

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN  
JUNIOR DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (SI)  
dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**OLEH :**

**TRIO IMAM MUCHLISIN**

**NIM. 19631101**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
IAIN CURUP**

**2023**

**Hal : Pengajuan Skripsi**

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

di

Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Trio Imam Muchlisin mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup", sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasya Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri IAIN Curup.

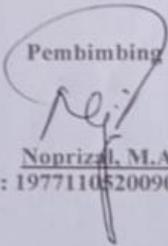
Demikian permohonan ini kami ajukan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

wassalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Curup, 16 Juli 2023

Mengetahui

Pembimbing I

  
Noprizal, M.Ag  
NIP: 1977110520090110007

Pembimbing II

  
Andriko, M.E.Sy  
NIP: 198901012019031019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108/Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kodepos 39119  
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultas syariah@ekonomiislam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor: 266 /In.34/FS/PP.00.9/of/2023

Nama : Trio Imam Muchlisin  
Nim : 19631101  
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasasbah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal: Kamis, 20 Juli 2023

Pukul: 11.00 – 12.30 WIB

Tempat: Ruang 3 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, 2023

Ketua

Mega Ilhamiwati, M.A

NIP. 19861024201903 2 007

Sekretaris

Andriko, ME.Sy

NIP. 19890101 201903 1 019

Penguji I,

Rahman Arifin, M.E

NIP. 19881221 21903 1 009

Penguji II,

Sineba Arli Silvia, S.E.I, ME

NIDN. 2019059105

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusufri, M. Ag.

NIP. 19700202 199803 1 007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

yang bertanda tangan dibawah ini :

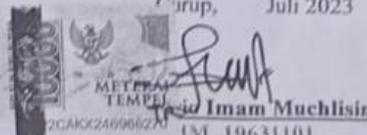
Nama : Trio Imam Muchlisin  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631101  
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Carup, Juli 2023

  
M. 19631101

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillah Robbil Aalamiin*, puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala. Semoga Allah yang mahakuasa senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga mampu untuk menjalankan tugas sebagai Khalifah di muka bumi.

*Allahumma Sholli 'ala Sayyidana Muhammad*, shalawat beriring salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Baginda *Rasulullah Shallallahu 'alaihi wasallam*. Sang revolusioner, sang pemimpin, sang pencerah bagi umat islam.

Penulis menyadari bahwa kemampuan dan pengetahuan penulis sangat terbatas namun, dengan adanya bimbingan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih sedalam-dalamnya kepada pihak yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini, kepada semua yang tercinta dan tersayang:

1. Ibunda dan ayahanda tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor IAIN Curup.
3. Dr. Muhammad Istan SE., M.Pd., selaku Wakil Rektor I IAIN Curup.
4. Dr. KH. Ngadri Yusro, M.Ag., selaku Wakil Rektor II IAIN Curup.
5. Dr. Fakhruddin, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor III IAIN Curup.
6. Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

7. Khairul Umam Khudhori, M.E.I, Ketua Prodi Perbankan Syariah.
8. Noprizal, M.Ag, selaku pembimbing I dan Andriko, M.E.Sy, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
9. Harianto, M.A, selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi dan memberikan petunjuk kepada peneliti.
10. Segenap dosen Prodi Perbankan Syariah khususnya Karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan peneliti.
11. Para keluarga, sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan memotivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan disisi Allah *Subhanahu wa Ta'ala* sebagai amal ibadah, *Aamiin*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepannya. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Curup, Juli 2023

Penulis

Trio Imam Muchlisin

19631101

MOTTO

**“Biarapun Pandangan  
Menghadap Ke Atas Langit  
Akan Tetapi Kaki Tetap  
Menapak Bumi”**

*Trio Imam Muchlisin*

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

karyaku ini aku persembahkan untuk orang terkasih.

1. Teristimewa untuk orang yang paling aku cintai dan aku sayangi yaitu kedua orang tua ku serta ibu kedua ku. Pertama ucapan ribuan terima kasih untuk ibu ku tercinta (Marsinah) yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, meskipun sekarang kita di jauhkan oleh jarak. Ucapan terima kasih juga teruntuk bapak tercinta dan tangguh (Sukari) serta ibu keduku (Nur Asia) yang selalu menyayangiku seperti anak sendiri. Ucapan terima kasih rasanya masih belum cukup atas semua yang bapak dan ibu lakukan, yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang yang tak akan mungkin aku dapatkan dari siapapun. *I Love You So Much*, terima kasih untuk semua do'a yang paling istimewa yang selalu engkau langitkan untukku dengan penuh kasih sayang, sehingga aku dapat menyelesaikan semua urusanku dengan baik, jasa yang tak terbalaskan dengan kebaikan. Terima kasih Ibu dan Bapak
2. Spesial untuk Bapak Noprizal, M.Ag, dan Bapak Andriko M.E.Sy Terima kasih atas bimbingan, dukungan serta semangat yang selalu di berikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Untuk ayukku pertama (Ucik), ayuk kedua (Dessy), adik-adikku (Maycha, Aldo dan Laura) dan juga my support system (Rini) terimakasih untuk semua support, dukungan, bantuan dan do'a yang selalu kalian berikan untuk kelancaran semua ini.

4. Untuk keluarga besar Ayah dan Ibuku, terima kasih atas dukungan, bantuan, semangat dan do'a untuk kelancaran semua ini.
5. Untuk Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia bapak Wijarnako, karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Curup serta pihak lainnya. Terima kasih atas kerja sama yang baik dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
6. Untuk teman seperjuanganku (Yoga Pranata, Rizki anugerah, yosan Abella, Heni alfionita, sulis Julianti, Anggun Lestari dan Selvi Rizki Viona), terima kasih untuk support yang selalu kalian berikan dan menjadi keluarga kedua.
7. Ucapan terima kasih juga untuk himpunan ku (HMI Cabang Curup) terima kasih tak terhingga yang atas semua ilmu yang diberikan serta dukungannya.
8. Ikammura (Ikatan Mahasiswa Musirawas Curup), saya ucapkan terima kasih telah menjadi kepingan saya untuk berproses menjadi lebih baik lagi dan di sini mendapatkan keluarga-keluarga yang baru.
9. PERSADE (PS Lokal D) terima kasih kalian telah memberikan waktu untuk mengenal dan teima kasih juga atasdukungannya selama ini.
10. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah yang selalu menjadi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktunya.
11. Almamater IAIN Curup yang saya banggakan.

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN JUNIOR DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP CURUP**

**Abstrak**

Tabungan Junior merupakan tabungan yang diperuntukan untuk anak usia maksimal 17 tahun. Setelah ditetapkannya Bank Syariah Indonesia pada tahun 2021 yang lalu, maka dengan itu Tabungan Junior diberlakukan ke kalangan masyarakat. Begitu pula yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Curup yang sudah menawarkan produk Tabungan Junior di kalangan masyarakat Dan antusias dari nasabah atau calon nasabah dalam membuka buku tabungan junior di Bank Syariah Indonesia cukup tinggi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup dan Kelebihan dan Kekurangan yang ada di Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan Jenis penelitiannya yaitu Deskriptif Kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa Faktor nasabah dalam memilih Tabungan Junior di bank Syariah Indonesia KCP curup terdapat dua yaitu Faktor eksternal dan Faktor Internal. Faktor Eksternal yaitu (faktor kualitas pelayanan, keluarga, lokasi, dan promosi) Sedangkan dalam faktor internal yaitu (faktor keadaan ekonomi, faktor pendidikan anak dan faktor pengalaman). Untuk kelebihan yang ada di Tabungan Junior adalah masa depan anak terjamin dan juga penarikannya yang mudah dilakukan sedangkan kekurangannya adalah terdapat jumlah nominal maksimal dalam penarikan Tabungan Junior dan terdapat batasan usia.

**Kata Kunci :** *Tabungan Junior, Faktor Intenal dan Eksternal, Kelebihan dan Kekurangan.*

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>               | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>ii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                   | <b>vii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                      | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                 | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                 | <b>xii</b> |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                             | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....                            | 1          |
| B. Batasan Masalah.....                                   | 5          |
| C. Rumusan Masalah .....                                  | 6          |
| D. Tujuan Penelitian .....                                | 6          |
| E. Manfaat Penelitian .....                               | 6          |
| F. Kajian Literatur .....                                 | 7          |
| G. Penjelasan Judul.....                                  | 10         |
| H. Metode Penelitian.....                                 | 12         |
| <br>  |            |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                        | <b>19</b>  |
| A. Nasabah.....   | 19         |
| 1. Karakteristik Nasabah .....                            | 20         |
| 2. Jenis-Jenis Nasabah.....                               | 21         |
| 3. Perilaku Nasabah.....                                  | 21         |
| B. Keputusan Nasabah.....                                 | 23         |
| 1. Tahap Pengambilan Keputusan.....                       | 24         |
| 2. Tipe-Tipe Pengambilan Keputusan.....                   | 24         |
| 3. Kriteria dalam Pengambilan Keputusan.....              | 25         |
| C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah..... | 26         |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Kualitas Pelayanan .....                           | 29        |
| 3. Keadaan Ekonomi .....                              | 31        |
| 4. Keluarga .....                                     | 31        |
| D. Tabungan.....                                      | 32        |
| 1. Pengertian Tabungan .....                          | 32        |
| 2. Akad-Akad Tabungan .....                           | 32        |
| E. Tabungan Junior.....                               | 36        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>          | <b>38</b> |
| A. Keadaan Umum BSI Curup .....                       | 38        |
| B. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) ..... | 38        |
| C. Visi dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia).....    | 40        |
| D. Struktur Organisasi BSI KCP Curup .....            | 40        |
| E. Kegiatan pokok pada Bank BSI KCP Curup .....       | 42        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                   | <b>47</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                             | 47        |
| B. Pembahasan.....                                    | 65        |
| <br>  |           |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                            | <b>72</b> |
| A. Kesimpulan .....                                   | 72        |
| B. Saran.....   | 73        |
| <br>  |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                  |           |

## **DAFTAR TABEL**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah ..... | 5  |
| Tabel. 4.1 Nama Informan ..... | 48 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Teori Kotler .....                      | 24 |
| Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) ..... | 38 |
| Gambar 3.2 Struktur organisasi BSI KCP Curup.....  | 41 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu yang menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan mengirimkan jasa pengiriman uang. Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa dana tinggi, bonus serta hadiah yang menarik.<sup>1</sup> Menurut undang-undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat yang banyak.”<sup>2</sup>

Indonesia terdapat dua sistem perbankan ialah: perbankan berdasarkan prinsip konvensional dan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional dalam mencari keuntungan bank dan menentukan harga bank kepada nasabahnya, bank berdasarkan prinsip konvensional menggunakan cara dengan menetapkan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti tabungan, giro, maupun deposito. Demikian pula harga

---

<sup>1</sup> Malayu S.P Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*” (Jakarta:Bumi Aksara, 2009), h. 1.

<sup>2</sup> Yuni Fitria Vika, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Petani Karet Lebih Memilih di bank Konvensional Dari Pada Bank Syariah.*” Skripsi (Curup: Fak. Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, 2020), h.1.

Untuk produk kredit juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.<sup>3</sup> Bank konvensional adalah bank yang aktivitasnya baik perhimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dana nya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam presentase.<sup>4</sup>

Sumber pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah al-qur'an dan hadist. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah bunga adalah riba. Bank syariah indonesia (BSI) adalah salah satu perbankan yang bergerak dalam bidang industri syariah yang selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam industri perbankan syariah di Indonesia agar dapat bertahan hidup dan juga dapat bersaing dengan bank lain yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya perbankan syariah, semakin membuat Bank berlomba-lomba untuk memberikan suatu manfaat bagi nasabahnya. Salah satu bentuk manfaat untuk nasabah adalah dalam bentuk menghimpun dana.

Menghimpun dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan Bank untuk mencari dana ke pihak deposan yang nantinya akan di salurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antar pihak deposan dengan pihak kreditur.<sup>5</sup> Dalam menghimpun dana bank menyediakan beberapa produk salah satunya dalam bentuk Tabungan.

---

<sup>3</sup> Kasmir, "*Dasar-Dasar Perbankan Revisi 2014*", (Jakarta, Pt RajaGrafindo Persada, 2015) h.25.

<sup>4</sup> Malayu S.P. Hasibuan, h. 2.

<sup>5</sup> Yusriani, "*Pengaruh Produk Tabungan Simpel Bank BNI Terhadap Motivasi Menabung Siswa pada MA YMPI rappang.*" Skripsi (Pare-pare:Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pare-Pare, 2019), h. 13.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, menabung adalah kegiatan menyimpan uang celengan, pos, bank sebagainya.<sup>6</sup> Dalam melakukan kegiatan menabung tentunya yang menjadi media nya adalah tabungan. Tabungan yang tidak dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga. Tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan berdasarkan prinsip mudharabah dan wadi'ah sesuai dengan fatwa Dewan pengawas syariah.

Tabungan di dalam pasal 1 angka 21 Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menyebutkan bahwa tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati. Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>7</sup>

Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.<sup>8</sup> Dalam tabungan syariah terdapat beberapa jenis tabungan yang bisa digunakan bagi masyarakat. Salah satu tabungan yang bisa digunakan bagi nasabah yaitu jenis tabungan junior.

Tabungan junior merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Jenis akad yang ada di tabungan junior adalah akad wadi'ah dan akad

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan Nasional. "*Kamus Besar bahasa Indonesia Pusat Bahasa*," (PT. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta, 2008), h. 1372.

<sup>7</sup> Yusriani, h.14.

<sup>8</sup> Kasmir, "*Dasar-dasar Perbankan*," (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.297.

mudharabah. Dimana akad tersebut sama saja dengan yang ada di tabungan BSI yang diperuntukan orang yang ada KTP. Akan tetapi ada sedikit perbedaan yang ada di akad mudharabah, sama-sama bagi hasil tapi tidak menggunakan biaya administrasi.<sup>9</sup>

Adapun syarat untuk membuat tabungan junior adalah usia di bawah 17 tahun, akta kelahiran, dan KTP orang tua. Cara pembukaan buku tabungan junior dengan datang langsung ke cabang Bank terdekat serta membawa uang sebagai setoran awal sebesar Rp. 100.000,-. Keunggulan dari produk tabungan junior yaitu bebas biaya administrasi bulanan, mendapatkan bonus (akad mudharabah) serta nama anak tertera pada buku tabungan. Seperti halnya yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup yang mempunyai produk tabungan junior

Tabungan junior yang berada di BSI KCP Curup mulai diberlakukan pada awal tahun 2021, dimana pada saat terjadinya merger 3 Bank (BSM, BRISy, dan BNI Syariah) maka timbul lah Tabungan Junior ini. Dengan dibukanya Tabungan Junior antusias dari nasabah cukup tinggi hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah yang estimasi jumlah Februari 2021 sampai dengan Januari 2023 yaitu berjumlah 1.054 nasabah dengan rincian jumlah nasabah per 3 bulannya dapat di lihat dari Tabel sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Aulia, *Wawancara*, tanggal 12 Januari 2023, Pukul 15.15 Wib

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah**

| <b>NO</b> | <b>Jumlah Nasabah</b> | <b>Per 3 Bulan Tahun 2021-2023</b> |
|-----------|-----------------------|------------------------------------|
| 1.        | 129                   | Februari – April 2021              |
| 2.        | 132                   | Mei – Juli 2021                    |
| 3.        | 131                   | Agustus – Oktober 2021             |
| 4.        | 136                   | November 2021 – Januari 2022       |
| 5.        | 128                   | Februari – April 2022              |
| 6.        | 120                   | Mei – Juli 2022                    |
| 7.        | 138                   | Agustus – Oktober 2022             |
| 8.        | 140                   | November 2022 – Januari 2023       |

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN JUNIOR BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP”**.

