

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Bank syariah adalah bank yang menjalankan segala aktivitasnya berdasarkan syariat islam. ciri khas dari bank syariah itu sendiri yaitu menghindari segala praktik-praktiknya yang mengandung unsur bunga atau riba. Pada abad ke-20 sekitar tahun 1940 para cendekiawan muslim seperti Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948) dan Mahmud Ahmad (1952) memulai suatu konsep Bank Syariah dengan konsep dasar yaitu bagi hasil. Pada tahun 1963 terbentuknya bank pertama dengan nama Myt Ghamr di Mesir. Perintis awal dari bank tersebut adalah Ahmad El Najjar, modal yang didapatkan dibantu oleh Raja Faisal dari Arab Saudi. Bank Myt Ghamr mampu menyatukan manajemen perbankan dari Negara Jerman dengan prinsip-prinsip muamalah atau jual beli berdasarkan syariat islam, dengan mengaplikasikan dalam pelayanan dari produk bank yang sangat efektif yang mana itu sesuai untuk didaerah pedesaan, yang hampir seluruh industri dipedesaan tersebut adalah industri pertanian. Antonio (2017) menjelaskan bank Myt

Ghamr pada tahun 1971 ditutup. Lalu, berdirilah bank dengan nama bank *Nasser Social*.

Bank *Nasser Social* berdiri bertujuan lebih bersifat sosial bukan bersifat komersil. Organisasi Konferensi Islam (OKI) pada tahun 1974 mendirikan sebuah lembaga yang menyediakan jasa seperti jasa finansial yang berbasiskan *fee* dan *profit sharing* atau pembagian hasil untuk anggota Organisasi Konferensi Islam (OKI) tersebut. Hal inilah terbentuknya bank *Islamic Development Bank* (IDB). Praktik yang dilakukan bank *Islamic Development Bank* (IDB) dilapangan menerapkan prinsip syariat islam dan meniadakan bunga (riba) dalam menjalankan bank tersebut. Bank syariah yang pertama didirikan di Dubai dinamakan *Dubai Islamic Bank*. Bank syariah tersebut didirikan pada tahun 1975 oleh sekelompok pengusaha muslim dari berbagai Negara.

Pendirian *Dubai Islamic Bank* ini merupakan awal berdirinya bank-bank syariah diberbagai Negara lainnya, seperti *Faysal Islamic Bank* (1977) di Mesir, Sudan dan juga *Kuwait Finance House* yang dikuasai oleh pemerintahan Kuwait itu sendiri. Sehingga di awal dekade 1980 bank syariah mulai bermunculan di Mesir, Sudan dan beberapa Negara lainnya di Teluk Pakistan, Iran, Malaysia, Bangladesh dan juga Turki. Dan di Indonesia Bank Syariah mulai didirikan dikarenakan masyarakat Indonesia itu sendiri mayoritasnya beragama muslim. Badri (2017)

menjelaskan Negara Indonesia termasuk kedalam sepuluh besar yang memiliki indeks keuangan syariah di pasar global.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus tahun 1990 mengadakan lokakarya. Pada tahun 1991 dibuatlah akta pendirian untuk PT. Bank Muamalat Indonesia yaitu sebagai bank syariah yang pertama di Indonesia. Pada masa itu Indonesia sempat mengalami krisis ekonomi, dan saat itu bank Muamalat mampu bertahan, sedangkan bank komersil tak mampu bertahan, setelah krisis berlalu muncullah bank syariah yang kedua di Indonesia yaitu Bank Syariah Mandiri. Oleh karena itu dengan berdirinya bank syariah di Indonesia pemerintah membuat undang-undang baru UU No. 7 Tahun 1992 yang berisikan tentang perbankan. Di Undang-Undang (UU) tersebut dijelaskan tentang prinsip bagi hasil. Oleh karena itulah, Bank Syariah di Indonesia memulai *dual banking system* di Indonesia. Dari tahun 1992 sampai dengan 1998 hanya satu bank syariah di Indonesia, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dengan berjumlah 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang beroperasi. Lalu pada tahun 1998 pemerintah telah membuat amandemen UU No. 10 Tahun 1998 bertujuan untuk memperkuat sistem perbankan syariah yang ada di Indonesia. Dengan itu, bank syariah dapat menjalankan sesuai dengan prinsip syariat Islam dan ini berdampak pada perkembangan perbankan syariah dengan pesat. (Fardillah, 2021) Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar

Cempaka sebelum melakukan *merger* yaitu dulunya merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank ini mulai berdiri dari tahun 2010 dan memiliki jumlah nasabah kurang lebih 6 ribu. Nasabah di Bank Syariah ini bermacam-macam profesi pekerjaannya yaitu seperti wiraswasta, PNS, mahasiswa, pedagang, karyawan swasta, dsb. Akan tetapi, yang paling dominan yaitu berprofesi pedagang.

Bank Syariah ini berperan penting dalam kegiatan perekonomian industri halal yang mana Bank Syariah berprinsip kepada syariat Islam. Keberadaan Bank Syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat selama tiga dekade terakhir. Dari inovasi produk, peningkatan dari segi pelayanan, dan perkembangan jaringan menunjukkan perubahan dari tahun ke tahun. Banyak Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi, tidak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN antara lain yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan BRI Syariah.

