah ini setoran awal yang ringan dan syarat atau ketentuan yang mudah, gratis biaya administrasi bulanan.

## 5) INM2

INM2 merupakan masyarakat Tasikmalaya yang mempersiapkan keberangkat ibadah haji dengan menggunakan produk tabungan mudharabah (tabungan haji) di BRI Syariah. Menurut INM2 tabungan haji atau tabungan mudharabah adalah tabungan atau dana yang dipersiapkan untuk berangkat ibadah haji, dan tidak bisa ditarik setiap saat seperti pada tabungan wadiah.

Faktor yang mempengaruhi INM2 memilih produk tabungan haji BRI Syariah karena lokasi Kantor Cabang BRI Syraiah mudah dijangkau dan ditemukan, karena berdekatan dengan terminal atau pemberhentian angkutan umum. Selain itu, kemudahan dalam mempersiapkan pembukaan tabungan haji dan keringanan setoran awal pembukaan tabungan. Di BRI Syariah selain setoran awal yang ringan nasabah tidak dibebankan dengan setoran berikutnya.

Faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji promosi yang dilakukan BRI Syariah sangat menarik seperti pada acara *Tasik Creative Festival* dan *Car Free Day* yang diadakan di Kota Tasikmalaya dan pembagian brosur yang dilakukan oleh pihak perbankan kepada setiap nasabah yang berada dipasar.

Menurut INM2 tabungan mudharabah atau tabungan haji BRI Syraiah tidak terdapat kekurangannya. Untuk kelebihan tabungan mudharabah setoran awal ringan dan setoran berikutnya minimal 10.000, gratis asuransi jiwa dan kecelakaan, serta gratis biaya administrasi.

## 6) INM3

INM3 merupakan masyarakat Tasikmalaya yang menggunakan akad mudharabah di BRI Syariah dengan produk tabungan haji. Menurut INM3 tabungan haji adalah tabungan yang dipersiapkan oleh nasabah untuk melakukan ibadah haji.

Alasan INM3 memilih produk tabunga haji BRI Syariah karena pada awal pembukaan tabungan nasabah cukup menabung dengan nominal yang Rp 50.000 yang mudah dijangkau oleh masyarakat kecil dan menengah untuk melaksanakan ibadah haji.

Faktor yang mempengaruhi INM3 adalah harga atau keringanan biaya yang ditawarkan oleh pihak BRI Syariah sangat murah, dan tidak adanya denda bagi nasabah yang saldonya dibawah saldo yang sudah ditentukan oleh pihak bank. Terdapat bagi hasil yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah, serta pemberian zakat yang dilakukan secara otomatis dari bagi hasil yang didapatkan nasabah. Pelayanan yang diterima nasabah pada saat pembukaan rekening sangat memuaskan dan karyawan bank yang sopan, menurut INM3 lokasi Kantor Cabang BRI Syariah kurang strategis karena tidak berada pada pusat Kota Tasikmalaya serta kurangnya lahan parkir bagi nasabah.

Menurut INM3 kekurangan terdapat pada pembagian hasil yang diperoleh oleh nasabah. Untuk kelebihan adalah pemotongan zakat

secara otomatis dari bagi hasil yang didapatkan, setoran pembukaan tabungan yang ringan serta gratis asuransi jiwa dan kecelakaan.

#### 7) CS

CS merupakan masyarakat Tasikmalaya yang bekerja di BRI Syariah sebagai *customer service*. Menurut CS tabungan wadiah adalah titipan. Yang mana nasabah menitipkan uangnya ke bank dan bank akan mengembalikannya kembali dengan nominal yang tidak sama karena pihak bank akan memberikan bonus kepada nasabah. Bonus yang didapatkan nasabah tidak menentu, karena bank harus membagi hasil pendapatannya dengan nasabah.

Tabungan mudharabah menurut CS BRI Syariah adalah tabungan yang menggunakan akad bagi hasil. Pembagian hasil tabungan haji adalah 10% bagi nasabah dan 90% bagi pihak bank. Menurut CS BRI Syariah tabungan wadiah tidak terdapat kekurangan yang paling signifikan. Adapun kelebihan dari tabungan wadiah adalah segi bonus, karena uang nasabah yang terdapat di ATM tidak berkurang.