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka agar penelitian ini terarah dan tidak meluas perlu adanya pembatasan masalah. Dalam hal ini peneliti hanya meneliti mengenai keputusan nasabah BSI KCP Curup yang telah membuka tabungan junior.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang maka masalah yang akan di teliti di rumuskan sebagai berikut :

1. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Tabungan Junior Di Bank Syariah Indonesia KCP Curup ?
2. Apa Yang Menjadi Kelebihan Dan Kekurangan Tabungan Junior Di Bank Syariah Indonesia KCP Curup ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tujuan yang ada dalam penelitian tersebut yang sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup
2. Untuk mengetahui Kelebihan Dan Kekurangan Tabungan Junior Di Bank Syariah Indonesia KCP Curup ?

### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil yang didapat dari penelitian ini nantinya akan memberikan beberapa manfaat kedepannya seperti sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Setelah penelitian ini selesai, manfaat yang akan di dapat diharapkan memahami bahwa sistem pengelolaan tabungan junior di BSI KCP Curup yang mampu menarik minat nasabah untuk membuka tabungan junior.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi pihak-pihak terkait yang berkepentingan sebagai tolak ukur mereka, seperti berikut ini:

### a. Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini, semoga kedepannya ketika ingin meneliti atau sebagai bahan tugas kuliah mengenai Tabungan Junior mereka mempunyai salah satu referensi yang tepat untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan di samping sebagai meningkatkan nilai kompetensi dan ilmu mereka seputar Tabungan Junior.

### b. Nasabah BSI KCP Curup

Hasil penelitian ini semoga menjadi sarana atau edukasi bagi nasabah BSI KCP Curup yang belum membuka tabungan junior sehingga mengetahui pentingnya mengajarkan anak menabung sejak dini.

### c. Penulis

Dengan diadakan penulisan ini, semoga menambah wawasan seputar Tabungan Junior serta menjadi pelajaran penting akan pentingnya menabung, sehingga setelah menyelesaikan pendidikan bisa menjadi salah satu contoh tentang penerapan menabung usia sejak dini.

## **F. Kajian Literatur**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah peneliti baca sebagai berikut:

- 1 Ahmad Nurul Hamdani (NIM : 210817179, IAIN PONOROGO, 2021 )  
Skripsi “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah Indonesia Sudirman Kc Tulung Agung”.

Masalah penelitian ini adalah apa yang menjadi minat nasabah untuk tetap menabung di Bank Syariah Indonesia Kc Tulung Agung padahal fasilitas yang ada masih kurang memadai salah satunya lahan parkir, toilet dan mushola. Jenis penelitian yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis faktor, kemudian data diperoleh dianalisis selanjutnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis faktor dari data tersebut.

Hasil penelitian ini tentang minat menabung adalah faktor Pelayanan yang meliputi (X1.4) Ketanggapan, (X1.1) Keandalan, (X1.6) Jaminan, (X1.2) Keandalan, X1.10 Bentuk Fisik dan (X1.5) Ketanggapan. Karena faktor pelayanan memiliki nilai *Persentage of varians* sebesar 18,741 diantara faktor-faktor yang lainnya.<sup>10</sup>

- 2 Hadenggan Sihombing (Nim: 13 220 0105, IAIN PADANG SINDEMPUAN, 2017) Skripsi “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan

---

<sup>10</sup> Ahmad Nurul Hamdani, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah Indonesia Sudirman Kc Tulung Agung.” Skripsi ( Jawa Timur: Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, 2021), h. 82.

santri pondok pesantren Al-Mukhtariyah Sungai Dua portibi memilih produk Tabungan simpanan pelajar Bank Syariah Mandiri KC Gunung Tua”.

Masalah pada penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri Kc Gunung Tua sudah melakukan kunjungan setiap hari Jum’at untuk santri bisa membuka tabungan. Namun hal lain terjadi dimana masih banyak santri belum ada minatnya membuka tabungan dan bahkan kebanyakan membuka tabungan yang pasif. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sumber data yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan jumlah sampel 90 santri. Hasil yang di dapat pada penelitian ini adalah promosi dan pengetahuan menjadi faktor yang berpengaruh signifikan terhadap peengambilan keputusan.<sup>11</sup>

- 3 Desi Metria (Nim: 2123138382 IAIN Bengkulu, 2017) Skripsi “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa IAIN Bengkulu Untuk Menggunakan Tabungan Produk Sempel Pada BMT Al-Muawanah Bengkulu” Masalah yang ada pada penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa IAIN Bengkulu menggunakan produk tabungan sempel, hal ini dilihat bahwasannya produk tabungan sempel masih baru di terapkan ke kalangan mahasiwa tetapi sudah banyak peminatnya. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *argumentatifkualitatif*.

---

<sup>11</sup> Hadenggan Sihombing, “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan santri pondok pesantren Al-Mukhtariyah sungai dua portibi memilih produk Tabungan simpanan pelajar Bank Syariah Mandiri KC Gunung Tua.” Skripsi (Medan: Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan, 2017), h. 92.

Jenis pengumpulan data nya adalah penyebaran angket ke nasabah produk tabungan SIMPEL. Berdasarkan penelitian tersebut di dapatkan hasil bahwa yang mempengaruhi minat nasabah adalah sosialisasi, biaya administrasi yang terjangkau dan pelayanan.<sup>12</sup>

### **G. Penjelasan Judul**

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan pokok-pokok penting yang terdapat pada judul penelitian ini tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior Bank Syariah Indonesia KCP Curup” maka diperlukan penegasan sebagai berikut:

#### **1. Faktor Keputusan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Faktor merupakan suatu hal, keadaan peristiwa dan sebagainya yang ikut menyebabkan, mempengaruhi terjadinya sesuatu, bilangan atau bangun yang merupakan bagian hasil perbanyakan.<sup>13</sup> Keputusan ialah sebagai pemulihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif.<sup>14</sup> Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan suatu tindakan yang menjadi pendorong seseorang untuk memilih salah satu dari beberapa alternative pilihan.

---

<sup>12</sup> Desi Metria, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa IAIN Bengkulu Untuk Menggunakan Tabungan Produk Simpel Pada BMT Al-Muawanah Bengkulu.*” Skripsi (Bengkulu: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2017), h.62.

<sup>13</sup> Pustaka Phoenix, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru,*” (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), h. 283.

<sup>14</sup> VikaYuni Fitria, h. 8.

## 2. Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau yang menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>15</sup> Pengetian nasabah juga terdapat di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimana nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa atau nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana yang dimaksud undang-undang yang berlaku. Sedangkan menurut kamus perbankan, nasabah ialah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>16</sup>

## 3. Tabungan Junior

Tabungan adalah sebagai salah satu bentuk simpanan (*funding*) yang dananya di simpan pada suatu rekening yang setiap saat dan kapan saja pemilik tabungan dapat menarik uangnya baik tunai maupun nontunai (pindah buku, transfer bank lain) melalui mesin ATM atau *teller*.

Berdasarkan undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, tabungan adalah simpanan yang berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan

---

<sup>15</sup> Departemen Pendidikan Nasional "Kamus Besar Bahasa Indonesia", h. 315

<sup>16</sup> Nurul Pratiwi, " *pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di bank syariah indonesia.*" Skripsi (Palopo: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2021), h. 25.

dengan ini. Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip wadi'ah dan mudharabah.<sup>17</sup>

Tabungan junior adalah salah satu produk yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah. Tabungan junior tidak jauh berbeda dengan tabungan yang lainnya. Yang membedakan adalah tingkatan usianya serta akad mudharabah tidak ada biaya administrasinya. Menabung sejak usia dini merupakan salah satu perbuatan yang positif dan mampu mengajarkan anak-anak untuk menghargai akan kerja keras.

## H. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diperoleh tidak melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>18</sup> Kualitatif digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, aktivitas sosial dan lain-lain, pendekatan kualitatif digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami.<sup>19</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat

---

<sup>17</sup> Syahrial Nasution, "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang padangsidempuan*," Skripsi (Medan:Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang sidempuan, 2014), h. 14.

<sup>18</sup> Anselm Strauss and Juliet Corbin, "*Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*," (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 4.

<sup>19</sup> Puspa Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif," *Jurnal Equilibrium* Vol. 5, No. 9 (2009): h. 3

sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat sebagaimana adanya. Oleh karena itu penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh dan secara deskriptif menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena atau keadaan secara sosial.<sup>20</sup> Peneliti menggunakan kualitatif deskriptif karena untuk melihat dan menganalisa tanggapan atau pendapat tentang hal-hal yang mempengaruhi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup memilih membuka tabungan junior.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang di ambil berada di BSI KCP Curup di Jl merdeka No 287 Kec. Curup Kab. Rejang lebong, Bengkulu.

## 3. Sumber data

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dilapangan yang dilakukan oleh seorang peneliti yang bersumber dari informan.<sup>21</sup> Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para informan atau narasumber.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini data primer didapat dari wawancara atau *interview* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup yang membuka tabungan Junior dan juga karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

---

<sup>20</sup> Nawawi, "Penelitian Terapan," (Yogyakarta Gajah Madah University Press, 2005), h. 63

<sup>21</sup> Hasan M. Iqbal, "Pokok-Pokok Materi Meodologi Penelitian dan Aplikasinya," (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), h. 82

<sup>22</sup> Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif," (Bandung: Alfabo, 2016), h. 305

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data pendukung atau data yang ditujukan sebagai data pelengkap.<sup>23</sup> Data sekunder mencakup buku-buku, jurnal dan media relevan lainnya sebagai bahan pendukung penelitian. Data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah.<sup>24</sup>

Bentuk data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumentasi pada saat wawancara serta foto buku tabungan dan ATM tabungan junior serta data-data yang mendukung lainnya.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa cara untuk mendapatkannya dengan menggali data langsung dari para informan yakni nasabah BSI KCP Curup yang membuka tabungan junior. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan tiga cara yaitu:

##### a. Observasi

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang ada.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta dilapangan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur yaitu observasi yang

---

<sup>23</sup> Jonathan Sarwono, "*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*," (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 124

<sup>24</sup> Margono, "*Meode Penelitian Kualitatif*," (Bandung: Alfab, 2009), h. 23

<sup>25</sup> Aburahman Fatoni, "*Metodologi Penelitian Dan Penyusunan Skripsi*," (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 104.

dilakukan tanpa rencana terlebih dahulu dengan demikian peneliti dapat menangkap apa saja yang dapat ditangkap.<sup>26</sup> Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu kepada karyawan BSI KCP Curup tentang kebenaran tabungan junior serta nasabah BSI KCP Curup yang melakukan pembukaan buku tabungan anak.

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur yaitu berisi garis besar data yang ingin diperoleh dan peneliti tidak mempersiapkan urutan pertanyaan dan pewawancara yang berkuasa penuh untuk menentukan pertanyaan sesuai dengan poin-poin utama.<sup>27</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi dapat mendukung secara kuat dari penelitian yang dilakukan peneliti.<sup>28</sup>

Dokumentasi pada penelitian ini berupa gambar yang diambil pada saat mengabadikan kejadian-kejadian penting saat penelitian berlangsung

---

<sup>26</sup> Hasyim Hasana, "Teknik-Teknik Observasi," *Jurnal At-taqaddum*, Vol. 08 , No. 01, Juli (2016), h. 16 .

<sup>27</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*," (Bandung: Alfabet, 2021), h. 198.

<sup>28</sup> Lukman Nul Hakim, "Ulasan Metodologi Kualitatif:Wawancara Terhadap Elit", *Jurnal Aspirasi*, Vol. 04, No. 02, (Desember 2013), h. 165.

seperti saat observasi maupun wawancara kepada para nasabah BSI KCP Curup yang menabung tabungan junior.

## 5. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.<sup>29</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman. Teknik analisis ini terdiri dari 3 bagian yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>30</sup>

### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>31</sup> Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap *pertama*, mengelompokkan dan meringkas data yang didapatkan. Tahap *kedua*, peneliti menyusun catatan-catatan mengenai berbagai hal, berkenaan dengan proses penelitian bertujuan untuk menemukan tema-tema, kelompok-kelompok dan pola-pola data, yang mencakup gagasan yang berkaitan dengan teorisasi berkenaan dengan data yang ditemui. Tahap terakhir reduksi data, peneliti menyusun rancangan konsep-konsep serta penjelasan-penjelasan berkenaan dengan data yang bersangkutan, dengan tujuan dapat

---

<sup>29</sup> Irawan Soehartono, "Metode Penelitian Sosial," (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 35.

<sup>30</sup> Pawito, "Penelitian Komunikasi Kualitatif," (Yogyakarta: LKIS, 2007), h.104.

<sup>31</sup> Nuning Indah, "Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1, No. 2, (2017), h. 213.

memililah data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah ke dalam pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan peneliti.

Reduksi data digunakan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, serta mengorganisasikan, untuk memudahkan peneliti menarik kesimpulan, sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.<sup>32</sup>

#### b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>33</sup> Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut.

#### c. Penarikan kesimpulan

Setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Kesimpulan awal yang dilakukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat

---

<sup>32</sup> Nurul Hidayat, "Upaya Institusi Sosial Dalam Menanggulangi Pengemis Anak Di Kota Medan", *Jurnal Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol. 2, No. 2, (2017), h. 122.

<sup>33</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadrah*, Vol. 17, No. 33, (2018), h. 94.

dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, pada tahap penarikan kesimpulan ini kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap data-data hasil penafsiran.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Ahmad Rijali h. 94.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Nasabah

Nasabah disebut juga konsumen di suatu perusahaan yang memiliki kriteria tertentu sebelum memilih sebuah perusahaan yang diminatinya . Nasabah bisa berupa individu maupun kelompok yang membuat keputusan untuk memilih suatu perusahaan tertentu yang memiliki alasan dan tujuan masing-masing. Nasabah mempunyai peran penting didalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan oleh nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional Bank. Menurut Otoritas Jasa Keuangan nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

Menurut kasmir di dalam bukunya “*Dasar-Dasar Perbankan*” Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan syariah adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank Syariah atau unit Usaha syariah.
- b. Nasabah *Funding* adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro dan deposito
- c. Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.

---

<sup>35</sup> Kasmir, “*Dasar-Dasar Perbankan edisi revisi,*” (Jakarta: Rajagrafindo, 2012) h. 22

## 1. Karakteristik Nasabah

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa Karakteristik Nasabah yaitu studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi dalam memilih maupun membeli.<sup>36</sup> Karakteristik nasabah merupakan tindakan-tindakan individu dimana secara langsung mungkin terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan dan menentukan produk maupun jasa termasuk proses pengambilan keputusan tersebut.<sup>37</sup>

Menurut Setiadi ada lima faktor yang menjadi indikator penilaian dari Karakteristik Nasabah yaitu:<sup>38</sup>

- a. Umur dan Tahapan Siklus Hidup
- b. Pekerjaan
- c. Keadaan Ekonomi
- d. Gaya Hidup
- e. Kepribadian

Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu yaitu sebagai berikut:<sup>39</sup>

- a. Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau di dapatkan oleh nasabah
- b. Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.

