

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu (KCP).¹

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah.

Salah satu Kantor Cabang BNI Syariah adalah BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan syariah. BNI Syariah Cabang Banjarmasin terletak di jalan Jend. Ahmad Yani Km. 4,5 No. 385 Banjarmasin Timur. Terdiri dari tiga lantai, di mana lantai

¹ BNI Syariah, *Sejarah BNI Syariah*, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, (1 Juni 2016).

dasar untuk ruangan tempat bekerja karyawan bagian pemasaran pembiayaan, mushola, ruang server, dan dapur umum. Lantai dua terdiri dari *banking hall* (unit pelayanan), teller, *customer service*, unit operasional, dan ruangan pemimpin. Lantai tiga terdiri dari ruangan bagian umum, pemasaran dana dan *collection*. Selain itu, terdapat satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan bangunan, sedangkan toilet disediakan pada setiap lantai. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki tiga Kantor Cabang pembantu, yaitu di Banjarbaru, Sungai Danau, dan Batulicin.

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

a. Visi

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah.”

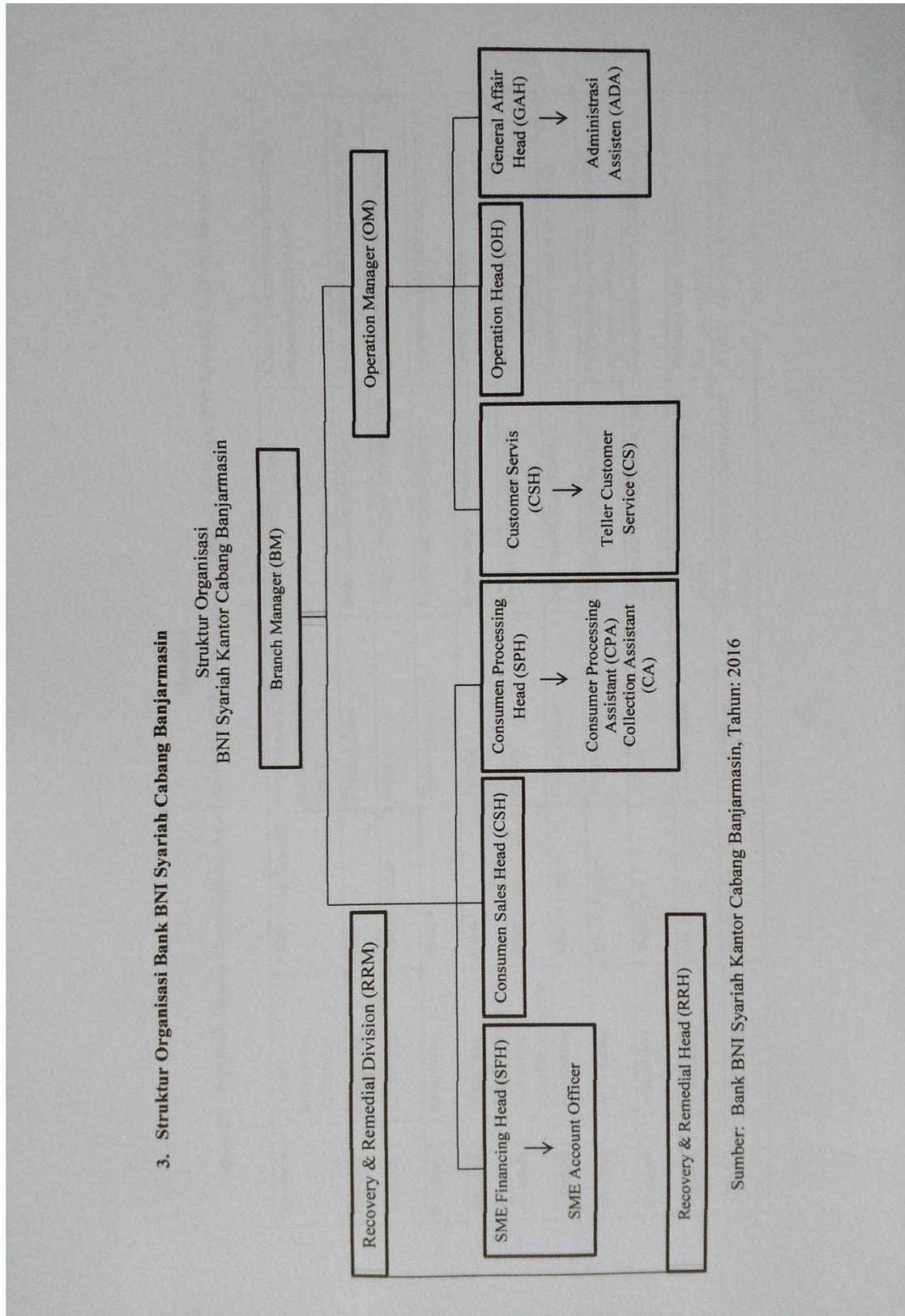
Mewujudkan suatu visi, maka harus didukung dengan suatu misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi, yang memaparkan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian *training* dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah Cabang Banjarmasin selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah mulai dari mengenali kebutuhan nasabah, membimbing nasabah dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara hubungan baik dengan nasabah.

