

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu 7 (tujuh) orang responden memilih akad *wadī'ah* dan 3 (tiga) orang responden memilih akad *muḍārabah* dengan alasan sebagai berikut:
 - a. Nasabah yang memilih akad *wadī'ah* yaitu responden ke-4 dan responden ke-8 alasan mereka memilih akad *wadī'ah* atas dasar keinginan mereka sendiri karena menurut mereka akad *wadī'ah* tidak ada biaya administrasi setiap bulan, pada responden ke-5 dan responden ke-9 mereka memilih akad *wadī'ah* karena mereka meniru teman sekelasnya dan sekaligus direkomendasikan oleh teman mereka sendiri, sedangkan responden ke-3 dan responden ke-10 tidak paham dengan penjelasan yang diberikan oleh *customer service* namun untuk pemilihan akad, ketiga responden tersebut diarahkan oleh *customer service*.
 - b. Nasabah yang memilih akad *muḍārabah* yaitu responden ke-2 menganggap akad *muḍārabah* tersebut paling cocok dan sesuai dengan kebutuhannya serta responden ke-2 ini sangat tergiur dengan bagi hasilnya. Sedangkan responden ke-6 dan ke-7 mereka memilih akad

muḍārabah walaupun mereka tidak paham dengan akad yang mereka pilih, namun menurut *customer service* mereka lebih cocok memilih akad *muḍārabah* karena mereka menabung dengan jumlah yang cukup banyak.

2. Peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah adalah sebagai berikut:
 - a. Mempertanyakan tujuan dan kebutuhan nasabah dalam hal penggunaan rekening produk tabungan iB Hasanah.
 - b. Memberikan informasi kepada nasabah tentang akad yang ada pada produk iB Hasanah selengkap mungkin dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.
 - c. Mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk tabungan iB Hasanah serta kelebihan akad yang ada pada produk tabungan iB Hasanah tersebut yaitu akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah*.
 - d. Mengarahkan calon nasabah untuk menggunakan akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut.
 - e. Menjalin hubungan yang lebih akrab dengan nasabah, agar nasabah tersebut tetap setia menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

B. Saran-Saran

1. Bagi pihak bank BNI Syariah, sebaiknya mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk-produk yang ada di bank BNI Syariah serta

mengenai akad-akad yang ada pada produk tersebut, sehingga sebelum calon nasabah mendatangi bank syariah tersebut mereka sudah memahami dan mengerti tentang produk dan akad yang ada pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Bagi pihak bank BNI Syariah, khususnya *customer service* sebaiknya menyampaikan penjelasan tentang akad pada produk tabungan iB Hasanah secara komprehensif (secara luas), sehingga calon nasabah lebih tertarik lagi dengan produk-produk yang menggunakan akad *wadī'ah* ataupun akad *muḍārabah*.