---

<sup>36</sup> Philip Kotler dan Keller Lane Kevin, "Manajemen Pemasaran, Edisi 12" ( Jakarta: PT Indeks), 2007, h. 68

<sup>37</sup> Fandi Tjiptono, "Strategi Pemasaran Edisi kedua," (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 19

<sup>38</sup> Setiadi Nugroho, "Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran," (Jakarta: Prenada Media, 2005), h. 80

<sup>39</sup> Bil Stinnet, "Think Like Your Customer," (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004), h. 3

- c. Mengetahui apa yang bisa dilakukan dengan produk yang ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalah-masalah yang timbul dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut.

## 2. Jenis-Jenis Nasabah

Setiap manusia pasti memiliki perbedaan-perbedaannya, begitu juga dengan nasabah. Agar dapat memahami nasabah maka perlu mengerti jenis-jenis nasabah. Berikut ini jenis-jenis nasabah sebagai berikut:<sup>40</sup>

- a. Nasabah *trend setter*, tipikal nasabah ini selalu suka dengan sesuatu yang baru, dan nasabah *trend setter* mendedikasikan dirinya untuk menjadi bagian orang yang pertama dalam memiliki atau yang memanfaatkannya.
- b. Nasabah yang mudah dipengaruhi, terutama dipengaruhi oleh nasabah *trend setter*, sehingga disebut dengan nasabah pengikut.
- c. Nasabah *value seker*, jenis nasabah ini adalah mereka yang memiliki pertimbangan dan pendirian sendiri. Jenis nasabah ini relatif dengan sulit untuk dipengaruhi, karena mereka lebih mendasarkan kebutuhan mereka terhadap alasan-alasan yang rasional.
- d. Nasabah pemula, jenis nasabah pemula cirinya adalah nasabah yang datang banyak bertanya.

## 3. Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah adalah perilaku yang diperlihatkan oleh nasabah dalam mencari, membeli, menggunakan mengevaluasi, dan menghabiskan

---

<sup>40</sup> Irawan Wijaya, "Pemasaran Prinsip dan Kasus edisi kedua cetakan pertama," (Yogyakarta: BPFE, 1996), h. 17-19

produk dan jasa yang mereka harapkan dan memuaskan kebutuhan mereka. Dapat diartikan perilaku nasabah adalah suatu perilaku yang menunjukkan sejauhmana dalam menggunakan suatu produk dan jasa sehingga dapat menilai produk satu dengan produk yang lain.<sup>41</sup>

Sedangkan menurut Sciffman dan Kanuk, dalam bukunya yang berjudul *Consumer Behavior*, menyatakan bahwa perilaku nasabah adalah merujuk kepada perilaku yang memperlihatkan oleh nasabah dalam mencari, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk jasa mereka yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.<sup>42</sup>

Dalam sumber lain disebutkan bahwa perilaku nasabah adalah tingkah laku dari nasabah, dimana mereka dapat mengilustrasikan pencarian untuk menggunakan, mengevaluasi, dan membeli. Fokus dari perilaku nasabah adalah bagaimana individu membuat keputusan untuk menggunakan suatu produk atau jasa.<sup>43</sup> Dengan demikian perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:<sup>44</sup>

- a. Nilai guna (*utility*) barang dan jasa yang dikonsumsi. Kemampuan barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- b. Kecenderungan nasabah dalam menentukan pilihan menyangkut pengalaman masa lalu, budaya, selera serta nilai-nilai yang dianut seperti agama, adat istiadat.

---

<sup>41</sup> Hamron Zubadi, "Perilaku Nasabah Perbankan syariah," (Dosen Manajemen, Faks. Univ. Muhammadiyah Magelang, 2011), h. 2

<sup>42</sup> Mulyadi Nitisusastro, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan," (Bandung: Alfabet, 2013), h. 32

<sup>43</sup> Abdul Mutholip, "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam", *jurnal kajian keislaman dan pendidikan*, vol. 1 No. 01 (April 2012), h. 12

<sup>44</sup> Setiadi Nugroho, h. 2

## B. Keputusan Nasabah

Keputusan adalah sesuatu yang menjadi alasan atau landasan seseorang dalam memilih atau menilai dari sudut pandang masing-masing yang memiliki kriteria tertentu sehingga dapat memilih apa yang menjadi keinginan atau kebutuhannya. Pengertian keputusan menurut para ahli adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Menurut *Kotler* menyatakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.
- b. Menurut *Drumond* keputusan adalah mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan objektif serta sasaran-sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugian masing-masing.

Melihat dari berbagai pengertian diatas, maksud dari keputusan nasabah adalah suatu proses seseorang dalam menentukan pilihannya untuk mempercayakan suatu instansi untuk digunakan dan menerima fasilitas yang diinginkannya. Islam proses dalam mengambil sebuah keputusan haruslah sangat berhati-hati dan juga teliti. Sehingga apa yang telah diputuskan tidak ada penyesalan ataupun kesalahan setiap apa yang telah diambil.

---

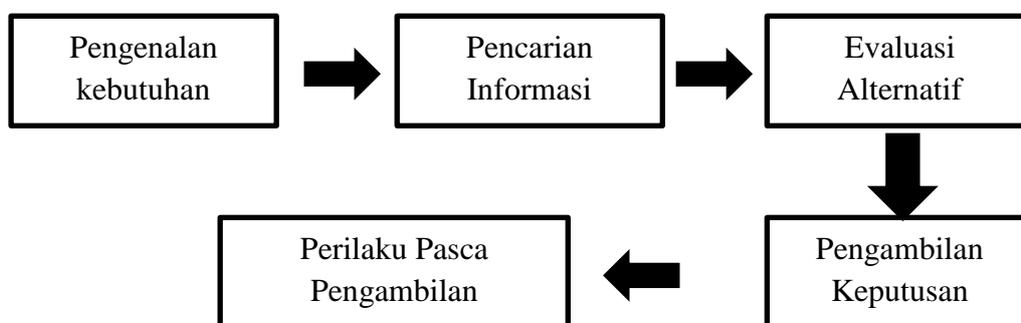
<sup>45</sup> Mulyadi Nitrisusastro, h.30

## 1. Tahap Pengambilan Keputusan

Seseorang dalam setiap pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu produk harus memiliki suatu pertimbangan atau proses yang memakan waktu, tidak serta merta keputusan dapat langsung diambil.

Menurut Philip Kotler ada beberapa proses dalam pengambilan keputusan nasabah diantaranya yaitu sebagai berikut:<sup>46</sup>

**Gambar 2.1 Teori Kotler**



## 2. Tipe-Tipe Pengambilan Keputusan

Pada penelitian sebelumnya banyak sekali yang mengembangkan beberapa tipe keputusan. Namun peneliti ingin mengambil tipe keputusan menurut Jhon dkk di dalam skripsinya Afifah Amini yang berjudul "*Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Banda Aceh)*" sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. keputusan Terprogram

<sup>46</sup> Philip Kotler, Keller, Kevin Lane. "*Manajemen pemasaran*" (Jakarta: Erlangga, 2009) h. 65

<sup>47</sup> Jhohn, et al, "*Perilaku dan Manajemen Organisasi.*" (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 36

keputusan terprogram merupakan keputusan yang rutin, memiliki prosedur yang baku serta bersifat berulang.

b. keputusan Tidak Terprogram

keputusan ini baru dan belum terstruktur, belum ada prosedur yang pasti dalam hal tersebut baik karena belum ada ditemukan situasi yang sama dari hal sebelumnya ataupun karena bersifat sangat penting.

### 3. Kriteria dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dalam organisasi dapat menggunakan beberapa kriteria pengambilan keputusan beretika yaitu paham manfaat, fokus atas hak, berdasarkan atas keadilan, dan atas pandangan efek reputasi.<sup>48</sup>

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Paham Manfaat

Paham manfaat ini menunjukkan bahwa suatu pengambilan keputusan dibuat untuk menghasilkan kebaikan atau manfaat.

b. Fokus Pemenuhan Hak

Pengambilan keputusan yang berlandaskan atas etika menurut pandangan ini menandakan bahwa proses pengambilan keputusan, sebuah keputusan harus memberikan tempat bagi penghargaan dan perlindungan atas hak mendasar individu. Dimana hak-hak tersebut dapat berupa hak atas kebebasan pribadi, kemerdekaan untuk mengemukakan pendapat, dan hak untuk mendapatkan perlakuan dan lingkungan kerja yang layak.

c. Berdasarkan Pertimbangan Keadilan

---

<sup>48</sup> Rizky Dermawan, "*Pengambilan Keputusan*," (Bandung: Alfabet, 2013), h. 141.

Menurut pandangan ini etika dalam pengambilan keputusan merupakan kasus penentuan posisi yang tepat mengenai bagaimana sebuah keputusan akan menghasilkan keseimbangan distribusi manfaat atau keuntungan dan juga biaya serta resiko.

d. Fokus Pemenuhan Kewajiban

Organisasi yang efektif dapat dipastikan memiliki kemampuan tinggi dalam menyeimbangkan pencapaian dua tujuan. Tanggung jawab organisasi terhadap masyarakat sesungguhnya sama besar nilainya dengan tanggung jawab mereka terhadap pemilik organisasi.

e. Pandangan Terhadap efek Reputasi

Salah satu pengaruh penting penerapan pertimbangan etika dalam pengambilan keputusan adalah untuk meraih efek reputasi organisasi. Kriteria ini tidak terlalu jauh berbeda dengan kriteria pemenuhan hak, dan tanggung jawab sosial.

### C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia KBBI Faktor merupakan suatu hal keadaan dan peristiwa yang dapat mempengaruhi terjadinya sesuatu. Faktor yang bisa mempengaruhi keputusan nasabah itu ada dua yaitu, faktor internal dan eksternal. *Faktor internal* sendiri terdiri dari faktor keluarga, keadaan ekonomi, gaya hidup, sikap dan motivasi. Sedangkan *faktor eksternal* terdiri dari faktor promosi, produk, lokasi, dan pelayanan.

Pride dan farrel dalam sangadji dan sopiah menyatakan ada beberapa faktor mempengaruhi keputusan, yaitu: <sup>49</sup>

#### 1. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yang meliputi usia serta tahap dalam siklus pembelian, pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup. Kotler dan Keller, faktor pribadi juga digolongkan menjadi tiga, yaitu: <sup>50</sup>

- a. Faktor situasi adalah keadaan atau kondisi eksternal yang ada saat konsumen membuat keputusan untuk membeli.
- b. Faktor demografi adalah berkaitan dengan orang yang terlibat dalam pengambilan keputusan saat membeli sesuatu, dimana faktor ini merupakan ciri-ciri seseorang seperti jenis kelamin, ras, usia, pendapatan, serta pekerjaan.
- c. Faktor tingkat keterlibatan, ditunjukkan dari sejauh mana konsumen mempertimbangkan sesuatu sebelum memutuskan untuk mengambil produk tersebut.

#### 2. Faktor sosial

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh masyarakat atau faktor sosial yang ada di sekelilingnya, meliputi:

- a. Peran dan pengaruh keluarga langsung terhadap keputusan produk yang akan diambil konsumen.

---

<sup>49</sup> Subagyono, Wawan Hari, Wutsqo, Urwatul, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri", *Jurnal Economicus*, Vol, 9., no. 1 (2018): 8

<sup>50</sup> Philip Kotler, Keller, Kevin Lane, h. 78

- b. Kelompok referensi berfungsi sebagai perbandingan dan juga dapat menjadi sumber informasi seseorang, sehingga perilaku anggota kelompok referensi saat membeli suatu produk yang bermerek dipengaruhi oleh kelompok referensi yang lain.
- c. Budaya dan sub-budaya, budaya mempengaruhi bagaimana seseorang membeli dan menggunakan suatu produk, serta kepuasan konsumen pada produk tersebut dikarenakan budaya juga menentukan produk yang akan digunakan.

### 3. Faktor psikologis

Faktor ini merupakan faktor penentu yang ada pada diri seseorang, sebagian menetapkan perilaku konsumen sehingga mempengaruhi perilaku menjadi konsumen, beberapa faktor yang meliputi :

- a. Motif adalah kekuatan yang berasal dari dalam diri seseorang, yang mengarahkan seseorang ke arah pemenuhan kebutuhan atau mencapai target yang diinginkan.
- b. Persepsi adalah proses pengorganisasian pemilihan dan juga interpretasi masukan informasi untuk menghasilkan suatu arti.
- c. Kemampuan dan pengetahuan merupakan kesanggupan seseorang individu untuk melakukan tugas tertentu. Kemampuan seseorang untuk belajar sehingga proses pembelajaran tersebut merubah perilaku individu dikarenakan informasi dan juga pengalaman.

- d. Kepribadian adalah perilaku internal dan ciri khas seseorang, kepribadian seseorang berasal dari keturunan seseorang atau berasal juga dari pengalaman individu.
- e. Sikap lebih merujuk pada pengetahuan dan pemikiran positif atau negatif dari sebuah kegiatan atau objek.

Dalam setiap pengambilan keputusan harusnya memiliki beberapa alasannya. Menurut Muanas ada tujuh indikator keputusan nasabah yaitu sebagai berikut:<sup>51</sup>

- a. persepsi melihat kinerja karyawan
- b. keputusan akan produk yang ditawarkan
- c. penyediaan informasi pada saat diminta
- d. keputusan akan produk ditawarkan
- e. penyediaan informasi pada saat diminta
- f. kontak nasabah sangat tinggi
- g. pertimbangan kualitas layanan

Berdasarkan kutipan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui beberapa dari faktor tersebut yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

---

<sup>51</sup> Muanas, A. "*perilaku konsumen*", (Jakarta: CV Gerbang Media Aksara, 2014), h.

mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>52</sup> Sedangkan menurut Lukman, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik. Kualitas pelayanan kepada Nasabah menjadi faktor yang penting untuk menarik nasabah dalam memilih produk tertentu. Dengan mempromosikan suatu produk dan menguasainya serta melayani dengan baik itu akan membuat nasabah menjadi merasa puas dan hasil ini akan dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

## 2. Lokasi

Salah satu menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih untuk menggunakan salah satu produk suatu perusahaan adalah lokasi yang strategis. Lokasi yang terjangkau dan juga mudah untuk ditemukan oleh konsumen. Menurut Kasmir pertimbangan dalam memilih letak lokasi yaitu jenis usaha yang akan dilakukan, keterdekatan dengan pasar atau konsumen, kemudahan sarana dan prasarana, kemudahan dalam melakukan ekspansi, dekat dengan pusat pemerintah, dan tersedianya sumber daya yang lain.

Menurut lupiyoadi mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu:<sup>53</sup>

- a. Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan, apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan harus memilih tempat yang strategis.

---

<sup>52</sup> Kotler, et al, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*", (Jakarta:Erlangga, 2008), h. 266

<sup>53</sup> Lupiyoadi, "*Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*," (Jakarta: Salemba Empat, 2001),

- b. Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- c. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu secara langsung, berarti *service provider* dan konsumen bertinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer dan surat.