Bertepatan pada tanggal 1 Februari 2021 / 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi sejarah bagi Bank Syariah di Indonesia melakukan *merger* atau penggabungan dari Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui izin *merger* yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai tiga usaha Bank Syariah tersebut. Bertepatan pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk

diresmikan langsung oleh Presiden bapak Joko Widodo di Istana Negara. Terkait pemegang saham Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu PT. Bank Syariah Mandiri, (persero) Tbk 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk 24,85% dan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk 17,25%. Mengenai sisanya dari pemegang saham adalah masing-masing dibawah 5%.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk mempunyai 1 kantor pusat, 262 kantor cabang, 781 kantor cabang pembantu, 40 KFO Gadai, 2 KFO Mikro, dan ada tersebar 59 kantor kas diseluruh Indonesia per 30 Juni 2022. Salah satu kantor cabang pembantu di Indonesia yaitu PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang berlokasi cukup strategis yaitu di tengah-tengah pusat perbelanjaan yang tepatnya di Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Visi dan misi dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Banjarmasin Pasar Cempaka membantu pihak perusahaan mengetahui tujuan dan langkah-langkah untuk mencapai hasil yang diinginkan di masa depan. Dan juga membantu perusahaan dalam membuat suatu keputusan yang merujuk pada strategi dan rencana kerja Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Berikut

dibawah ini visi misi dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Banjarmasin

Pasar Cempaka yaitu antara lain:

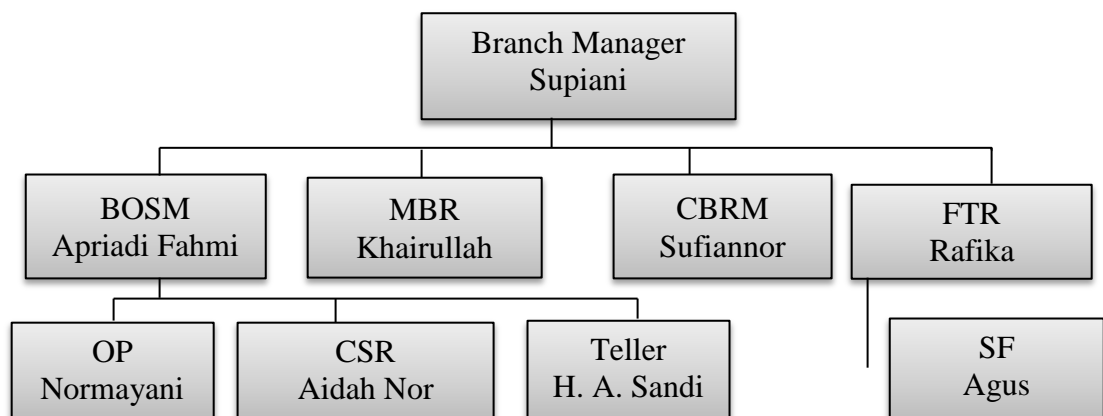
a. Visi

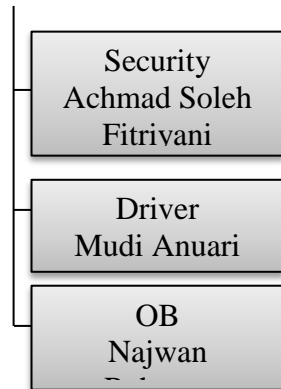
Top 10 Global Islamic Banking

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Dengan melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Masuk dalam top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. dengan meningkatkan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

**3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin
Pasar Cempaka**





Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Pasar Cempaka

Berikut penjelasan mengenai *job description* Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka:

- a. *Branch Manager* adalah kepala cabang atau pemimpin dari Bank Syariah Indonesia yang membawahi semua divisi yang lainnya. Fungsi dari *branch manager* yaitu bertujuan mengembangkan bisnis dalam meningkatkan peroleh laba (keuntungan) secara maksimal dan optimal dan juga mengawasi seluruh kegiatan dalam penyelenggaraan operasional agar tidak bertentangan dengan prinsip syariat islam.
- b. *Branch Operasional & Service Manager* adalah seseorang yang mengelola dibagian kegiatan administrasi, mengarahkan pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahan divisinya, mengontrol pelaksanaan SOP, memberikan saran atau masukan dan menginformasikan kegiatan yang telah dilaksanakan serta memeriksa

laporan kegiatan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

- c. *Micro Banking Relationship* adalah seseorang yang bertugas memberikan sarana dan prasarana dalam perusahaan. Dan juga berperan dalam mencari nasabah, menganalisa nasabah, dan membuat rencana mengenai pemasaran yang baik. Baik itu dalam harian maupun bulanan dalam perusahaan.
- d. *Funding Transaction Relationship* adalah seseorang yang bertugas dalam melakukan proses marketing atau produk *funding* yaitu seperti pembuatan rekening nasabah, memasarkan produk bank seperti deposit, giro ataupun tabungan dalam jangka pendek ataupun jangka panjang dan juga melakukan pengukuran produk yang dijual, hal ini bertujuan agar dalam perincian laporan diakhir tahun dapat berjalan dengan lancar.
- e. *Sales Force* adalah seseorang bertugas melakukan pemasaran atau promosi mengenai produk bank dan bertanggung jawab atas kegiatan penghimpunan dana dari nasabah serta melakukan survei pendataan calon nasabah mengenai produk yang dipilih calon nasabah tersebut
- f. *Customer Business Relationship Manager* adalah seseorang yang bertugas menawarkan produk dan jasa kepada nasabah. Dan juga

berperan dalam mempertahankan hubungan kepada nasabah yang ada. Serta bertugas dalam mencari calon nasabah yang baru.

- g. *Operasional Staff* adalah seseorang yang bertugas dalam mengelola kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan. Dan juga berperan dalam mengamati dan mencatat jumlah persediaan digudang.
- h. *Customer Service* adalah seseorang yang bertugas dalam melakukan suatu pelayanan kepada nasabah, *maintenance* pemindah bukuan ataupun mengenai *standing instruction*.
- i. *Teller* adalah seseorang yang bertugas dalam melakukan pelayanan kepada nasabah yang mau melakukan transaksi tunai ataupun non tunai, penerapan mengenai program anti pencucian uang atau biasa yang disebut APU. Melakukan pencegahan dana dari terorisme dalam pencetakan laporan transaksi harian, penyotiran uang dan juga melaksanakan pelayanan yang *front liner*.
- j. *Security* adalah seseorang yang bertugas menjaga keamanan dan mendampingi petugas baik itu didalam ataupun diluar lingkungan perusahaan.

4. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

No	Jenis Produk dan Jasa	Nama Produk dan Jasa
----	-----------------------	----------------------

1.	Produk oduk Simpanan Syari'ah (Tabungan Syari'ah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tabungan Haji Indonesia. b. Tabungan Easy Wadiah. c. Tabungan Easy Mudharabah d. Tabungan Bisnis e. Tabungan Pendidikan f. Tabungan Junior g. Tabungan Berencana
2.	Produk Simpanan Syari'ah (Giro Syari'ah)	Giro Rupiah
3.	Produk Simpanan Syari'ah (Deposito Syari'ah)	Deposito Valas
4.	Produk Pembiayaan Syari'ah (Pembiayaan Konsumen)	<ul style="list-style-type: none"> a. Griya Hasanah b. Griya Maburr c. Griya Simuda d. Mitraguna BO 2 (PNS/ASN Kementrian) e. Mitraguna Fast Track f. Mitraguna Dokter, BUMN g. Pembiayaan Pensiun h. Pembiayaan Pra Pensiun
5.	Produk Pembiayaan Syari'ah (Pembiayaan Komersial)	<ul style="list-style-type: none"> a. BSI OTO b. Pembiayaan KUR BSI c. Pembiayaan Mikro BSI
6.	Produk dan Layanan Syari'ah	<ul style="list-style-type: none"> a. Dana Talangan b. Anjak Piutang c. Transfer, Kliring, PayRoll d. Safe Deposit e. Jual Beli Valas

		f. Gadai g. Bank Garansi h. Pinjaman Sosial
--	--	---

**Tabel 4.3 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia KCP
Banjarasin Pasar Cempaka**

5. Deskriptif Hasil Wawancara

Berikut ini peneliti mengemukakan hasil penelitian melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 9 (sembilan) orang informan atau narasumber dari nasabah dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarasin Pasar Cempaka. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti terkait tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk di Bank Syariah Indonesia terhadap keputusan menjadi nasabah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Informan Pertama

- a. Nama : Siti Khadijah
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 39 Tahun
- Pendidikan Terakhir : SMP
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Alamat : Jl. Hksn Alalak Utara Rt.10
- b. Hasil Wawancara

Menurut informan pertama memberitahukan bahwa beliau mengetahui Bank Syariah Indonesia melalui keluarga, karena kemarin

ada sosialisasi yang dilakukan oleh salah satu keluarganya mengenai Bank Syariah Indonesia. Akan tetapi sebelum sosialisasi itu Ibu Siti Khadijah sudah lama mengetahui Bank Syariah sebelum merger jadi Bank Syariah Indonesia. Dan juga Ibu Siti Khadijah mengatakan sedikit mengetahui mengenai produk di Bank Syariah Indonesia akan tetapi tidak mengetahui secara keseluruhan mengenai produk bank syariah tersebut.

Menurut pengetahuan Ibu Siti Khadijah mengenai produk Bank Syariah Indonesia dan keputusannya menjadi nasabah yaitu produk yang paling ia ketahui yaitu produk tabungan syariah dan produk gadai karena dari pendapat beliau produk tabungan itu paling dominan ia ketahui sedangkan produk gadai hanya mendengar-dengar saja.

Ibu Siti Khadijah juga menjelaskan alasan yang menjadi tidak mengetahui lebih produk Bank Syariah yaitu kurangnya kesadaran diri untuk mengenal lebih produk Bank Syariah karena kesibukkan diri berhubung beliau merupakan ibu rumah tangga, kalau ke Bank pun untuk keperluan transaksi pembayaran pendidikan akademik anak.

Dan Ibu Siti Khadijah menjelaskan alasan beliau mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka ini ialah karena reputasi dari Bank Syariah ini cukup baik dan sistem operasionalnya berbeda dengan bank konvensional yang

mana Bank Syariah ini berprinsip kepada syariat islam dan alasan beliau yang lainnya yaitu karena untuk keperluan akademik pembayaran SPP/UKT anak.

2. Informan Kedua

- a. Nama : Masitah
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 27 Tahun
- Pendidikan Terakhir : S1 Pendidikan
- Pekerjaan : Guru
- Alamat : Jl. Alalak Utara Rt.08
- b. Hasil Wawancara

Informan kedua menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah Indonesia melalui keluarga, akan tetapi sebelumnya ia mengetahui Bank Syariah sudah lama. Menurutnya Bank Syariah Indonesia itu kantornya ada dimana-mana, dan setiap melakukan perjalanan pasti melihat kantor Bank Syariah Indonesia. Ibu Masitah juga menjelaskan bahwa ia mengetahui produk Bank Syariah yaitu produk tabungan syariah dan produk jasa (*service*) yaitu jual beli valuta asing saja. Ia juga menjelaskan jadi mengetahui produk dan jasa di Bank Syariah karena ia merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang mana menggunakan produk tabungan syariah, sedangkan produk jasa seperti jual beli valuta asing itu jadi ia mengetahui karena pernah melakukan jual beli valuta asing di Bank Syariah untuk menukar uang

rupiah ke riyal untuk keberangkatan ibadah haji alm Ayah agar beliau disana tidak repot lagi menukar uang rupiah ke riyal.