3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin



4. *Job Description* Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:²

a. *Branch Manager* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *leabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara kesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *Office Channeling* produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.

² BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Job Description*, Tahun: 2016.

- 5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau *Know Your Customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu syariah.

b. *Operational Manager* (OM)

- 1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
- 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan atau penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer Services Head* (CSH)

Pemberian informasi mengenai produk BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.

- 1) Pemberian informasi mengenai produk BNI syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo
- 2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
- 5) Pembuatan laporan ke Bank Indonesia tentang giro wadiah, tabungan mudharabah, dan deposito berjangka.

d. *Operation Head (OH)*

- 1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 3) Melaksanakan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP)
- 4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
- 5) Berperan aktif dalam melaksanakan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) di kantor cabang.

e. *General Affair Head (GAH)*

- 1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor layanan.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.

- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 5) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
- 6) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan.
- 7) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
- 8) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
- 9) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.

f. *SME Financing Head* (SFH)

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif kecuali rahn.
- 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.
- 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI syariah lainnya.
- 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI syariah.

g. *Consumer Sales Head* (CSH)

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.

- 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- 3) Melakukan analisa pembiayaan (BFM/ *Analyst Scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.

h. *Consumer Processing Head (CPH)*

- 1) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran dana sesuai dengan pedoman berlaku.
- 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
- 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.

i. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- 3) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Utama dan Layanan.
- 4) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

j. *Administrasi Assistant (ADA)*

- 1) Mengelola sistem otomasi di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 4) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum kearsipan.

k. *Recovery & Remedial Divisional (RRM)*

- 1) Pemantau proses penagihan dan memantau penyelesaian kewajiban pembiayaan.
- 2) Pemeriksa laporan kunjungan setempat/Call Memo hasil penagihan pembayaran.
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

l. *Recovery Remedial Head (RRH)*

- 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).
- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

5. Produk Tabungan iB Hasanah

Tabungan dengan akad *muḍārabah* atau *wadī'ah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Fasilitas:

- a. Buku Tabungan
- b. BNI Syariah Card Silver
- c. *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking)

Keunggulan:

- a. BNI Syariah Card Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- b. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- c. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-
- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

Nisbah:

Nisbah Tabungan iB Hasanah 22:78 (nasabah : bank)

Tabel 2 Biaya Produk Tabungan iB Hasanah

	<i>Wadi'ah</i>	<i>Muḍārabah</i>
Pengelolaan Rekening per bulan	Rp. 0,-	Rp. 5.000,-
Tutup Rekening	Rp. 20.000,-	Rp. 10.000,-
Saldo Minimum	Rp. 20.000,-	Rp. 100.000,-
Biaya di Bawah Saldo Minimum	Rp. 0,-	Rp. 10.000,-
Pembukaan Kartu ATM	Rp. 5.000,-	

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor)
- b. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-

B. Penyajian Data

1. Responden ke-1

a. Identitas Responden

Nama : Abdur Rahim
 TTL : Basirih Hilir, 11 Agustus 1994
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. Bumi Mas Raya
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Pendidikan Terakhir : MAN Sampit

b. Uraian

Abdur Rahim sudah hampir lima bulan menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu sekedar menabung. Abdur

Rahim juga mempunyai rekening di bank syariah yang lain yaitu rekening Bank Kalsel Syariah.