### 3. Keadaan Ekonomi

Faktor ekonomi berkaitan dengan biaya-biaya yang harus dikeluarkan ketika melakukan transaksi di lembaga keuangan. Pada dasarnya nasabah akan memilih suatu lembaga keuangan yang tidak memberatkan serta menguntungkan bagi nasabah. Dengan banyaknya kebutuhan dan juga situasi perekonomian yang belum menentu solusi terbaik untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan menabung, menyisihkan pendapatannya untuk masa depan serta keadaan-keadaan yang mungkin saja mendesak.

### 4. Keluarga

Keluarga adalah sekelompok orang yang memiliki hubungan darah yang terikat dengan janji serta di akui oleh hukum agama dan juga hukum negara. Ketekatan satu sama lain menjadikan keluarga mampu bekerja sama dan mencari jalan keluar atas permasalahan yang ada. Pengambilan keputusan yang baik dalam pengelolaan keuangan dengan status ekonomi keluarga dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan keluarga.

## D. Tabungan

### 1. Pengertian Tabungan

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yaitu, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sedangkan menurut kasmir menyatakan bahwa Tabungan adalah simpanan pihak ketiga dalam bentuk rupiah maupun valuta asing pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu dari masing-masing bank penerbit.<sup>54</sup>

Pada prinsip syariah Tabungan sendiri diatur pada Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan oleh syariah, dimana prinsip tabungannya berdasarkan perhitungan bunga. Sedangkan tabungan yang dibenarkan oleh syariah islam adalah jenis tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.<sup>55</sup>

### 2. Akad-Akad Tabungan

Akad pada tabungan sendiri terdiri dari 2 jenis yaitu akad *wadi'ah* dan akad *mudharabah*.

---

<sup>54</sup> Kasmir, "Bank dan Lembaga Keuangan lainnya ed. Revisi" (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), h. 34

<sup>55</sup> Andri Soemitro, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 76

a. Tabungan *Wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* adalah tabungan yang menerapkan prinsip *wadi'ah yad adh-dhamanah* yaitu tabungan ini tidak mendapatkan keuntungan dari bank karena sifatnya titipan dan dapat diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan buku tabungan atau media lain seperti ATM.<sup>56</sup> Landasan hukum pada Tabungan *Wadi'ah* terdapat pada firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 283.<sup>57</sup>

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آخَاهُ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ



artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah 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 Tuhannya: dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Menurut Syafi'iyah *wadi'ah* memiliki tiga rukun, yaitu:<sup>58</sup>

- 1) Barang yang dititipkan, syarat barang yang dititipkan adalah barang atau benda itu merupakan sesuatu yang dapat dimiliki menurut syara'.

<sup>56</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, “Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek,” (Jakarta: Gema Insan, 2001), h. 29

<sup>57</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, “Al-Qur'an dan Terjemahannya,” (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu), h. 28

<sup>58</sup> A Djazuli, “Kaidah-kaidah Fiqh, Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah Masalah Praktis,” (Jakarta: Kencana, 2011), h. 130.

- 2) Orang yang menitipkan dan yang menerima titipan, disyaratkan bagi penitip dan penerima titipan sudah baligh, berakal, serta syarat-syarat lain yang sesuai dengan syarat-syarat berwakil.
- 3) *Shigat* ijab dan kabul wadi'ah, disyaratkan pada ijab kabul ini dimengerti oleh kedua belah pihak, baik dengan jelas maupun samar.

Sedangkan tokoh-tokoh ekonomi perbankan berpendapat bahwa wadi'ah adalah akad penitipan barang atau uang kepada pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan dan keutuhan barang atau uang tersebut.<sup>59</sup>

Sedangkan dalam Ketentuan umum tabungan *wadi'ah* dapat dilihat sebagai berikut:<sup>60</sup>

- 1) Tabungan *wadi'ah* merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- 2) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- 3) Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening

---

<sup>59</sup> Muhammad, "*Manajemen Bank Syariah*," (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011), h. 16.

<sup>60</sup> Adiwarman A. Karim, "*Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*," (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 25.

b. Tabungan *Mudharabah*

Transaksi penanaman dana dari pemilik dana kepada pengelola dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.<sup>61</sup>

Dilihat dari segi kuasa yang diberikan kepada pengusaha, *mudharabah* terbagi menjadi dua yaitu *mudrabah mutblaqah* (Investasi tidak Terikat/Dana syirkah temporer) dan juga *mudharabah muqaidah/muqayyadah* (Investasi Terikat) Dalam transaksi dengan prinsip *mudharabah* harus dipenuhi rukun *mudharabah* yaitu:<sup>62</sup>

- 1) *Shahibul maal/ Rabulmal* ( Pemilik Dana/ Dana Syirkah)
- 2) *Mudharib* (Pegelola Dana)
- 3) *Amal* (Usaha/Pekerjaan)
- 4) *Ijab Qabul*

Tabungan yang dikategorikan kelompok ini yaitu tabungan yang mempunyai batasan-batasan tertentu (tidak dapat ditarik sewaktu-waktu) seperti tabungan haji, tabungan waliah, tabungan qurban dan sebagainya. Tabungan *mudharabah* ini merupakan investasi yang diharapkan akan menghasilkan keuntungan, oleh karena itu modal yang diserahkan kepada pengelola dana (bank) tidak boleh ditarik sebelum akad tersebut berakhir.

---

<sup>61</sup> Kementrian Agama, “*Buku Saku Perbankan Syariah*,” (Jakarta:DIRJEN Bimbingan Masyarakat Islam, 2013), h. 61

<sup>62</sup> Sofyan Safri Harahap,dkk, “*Akutansi Perbankan Syariah*”, (Jakarta: PT Sardo Sarana Media, 2010), h. 90.

Hal ini dikarenakan kelancaran usaha yang dilakukan oleh *mudharib* sehubungan dengan pengelolaan dana tersebut.<sup>63</sup>

Dalam mengelola dana tersebut, Bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan bukan karena kelalaiannya. Dalam mengelola harta *mudharabah*, bank menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Disamping itu Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.<sup>64</sup>

#### **E. Tabungan Junior**

Tabungan Junior merupakan tabungan yang memiliki ketentuan-ketentuan terbatas dan tidak bersifat umum. Tabungan Junior sendiri dibatasi dengan usia yang dimana tabungan ini usia maksimal yaitu berusia 17 tahun atau belum menggunakan KTP. Tabungan Junior sendiri berdiri pada saat merger dari Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Negara Indonesia Syariah serta Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia kurang lebih dua tahun. Tabungan junior juga sebelumnya gabungan antara tabungan QieQie dan juga tabungan Cendekia menjadi tabungan Junior.

Secara umum persyaratan untuk membuka Tabungan Junior yaitu sebagai berikut:

1. memiliki Akta Kelahiran
2. Kartu Keluarga
3. Belum memiliki KTP

---

<sup>63</sup> Wiroso, "Produk Perbankan Syariah cetakan ke-2" (Jakarta: LPFE Usakti, 2011), h. 149.

<sup>64</sup> Wiroso, "Akutansi Lembaga Keuangan Syariah," (Jakarta: LPFE Usakti, 2013), h. 43

4. Setoran awal sebesar Rp. 100.000,-

Dalam membuka tabungan tentunya untuk menarik minat Nasabah pastinya ada beberapa hal, salah satunya yaitu melihat dari keuntungannya. Keuntungan dalam membuka Tabungan Junior sendiri yaitu sebagai berikut:

1. Buku Tabungan atas nama anak yang bersangkutan
2. Mendapatkan kartu ATM
3. Mendapatkan keuntungan bagi hasil
4. Masa depan anak terjamin
5. Setoran tabungan minimal Rp. 10.000,-
6. Penarikan tunai bisa dilakukan di ATM

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



**Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)**

#### **A. Keadaan Umum BSI Curup**

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong. Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) ini merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang didirikan pada tahun 1999. Dengan disatukannya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM) maka sekarang ini disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dengan hal tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas jasa perbankan serta mampu mengembangkan usaha bisnis perbankan yang kredibel. Selain itu, dengan lokasi yang strategis tersebut juga dapat memudahkan nasabah untuk ke Bank.<sup>65</sup>

#### **B. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Bank syariah merupakan suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, selain itu

---

<sup>65</sup> Arsip, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

bank syariah juga memiliki fungsi sebagai penyedia jasa keuangan. Seiring perkembangan bank syariah yang sangat pesat, maka perbankan syariah memiliki potensi dan peluang besar dalam peranannya sebagai sumber pembiayaan bagi hasil perekonomian. Dengan peluang dan potensi yang besar pada perbankan syariah, memberikan inspirasi bagi bank konvensional untuk menerapkan perbankan dengan sistem syariah.<sup>66</sup>

PT. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI adalah Bank (Perbankan) Syariah yang didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB dan diresmikan oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan (*merger*) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia.<sup>67</sup>

Berikut ini adalah periode-periode pimpinan Bank syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Curup yaitu:

- a. Pada tahun 2021 Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabnag Pembantu (KCP) Curup, dipimpin oleh kepala cabang yaitu bapak Herlian Agung fahmi

---

<sup>66</sup> Muhammad, "Manajemen Bank Syariah," (Jakarta: UPP AMP YKPN, 2022), h.13

<sup>67</sup> Bank Syariah Indonesia, [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id). Diakses tanggal 4 April 2023. Pukul 17.07 wib.

- b. Pada tahun 2022 Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Pembantu (KCP) Curup melakukan pergantian kepala cabang yaitu dipimpin oleh Ibu Maulya Elsyamti Putri.
- c. Pada tahun 2023 Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Pembantu (KCP) Curup kembali melakukan pergantian kepala cabang yang sebelumnya dipimpin oleh ibu Maulya sekarang digantikan oleh Bapak wijarnako.

### **C. Visi dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia)**

- 1. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi *Top 10 Global Islamic Bank*
- 2. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)
  - a. Memberikan akses solusi keuangan di indonesia melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai bukuk 50 T di tahun 2025
  - b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top bank yang paling *profitable* di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
  - c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di indonesia.

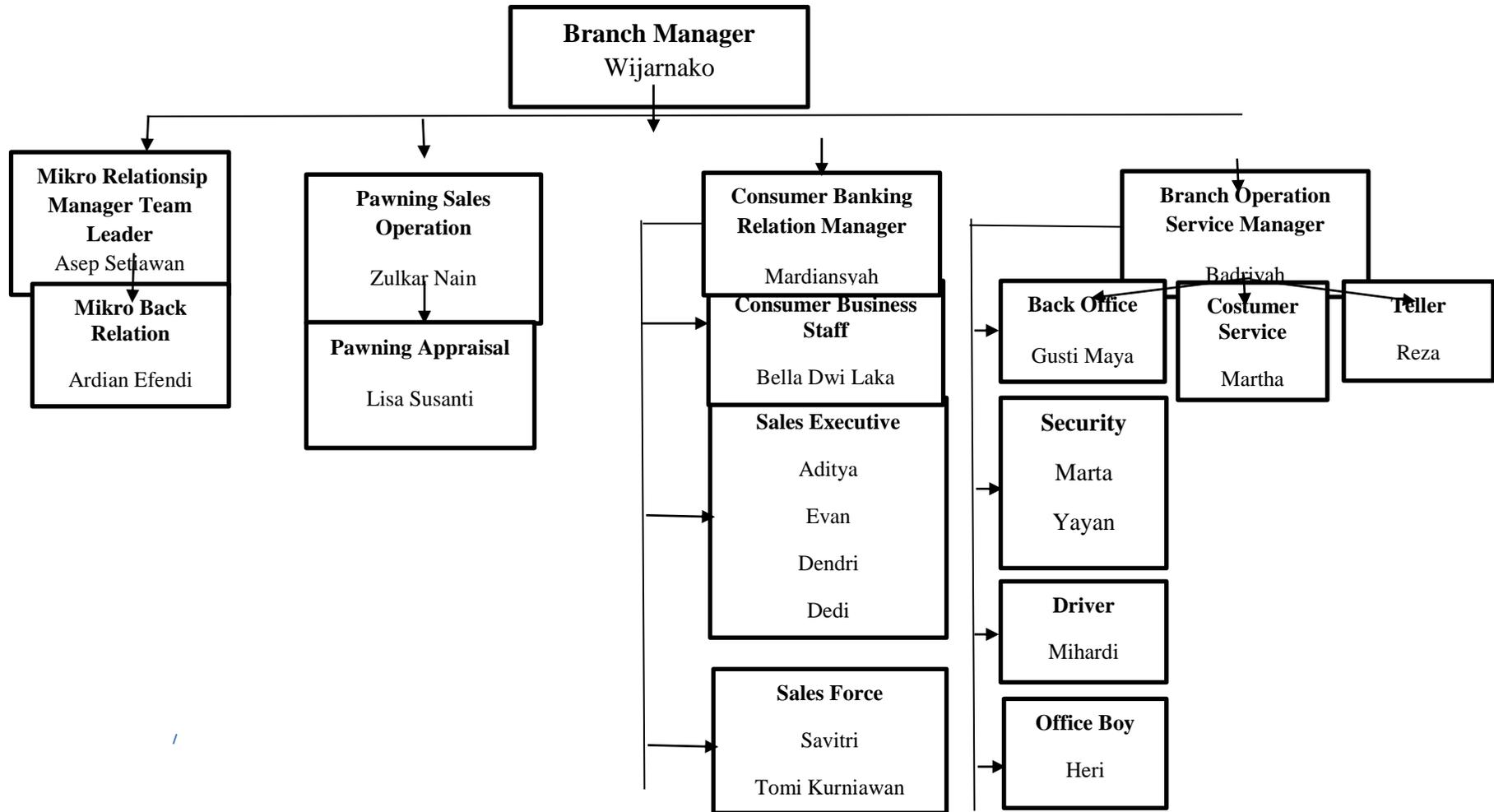
### **D. Struktur Organisasi BSI KCP Curup**

Dalam menjalankan suatu kegiatan perbankan, BSI Kantor Cabang Curup memiliki struktur organisasi sebagai berikut:<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Badriyah, *Wawancara*, tanggal 10 April 2023, Pukul 12:12 WIB

Gambar 3.2 Struktur organisasi BSI KCP Curup



## E. Kegiatan pokok pada Bank BSI KCP Curup

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup memiliki beberapa pekerjaan yaitu:<sup>69</sup>

### 1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

#### a. Tujuan jabatan

Memimpin dan memonitor aktifitas pengelolaan pencapaian target laba serta kinerja bisnis, aktifitas operasional serta layanan cabang serta memastikan pencapaian kerja seluruh unit bisnis yang ada dibawah koordinasinya secara *prudent* serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.

#### b. Tugas dan Tanggung Jawabnya

- 1) Memastikan tercapainya target laba dan kinerja bisnis segmen bisnis pembiayaan (*mikro, bussnines banking, consumer*), pendanaan, FBI, dan C (*contribution margin*) dari lokasi yang berada di koordinasinya
- 2) Mengidentifikasi dan menggali potensi bisnis yang berada di koordinsinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpun dana pihak ketiga, perbaikan kualitas pembiayaan, peningkatan pendapatan non operasional
- 3) Melakukan penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umrah/dealer/toke mas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/MoU.
- 4) Menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan

---

<sup>69</sup> Dendri Domisal, *Wawancara*, tanggal 30 Maret 2023 pukul 12: 40 WIB.