Untuk produk yang lainnya itu seperti pembiayaan Ibu Masitah hanya mengetahui berupa pinjaman di Bank Syariah, mengenai produk dan akad-akad yang lainnya ia tidak mengetahui secara pasti. Mengenai penyebab ketidaktahuan mengenai produk atau akad lainnya yang ada di Bank Syariah karena Ibu Masitah di Bank Syariah dominan melakukan transaksi setor tunai yang tujuan ke rekening sendiri untuk disimpan dananya ke Bank agar tidak boros. Dan Ibu Masitah menjelaskan alasan beliau mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka ini ialah lokasi Bank Syariah yang mudah dijangkau dan pelayanan disana baik, cepat dan para karyawannya juga ramah-ramah.

3. Informan Ketiga

- a. Nama : Izidan Abdi Sallam
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Umur : 22 Tahun
- Pendidikan Terakhir : SMA
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat : Jl. Alalak Selatan Rt.09

b. Hasil Wawancara

Menurut informan ketiga menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah ini cukup lama, dan ia hanya mengetahui bahwa Bank

Syariah sudah merger menjadi Bank Syariah Indonesia melalui keluarga. Zidan juga menjelaskan bahwa ia mengetahui produk Bank Syariah yaitu berupa tabungan syariah, karena ia sendiri menggunakan produk tabungan syariah tersebut untuk menyimpan dana dan tuntutan pekerjaan agar mempermudah transaksi pembayaran. Dan alasan ia mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu reputasi Bank Syariah lumayan baik dan amanah dalam penyimpanan dana.

Zidan juga menjelaskan mengenai produk penyaluran dana seperti pembiayaan yang ada di Bank Syariah tersebut ia hanya mengetahui seperti *hiwalah* (utang piutang) di Bank. Akan tetapi ia melakukan pinjaman tersebut di bank konvensional yaitu Bank BRI, alasan ia melakukan pinjaman ke bank konvensional adalah dulu tidak begitu mengenal Bank Syariah dan mulai dari dulu juga ia menggunakan bank konvensional.

Dan juga bank konvensional kalau mau mengambil pinjaman kalau sudah pernah jadi kalau mau melakukan pinjaman berikutnya tidak dipersulit, sedangkan Bank Syariah menurut Zidan banyak prosedur kalau mau melakukan pinjaman. Ia juga menjelaskan bahwa untuk produk yang lainnya di Bank Syariah tidak mengetahuinya alasannya terlalu asing baginya produk tersebut baginya.

4. Informan Ke-empat

- a. Nama : Rahmania
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 27 Tahun
Pendidikan Terakhir : D3 Kebidanan
Pekerjaan : Asisten Dokter
Alamat : Jl. Alalak Selatan Rt.09

b. Hasil Wawancara

Menurut informan keempat menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah Indonesia ini lewat teman, karena kemarin mau buka rekening dan bingung mau buka rekening di bank mana, terus dapat saran dari teman, baik buka rekening di Bank Syariah Indonesia disana biaya potongan perbulan itu sedikit ketimbang di bank konvensional.

Ibu Rahmania juga menjelaskan bahwa ia mengetahui produk Bank Syariah yaitu produk tabungan syariah, jual beli valuta asing dan *rahn* (gadai). Ia mengetahui produk tersebut karena ia sendiri merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia dan menggunakan produk tabungan syariah. Dan Ibu Rahmania sendiri mengetahui produk jual beli valuta asing itu karena pernah memakai produk tersebut untuk keperluan ibadah umroh orangtuanya, karena untuk mempermudah orangtuanya disana dalam bertransaksi dan tidak perlu lagi tukar mata uang disana, agar lebih fokus beribadah. Oleh karena itu ia melakukan jual beli valuta asing di Bank Syariah Indonesia.

Dan Ibu Rahmania juga menjelaskan bahwa ia mengetahui produk *rahn* (gadai) dalam versi bank konvensional karena ia mengetahui produk ini hanya mendengar dari tetangganya yang melakukan gadai ke bank konvensional untuk kebutuhan sehari-hari. Ia juga mengaku bahwa prosedur di Bank Syariah itu sangat mudah dan cepat dalam pelayanannya dan juga lokasi kantor Bank Syariah itu mudah dijangkau oleh. Karena itu ia mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

5. Informan Ke-lima

- a. Nama : Riska Nurul Husna
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 22 Tahun
- Pendidikan Terakhir : S1 Ekonomi
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
- Alamat : Jl. Komplek Warga Indah 5

b. Hasil Wawancara

Menurut informan kelima ia menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah sudah lama. Alasan ia jadi mengetahui Bank Syariah itu pas ia masih sekolah SMA sudah ada orang-orang Bank Syariah melakukan sosialisasi mengenai Bank Syariah sebelum merger jadi Bank Syariah Indonesia. Ia juga mengatakan bahwa jadi mengetahui Bank Syariah ini melalui sosial media seperti instagram.

Riska juga menjelaskan bahwa ia mengetahui produk dan jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia sebelum jadi nasabah di Bank Syariah tersebut. Apalagi setelah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia sedikit mengetahui produk yang ada di Bank tersebut cuman tidak terlalu banyak. Ia juga menjelaskan produk yang ia ketahui dari penghimpunan dana yaitu tabungan syariah, giro syariah dan deposito syariah. Namun, ia lebih dominan mengetahui produk tabungan syariah dari mekanisme dan operasionalnya, karena ia merupakan nasabah yang menggunakan produk tersebut. Sedangkan untuk produk giro dan deposito syariah itu hanya mengetahui nama produk tersebut karena ia tidak menggunakan produk tersebut. dan juga menurut Riska reputasi Bank Syariah itu berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah karena Bank Syariah setelah *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia reputasinya naik drastis. Apalagi Bank Syariah ini terkenal dengan berprinsip kepada syariat islam. Oleh karena itu, banyak orang mengambil keputusan jadi nasabah disana.