Menurut CS BRI Syariah kekurangan dari tabungan mudharabah tidak terdapat kekurangan. Adapun kelebihan dari produk tabungan mudharabah adalah keringanan biaya setoran awal. Produk tabungan yang paling banyak diminati oleh nasabah atau calon nasabah adalah produk tabungan wadiah (Faedah) karena dananya bisa ditarik kapan saja. Tetapi, pada saat ini masyarakat lebih banyak yang menggunakan akad mudharabah dengan produk tabungan haji, porsi haji diterbitkan langsung oleh pihak depag.

Menurut CS BRI Syariah faktor yang mempengaruhi minat nasabah menyimpan dananya di BRI Syariah adalah fitur yang diberikan sangat ringan, promosi memiliki pengaruh paling besar karena bagi nasabah yang kurang paham mengenai perbankan syariah dan lokasinya tempat tinggalnya jauh dari perbankan, maka pihak BRI Syariah melakukan promosi laku pandai ditempat-tempat atau agen khusus yang mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam menyimpan dananya.

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah dan Tabungan Mudharabah BRI Syariah KC Tasikmalaya

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk tabungan wadiah dan

tabungan mudharabah di BRI Syariah KC Tasikmalaya. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah maka penulis melakukan wawancara dengan 6 orang nasabah yang terdiri dari 3 nasabah tabungan wadiah dan 3 tabungan mudharabah dan 1 *customer service*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada nasabah BRI Syariah terkait dengan faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah, diperoleh hasil yang hampir serupa jawaban yang satu dengan yang lainnya dari masing-masing nasabah. Faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk tabungan wadiah dan mudharabah dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

**Tabel 3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah dan Tabungan Mudharabah BRI Syariah KC Tasikmalaya**

No	Indikator	Nasabah	Jumlah	Total	Persentase
1	Promosi	INW1	2	4	64%
		INW2			
		INW3	2		
		INM1			
2	Harga	INW1	2	5	80%
		INW2			
		INM1			

		INM2	3		
		INM3			
3	Lokasi	INW1	3	6	96%
		INW2			
		INW3			
		INM1	3		
		INM2			
		INM3			
4	Pelayanan	INW1	1	2	32%
		INM3	1		
5	Fitur	INW1	1	1	16%

Indikator dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan tabungan wadiah dan tabungan mudharabah menggunakan indikator promosi, produk, harga, pelayanan dan lokasi. Seperti yang telah penulis telaah dari berbagai buku dan artikel yang mana kelima indikator tersebut yang paling mempengaruhi dalam memilih produk perbankan.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa 64% dari 6 nasabah memiliki faktor yang sama dalam menggunakan produk tabungan syariah yaitu faktor promosi. Faktor yang mempengaruhi masyarakat Tasikmalaya menjadi nasabah bank BRI Syariah KC Tasikmalaya. Berdasarkan faktor promosi tersebut masyarakat mengetahui bank syariah dan produk bank syariah. Nasabah mendapatkan informasi dari berbagai

sumber promosi yang berbeda, seperti pada kegiatan *Car Free Day* atau *Tasik Creative Festival*. Sedangkan 80% dari 6 nasabah memiliki pengaruh lainnya yaitu harga. Berdasarkan faktor tersebut masyarakat dapat menjadi nasabah perbankan dengan setoran pembukaan rekening yang mudah dijangkau oleh masyarakat Tasikmalaya pada umumnya. Sedangkan 96% dari 6 nasabah memilih faktor yang sangat mempengaruhi nasabah yaitu lokasi. Keberadaan Kantor Cabang BRI Syariah KC Tasikmalaya mudah dijangkau oleh nasabah.

Kemudian 32% dari 6 nasabah memiliki faktor yang lain yaitu pelayanan. Berdasarkan faktor tersebut nasabah tidak kesusahan dalam pembayaran spp dan buku sekolah yang sudah MOU dengan BRI Syariah. Sedangkan 16% dari 6 nasabah memiliki jawaban yang lain yaitu fitur. Berdasarkan faktor tersebut nasabah mampu melakukan berbagai transaksi di mesin ATM dengan biaya transaksi yang murah dan ringan.