Produk yang digunakan oleh Abdur Rahim di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah dan akad yang dia pilih adalah akad *wadī'ah*. Mengenai akad yang dia pilih adalah *wadī'ah* pada awalnya Abdur Rahim belum paham atau belum mengerti tentang akad tersebut, namun dalam pemilihan akad tersebut Abdur Rahim dapat arahan dari *customer service* untuk menyesuaikan dengan kebutuhan Abdur Rahim. Alasan Abdur Rahim memilih akad *wadī'ah* karena bebas dari biaya administrasi setiap bulannya atau tidak dikenakan biaya administrasi per bulan.

Alasan yang melatarbelakangi Abdur Rahim untuk memilih akad *wadī'ah* adalah karena mendapat arahan atau rekomendasi dari *customer service*. Menurut Abdur Rahim sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut sangat memuaskan.³

2. Responden ke-2

a. Identitas responden

Nama	: Holiday
TTL	: Banjarmasin, 15 Juni 1993
Agama	: Islam
Alamat	: Jln. Aes Nasution, Gg. Syuhada Banjarmasin

³ Abdur Rahim, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016.

Pekerjaan : Mahasiswi

Pendidikan Terakhir : MA An-Nur Sampang

b. Uraian

Holidah sudah hampir dua tahun satu bulan menjadi nasabah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening di bank BNI Syariah yaitu sekedar menabung saja. Holidah juga mempunyai rekening di bank syariah yang lain yaitu rekening BSM dan BRI Syariah.

Produk yang Holidah gunakan di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah dan akad yang dia pilih adalah akad *muḍārabah*. Mengenai akad yang Holidah pilih adalah *muḍārabah*, dia sudah memahami atau mengerti tentang akad tersebut dikarenakan Holidah sudah mencari informasi terlebih dahulu melalui internet dan ditambah dapat penjelasan dari *customer service* di bank BNI Syariah cabang Banjarmasin. Adapun alasan Holidah memilih akad *muḍārabah* karena tergiur dengan nisbah bagi hasil yang sudah disepakati di awal yaitu 22 : 78 (nasabah : bank), 22 untuk nasabah dan 78 untuk bank.

Alasan yang melatarbelakangi Holidah untuk memilih akad *muḍārabah* adalah karena keinginan dari dirinya sendiri. Menurut Holidah

sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut sangat memuaskan.⁴

3. Responden ke-3

a. Identitas Responden

Nama : Nasrullah
TTL : Banjarmasin, 3 Juli 1976
Agama : Islam
Alamat : Jln. Tembus Mantuil, RT 21 No. 93
Pekerjaan : PNS
Pendidikan Terakhir : SMA Negeri 10 Banjarmasin

b. Uraian

Bapak Nasrullah sudah hampir delapan bulan menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan bapak Nasrullah membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu sekedar menabung. Bapak Nasrullah juga mempunyai rekening di bank syariah yang lain yaitu rekening Bank Kalsel Syariah.

Produk yang digunakan oleh bapak Nasrullah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah dan akad yang dipilih adalah akad *wadī'ah*. Mengenai akad yang bapak Nasrullah pilih adalah *wadī'ah* pada awalnya bapak Nasrullah juga belum paham atau belum mengerti tentang akad tersebut, namun dalam pemilihan akad tersebut beliau dapat arahan dari *customer service* yang menyesuaikan

⁴ Holiday, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016.

dengan kebutuhan bapak Nasrullah. Alasan bapak Nasrullah memilih akad *wadī'ah* karena tidak ada biaya administrasi per bulannya.

Alasan yang melatarbelakangi Bapak Nasrullah untuk memilih akad *wadī'ah* adalah karena mendapat arahan atau rekomendasi dari *customer service*.. Menurut Bapak Nasrullah sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut memuaskan sekali.⁵

4. Responden ke-4

a. Identitas Responden

Nama : Siska Nor Aulia Wati
 TTL : Tabalong, 22 Desember 1997
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. Bawang Putih Kel. Kuripan,
 Banjarmasin Timur
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Pendidikan Terakhir : SMA Negeri 2 Tanjung

b. Uraian

Siska Nor Aulia Wati sudah hampir empat bulan menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu untuk menerima transfer uang kuliah dari orang tua. Siska tidak mempunyai rekening di bank syariah yang lain.

⁵ Nasrullah, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016.