Riska juga mengatakan untuk produk peryaluran dana dan produk jasa (*service*) ia tidak terlalu tahu mengenai produk tersebut karena tidak berasosiasi terhadap produk tersebut. dan juga alasan ia mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia

karena tuntutan pembayaran akademik seperti pembayaran UKT kuliah menggunakan Bank tersebut.

6. Informan Ke-enam

- a. Nama : Nida Nurhaliza
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 22 Tahun
- Pendidikan Terakhir : S1 Pendidikan Islam
- Pekerjaan : Guru
- Alamat : Jl. Ahmad Yani KM 3.5 Komplek
Tanjung Maya Rt.03

b. Hasil Wawancara

Menurut informan keenam ia mengetahui Bank Syariah ini sudah lama, karena tempat tinggal berdekatan dengan kantor Bank Syariah dan juga ia mengetahui Bank Syariah *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia melalui perantara temannya ada memberi penjelasan mengenai Bank Syariah Indonesia itu *merger* dari Bank BRI, BNI dan Mandiri Syariah. Temannya tersebut berhubungan kuliah jurusan Perbankan Syariah disalah satu Universitas Islam di Banjarmasin.

Nida menjelaskan ia mengetahui produk Bank Syariah seperti Tabungan syariah karena ia merupakan nasabah Bank Syariah yang menggunakan produk tersebut. Untuk produk penyaluran dan produk jasa serta jenis-jenisnya ia mengatakan tidak tahu sama sekali untuk

produk tersebut. ketidaktahuan ini diakibatkan ia sendiri tidak menggunakan produk tersebut kecuali produk penghimpunan dana seperti tabungan syariah.

Nida mengatakan bahwa alasan ia mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia yaitu karena tuntutan pekerjaan yang mana untuk penerimaan gaji melalui Bank Syariah dan juga ia sebelum lulus kuliah tuntutan dari pihak kampus lah yang mengharuskan pembayaran UKT lewat Bank Syariah Indonesia. dan menurutnya reputasi Bank Syariah juga berpengaruh terhadap keputusannya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia karena Bank ini terkenal dengan prinsipnya tidak menggunakan riba/bunga.

7. Informan Ke-tujuh

- a. Nama : Marranti
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 23 Tahun
- Pendidikan Terakhir : SMA
- Pekerjaan : Mahasiswa
- Alamat : Jl. Komplek Akasia 2

b. Hasil Wawancara

Menurut informan ketujuh memberitahukan bahwa ia mengetahui Bank Syariah Indonesia ini melalui teman. Akan tetapi ia sendiri mengetahui Bank Syariah ini setelah *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia. Dahulu ia hanya tau Bank BRI, BNI, Mandiri

Syariah belum mengetahui Bank Syariah Indonesia. Tetapi, setelah mengetahui dari teman bahwa ketiga Bank tersebut sudah *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia. Ia mengatakan temannya tersebut merupakan mahasiswa dari jurusan Perbankan Syariah, dari temannya itu lalu ia mengetahui Bank Syariah Indonesia.

Menurut Marranti ia sendiri mengetahui produk Bank Syariah seperti produk penghimpunan dana berupa tabungan syariah, karena ia merupakan nasabah yang menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu ia mengetahui produk tersebut. sedangkan produk penyaluran dana seperti produk pembiayaan *hiwalah* (utang piutang) ia mengetahui cuman pernah dengar-dengar.

Marranti juga menjelaskan bahwa untuk produk yang lainnya ia tidak mengetahui sama sekali. Ketidaktahuan ini disebabkan ia merupakan nasabah baru yang mana ia sendiri juga hanya memakai produk tabungan syariah. Dan menurut Marranti reputasi Bank Syariah sangat berpengaruh terhadap keputusannya menjadi nasabah. Karena ia mengetahui Bank ini karena mengetahui sedikit bahwa reputasi Bank Syariah ini cukup bagus baginya dan dalam penyimpanan dana sangat amanah.

Marranti menjelaskan alasan ia mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia yang pertama lokasi Bank Syariah Indonesia mudah dijangkau dekat dengan tempat tinggal, yang kedua

alasan ia mengambil keputusan menjadi nasabah yaitu untuk penyimpanan dana.

8. Informan Ke-delapan

- a. Nama : Normayani
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Umur : 37 Tahun
- Pendidikan Terakhir : S1 Akuntansi
- Pekerjaan : Operasional Staff
- Alamat : Jl. Manunggal 14 B

b. Hasil Wawancara

Menurut informan kedelapan memberitahukan bahwa nasabah di BSI Pasar Cempaka Ini berdomisili di Banjarmasin, ia juga menjelaskan bahwa profesi pekerjaan dari nasabah BSI Pasar Cempaka yaitu ada wiraswasta, PNS, pedagang, karyawan swasta, mahasiswa dsb. Norma juga mengatakan untuk menarik masyarakat luar agar ikut serta mengambil keputusan menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka yaitu dengan melakukan promosi di sosial media seperti whatsapp, instagram, dan memberikan hadiah langsung kepada nasabah yang membuka rekening.

