

ABSTRAK

Nurleni. 2016. *Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, (II) H. Bahran, SH., MH.

Kata Kunci: Akad, Produk, Proses Pengambilan Keputusan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyak nasabah yang belum mengetahui dan belum memahami secara jelas apa maksud akad yang ada pada produk tabungan iB Hasanah, sehingga banyak dari mereka yang hanya sekedar memilih akad tabungan atau hanya menyerahkan, mengikuti anjuran dan arahan dari *customer service* dan pada akhirnya mereka tidak memperoleh kepuasan yang mereka harapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah, dan untuk mengetahui peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah. Sedangkan yang menjadi subjeknya adalah 10 (sepuluh) orang nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah dan *customer service* bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa 7 (orang) nasabah memilih akad *wadī'ah* dengan alasan tidak ada biaya administrasi setiap bulan dan 3 (orang) nasabah memilih akad *muḍārabah* dengan alasan adanya nisbah bagi hasil. Adapun alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah adalah karena keinginan nasabah itu sendiri, saran dari teman, serta arahan dari *customer service*. Sedangkan peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah adalah memberikan dan menjelaskan informasi selengkap mungkin mengenai akad yang ada pada produk iB Hasanah serta mengarahkan calon nasabah untuk memilih akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.