Produk yang digunakan oleh Siska di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah dan akad yang dia pilih adalah akad *wadī'ah*. Siska mengerti dan paham mengenai akad yang dia pilih karena sudah ada pengetahuan tentang akad tersebut. Alasan dia memilih akad *wadī'ah* karena bebas biaya administrasi per bulannya.

Alasan yang melatarbelakangi Siska Nor Aulia Wati untuk menggunakan akad *wadī'ah* adalah keinginan dirinya sendiri karena dia sudah paham dengan akad tersebut. Menurut Siska Nor Aulia Wati sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut bagus, ramah, dan penjelasan *customer service* mudah dipahami.⁶

5. Responden ke-5

a. Identitas responden

Nama	: Milawati
TTL	: Guha Timur, 18 Oktober 1996
Agama	: Islam
Alamat	: Jln. Bawang Putih, Gatot Subroto
Pekerjaan	: Mahasiswi
Pendidikan Terakhir	: MAN 2 Barabai

b. Uraian

Milawati sudah hampir enam bulan menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan Milawati membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu untuk menerima transfer

⁶ Siska Nor Aulia Wati, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016.

uang dari orang tua. Milawati tidak mempunyai rekening di bank syariah lain.

Produk yang digunakan oleh Milawati di bank BNI Syariah adalah produk tabungan iB Hasanah, dan akad yang dia pilih adalah akad *wadī'ah*. Untuk akad *wadī'ah* yang dia pilih tersebut dia sangat mengerti dan paham dikarenakan Milawati sebelum membuka rekening dia sudah mencari informasi sendiri terlebih dahulu dan sudah ada pengetahuan tentang akad tersebut. Adapun alasan dia memilih akad *wadī'ah* karena bebas dari biaya administrasi per bulan jadi uang atau saldo yang ada di rekening tidak berkurang serta setoran awal pembukaan rekeningnya murah.

Alasan yang melatarbelakangi Milawati memilih akad *wadī'ah* karena dapat rekomendasi dari teman sekelasnya. Menurut Milawati sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut lumayan bagus namun belum memuaskan.⁷

6. Responden ke-6

a. Identitas Responden

Nama	: Mufida Istati
TTL	: Rantau, 21 Juli 1989
Agama	: Islam
Alamat	: Jln, Manunggal II Gg. V No. 88 Banjarmasin

⁷ Milawati, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016.

Pekerjaan : PNS

Pendidikan Terakhir : Universitas Lambung Mangkurat

b. Uraian

Ibu Mufida Istati sudah hampir satu tahun menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan beliau membuka rekening di bank BNI Syariah yaitu untuk menabung. Ibu Mufida tidak mempunyai rekening di bank syariah yang lain.

Produk yang digunakan oleh ibu Mufida adalah produk tabungan iB hasanah, dan akad yang dipilih ibu Mufida adalah akad *muḍārabah*. Mengenai akad yang dipilih oleh ibu Mufida, ibu Mufida kurang paham dengan akad tersebut dikarenakan penjelasan dari *customer service* yang sulit dimengerti oleh ibu Mufida. Namun untuk pemilihan akad tersebut ibu Mufida dapat arahan dari *customer service* yang menyesuaikan dengan kebutuhan ibu Mufida. Adapun alasan ibu Mufida memilih akad *muḍārabah* karena menurut ibu Mufida akad tersebut ada bagi hasilnya yang sudah disepakati di awal.

Alasan yang melatarbelakangi ibu Mufida memilih akad *muḍārabah* karena direkomendasikan oleh *customer service*. Menurut ibu Mufida Istati pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut cukup baik namun kurang memuaskan.⁸

⁸ Mufida Istati, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 26 Mei 2016.

7. Responden ke-7

a. Identitas Responden

Nama : Hj. Maria Yustiana
TTL : Muara Halayung, 30 Juni 1990
Agama : Islam
Alamat : Desa Salat Makmur, Kec. Beruntung Baru
Pekerjaan : Honorer
Pendidikan Terakhir : D3 IPII IAIN Antasari Banjarmasin

b. Uraian

Ibu Hj. Maria Yustiana sudah hampir dua tahun menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan ibu Maria membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah untuk menabung. Ibu Maria juga tidak mempunyai rekening di bank syariah yang lain.