Dengan demikian, berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah diperoleh dari berbagai indikator yang berbeda, di mana sebagian besar bersumber dari promosi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah dan lokasi keberadaan Kantor Cabang BRI Syariah yang mudah dijangkau oleh masyarakat Tasikmalaya.

**b. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadiah dan Tabungan Mudharabah BRI Syariah KC Tasikmalaya**

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Untuk mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara terhadap 6 nasabah yang menggunakan produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah (Tabungan Haji).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada nasabah tabungan wadiah dan tabungan mudharabah terkait alasan nasabah menggunakan tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Berikut ini hasil wawancara yang diperoleh penulis dari nasabah dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini.

**Tabel 3.4 Alasan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah dan Tabungan Mudharabah**

No	Alasan	Nasabah	Jumlah	Persentase
1	Gratis biaya administrasi dan bebas potongan perbulannya.	INW2 INW3	2	32%
2	Lokasi Kantor Cabang yang mudah dijangkau	INM2	1	16%
3	Keringanan biaya dalam pembukaan rekening tabungan.	INW1 INM1 INM2	3	48%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa alasan yang paling dominan bagi masyarakat Tasikmalaya dalam menggunakan produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah di BRI Syariah adalah keringanan dalam pembukaan

rekening tabungan. Alasan tersebut mencapai 48% dari 6 nasabah tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Sedangkan sisanya memiliki alasan yang lain yaitu 32% dari 6 nasabah memiliki alasan yaitu gratis biaya administrasi dan bebas potongan perbulan. Dan 16% dari 6 nasabah memiliki alasan lokasi keberadaan Kantor Cabang BRI Syariah di Tasikmalaya yang mudah dijangkau oleh masyarakat Tasikmalaya.

Terkait dengan hal ini penulis berasumsi bahwa hal tersebut bisa terjadi karena pada bank konvensional nasabah mendapatkan biaya administrasi dan potongan perbulannya sehingga mengakibatkan nasabah menarik dananya yang terdapat pada ATM tabungan bank konvensional. Oleh karena itu, masyarakat Tasikmalaya lebih memilih menggunakan produk tabungan bank syariah yang memberikan keringanan dalam setiap transaksinya. Apabila terdapat potongan perbulanan itu terdapat pada tabungan tertentu.

Kota Tasikmalaya mempunyai berbagai jenis lembaga keuangan syariah bank dan non-bank. Sehingga masyarakat Kota Tasikmalaya tidak perlu khawatir dengan berkurangnya saldo atau dana yang terdapat pada ATM. Dengan demikian lembaga keuangan syariah memberikan penawaran yang diinginkan oleh para nasabah dan calon nasabah. Di Kota Tasikmalaya itu tersendiri terdapat 9 bank syariah dan lembaga koperasi syariah lainnya yang berada dipusat Kota bahkan sampai dengan pinggiran atau desa-desa yang berada di Tasikmalaya.

Tata cara menabung di bank syariah yang dilakukan oleh masyarakat Tasikmalaya mengacu pada Undang-undang dan hukum Islam. Undang-undang tabungan pada umumnya yaitu Undang-undang No 2 Tahun 1964 pasal 5 “Tabungan boleh dilakukan atas nama orang yang melakukannya sendiri atau atas nama orang lain. Serta, pada waktu dilakukan penabung yang pertama kali diberikan buku tabungan atas nama penabung”.

Prosedur dalam melakukan menabung di BRI Syariah diawali dengan mendatangi Kantor Cabang BRI Syariah dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan yaitu uang senilai Rp 100.000 untuk saldo awal pembukaan rekening tabungan faedah, sudah termasuk biaya pembuatan kartu ATM, serta membawa kartupengenalan atau identitas seperti KTP, KTM, SIM dan Kartu pelajar. Sedangkan untuk tabungan haji calon nasabah cukup membawa uang Rp 50.000 untuk pembukaan rekening tabungan haji serta membawa persyaratan lainnya seperti KTP, KK (bagi nasabah anak-anak) dan NPWP. Maka dengan persyaratan itu nasabah sudah bisa mendapatkan buku tabungan haji iB BRI Syariah.