Menurut Ibu Norma untuk mekanisme yang dilakukan pihak BSI Pasar Cempaka ini terhadap nasabah sebelum mereka mengambil keputusan menjadi nasabah yaitu mengadakan pendekatan individu ke individu, maupun pendekatan satuan kerja agar dapat menjalin

perjanjian kerjasama dengan BSI Pasar Cempaka. Ibu Norma mengatakan bahwa nasabah di BSI Pasar Cempaka mengenai produk di Bank Syariah ada yang mengetahui dan ada juga yang tidak mengetahui, sebagian mereka juga kebanyakan hanya mengetahui produk tabungan syariah. Untuk alasan mereka mengambil keputusan menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka ialah menurutnya BSI sebagai Bank Syariah dan juga banyak pilihan produk pendanaan maupun pembiayaan. Menurutnya pengetahuan dan reputasi itu berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah karena semakin nasabah itu mempunyai pengetahuan akan produk Bank Syariah maka akan muncul keinginan untuk bergabung menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka.

Dan juga menurutnya reputasi itu pun berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah karena semakin reputasi Bank itu baik maka orangpun percaya untuk menyimpan dananya ke Bank Syariah Indonesia. Ibu Norma mengatakan tingkat pengetahuan nasabah mengenai produk Bank Syariah Indonesia ada mengalami peningkatan $\pm 50\%$.

9. Informan Ke-sembilan

- a. Nama : Apriadi Fahmi
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Umur : 35 Tahun

Pendidikan Terakhir : S1 Ekonomi

Pekerjaan : Branch Operations Service Manager

Alamat : Jl. A Yani KM. 7 Komplek Mahligai

b. Hasil Wawancara

Menurut informan kesembilan memberitahukan nasabah BSI Pasar Cempaka ini berdomisili di Banjarmasin, mengenai profesi pekerjaannya ada yang berprofesi sebagai PNS, pedagang, dan juga mahasiswa dan lain-lain. Menurutnya nasabah di BSI Pasar Cempaka ini kebanyakan dari para pedagang. Berhubungan lokasi BSI Pasar Cempaka dekat dengan pusat perbelanjaan. Bapak Fahmi juga mengatakan untuk menarik masyarakat luar agar ikut serta mengambil keputusan menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka yaitu khususnya kepada para pedagang dengan melakukan kunjungan ke toko-toko untuk memperkenalkan produk BSI Pasar Cempaka.

Menurut Bapak Fahmi untuk mekanisme yang dilakukan pihak BSI Pasar Cempaka ini terhadap nasabah sebelum mereka mengambil keputusan menjadi nasabah yaitu khususnya para pedagang, pihak BSI Pasar Cempaka memperkenalkan keunggulan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. terutama produk tabungan, QRIS. Apabila mereka berminat disalah satu produk tersebut misalnya tabungan, maka akan dibukakan rekeningnya.

Untuk para pegawai pihak BSI Pasar Cempaka menawarkan tabungan dulu, lalu nanti kami tawarkan pembayaran untuk gajinya. Apabila gajinya sudah dilakukan kerjasama dengan BSI Pasar Cempaka maka untuk produk pembiayaan bisa kerjasamakan. Apabila pegawai yang sudah *payroll*/gaji di BSI Pasar Cempaka bisa melakukan pengajuan pembiayaan disini. Bapak Fahmi juga menjelaskan bahwa nasabah di BSI Pasar Cempaka ini sebagian mereka ada yang mengetahui produk BSI dan ada juga yang tidak mengetahui misalkan produk seperti cicilan emas, mereka kurang mengerti prosedur atau mekanisme dari produk tersebut.

Menurut Bapak Fahmi untuk alasan mereka mengambil keputusan menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka ialah karena sesuai dengan prinsip syariah, bagi hasilnya itu jelas, dan Bank Syariah itu ada produk dengan menggunakan akad *wadiah*, seperti tabungan *wadiah*, tabungan haji dan tabungan biasa. Produk itu tanpa biaya, dan tanpa bagi hasil dan itu menarik minat masyarakat untuk mengambil keputusan jadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Bapak Fahmi juga menjelaskan bahwa pengetahuan nasabah mengenai produk Bank Syariah Indonesia itu berpengaruh karena semakin tahu terkait produknya maka akan semakin ada keinginan untuk membuka produk tersebut misalnya produk tabungan atau pembiayaan. Bapak Fahmi juga mengatakan untuk tingkat pengetahuan nasabah mengenai

produk Bank Syariah Indonesia ada mengalami peningkatan $\pm 60\%$. Untuk mengenai reputasi Bank Syariah Indonesia menurut beliau pasti itu sangat berpengaruh, apabila reputasinya baik di masyarakat terutama dalam menjalankan prinsip syariahnya, bagi hasil dan marginnya jelas tidak ada denda. Otomatis itu menarik minat nasabah untuk membuka rekening atau mengajukan pembiayaan. Perusahaan mana pun mengenai reputasi atau nama baiknya itu bagus *in syaa Allah* tidak ada keraguan lagi dalam memilih.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 9 informan/responden yang merupakan nasabah dan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu Ibu Siti Khadijah, Ibu Masitah, Izidan Abdi Sallam, Ibu Rahmania, Nida Nurhaliza, Riska Nurul Husna, Marranti, Bapak Apriadi Fahmi, Ibu Normayani. Maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk di Bank Syariah Indonesia Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Menurut (Sholeh, 2018) pengetahuan secara umum yaitu sesuatu yang diketahui berkenaan mengenai suatu hal. Seberapa tinggi tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk Bank Syariah Indonesia maka

akan semakin tinggi pula keputusan masyarakat dalam menggunakan produknya. Dan adanya pengetahuan akan suatu produk Bank Syariah Indonesia itu berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan atau tidak menggunakan produk Bank Syariah Indonesia.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui wawancara diatas dengan Bapak Fahmi dan Ibu Normayani selaku karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mereka mengatakan bahwa untuk tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mengalami peningkatan $\pm 60\%$.