Produk yang digunakan oleh Ibu Maria di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah dan akad yang dipilih adalah akad *muḍārabah*. Mengenai akad yang dipilih oleh ibu Maria pada awalnya beliau juga belum paham atau belum mengerti tentang akad tersebut, namun setelah dapat penjelasan dari *customer service* barulah ibu Maria memahami mengenai akad tersebut. Alasan beliau memilih akad *muḍārabah* karena ada bagi hasilnya antara bank dan nasabah.

Alasan yang melatarbelakangi ibu Maria untuk menggunakan akad *muḍārabah* tersebut karena mendapat arahan dari *customer service*. Menurut ibu Maria sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut cukup baik.⁹

8. Responden ke-8

a. Identitas Responden

Nama : Khairunnisa
 TTL : Tinggiran Tengah, 16 Desember 1993
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. Ingub Ujung No. 32
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Pendidikan Terakhir : MA Nurul Khair

b. Uraian

Khairunnisa sudah hampir satu tahun menjadi nasabah di bank BNI Syariah cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening yaitu hanya untuk menabung atau menyimpan uang. Khairunnisa juga memiliki rekening di bank syariah yang lain, yaitu bank Kalsel Syariah.

Produk yang digunakan oleh Khairunnisa di bank BNI Syariah cabang Banjarmasin adalah produk tabungan iB Hasanah. Adapun akad yang dipilih oleh Khairunnisa adalah akad *wadī'ah*. Mengenai akad yang dia pilih, dia sangat paham dengan akad tersebut karena dia sudah mempelajari tentang akad tersebut ditambah dengan penjelasan yang

⁹ Hj. Maria Yustiana, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 26 Mei 2016.

diberikan oleh *customer service*. Alasan Khairunnisa memilih akad *wadī'ah* karena menurutnya tidak ada biaya administrasi per bulannya.

Alasan yang melatarbelakangi Khairunnisa untuk menggunakan akad *wadī'ah* tersebut karena keinginan dari dirinya sendiri. Menurut Khairunnisa sistem pelayanan yang ada di bank BNI Syariah tersebut bagus, sopan, ramah dan sabar dalam melayani nasabah.¹⁰

9. Responden ke-9

a. Identitas Responden

Nama : Ayu Kurniasari
 TTL : Anjir Muara Kota, 7 Oktober 1994
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. Ingub Ujung No. 32
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Pendidikan Terakhir : MAN 5 Marabahan

b. Uraian

Ayu Kurniasari sudah hampir dua tahun menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening di bank BNI Syariah yaitu untuk menabung. Ayu juga mempunyai rekening di bank syariah yang lain yaitu rekening Bank Mandiri Syariah.

Produk yang digunakan oleh Ayu adalah produk tabungan iB hasanah, dan akad yang dipilih Ayu adalah akad *wadī'ah*. Mengenai akad yang dipilih oleh Ayu Kurniasari, dia tidak paham dengan akad tersebut

¹⁰ Khairunnisa, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 27 Mei 2016.

dikarenakan penjelasan dari *customer service* yang sulit untuk dipahami oleh Ayu. Adapun alasan Ayu memilih akad *wadi'ah* karena menurutnya akad tersebut tidak ada biaya administrasi per bulan.

Alasan yang melatarbelakangi Ayu memilih akad *wadi'ah* karena direkomendasikan oleh teman sekelasnya. Menurut Ayu pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut ramah dan sopan dalam melayani nasabah.¹¹

10. Responden ke-10

a. Identitas Responden

Nama : Arba'i
 TTL : Marias, 16 Maret 1993
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. Gatot Subroto, Gg. Bawang Merah
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Pendidikan Terakhir : SMAN 1 Juai

b. Uraian

Arba'i sudah hampir dua tahun menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun tujuan dia membuka rekening di bank BNI Syariah yaitu untuk menabung. Arba'i tidak mempunyai rekening di bank syariah yang lain.

Produk yang digunakan oleh Arba'i adalah produk tabungan iB Hasanah, dan akad yang dipilih Arba'i adalah akad *wadi'ah*. Mengenai

¹¹ Ayu Kurniasari, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 27 Mei 2016.

akad yang dipilih oleh Arba'i, dia tidak paham dengan akad tersebut dikarenakan penjelasan dari *customer service* yang sulit untuk dipahami oleh Arba'i. Namun untuk pemilihan akad tersebut Arba'i dapat arahan dari *customer service* yang menyesuaikan dengan kebutuhan Arba'i. Adapun alasan Arba'i memilih akad *wadī'ah* karena menurutnya akad tersebut tidak ada biaya administrasi per bulan.