Mengenai tabungan haji iB BRI Syariah untuk mendapatkan porsi haji nasabah perlu menyiapkan uang minimal Rp 25 Juta. Ketika saldo nasabah sudah mencapai Rp 25 Juta maka nasabah akan dibantu untuk menginput data sebagai calon Jemaah haji untuk mendapatkan nomor porsi haji. Nasabah akan mendapatkan fasilitas berupa souvenir perlengkapan haji yang lengkap dan dilindungi dengan asuransi jiwa.

**c. Analisis Kekurangan dan Kelebihan Produk Tabungan Wadiah dan Mudharabah BRI Syariah KC Tasikmalaya**

Tujuan ketiga dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari tabungan wadiah (Faedah) dan tabungan mudharabah (Tabungan Haji). Untuk mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara bersama 6 nasabah dan 1 *customer service* BRI Syariah KC Tasikmalaya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada nasabah dan *customer service* BRI Syariah KC Tasikmalaya terkait dengan kekurangan dan kelebihan dari produk tabungan wadiah (Faedah) dan tabungan mudharabah (Tabungan Haji). Berikut ini hasil wawancara yang diperoleh penulis dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini.

**Tabel 3.5 Kekurangan dan Kelebihan Tabungan Wadiah dan Mudharabah**

No	Kekurangan dan Kelebihan	Nasabah	Jumlah	Persentase
1	Kurangnya keberadaan mesin ATM	INW1 INW2	2	32%
2	Pembagian hasil yang minim dan bonus yang tidak ditentukan	INW3 INM1 INM3	3	48%
3	Fitur yang lengkap	INW1	3	48%

		INW2 INW3		
4	Keringanan dalam pembukaan rekening tabungan	INM1 INM2	2	32%
5	Bebas biaya administrasi	INM3	1	16%

Dari tabel diatas dapat diketahui kekurangan dari produk tabungan wadiah dan tabungan mudharabah adalah pembagian hasil yang minim dan pemberian bonus yang tidak ditentukan jumlah dan atau persentasenya yaitu 48% dari 6 nasabah, untuk persentase pembagian hasil yang ditetapkan oleh BRI Syariah yaitu 10% untuk nasabah dan 90% untuk bank. Dan 32% dari 6 nasabah mengatakan kekurangan dari kedua produk tabungan tersebut adalah kurangnya keberadaan mesin ATM BRI Syariah di Tasikmalaya. Sedangkan untuk kelebihan sebesar 48% dari 6 nasabah terdapat pada bagian fitur yang ditawarkan oleh perbankan sangat menarik dan memenuhi kebutuhan nasabah, sedangkan 32% dari 6 nasabah menyatakan kelebihan yang terdapat pada tabungan wadiah dan mudharabah adalah keringanan dalam pembukaan rekening tabungan. Dan 16% dari 6 nasabah mengatakan bahwa kelebihannya terdapat pada bebasnya biaya administrasi yang dilakukan oleh pihak bank tepatnya oleh *customer service*.

Adapun bila ditinjau dari segi *muwadi* sebagai pihak penitip modal yang menitipkan uangnya di bank berdasarkan hasil analisis penulis terhadap

nasabah yang menggunakan akad wadiah berasumsi bahwa nasabah yang menggunakan akad tersebut dalam menggunakan tabungan wadiah adalah tidak adanya potongan perbulanannya sehingga mereka menginginkan keutuhan uang yang disimpan di bank.

Dengan demikian, berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis terhadap kekurangan tabungan wadiah dan tabungan mudharabah terdapat 48% dari 6 nasabah terdapat pada pembagian hasil dan pemberian bonus yang tidak ditentukan nominal atau persentasenya. Sedangkan untuk kelebihan sendiri terdapat 48% dari 6 nasabah mengatakan keringanan dalam pembukaan rekening tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Dengan nominal yang sudah ditentukan masyarakat Tasikmalaya bisa mendapatkan buku tabungan dengan kartu ATM untuk tabungan faedah yang menggunakan akad wadiah dan mendapatkan buku tabungan haji dengan akad mudharabah.