Dan hasil wawancara kepada 7 orang nasabah BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mereka mengatakan mengetahui Bank Syariah sudah lama sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia, mereka mengetahui Bank Syariah Indonesia melalui keluarga, teman, sosialisasi maupun promosi yang dilakukan pihak BSI melalui media sosial seperti Whattapps dan Instagram. Hasil wawancara mengenai pengetahuan terhadap produk di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menunjukkan bahwa mereka tahu produk Bank Syariah Indonesia, akan tetapi tidak semua produk Bank Syariah Indonesia mereka ketahui. Produk Bank Syariah yang tidak mereka ketahui itu khususnya nasabah BSI Banjarmasin Pasar Cempaka dipengaruhi oleh

kurangnya kesadaran masyarakat khususnya nasabah BSI Banjarmasin Pasar Cempaka untuk mengenal produk Bank Syariah Indonesia. Berikut produk Bank Syariah Indonesia antara lain sebagai berikut:

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

penghimpunan dana pada Bank Syariah yaitu kegiatan pada lembaga Perbankan Syariah dalam menarik, mengumpulkan, dana dari masyarakat dan ditampung dalam bentuk produk seperti tabungan *wadiah*, tabungan *Mudharabah*, giro *wadiah*, giro *mudharabah*, deposito *mudharabah mutlaqah* dan deposito *mudharabah muqayyadah*. (Priyanti, 2021) berdasarkan penelitian melalui wawancara kepada nasabah BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menunjukkan bahwa mereka dominan mengetahui produk penghimpunan dana seperti produk tabungan syariah, karena alasan jadi mengetahui produk ini mereka merupakan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang menggunakan produk tersebut. untuk produk penghimpunan dana yang lain sebagian informan mengatakan bahwa mereka pernah dengar atau hanya tahu nama produk tersebut seperti giro.

b. Produk Penyaluran Dana (*financing*)

Penyaluran dana pada Bank Syariah yaitu disebut dengan pembiayaan. Menurut ketentuan Bank Indonesia adalah

penanaman dana Bank Syariah baik itu dalam mata uang rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan seperti pembiayaan *Istisna*, pembiayaan *salam*, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musaqah*, pembiayaan *muzara'ah*, *hiwalah* (alih utang piutang), *rahn* (gadai), *wakalah* (perwakilan), *qardh*, dan *kafalah* (garansi Bank). (Khatimah, 2009)

Berkaitan dengan ini berdasarkan hasil analisa penulis melalui wawancara dengan informan yaitu Ibu Masitah dan Marranti mereka mengetahui produk penyaluran dana ini seperti produk *hiwalah* (utang piutang) di Bank Syariah berupa pinjaman dan dari jawaban mereka melalui wawancara alasan jadi mengetahui produk tersebut yaitu pernah mendengar melalui teman.

Sedangkan informan Izidan Abdi Sallam ia mengatakan bahwa mengetahui produk pembiayaan utang piutang tersebut akan tetapi ia melakukan pembiayaan di Bank konvensional seperti Bank BRI, karena menurutnya ia lebih dulu mengenai Bank konvensional ketimbang Bank Syariah Indonesia. Menurut informan ibu Rahmania dan Ibu Siti Khadijah ia mengatakan bahwa mengetahui produk pembiayaan seperti *rahn* (gadai) hanya tahu dari mendengar saja dari tetangga yang pernah menggunakan produk tersebut di Bank konvensional. Dan informan Riska Nurul Husna

dan Nida Nurhaliza mereka menyatakan tidak tahu sama sekali produk tersebut.

c. Produk Jasa (*service*)

Jasa dalam Bank Syariah merupakan pelayanan bank kepada nasabah yang tidak menggunakan modal secara tunai. Dalam pelayanan jasa ini bank menerima imbalan. Jasa itu berupa produk seperti jual beli valuta asing dan sewa (ijarah). (Nuryatia, 2013) Berkaitan dengan ini berdasarkan hasil analisa penulis melalui wawancara dengan informan yaitu Ibu Masitah dan Ibu Rahmania mengatakan bahwa mengetahui produk jasa ini seperti jual beli valuta asing karena pernah menggunakan produk tersebut untuk kepentingan ibadah umroh dan haji orangtua, dengan menukar mata uang rupiah ke riyal. Untuk informan Ibu Khadijah, Izidan Abdi Sallam, Riska Nurul Husna, Nida Nurhaliza dan Marranti mengatakan bahwa tidak tahu sama sekali mengenai produk jasa di Bank Syariah Indonesia, karena tidak pernah mendengar atau menggunakan produk tersebut.

2. Faktor yang Melatarbelakangi Masyarakat Mengambil Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

a. Faktor Produk

Produk merupakan nilai jual suatu perusahaan, dengan produk yang

baik maka para konsumen (pembeli) akan lebih tertarik untuk mengambil keputusan untuk melakukan pembelian produk tersebut. (Megantara, 2020) berdasarkan hal tersebut, produk yang dipilih informan yaitu Ibu Siti Khadijah, Ibu Masitah, Izidan Abdi Sallam, Ibu Rahmania, Nida Nurhaliza, Riska Nurul Husna, Marranti menyesuaikan dengan teori yang telah dibuat, yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu faktor produk. Yang mana masyarakat khususnya nasabah BSI Banjarmasin Pasar Cempaka beranggapan produk yang dipilihnya itu berprinsipkan pada syariat islam, hal ini ditegaskan oleh Riska Nurul Husna, dia mengatakan:

“Bank Syariah setelah merger menjadi Bank Syariah Indonesia reputasinya naik drastis. Apalagi Bank Syariah ini terkenal dengan berprinsip kepada syariat islam. Oleh karena itu saya mengambil keputusan jadi nasabah disana. “

Dan Bapak Apriadi Fahmi mengatakan:

“Alasan mereka mengambil keputusan menjadi nasabah di BSI Pasar Cempaka ialah karena sesuai dengan prinsip syariah, dan bagi hasilnya itu jelas.”