- 5) Memastikan implementasi segala aktifitas operasional dan proses bisnis yang telah memenuhi ketentuan dan prudensialitas
- 6) Memastikan implementasi standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan
- 7) Memastikan pengendalian kualitas resiko dan resiko operasional.
- 8) Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern)
- 9) Menganalisis dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 10) Memonitor pelaporan baik internal dan eksternal
- 11) Memonitor pelaksanaan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT)

c. Persyaratan Jabatan

- 1) Minimum S1
- 2) Memiliki pengetahuan tentang bisnis, layanan dan operasional perbankan
- 3) Berpengalaman dalam mengelola tim
- 4) Memiliki kemampuan komunikasi dan kemampuan yang baik dalam menjalin hubungan dengan berbagai pihak
- 5) Memiliki sikap pelayanan yang baik

## 2. Teller

a. Tujuan jabatan

Melaksanakan aktifitas transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah, melakukan pengelolaan pagukas dan laporan untuk mendukung aktifitas operasional dan pencapaian target bisnis.

b. Tugas dan tanggung jawab

- 1) Melakukan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah
- 2) Melakukan pengelolaan uang kas
- 3) Memeriksa uang layak edar dan uang tidak layak edar
- 4) Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun eksternal
- 5) Melaksanakan prinsip Anti Pecucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT)
- 6) Melaksanakan standar layanan sesuai dengan ketentuan
- 7) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lain sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*good corporate governance*)

c. Persyaratan jabatan

- 1) Minimum D3
- 2) Memiliki pengetahuan mengenai layanan dan operasional
- 3) Memiliki kemampuan komunikasi dan kemampuan yang baik dalam menjalin hubungan dengan berbagai pihak
- 4) Memiliki sikap pelayanan yang baik

**3. Customer Service Representative**

Melaksanakan aktifitas layanan produk dan jasa kepada nasabah dalam hal ini pembukaan dan penutupan rekening, aktifitas *e-channel*, *cross*

*selling*, penanganan pengaduan nasabah, dan lainnya untuk mendukung aktifitas operasional dan pencapaian target bisnis<sup>70</sup>.

a. Tugas dan tanggung jawab

- 1) Melakukan aktifitas layanan pembukaan dan penutupan rekening Kepada nasabah dan calon nasabah
- 2) Menyerahkan dokumen berharga Bank kepada Nasabah Berupa Buku Tabungan, kartu Atm, Bilyet Deposito, dan lainnya
- 3) Melakukan aktifitas layanan penggunaan *e-channel* dan transaksi lainnya kepada nasabah
- 4) Memproses transaksi Haji dan Umrah
- 5) Melakukan aktifitas *Cross Selling* produk dana, jasa dan pembiayaan
- 6) Memelihara persediaan dokumen berharga
- 7) Melakukan dan memproses penyelesaian pengaduan nasabah
- 8) Melakukan penginputan dan *maintenance* data nasabah
- 9) Membuat laporan baik dari pihak internal maupun eksternal
- 10) Melaksanakan prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pedanaan Teroris (PPT)

b. Persyaratan Jabatan

- 1) Minimum D3
- 2) Mengetahui pengetahuan mengenai pelayanan
- 3) Memiliki kemampuan komunikasi dan kemampuan yang baik dengan berbagai pihak

---

<sup>70</sup> Marta Dandi, *Wawancara*, tanggal 10 April 2023, Pukul 16.15 WIB.

4) Memiliki sikap pelayanan yang baik

#### **4. Security**

Dalam hal ini satpam bertanggung jawab atas keamanan kantor serta lokasi sekitar kantor selama 24 jam sehingga nasabah yang berada di lokasi tersebut tidak akan merasa khawatir dan tenang saat berada di kantor.<sup>71</sup>

#### **5. Office boy**

Office boy adalah orang yang akan bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor serta membantu para karyawan bank membersihkan sekitaran kantor sehingga baik itu karyawan ataupun nasabah dapat merasa nyaman.<sup>72</sup>

#### **6. Driver**

Driver adalah yang bertanggung jawab terhadap kelancaran transportasi kantor, selain itu juga Driver merawat kendaraan kantor.<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Yayan, *Wawancara*, tanggal 10 April 2023, Pukul 15.00 WIB

<sup>72</sup> Heri, *Wawancara*, tanggal 10 April 2023, Pukul 15.00 WIB

<sup>73</sup> Mihardi, *Wawancara*, tanggal 10 April 2023, Pukul 15.00 WIB

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup” dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti mencoba untuk menggali informasi apa saja yang menjadi faktor-faktor keputusan nasabah dalam memilih tabungan junior dan kelebihan dan kekurangan tabungan junior ini, dan juga untuk mencari jawaban atas rumusan masalah yang ada pada penelitian ini dengan mewawancarai beberapa informan yang terkait.

Mengingat penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka peneliti menetapkan jumlah informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yaitu informan yang berdasarkan dengan profesi jenis pekerjaannya dengan informan sebanyak 5 nasabah dari jumlah nasabah sebanyak 1.054 nasabah. Adapun informan yang peneliti melakukan wawancara yaitu sebagai berikut:

**Tabel. 4.1 Nama Informan**

| <b>NO</b> | <b>NAMA NASABAH</b> | <b>PEKERJAAN</b>           |
|-----------|---------------------|----------------------------|
| 1.        | Asep Setiawan       | Agen BSI                   |
| 2.        | Ahmad Aprilianto    | Guru                       |
| 3.        | Umul Fitriani       | Pedagang                   |
| 4.        | Adlan Effendi       | Karyawan Syariah Indonesia |
| 5.        | Aliancee            | Petani                     |

Dengan telah ditentukannya informan maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yaitu:

1. Sudah berapa lama membuka buku Tabungan Junior di BSI KCP Curup ?

Berikut ini hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup yaitu bapak Ahmad Aprilianto yang berprofesi seorang guru. Bapak ahmad mengatakan bahwa:

“untuk membuka Buku Tabungan ini kurang lebih satu tahun, awalnya ini hanya coba-coba, sebelumnya sudah terlebih dahulu buka tabungan di BSI, anak juga baru berumur 2 tahun”.<sup>74</sup>

Hal yang sama juga yang di sampaikan oleh informan lainnya yaitu ibu Fitri dan bapak Asep, dimana ibu Fitri seorang pedagang menyampaikan bahwa:

“Kalau masalah berapa lama buka tabungan junior kurang lebih setahun buka buku tabungan Junior, pada saat itu anak baru berusia 4 tahun, kalo sekarang sudah 5 tahun”.<sup>75</sup>

<sup>74</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>75</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

Sedangkan pendapat lain juga di sampaikan oleh bapak Asep, menurut bapak Asep juga menyampaikan bahwasannya:

“Saya buka buku Tabungan Junior ini sudah berjalan selama setahunan, dari anak usia 6 tahun sudah memulai membuka buku tabungan junior”.<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil observasi dari wawancara bahwasannya dari pernyataan 3 responden diatas menunjukkan bahwa pembukaan Tabungan Junior ini dilakukan 1 tahun dan memang diperuntukan untuk anak-anak disemua kalangan usia.

Akan tetapi hal yang berbeda disampaikan oleh informan lainnya yaitu bapak Adlan dan juga bapak Aliance. Untuk bapak Adlan selaku karyawan BSI sudah membuka tabungan junior dalam kurun waktu 2 tahun, beliau menyampaikan bahwa:

“ Karna saya selaku karyawan Bank Syariah Indonesia yang awalnya bekerja sebagai karyawan Bank Syariah Mandiri ditugaskan di daerah Bengkulu, lalu semenjak dipindah tugaskan di Curup dan pada saat itu langsung membuka buku Tabungan Junior kurang lebih 2 tahun-an. Waktu itu anak sudah masuk sekolah, kisaran umur 8 tahun”.<sup>77</sup>

Sedangkan untuk bapak Aliance berprofesi sebagai Petani ini baru membuka tabungan junior kurang lebih baru berjalan 6 bulan, beliaupun menyampaikan bahwa:

”saya membuka buku Tabungan Junior ini baru-baru ini lah, kurang lebih baru setengah tahun lah, anak ini baru usia 7 tahun an jadi perlu dipersiapkan biaya-biaya anak”.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>77</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>78</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh 5 informan, dapat di simpulkan bahwasannya informan dalam membuka buku tabungan junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup dapat disimpulkan 1 orang membuka buku tabungan selama 2 tahun, 1 orang membuka buku tabungan selama 6 bulan dan 3 orang informan lainnya membuka tabungan junior selama 1 tahun. Serta Tabungan junior ini dapat dibuka disemua kalangan usia anak-anak.

2. Bagaimana cara anda mengetahui tentang informasi buku Tabungan Junior di BSI KCP Curup ?

Berikut ini hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu bapak Ahmad sebaai seorang Guru, beliau mengatakan bahwasannya:

“ Mendapat informasi dari kerabat keluarga yang memberitahukan tabungan junior ini, karena kerabat saya yang berada di Lubuk Linggau sudah buka telebih dahulu, dari penyampaian kerabat keluarga itu lah saya mulai penasaran tentang tabungan junior.”<sup>79</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Aliance yang bekerja sebagai petani yang mengatakan bahwa:

”Saya tau Tabungan Junior ini dari kerabat saya yang berada di Bengkulu itu taunya pada saat kumpul keluarga dan berbincang-bincang mengenai anak sampailah dengan bahasan tabungan anak”<sup>80</sup>

Tetapi berbeda yang disampaikan oleh informan lainnya seperti bapak Adlan selaku karyawan Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

“karena saya dari karyawan BSI maka saya mengetahui tentang Tabungan Junior ini dari tabungan Junior ini diberlakukan hingga kurang lebih 2 tahun ini, itu juga kalau masalah masyarakat ingin mengeahui

---

<sup>79</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>80</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

tabungan junior bisa dapat informasinya melalui akun resmi BSI lewat internet ada semua informasinya”.<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwasannya bapak Adlan dikarenakan karyawan bank Syariah Indonesia, maka dari itu informasinya dapat diketahui secara langsung.

Kemudian pendapat lain dari ibu Fitri yang bekerja sebagai pedagaang yang mendapat informasi lewat teman seprofesinya serta lewat media sosial, beliau mengatakan bahwasannya:

“kawan-kawan ibu lumayan memakai tabungan junior, dari kawan-kawan pedagang waktu lagi kumpul-kumpul, terus juga kan sekarang enak sudah ada hp canggih jadi cari tau lewat internet dari akun resmi Bank Syariah Indonesia ternyata ada tabungan junior.”<sup>82</sup>

Selanjutnya Pendapat yang sama disampaikan oleh bapak Asep yang memiliki usaha BSI Agen mendapatkan informasi lewat media sosial, beliau menuturkan bahwa:

“sebelumnya saya sudah menjadi nasabah BSI itulah buka BSI Agen ini, memang waktu itu belum ditawarkan tabungan junior, tapi setelah saya cari tau lewat media sosial BSI ternyata ada tabungan Junior ini terus setelah mengetahui ada tabungan junior dan memang dibutuhkan makanya kemarin itu kita datang langsung ke kantor BSI lalu menanyakan tentang tabungan junior kepada petugas yang terkait .”<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil pernyataan dari 5 informan yang membuka Tabungan Junior dapat disimpulkan bahwasannya. Informasi yang di dapat bisa dari lingkungan keluarga, rekan kerja informan, karyawan Bank Syariah Indonesia

---

<sup>81</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>82</sup> Umul Fitriani , *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>83</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

serta akun resmi Bank syariah Indonesia yang bisa di akses dan juga memberikan informasi.

3. Apa yang menjadi daya tarik Tabungan Junior sehingga anda mau membuka buku Tabungan Junior di BSI KCP Curup ?

Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Fitri bekerja sebagai pedagang, beliau menyampaikan bahwa:

“Pertama karna alasan masa depan anak kan terjamin kalau ada keperluan bisa ada tabungan untuk anak nantinya, sebenarnya kalau masalah uang untuk anak kan pasti ada rezekinya sebenarnya sebelum saya buka buku tabungan junior memang sudah menyisihkan uang untuk anak tapi terkadang sering terpakai buat beli yang lain atau kebutuhan sehari-hari terus pernah juga uang untuk anak hilang itulah waktu datang ke Bank Syariah Indonesia langsung karyawannya jelaskan tentang tabungan junior ini buat saya jadi yakin kalau misalkan lebih aman lagi menyisihkan uang untuk anak memang di khususkan disarankan buka tabungan junior”.<sup>84</sup>

Penyampaian ini hampir sama oleh bapak Aliance sebaai seorang Petani yang mengatakan bahwasannya:

“Sebenarnya belajar dari pengalaman lah kan anak pertama dulu pernah ada keperluan mendesak untuk biaya sekolah tapi waktu itu belum panen jadi mulai cari-cari pinjaman bahkan pada saat itu sulit sekali mencari pinjamannya. Tapi setelah saya mendapatkan saran dari kerabat keluarga lalu saya langsung datang ke Bank Syariah Indonesia terus dijelaskan sama petugas Bank, dari penjelasannya itulah buat aku tambah yakin lagi buat buka tabungan junior. yang terpenting tabungan ini tertuju untuk anak jadi untuk masa depan anaklah, karnakan anak saya itu baru berusia 6 tahun jadi persiapkan dari sekarang untuk kebutuhan sekolah dan lainnyaa”.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahawasannya daya tarik setiap orang memang berbeda-beda akan tetapi tidak menutup

---

<sup>84</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>85</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

kemungkinan ada yang sama. Seperti halnya dengan 2 responden di atas yang daya tarik membuka tabungan junior dikarenakan masa depan anak baik dari segi pendidikan atau kebutuhan anak lainnya serta penyampaian *customer service* yang mampu lebih meyakinkan membuka tabungan junior.

Akan tetapi berbeda pendapat dari bapak Asep, bapak Adlan dan juga bapak Ahmad. Dimana untuk bapak Adlan, beliau mengatakan bahwa:

“Karena yang pertama dulunya sudah buka buku tabungan SIMPEL dan produknya itu sudah tidak ada lagi dan takutnya bermasalah waktu pada saat penarikannya, rekan kerja yang jadi *customer service* mengusulkan pindah buku tabungan junior, makanya beralih membuka buku Tabungan Junior ini. selain itu saya selaku karyawan di BSI pasti tau manfaat buka tabungan junior itu banyak itu untuk masa depan anaklah.”<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya akibat dari margernya 3 bank menjadi satu yaitu BSI maka mengakibatkan beberapa produk harus dilakukan penyesuaian seperti halnya yang dialami oleh bapak Adlan yang sebelumnya telah membuka buku Tabungan SIMPEL akan tetapi harus diganti dengan buku Tabungan Junior.

Kemudian hal lain disampaikan oleh bapak Ahmad beliau mengatakan bahwa:

“Karena dari sisi manfaat saya rasa bagus untuk tabungan anak terus berjangka panjang juga. Memang dari tabungan-tabungan yang ada di BSI itu kan banyak terus dari *customer service* memberikan saran buka tabungan junior karna waktu ke kantor BSI bersama anak dijelaskan secara detail tentang tabungan junior sampai-sampai saya benar-benar yakin membuka tabungan junior ini, terus juga tabungan junior ini bisa di tarik sewaktu-waktu diperlukan. Selain itu juga nominal jumlah tabungan minimal menabung Rp. 10.000,- jadi menyisihkan uangnya tidak telalu

---

<sup>86</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

berat memang terkadang setiap bulan tidak bisa menabung karena terlalu sibuk”<sup>87</sup>

Selanjutnya pendapat yang sama dari bapak Asep yang membuka usaha Agen BSI mengatakan bahwa:

“Karena tabungan ini untuk anak jadi memang dipersiapkan uangnya untuk anak, menyisihkan sedikit untuk anak dari pada uangnya habis terpakai dengan kebutuhan-kebutuhan yang belum perlu, anak saya baru berumur 7 tahun, terus juga memang dari awal petugasnya baiklah jelaskan dengan sabar tabungan junior ini, selain itu sekarang Bank BSI sudah banyak cabangnya jadi saya pikir kalau misalkan ingin menabung mudah tinggal datang ke Bank langsung.”<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil pernyataan yang disampaikan oleh 5 informan, maka dapat disimpulkan bahwasannya yang menjadi daya tarik membuka buku tabungan junior ini di karenakan pendidikan anak yang perlu dipersiapkan. Manfaat dari tabungan junior ini, Selain itu juga penyampaian dari *customer service* yang menyampaikan dengan baik serta karena tabungan sebelumnya yang sudah tidak berlaku di gantikan dengan tabungan junior.

4. Jika sewaktu-waktu diperlukan tabungan tersebut untuk keperluan anak bagaimana cara penarikan di Tabungan Junior ?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad, Aliance dan juga ibu Fitri beliau menyampaikan bahwa:

“Penarikan uang di Tabungan Junior ini hampir sama dengan tabungan lainnya yaitu datang ke kantor BSI bisa lewat ATM”.<sup>89</sup>

---

<sup>87</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>88</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>89</sup> Ahmad Aprilianto, Aliance dan Umul Fitri, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 14.13

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, bahwasannya penarikan yang ada di tabungan junior bisa dilakukan lewat mesin ATM BSI.

Akan tetapi untuk penyampaian oleh bapak Adlan hampir sama hanya saja sedikit penjelasan dimana beliau mengatakan bahwa:

“Bisa, penarikan itu otomatis mengajak anak dan juga tanda tangan anak terus pakai Kartu Keluarga untuk lampiran kalau menarik lebih dari Rp. 500.000,- kalau di bawah itu bisa langsung lewat ATM .”<sup>90</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasanya dalam melakukan penarikan yang lebih dari limit yang telah ditentukan maka terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan.

Tetapi hal lain yang disampaikan oleh bapak Asep beliau mengatakan bahwa:

“Bisa ditarik uangnya, lewat ATM di BSI bisa juga lewat *teller* langsung lagi kalo masalah narik uang tidak harus anaknya yang narik kalau misalkan bapaknya butuh uang bapaknya yang narik tapi tidak semuanya ditarik tekadang itu juga karena keadaan yang mendesak”<sup>91</sup>

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh 5 informan, maka dapat disimpulkan bahwasannya penarikan tabungan junior bisa dilakukan di mesin ATM BSI atau melalui petugas *teller* apabila penarikannya lebih dari jumlah yang ditetapkan oleh pihak bank

5. Apakah anda membuka tabungan junior ini dikarenakan lokasi Bank Syariah Indonesia KCP curup ?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad, bapak Aliance dan juga ibu Fitri, beliau menuturkan bahwa:

---

<sup>90</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>91</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

“Lokasi BSI cukup terjangkau dari rumah jadi enak kalau misalkan mau menabung atau kalau pengen narik tabungan. Posisinya juga BSI di pinggir jalan jadi tau letak Bank nyo.”<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya letak lokasi yang terjangkau mampu memudahkan nasabah mengetahui Bank Syariah tersebut serta pada saat melakukan transaksi menabung lebih dimudahkan. Hal lain juga terdapat banyaknya kantor Bank Syariah Indonesia sehingga nasabah tidak khawatir pada saat melakukan transaksi seperti menabung.

Tetapi berbeda juga yang disampaikan oleh bapak Asep yang mengatakan bahwa:

“Kalau mengenai jarak lokasi tidak berpengaruh hal ini di karenakan rumah saya di Kepahiang, walaupun jaraknya dari kepahiang ke curup cukup jauh tapi saya tetap buka tabungan junior ini karena melihat kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan selain itu sebelumnya saya sudah meminjam di BSI jadi untuk menabungnya bisalah sembari menyetorkan untuk saldo BSI agen sekaligus menabung junior”.<sup>93</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya lokasi bank syariah tidak terlalu berpengaruh dikarenakan letak tempat tinggal serta terdapat keperluan lain terkait usaha yang dilakukannya.

Serta untuk bapak Adlan selaku karyawan Bank Syariah Indonesia menyampaikan bahwa:

“Karena saya sebagai karyawan BSI jadi lokasi ini tidak terlalu berpengaruhlah posisinya kan saya kerja disini lah.”<sup>94</sup>

---

<sup>92</sup> Ahmad Aprilianto, Aliance dan Umul Fitri, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>93</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>94</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

Berdasarkan hasil pernyataan yang disampaikan oleh 5 informan, maka dapat disimpulkan bahwasannya lokasi di Bank Syariah Indonesia yang terjangkau membuat meyakinkan untuk membuka tabungan junior selain itu meskipun ada salah satu informan yang jaraknya cukup jauh tapi tetap membuka buku tabungan junior.

6. Apakah anda membuka buku Tabungan ini dikarenakan lingkungan keluarga anda banyak yang membuka buku tabungan junior ?

Berikut ini hasil wawancara dengan bapak Ahmad yang mengatakan bahwasanya:

“Untuk keluarga tidak telalu banyak cuman saya tertarik untuk buka tabungan junior ini karena saya rasa manfaatnya juga banyak sesuai kebutuhan yang saya rasakan bisa juga untuk keperluan jangka panjang selain itu untuk mengajari anak juga untuk menabung itu hal yang terpenting”.<sup>95</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Aliance beliau mengatakan bahwa:

“Seperti yang saya sampaikan tadi jadi dari kerabat dekat inilah yang saya taunya jadi informasi yang disampaikan oleh kerabat dekat sangat membantu memecahkan permasalahan saya dahulu karnakan mereka sudah merasakan sendiri bagaimana menabung junior ini”.<sup>96</sup>

Berdasarkan hasil pbsevasi dan wawancara peneliti bahwasannya 2 responden terpengaruh dengan lingkungan keluarga yang melakukan pembukaan tabungan terlebih dahulu. Hal ini disebabkan karena kedekatan emosional serta memudahkan untuk mempengaruhi satu sama lain.

---

<sup>95</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>96</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

Akan tetapi terkadang lingkungan keluarga tidak menjadi patokan untuk mempengaruhi keputusan seseorang seperti halnya pendapat yang disampaikan oleh bapak Asep, bapak Adlan dan juga Ibu Fitri. Menurut pendapat bapak Adlan beliau menyampaikan bahwa:

“Tidak ada sangkut pautnya dengan keluarga. Posisinya kebanyakan keluarga itu malahan sering-sering konsultasi tentang tabungan atau keperluan-keperluan yang lain yang bersangkutan tentang Bank, karena kan saya ini kerja di Bank jadi itulah mereka sering konsultasi mengenai perbankan”.<sup>97</sup>

Kemudian bapak Asep juga menyampaikan bahwasanya keterlibatan lingkungan keluarga tidak ada pengaruhnya karena kurangnya interaksi serta karena keadaan jarak yang jauh. Seperti beliau menuturkan:

“Berhubung disini keluarga banyak daerah luar jadi tidak ada pengaruhnya bagi keluarga sampai-sampai saya buka tabungan junior ini. Tapi kalau masalah shering-shering dengan keluarga tentang anak sering tapi tidak bahas tentang tabungan junior.”<sup>98</sup>

serta pendapat lain dari ibu Fitri juga menyampaikan bahwa:

“Tidak juga, karna sudah saya jelaskan dari awal tadikan dari kawan-kawan dari teman-teman. Keluarga saya kurang terbuka kalau masalah tentang ini jadi saya kurang tau mereka buka buku tabungan junior apa tidak.”<sup>99</sup>

Berdasarkan hasil penyampaian 5 informan tentang lingkungan keluarga berpengaruh dalam membuka buku tabungan junior maka dapat dilihat bahwasannya lingkungan keluarga masih berpengaruh membuat sebuah keputusan.

---

<sup>97</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>98</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>99</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

7. Apakah anda membuka buku tabungan ini dikarenakan antisipasi keadaan ekonomi kedepannya ?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad dan juga bapak Adlan, beliau menyampaikan bahwa:

“Tidak, tidak ada pengaruhnya itu karena memang bapak ini berprofesi sebagai guru tapi gaji bapak tidak bisa di kurangi kan gaji guru tetap lagian ibu juga dirumah buka usaha kecil-kecilan lagian kan tujuan awalnya untuk mengajarkan anak menabung”.<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya dari 2 informan tersebut keadaan ekonomi bukan lah menjadi pertimbangan dalam membuka buku tabungan junior ini, hal tersebut tergantung pada niat awal dalam membuka buku tabungan junior.

Akan tetapi berbeda juga hal nya yang disampaikan oleh bapak Asep, bapak Aliance dan Ibu Fitri bahwasannya pendapatan yang belum menentu sehingga membuat membuka buku tabungan junior ini. seperti penyampaian dari Bapak Asep beliau mengatakan bahwa:

“bapak ini usaha bergantung dengan di agen inilah kadang pasang kadang surut, kalau ibu di rumah honorer jadi harus di sisihkan untuk anak. yang jelas tabungan ini kan untuk cadangan anak sekolah kedepannya kalau misalkan ada kebutuhan mendadak untuk anak sudah ada persiapannya.”<sup>101</sup>

Sedangkan penyampaian lain yang disampaikan oleh Ibu Fitri beliau menyampaikan bahwa:

“iyo karena dari pendapatan jualan ataupun bisnis ibu kan kadang rame kadang sepi maklumlah sekarang saingannya banyak jadi khawatir

---

<sup>100</sup> Ahmad Aprilianto dan Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>101</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

takutnya anak butuh biaya yang besar makanya saya buka tabungan junior, setidaknya adalah pegangan buat anak. Sekarang ini lagi sepi pendapatan setiap bulannya menurun terlebih lagi biaya sekolah anak sekarang terkadang tidak menentu”<sup>102</sup>

Serta menurut pendapat bapak Aliance bekerja sebagai petani menyampaikan bahwasannya:

”karna disini saya hanya petani yang pendapatannya tidak menentu jadi keberadaan tabungan junior sangat membantu bagi kami orang tua setidaknya tidak khawatir lagi untuk keperluan anak.”<sup>103</sup>

Berdasarkan hasil penyampaian dari 5 informan bahwa keadaan ekonomi yang belum menentu kedepannya sehingga membuka tabungan junior maka dapat disimpulkan bahwa keadaan ekonomi yang tidak menentu ini sangat berpengaruh demi terjaminnya kebutuhan-kebutuhan anak.

8. Apakah anda membuka buku tabungan junior ini untuk masa depan anak anda?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad dan Aliance, beliau mengatakan bahwa:

“Jelas sekali ini untuk masa depan anak karna kan Tabungan ini memang tertuju untuk anak. Kami sebagai orang tua pastilah memikirkan kedepannya. Apa lagi untuk masa depan anak terutama biaya pendidikan yang sering ada keperluan yang mendadak. Lagian ini tabungan bisa berjangka panjang sekolah anak dari SD, SMP, SMA sampai kuliah harus dipersiapkan. Terlebih lagi keadaan saya sekarang masih dikasih kesehatan tapi kalau misalkan sudah tua setidaknya untuk anak sudah ada dananya.”<sup>104</sup>

kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Adlan dan Ibu Fitri beliau mengatakan bahwa:

---

<sup>102</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>103</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

<sup>104</sup> Ahmad Aprilianto dan Aliance, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

“Yang jelas untuk pribadi anak tapi lebih kepada pendidikan anak untuk dana anak sekolah. Kami selaku orang tua pastilah mikirkan anak itu pengen jadi apa. Misal anak pengen jadi tentra sebagai abdi Negara setidaknya tabungan itu adalah atau misalkan anak pengen lanjut kuliah kan jadi enak kalau tabungan sudah aada meskipun anak masih umur di bawah 10 tahun tapi harus dipikirkan dari sekarang. Takutnya nanti kalau tidak dipikirkan jadi masalah kedepannya.”<sup>105</sup>

Serta bapak Asep juga mengatakan bahwa masa depan anak sangat

penting, beliau menuturkan bahwasannya:

“Iyo untuk masa depan anaklah, belajar dari pengalaman dulu waktu saya masih sekolah orang tua saya dulu dari keluarga yang cukuplah tapi setelah ada kejadian yang tidak diinginkan sampai-sampai ekonomi kami menurun drastis terus ditambah posisi saya masih sekolah SMA pengen lanjut kuliah jadi butuh biaya-biaya yang banyaklah posisinya orang tua saya tidak ada tabungan jadi saya mengurungkan niat saya. Jadi itulah sekarang pengalaman saya kemarin jadi pelajaran saya sebaai orang tua harus memikirkan masa depan anak perlu dipikirkan dari sejak dini terus biar anak itu bisa belajar menabung sejak dini mengajarkan anak hidup hemat”<sup>106</sup>

Berdasarkan hasil penyampaian dari 5 informan mengenai masa depan anak maka dapat disimpulkan bahwasannya tabungan junior ini sangat membantu untuk persiapan masa depan anak. Keadaan yang belum bisa di perkirakan maka hal yang bagus masa depan anak di persiapkan sejak dini.

9. Apakah karyawan BSI menjelaskan tentang Tabungan junior dengan baik sehingga anda tertarik untuk membuka buku tabungan junior ?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad beliau mengatakan bahwa:

“Secara rinci dijelaskan dan dibagikan formulir untuk mendaftar jadi diarahkan menulis mengisi data baru bisa membuka buku tabungan, terus juga dari *customer service* nya ramah, sopan sampai-sampai banyak pertanyaan-pertanyaan dari saya tapi tetap dijelaskan secara rinci”<sup>107</sup>

<sup>105</sup> Umul Fitriani dan Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>106</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>107</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Adlan sebagai karyawan Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

“Seluruh calon nasabah yang ingin buka produk di BSI pasti menjelaskan manfaat dengan detail walaupun saya karyawan BSI tapi tetap dijelaskannya, kami dianjurkan bekerja secara profesional lah jadi tetap dijelaskan dari *customer service*”.<sup>108</sup>

Kemudian pendapat lain dari bapak Asep beliau menyampaikan bahwasannya:

“Kalau masalah petugas Bank nyo kemarin waktu nanyo masalah keunggulan dari tabungannya makonyo di jawab secara jelas jadi tertarik dari penyampaianyo mudah dipahamilah.”<sup>109</sup>

Ibu Fitri bekerja sebagai pedagang juga menyampaikan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah baik, saya kan orang awam kalo masalah ini tapi dari karyawan ini dengan sabar menjelaskan secara detail lah mengenai tabungan junior karena dari penjelasan mereka tu saya sampai tertarik membuat buku tabungan junior, dari sikap sama prilaku karyawannyo baik ramah sopan jadi buat nyaman sampai-sampai tidak sungkan lagi pengen nanyo-nanyo masalah tabungan.”<sup>110</sup>

Serta pendapat lainnya yang disampaikan oleh bapak Aliance, beliau mengatakan bahwa:

“Apa yang disampaikan oleh karyawan BSI mudah dipahami, apa lagi saya awam masalah bank jadi sangat jelas yang disampaikan dari awal sampai akhir selalu dijelaskan secara detail terus juga tidak lupa selalu mengingatkan tentang pin dll jangan sampai ada yang tau. Selain itu dari karyawannya sopan, ramah lalu dari segi pakaiannya rapi jadi kita nyaman.”<sup>111</sup>

---

<sup>108</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>109</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>110</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>111</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya dari pendapat 5 informan tersebut dapat dilihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penyampaiannya yang dapat dengan mudah dipahami.