Dan juga mereka menggunakan produk tersebut untuk keperluan penyimpanan dana, pembayaran akademik SPP/UKT, dan tuntutan pekerjaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor produk menjadi salah

satu yang melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar Cempaka.

b. Faktor Sosial

Sosial dapat diartikan sebagai kebiasaan dan nilai-nilai sosial dilingkungan masyarakat diantaranya yaitu keluarga dan kelompok sosial.

1) Keluarga

Keluarga merupakan unit masyarakat yang terkecil yang mana itu sangat mempengaruhi dalam menentukan pengambilan keputusan membeli. Keluarga bisa berbentuk keluarga inti dan bisa juga berbentuk keluarga besar.

2) Kelompok Sosial

Kelompok sosial merupakan perkumpulan suatu kelompok orang yang dapat mempengaruhi sikap, pendapat, norma (kebiasaan), dan perilaku pembeli.(Gunawan, 2014) Kelompok sosial ini seperti kumpulan keluarga, kelompok atau organisasi tertentu. Kelompok sosial yang lainnya yaitu seperti teman-teman juga bisa menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dalam pembelian suatu produk. Hal ini dipertegas oleh Ibu Siti Khadijah, Ibu Masitah, dan Izidan Abdi Sallam, Ibu Rahmania, Nida Nurhaliza dan Marranti. Dalam hal ini yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi

nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu atas rekomendasi salah satu anggota keluarga dan juga teman.

c. Faktor Promosi

Promosi dapat didefinisikan sebagai strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan seperti Bank Syariah Indonesia, promosi bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai lembaga yang mereka operasikan, dan juga promosi dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan atas pembelian produk. (Syahputra, 2019) Promosi bukan hanya dapat dilakukan dari mulut kemulut, bisa juga melewati media sosial seperti *instagram*, *whattapps* dan bisa juga melalui sosialisasi yang dilakukan Bank Syariah.

Berdasarkan teori tersebut, faktor promosi ini yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang ada pada informan yaitu Riska Nurul Husna mengatakan:

“pada masa saya masih sekolah SMA sudah ada orang-orang Bank Syariah melakukan sosialisasi mengenai Bank Syariah sebelum merger jadi Bank Syariah Indonesia. saya mengetahui Bank Syariah ini melalui sosial media seperti instagram.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor promosi itu yang melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar

Cempaka.

d. Faktor Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang memberikan jasa layanan atau membantu para nasabah yang mau melakukan transaksi diperbankan. Pelayanan bertujuan untuk membantu serta memberikan arahan dalam melakukan produk yang akan dipilih dan juga untuk mencapai kepuasan para nasabah. (Utari, 2013) Berdasarkan teori tersebut faktor pelayanan ini yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang ada di beberapa informan yaitu Ibu Masitah dan Ibu Rahmania.

Ibu Masitah mengatakan *“alasan saya mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka ini ialah pelayanan disana baik, cepat dan para karyawannya juga ramah-ramah.”*

Ibu Rahmania mengatakan *“alasan saya mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka ini ialah prosedur di Bank Syariah itu sangat mudah dan cepat dalam pelayanannya.”*

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan itu yang melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar Cempaka.

e. Faktor Reputasi

Reputasi merupakan suatu hubungan kepercayaan antara pihak Bank Syariah Indonesia dan nasabah. Pada akhirnya menciptakan suatu kepercayaan antara Bank Syariah Indonesia dan nasabah. Semakin reputasi baik yang dibangun oleh Bank Syariah Indonesia tersebut maka akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabah. (Gatot, 2006) Berdasarkan teori tersebut faktor reputasi ini yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang ada di beberapa informan yaitu Ibu Siti Khadijah, Izidan Abdi Sallam dan Riska Nurul Husna, yang mana mereka beranggapan bahwa reputasi Bank Syariah Indonesia itu berpengaruh terhadap keputusannya menjadi Nasabah, mengingat bahwa Bank Syariah reputasinya setelah *merger* jadi Bank Syariah Indonesia itu reputasinya naik drastis, prinsip yang dilakukan Bank Syariah itu berlandaskan syariat islam, dan Bank Syariah ini juga amanah dalam penyimpanan dana uang nasabah. Hal ini dipertegas Bapak Apriadi Fahmi dan Ibu Normayani selaku karyawan BSI Banjarmasin Pasar Cempaka mengatakan:

“Untuk mengenai reputasi Bank Syariah Indonesia menurut saya pasti itu sangat berpengaruh, apabila reputasinya baik di masyarakat terutama dalam menjalankan prinsip syariahnya, bagi hasil dan marginnya jelas tidak ada denda. Otomatis itu menarik minat nasabah untuk membuka rekening atau mengajukan pembiayaan.”

“reputasi itu pun berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah karena semakin reputasi Bank itu baik maka orang pun percaya untuk menyimpan dananya ke Bank Syariah Indonesia.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor reputasi itu yang melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar Cempaka.

f. Faktor Lokasi

Lokasi merupakan area atau tempat yang dijadikan sarana memperjualbelikan suatu produk perbankan. Bank biasanya bertempat di area yang strategis untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi diperbankan syariah. (Kasmir, 2005) Berdasarkan teori tersebut faktor lokasi ini yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang ada pada informan Ibu Masitah, Ibu Rahmania, dan Marranti.

Beranggapan bahwa faktor lokasi itu yang menjadi alasan mereka menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar Cempaka mengingat lokasinya mudah dijangkau karena dekat dengan rumah. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor lokasi yang melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah di BSI Banjarmasin Pasar Cempaka.