10. Setelah membuka buku Tabungan Junior, apakah pilihan yang anda lakukan ini tepat serta manfaat apa saja yang dapat anda rasakan ?

Berikut ini hasil wawancara kepada bapak Ahmad beliau menyampaikan bahwa:

“Saya rasa tepat, manfaatnya banyak seperti yang saya sebutkan tadi untuk mengajari anak untuk menabung keperluan jangka panjang juga disisi lain kita juga menghemat biaya untuk keperluan jangka panjang jika sewaktu-waktu dibutuhkan selain itu anak sekarang terbiasa menyisihkan uangnya untuk ditabung.”<sup>112</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh bapak Adlan beliau mengatakan bahwasannya:

“Tepat sebenarnya. Manfaatnya tadi kan mengajarkan anak untuk menabung itu kan Tabungan Junior minimal menabungnya Rp. 10.000 jadi anak-anak itu bisa langsung datang ke BSI biar terbiasalah, karna kalau misalkan tidak diajarkan disiplin menabung dari kecil takutnya boros, kasih pencerahan dari kecil supaya nantinya paham menabung memang dibutuhkan.”<sup>113</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwasannya dari 2 responden pemilihan tabungan junior ini sangat tepat manfaat dirasakan dari tabungan junior ini anak dapat menjadi tebiasa menabung sejak dini sehingga kebiasaan-kebiasaan ini dapat berpengaruh positif untuk kedepannya serta

---

<sup>112</sup> Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

<sup>113</sup> Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

memang ada tabungan yang dikhususkan untuk anak. Hal yang sama juga dirasakan oleh informan lainnya.

Selanjutnya menurut pendapat lain dari ibu Fitri beliau menuturkan bahwasannya:

“Alhamdulillah sangat tepat, manfaat nya sangat baik karena suatu saat kedepan kalo anak apo ada guna duit itu kan ado tabungannyo, sematomato untuk anak kan namonyo tabungan junior, selain itu jugo dulunyo anak selalu minta duit untuk jajan sekarang semenjak ado tabungan junior selalu disisihkan kalau misalkan dikasih duit.”<sup>114</sup>

Kemudian menurut pendapat dari bapak Asep beliau mengatakan bahwasannya:

“Kalau masalah itu tepat sih karnokan kalau misalkan kito cuman pengen nabung biso nabung di rumah bisa menabung di tabungan biasa tapi kan tabungan biasa rawan ditarik terus, untuk manfaatnya masih normallah kalau yang aku rasokan sebagai orang tua ada sedikit uang khususkan untuk anak jadikan idak terlalu dipikirkan nian sewaktu-waktu dibutuhkan untuk anak. Sekarang anak rajinlah nabung semenjak buka tabungan junior ini soalnya malahan lebih semangat lagi.”<sup>115</sup>

Serta pendapat yang sama juga disampaikan oleh bapak Aliance megatakan bahwa:

“Tabungan Junior ini tepat lah sangat membantu buat kami sebaai orang tua, semua bentuk hal yang positif juga sangat banyak manfaatnya baik untuk orang tua ataupun anak. Kami selaku orang tua tidak begitu khawatir lagi biaya anaklah, lagian dari tabungan junior ini sekarang seringlah nabung padahal dulu kami jarang nabung. Kalau untuk anak sekarang mulai paham sudah ada tabungan sendiri jadi setiap bulannya selalu minta antarkan ke Bank buat nabung lebih semangat lagi buat nabung padahal dulunya boros pengen jajan terus.”<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

<sup>115</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

<sup>116</sup> Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

## **B. Pembahasan**

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, serta beberapa dokumentasi baik berupa photo maupun rekaman yang mana sengaja di ambil oleh peneliti guna mendukung keabsahan serta valid atau tidaknya data yang didapatkan oleh peneliti.

### **1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

Berdasarkan hasil wawancara tentang apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup oleh peneliti kepada beberapa informan maka peneliti dapat menganalisa bahwa ada 7 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan junior yaitu kualitas pelayanan, keadaan ekonomi, keluarga, lokasi, promosi, pendidikan anak dan faktor pengalaman.

#### **a. Faktor kualitas pelayanan**

Dari faktor kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Indonesia yang ada di Curup berjalan sesuai dengan SOP yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Curup, melakukan pelayanan yang professional, ramah dan sopan. Hal ini dapat dilihat dari petugas customer service melakukan pelayanan kepada nasabah dengan baik. penelitian lain yang dapat mendukung dari pernyataan ini adalah penelitian kartini yang menyatakan Standar melayani nasabah sesuai dengan standar operasional prosedur

(SOP) karena dalam melayani nasabah harus ramah, murah senyum dan tak lupa mengucapkan salam.<sup>117</sup>

Hal lain dapat dilihat dari karyawan *customer service* mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah sehingga nasabah lebih yakin tentang pilihannya. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sudartik yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah.<sup>118</sup> Philip Kotler mengungkapkan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen (nasabah) dalam mengambil keputusan adalah pelayanan atau *service* yang ditawarkan bank terhadap konsumennya.<sup>119</sup>

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan konsumen untuk memutuskan menjadi nasabah di bank syariah. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara karena banyak nasabah menyatakan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia sangat baik, sopan dan santun.

#### b. Faktor Keadaan Ekonomi

Selain dari kualitas pelayanan terdapat juga keadaan ekonomi dari nasabah yang susah di prediksi menjadi faktor lain menjadi pertimbangan bagi setiap nasabah untuk menghadapi kemungkinan-kemungkinan yang

---

<sup>117</sup> Kartini, “Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Pelayanan Prima Customer Service (Cs) Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Bagansiapiapi”, (Skripsi, Uin Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021)

<sup>118</sup> Sudartik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Semarang Margatma Gunadana”, (Skripsi Universitas Negeri Semarang (UNNES) Semarang, 2009).

<sup>119</sup> Philip Kotler, “Manajemen Pemasaran”, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2012).

terjadi. Hal ini sesuai dengan informan yang mengkhawatirkan pendapatan atau keadaan-keadaan yang mendesak.

c. Faktor Lokasi

Lokasi Bank Syariah Indonesia yang strategis yang mudah terjangkau oleh kalangan masyarakat menjadi faktor pendukung bagi nasabah untuk lebih meyakinkan. Selain itu juga keberadaan Bank Syariah Indonesia yang sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia dapat memudahkan bagi setiap nasabah melakukan transaksi. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Deko yang mengatakan bahwa faktor mahasiswa FEBI memilih menabung pada Perbankan Syariah Indonesia adalah faktor Sosial pelayanan, keluarga, lokasi, dan kelompok acuan.<sup>120</sup> Jadi lokasi Bank Syariah Indonesia yang ada dapat mejadi salah satu alasan nasabah untuk memilih produk yang ada di Bank Syariah Indonesia.

d. Faktor Keluarga

Faktor dari keluarga ini juga dapat berpengaruh bagi nasabah dalam pengambilan keputusan. Kedekatan emosional serta adanya interaksi secara berkala maka dapat mempengaruhi keputusan-keputusan yang diambil. Hal ini juga selaras dengan penjelasan yaitu tentang internalisasi yaitu Common sense adalah pengetahuan yang dimiliki individu bersama individu-individu lainnya dalam kegiatan rutin yang normal, dan sudah

---

<sup>120</sup> Deko Handika, “Analisis Faktor Mempengaruhi Mahasiswa Febi Memilih Tabungan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Semester Vii)”, ( Perbankan Syariah, Faks. Febi, Uin Fatmawati Soekarno, 2022)

jelas dengan sendirinya, dalam kehidupan sehari-hari.<sup>121</sup> Jadi pada dasarnya individu lain dapat menjadi alasan mengapa informan memilih apa yang menjadi pilihan.

#### e. Faktor Promosi

Faktor promosi salah satu faktor penentu sebagai tahap awal pengenalan produk ke masyarakat luas. Memberikan informasi kepada nasabah tentang produk yang ada, mempengaruhi sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Curup yang melakukan promosi produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah ataupun calon nasabah melalui media sosial atau karyawan langsung.

Faktor promosi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil sebuah keputusan dimana promosi lewat media sosial akun resmi Bank Syariah Indonesia mampu menarik minat nasabah dalam membuka tabungan junior, selain itu peran *customer service* dalam memberikan informasi serta melakukan komunikasi dengan baik sehingga nasabah yakin untuk membuka tabungan junior. Hal ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Odian Maizal Coti mengatakan promosi yang dilakukan oleh pihak bank serta produk-produk yang ditawarkan yang menarik, beragam dan inovatif dapat menarik minat calon nasabah untuk menabung di Bank Aceh Syariah.<sup>122</sup>

---

<sup>121</sup> Sulaiman, "Memahami Teori Konstruksi Sosial Peter L. Berger.", h. 17

<sup>122</sup> Odian Mayzal Coti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Aceh Syariah Di Kabupaten Aceh Singkil", (Perbanan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020)

f. Faktor Pendidikan anak

Pendidikan menjadi alasan selanjutnya bagi nasabah dalam membuat sebuah keputusan. Masa depan untuk anak memang harus dipikirkan sejak dini. Pendidikan untuk anak yang baik serta terpenuhi maka menjadi keharusan bagi setiap orang tua. Hal ini dapat diperkuat dari penelitian yang dilakukan oleh Lutfi Effendi mengatakan bahwa secara faktor pendidikan salah satu faktor mempengaruhi secara signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah pada bank muamalat malang<sup>123</sup>. Pada dasarnya pendidikan anak menjadikan alasan sehingga orang tua membuka Tabungan junior yang ada di bank Syariah Indonesia.

g. Faktor Pengalaman

Faktor pengalaman adalah faktor yang dapat merubah kepribadian seseorang karena dari pengalaman hidup yang dialaminya sehingga dapat mempengaruhi pola pikir, perilaku serta emosi mereka. Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan, baik sudah lama maupun yang baru saja terjadi. Seperti yang dirasakan oleh dua informan yang berdasarkan pengalaman hidupnya mampu membuat sebuah keputusan yang baru dan bermanfaat baik bagi dirinya maupun orang lain.

---

<sup>123</sup> Lutfi Efendi, “ *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Malang*”, (Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (Uin) Malang, 2009)

## **2. Kelebihan dan Kekurangan Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tentang kelebihan dan kekurangan tabungan Junior, maka peneliti menganalisa terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan yang ada di Tabungan Junior.

a. Kelebihan yang ada di Tabungan Junior adalah sebagai berikut:

- 1) penarikan Tabungan Junior dapat dilakukan melalui mesin ATM Bank syariah Indonesia atau melalui *Teller* sehingga tidak menjadi khawatir bagi orang tua apa bila ada kebutuhan-kebutuhan anak yang mendesak. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan bahwasannya penarikannya tabungan Junior sama dengan tabungan biasa yang dapat di tarik melalui fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank.
- 2) Informan merasa bahwa apabila sudah ada Tabungan Junior dan Tabungan ini dapat aman tanpa khawatir untuk hilang.
- 3) Informan mendapatkan manfaat yang ada pada Tabungan Junior yang mana awalnya anak-anak hanya dapat menghabiskan uang untuk jajan tapi sekarang anak-anak dengan semangatnya menabung serta anak dapat belajar menabung sejak usia dini sehingga kebiasaan-kebiasaan yang baik dapat bertahan.
- 4) Tabungan Junior dapat di buka di semua kalangan usia anak-anak sampai dengan umur 17 tahun. Hal ini dapat dilihat dari usia anak dari

informan yang berbeda-beda menunjukkan bahwa memang tabungan Junior ini dapat dibuka disemua kalangan usia.

b. Sedangkan kelemahan yang ada di Tabungan Junior ini adalah

- 1) Tabungan Junior ini terdapat batasan usia maksimal. Dimana hal ini dapat dilihat dari persyaratan yang ada di tabungan junior.
- 2) penarikan yang ada di Tabungan Junior terdapat jumlah maksimal yaitu Rp. 500.000,- dan apabila penarikan lebih dari jumlah nominal yang di tentukan melakukan penarikan melalui teller sehingga hal ini dapat membuat nasabah sebagai orang tua berpikir untuk membuka Tabungan junior.
- 3) dana yang ada di Tabungan Junior masih terdapat orang tua yang menggunakannya untuk kebutuhan-kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat dibuktikan dengan salah satu informan yang mengaku pernah melakukan penarikan untuk kebutuhan sehari-hari.
- 4) jumlah nominal untuk menabung yang kecil membuat orang tua terkadang telena yang membuat menabungnya tidak rutin.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan nasabah dalam Memilih tabungan junior di bank Syariah Indonesia KCP Curup mendapat kesimpulan bahwa:

1. Faktor nasabah dalam memilih Tabungan Junior di bank Syariah Indonesia KCP curup terdapat dua yaitu Faktor Intenal dan Ekstenal. Faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah membuka tabungan Junior yaitu faktor kualitas pelayanan, keluarga, lokasi, dan promosi. Sedangkan dalam faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah membuka Tabungan junior terdapat dua faktor yaitu faktor keadaan ekonomi, faktor pendidikan anak dan faktor pengalaman.
2. Kelebihan yang ada di Tabungan Junior adalah pertama penarikan yang jelas dan mudah, kedua masa depan anak terjamin, ketiga Tabungan aman apabila terletak di Bank, ke empat anak belajar menabung sejak dini. Dan kelima tabungan junior dibuka semua kalangan usia maksimal 17 tahun. Sedangkan untuk kekurangan yang ada di Tabungan Junior adalah pertama terdapat batasan usia, kedua jumlah penarikan yang dibatasi, ketiga Tabungan Junior rentan dengan penarikan untuk kebutuhan sehari-hari dank e empat jumlah nominal yang kecil sehingga membuat orang tua terkadang terlena.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka beberapa hal yang peneliti berikan sebagai saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

Untuk penarikan yang ada di Tabungan junior ini seharusnya diperketat kembali karena masih saja terdapat orang tua yang menarik yang ada di Tabungan Junior ini untuk kebutuhan sehari-hari.

### **2. Bagi Orang Tua**

Diharapkan untuk orang tua mampu konsisten dalam niat dan tujuan untuk membuka Tabungan Junior ini di untukan masa depan anak jangan sampai seharusnya tabungan yang dipersiapkan untuk anak digunakan dengan kebutuhan-kebutuhan sehari-hari.

### **3. Bagi Kalangan Akademis**

- a. Diharapkan dari penelitian ini dapat digunakan sepenuhnya sebagai bahan diskusi berlandaskan dengan teori-teori yang telah ada.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel lain yang belum ada sehingga dapat menyempurnakan tentang minat nasabah untuk menabung.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A Djazuli, *“Kaidah-kaidah Fiqh, Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Praktis,”* Jakarta: Kencana, 2011.
- Andri Soemitro, *“Bank dan Lembaga Keuangan Syariah,”* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Adiwarman A. Karim, *“Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan,”* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Bil Stinnet, *“Think Like Your Coustomer”* Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004.
- Fandi Tjiptono, *“Strategi Pemasaran Edisi kedua,”* Yogyakarta: Andi, 2008.
- Fatoni Abdurahman, *Metodologi Penelitian Dan Penyusunan Skripsi,* Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Hamron Zubadi, *“Perilaku Nasabah Perbankan syariah,”* Dosen Manajemen, Faks. Univ. Muhammadiyah Magelang, 2011.
- Hasibuan Malayu, *“Dasar-Dasar Perbankan”* Jakarta : Bumi Aksara, 2009.
- Irawan Wijaya, *“Pemasaran Prinsip dan Kasus edisi kedua cetakan pertama”,* Yogyakarta: BPFE, 1996.
- Jhohn, et al, *“Perilaku dan Manajemen Organisasi.”* Jakarta: Erlangga, 2006.
- Kamus Besar bahasa Indonesia Pusat Bahasa:* Departemen Pendidikan Nasional, PT. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta, 2008.
- Kasmir, *“Dasar-dasar Perbankan”*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- “Dasar-dasar Perbankan edisi revisi”* Jakarta: Rajagrafindo, 2012.
- “Dasar-Dasar Perbankan Revisi 2014”* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Kementrian Agama Agama, *“Buku Saku Perbankan Syariah,”* Jakarta: DIRJEN Bimbingan Masyarakat I, 2022.
- Kotler, et al, *“Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1”*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Lupiyoadi, *“Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama,”* Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- M. Iqbal Hasan, "*Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*," Bogor : Ghalia Indonesia, 2002.
- Muanas, A. "*perilaku konsumen*", Jakarta: CV Gerbang Media Aksara, 2014.
- Mulyadi Nitisusastro, "*Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*", Bandung: Alfabet, 2013.
- Muhammad Syafi'I Antonio, "*Bank Syariah dari Teori ke Praktek*", Jakarta: Gema Insan, 2001.
- Margono, "*Metode Penelitian Kualitatif*," Bandung : Alfabeta, 2009.
- Muhammad, "*Manajemen Bank Syariah*," Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Muhammad, "*manajemen bank Syariah*", Jakarta: UPP AMP YKPN, 2022.
- Nawawi, "*Penelitian Terapan*," Yogyakarta : Gajah Mada University Pres, 2005.
- Pawito, "*Penelitian Komunikasi Kualitatif*," Yogyakarta : LKIS, 2007.
- Phoenix Pustaka, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*," Jakarta : Pustaka Phoenix, 2007.
- Philip Kotler dan Keller Lane Kevin, "*Manajemen Pemasaran, Edisi 12*" Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Philip Kotler, Keller, Kevin Lane. "*Manajemen pemasaran*" Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rizky Dermawan, "*Pengambilan Keputusan*" Bandung: Alfabet, 2013.
- Sarwono Jonathan, "*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*," Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Setiadi Nugroho, "*Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Startegi dan Penelitian Pemasaran*," Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Strauss Ansem dan Juliet Corbin, "*Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*." Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003.
- Sugiyono, "*Memahami Penelitian Kualitatif*", Bandung: Alfabet, 2016.
- Sulaiman, "*Memahami Teori Konstruksi Sosial Peter L. Berger.*",
- Soehartono, Irawan, "*Metode Penelitian Sosial*," Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Sofyan Safri Harahap,dkk, “*Akutansi Perbankan Syariah*”, Jakarta: PT Sardo Sarana Media, 2010.

Wiroso, “*Produk Perbankan Syariah cetakan ke-2*” Jakarta: LPFE Usakti, 2011.

Wiroso, “*Akutansi Lembaga Keuangan Syariah,*” Jakarta: LPFE Usakti, 2013.

### **Jurnal Artikel :**

Abdul Mutholip, “Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam”, *jurnal kajian keislaman dan pendidikan*, vol. 1 No. 01 (April 2012)

Bank Syariah Indonesia [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id). Di akses tanggal 4 April 2023. Pukul 17.07 wib

Hakim, lukman Nul, “Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara terhadap Elit,” *Jurnal Aspirasi* Vol. 04, No. 02 (2013).

Hasana, Hasim, “Teknik-Teknik Observasi,” *Jurnal At-taqaddum* Vol 08, No. 1 (2016)

Hidayat, Nurul, “Upaya Institusi Sosial Dalam Menanggulangi Pengemis Anak Di Kota Medan” *Jurnal Mahasiswa FISIP Unsyiah* Vol 2, N0. 2 (2017): 122

Indah, Nuning, “Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* Vol. 1, No. 2 (2017).

Rahmat, Puspa Saipul, “Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Equilibrium* Vol. 5, No. 9 (2009).

Rijali, Ahmad, “Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal Alhadrah* Vol 17, No. 33 (2018) 94

Subagyono, Wawan Hari, Wutsqo, Urwatul, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri ”, *Jurnal Economicus*, Vol, 9., no. 1 (2018).

### **Wawancara :**

Adlan, *Wawancara*, tanggal 25 Oktober 2022, Pukul 11.00 Wib

Aulia, *Wawancara*, tanggal 12 Januari 2023, Pukul 15.15 Wib

Arsip Bank Syariah Indonesia (KCP) Curup

Ahmad Aprilianto, *Wawancara*, tanggal 28 Mei 2023, Pukul 12.25 WIB

Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 16 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

Adlan Effendi, *Wawancara*, tanggal 8 Juni 2023, Pukul 14.13 WIB

Aliance, *Wawancara*, tanggal 17 Juni 2023, Pukul 12.38 WIB

Badriyah, *wawancara*, tanggal 10 April 2023, pukul 12.12 wib

Dendri domisal, *wawancara*, tanggal 30 maret 2023 pukul 12:40 wib

Marta, *Wawancara*, tanggal 24 Oktober 2022, Pukul 12.15 Wib

Umul Fitriani, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2023, Pukul 17.04 WIB

### **Skripsi :**

Deko Handika, *“Analisis Faktor Mempengaruhi Mahasiswa Febi Memilih Tabungan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Semester Vii.”* Skripsi. Faks. Febi, Uin Fatmawati Soekarno, 2022.

Hamdani Ahmad Nurul, *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah Indonesia Sudirman Kc Tulung Agung.”* Skripsi. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, Jawa Timur, 2021.

Kartini, *“Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Pelayanan Prima Customer Servise (Cs) Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Bagansiapiapi.”* Skripsi, Uin Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021.

Lutfi Efendi, *“ Analisis Faktorfaktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Malang”*, Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang, 2009.

Metria Desi, *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa IAIN Bengkulu Untuk Menggunakan Tabungan Produk Simpel Pada BMT Al-Muawanah Bengkulu.”* Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2017.

Nasution Syahrial, *“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang padangsidempuan,”* Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang sidempuan, Medan, 2014.

Nisa Anggi Choirun , *“strategi pemasaran tabungan junior untuk meningkatkan jumlah nasabah pelajar muslim pada bsi kcp batupatimura square.”* Skripsi. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, Jawa Timur, 2022.

- Odian Mayzal Coti, *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Aceh Syariah Di Kabupaten Aceh Singkil”*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.
- Pratiwi Nurul,, *“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia.”* Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Palopo, 2021
- Sihombing Hadenggan, *“Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan santri pondok pesantren Al-Mukhtariyah sungai dua portibi memilih produk Tabungan simpanan pelajar Bank Syariah Mandiri KC Gunung Tua.”* Skripsi. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan, Medan, 2017.
- Sudartik, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Semarang Margatma Gunada”*, Skripsi Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2009.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
 Nomor 134/In.34/PS/PP.00.9/03/2023

Tentang  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Menyampaikan  
 kepada

1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

Menunjuk saudara

1. Noprizal, M.Ag NIP. 1977110520090110007
2. Andriko, M.E.Sy NIP. 198901012019031019

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Trio Inam Muchlisin  
 NIM : 19631101  
 PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Junior Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Kepada yang bersangkutan  
 Keputusan ini mulai berlaku  
 Ujian skripsi dilakukan  
 Segala sesuatu akan diubah  
 Surat Keputusan ini disampaikan

kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;  
 Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;  
 Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan setelah SK ini ditetapkan  
 Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
 Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup  
 Pada tanggal : 13 Maret 2023

Dekan,



Dr. Yusri, M.Ag  
 NIP. 01002021998031007

Ka Biro AU, AK IAIN Curup  
 Pembimbing I dan II  
 Revisi IAIN Curup  
 Kabag AU, AK IAIN Curup  
 Kepala Perpustakaan IAIN Curup  
 Anip/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotah Pos 108 Telp. (0784) 41010-7008044 Fax (0784) 41010 Curup 89116  
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas@iaimcurup.ac.id

Nomor : 337./In.34/PS/PP.00.9/05/2023  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 10 Mei 2023

Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup  
Di-  
Curup

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Trio Imam Muchlisin  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631101  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup  
Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 Sampai Dengan 10 Juli 2023  
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

Dr. Yusoffi, M.Ag

NIP.197002021998031007

Nomor : 334/SK/KCP-Curup/9350/0622  
Lampiran : 1 lembar  
Perihal : Berakhirnya Penelitian

Curup, 07 / 07 / 2023

Kepada Yth.  
**Rektor IAIN Curup**  
Jl. Dr. AK Gani Curup  
Kab. Rejang Lebong

*Assalaamu'alaikum Warohmatullahi wabarakatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan Telah berakhirnya penelitian Skripsi yang berjudul "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan Junior di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup**". Guna memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana SI jurusan Perbankan Syariah, dengan metode wawancara pada tanggal 10 mei 2023 sd 10 Juli 2023 mengenai Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa Universitas IAIN Curup dengan Nama sebagai berikut :

| No. | Nama                | Nim      | Jurusan           |
|-----|---------------------|----------|-------------------|
| 1.  | TRIO IMAM MUCHLISIN | 19631101 | Perbankan syariah |

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/ibu bahwa Telah selesai Penelitian Mahasiswa Universitas IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, Kami ucapkan terima kasih.

*Wassalaamu'alcikum Warohmatullahi wabarakatuh*

**PT. Bank Syariah Indonesia**  
**KCP CURUP**

**Asep Setiawan**  
MRMTU

**Tawakal, Integritas, Profesional, Antusias, berorientasi Bisnis, Kepuasan Pelanggan, Penghargaan SDM**  
"Bersatu dalam Karya Produktif, Efisien dan Doa Menuju Bank Syariah Ritel Modern"



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL   | Hal-hal yang Dibicarakan                     | Paraf Pembimbing I | Paraf Mahasiswa |
|----|-----------|--|--------------------|-----------------|
| 1  |           | kuasi proposal                               | MP                 | MP              |
| 2  | 13/4/2023 | - Definisi<br>- Tujuan/kegunaan<br>- Cakupan | MP                 | MP              |
| 3  | 24/5/2023 | pidata                                       | MP                 | MP              |
| 4  |           | Pedoman wawancara                            | MP                 | MP              |
| 5  | 23/6/2023 | Revisi Bab IV                                | MP                 | MP              |
| 6  | 6/7/2023  | Acc Bab IV                                   | MP                 | MP              |
| 7  | 7/7/2023  | Acc untuk Monografi                          | MP                 | MP              |
| 8  |           |  |                    |                 |



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL  | Hal-hal yang Dibicarakan                      | Paraf Pembimbing II | Paraf Mahasiswa |
|----|----------|---|---------------------|-----------------|
| 1  |          | Acc proposal<br>Lang & Bab II                 | MP                  | MP              |
| 2  | 06/04/23 | Kerangka Singgisi<br>untuk Teori              | MP                  | MP              |
| 3  | 12/3/23  | Acc Bab II, III<br>Lampiran Pedoman           | MP                  | MP              |
| 4  | 10/5/23  | Jelaskan faktor-faktor<br>kegiatan model?     | MP                  | MP              |
| 5  | 24/5/23  | Limitasi bahasa<br>yang lebih tdk             | MP                  | MP              |
| 6  | 24/6/23  | Cometis bagi janda<br>Informasi dan Statistik | MP                  | MP              |
| 7  | 10/7/23  | Revisi Lembar<br>Content                      | MP                  | MP              |
| 8  | 11/7/23  | Acc: Skat<br>Diper.                           | MP                  | MP              |

## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Apriliyanto

Profesi : Guru

Umur : 32 Tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Trio Imam Muchlisin

Nim : 19631101

Prodi : Perbankan Syariah

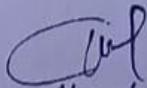
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 17 Juni 2023

Informan

  
(.....Ahmad.....)

## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asep Setiawan

Profesi : BSI Smart Agen

Umur : 39 Tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Trio Imam Muchlisin

Nim : 19631101

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 08 Juni 2023

Informan

  
(.....Asep.....)

## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aliance

Profesi : Petani

Umur : 42 Tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Trio Imam Muchlisin

Nim : 19631101

Prodi : Perbankan Syariah

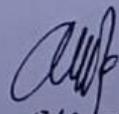
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Juni 2023

Informan

  
(.....Aliance.....)

## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adlan Effendi  
Profesi : Karyawan BSI  
Umur : 30 Tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Trio Imam Muchlisin  
Nim : 19631101  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 16 Juni 2023

Informan

  
(.....ADLAN.....)

## SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Umul Fitriani

Profesi : Pedagang

Umur : 25 Tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Trio Imam Muchlisin

Nim : 19631101

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Curup"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 5 Jun' 2023

Informan

  
(.....Umul.....)

## Dokumentasi Wawancara



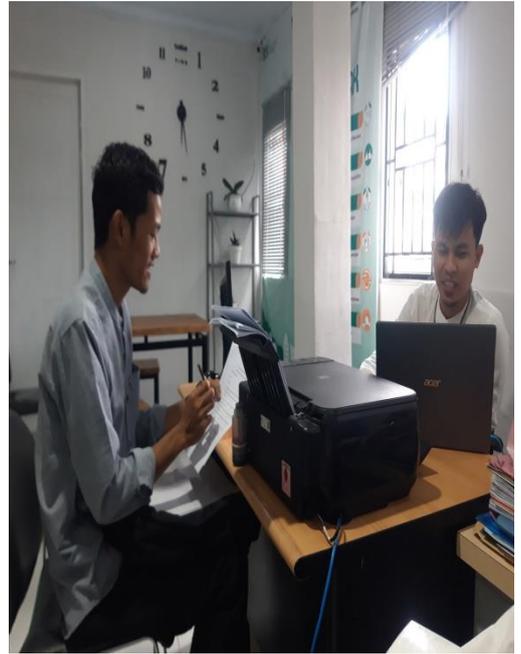
Dokumentasi wawancara bapak Ahmad profesi Guru



Dokumentasi informan ibu Fitri seorang Pedagang



Dokumentasi informan bapak adlan Karyawan BSI



Dokumentasi Informan Bapak Aliance profesi  
Petani





Dokumentasi Informan Asep BSI Smart Agen



Buku Tabungan dan ATM Tabungan Junior