Alasan yang melatarbelakangi Arba'i memilih akad *wadī'ah* karena direkomendasikan oleh *customer service*. Menurut Arba'i pelayanan yang ada di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut ramah dan sopan dalam melayani nasabah.¹²

11. Informan

a. Identitas Informan

Nama	: Lailan Rizki Syarif
TTL	: Banjarbaru, 24 Oktober 1990
Agama	: Islam
Alamat	: Komplek Sa'adah No. 24 Martapura
Pekerjaan	: Pegawai Swasta
Pendidikan Terakhir	: S1 Teknik Kimia

b. Uraian

Customer service menjelaskan pengertian tentang akad *muḍārabah* dan akad *wadī'ah* kepada calon nasabah. Akad penghimpun dana secara syariah adalah:

¹² Arba'i, Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 30 Mei 2016.

- 1) *Muḍārabah* yaitu akad yang dilakukan antara pemilik modal (*ṣahibūl mā*) dengan pengelola (*muḍārib*) di mana nisbah bagi hasil disepakati di awal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. Serta adanya biaya administrasi Rp 5.000,- per bulan.
- 2) *Wadī'ah* yaitu akad yang terjadi antara dua pihak, di mana pihak pertama menitipkan sesuatu kepada pihak kedua, sehingga tidak terdapat nisbah bagi hasil yang diperjanjikan, dan tidak ada biaya administrasi per bulan.

Penjelasan *customer service* mengenai akad dan produk bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin termasuk dalam strategi pemasaran produk bank yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui proses pertukaran timbal balik produk dan nilai antara bank dengan nasabah. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan nasabah dengan tepat dan menguntungkan, serta mampu membedakan bank BNI Syariah dengan bank syariah lainnya.

Misalkan nasabah bingung dalam memilih bahkan tidak mengerti mengenai akad pada produk iB Hasanah, maka yang harus dilakukan *customer service* adalah menanyakan pekerjaan, tujuan membuka rekening, dan kemudian *customer service* mengarahkan calon nasabah dengan menyesuaikan kebutuhan nasabah tersebut. Jika calon nasabah tersebut masih kuliah maka *customer service* merekomendasikan calon

nasabah untuk memilih akad *wadī'ah*. Biasanya jika calon nasabah sudah bekerja atau memiliki tujuan untuk investasi dana, maka *customer service* akan merekomendasikan calon nasabah tersebut untuk menggunakan akad *muḍārabah*.¹³

Peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Mempertanyakan tujuan dan kebutuhan nasabah dalam hal penggunaan rekening produk tabungan iB Hasanah.
- 2) Memberikan informasi kepada nasabah tentang akad yang ada pada produk iB Hasanah selengkap mungkin. Baik itu dari segi kelebihan atau kekurangannya.
- 3) Mengarahkan calon nasabah untuk menggunakan akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut. Seperti apabila calon nasabahnya seorang pengusaha maka diarahkan ke bisnis dan *customer service* akan merekomendasikan kepada nasabah untuk menggunakan akad *muḍārabah*. Apabila calon nasabahnya seorang mahasiswa atau masih kuliah maka *customer service* merekomendasikan kepada nasabah untuk menggunakan akad *wadī'ah*.

¹³ Lailan Rizki Syarif, *Customer Service Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 7 Juni 2016.

Keuntungan bagi pihak bank jika nasabah menggunakan akad *muḍārabah*, adalah:

- 1) Mendapatkan dana atau tambahan modal yang disalurkan ke pembiayaan karena dana nasabah tersebut bisa digunakan atau dapat diputar.
- 2) Mendapatkan bagi hasil berdasarkan nisbah bagi hasil yang sudah disepakati.
- 3) Menambah jumlah nasabah pada bank.

Keuntungan bagi pihak bank jika nasabah menggunakan akad *wadī'ah*, adalah:

- 1) Menambah atau meningkatkan jumlah nasabah pada bank.
- 2) Meningkatkan dana bank walaupun dana tersebut tidak bisa disalurkan (diputar) karena hanya bersifat titipan.
- 3) Meningkatkan pelayanan bank, agar nasabah terdorong untuk membuka rekening produk tabungan dengan akad yang lain di bank syariah yang sama.

Keuntungan bagi nasabah yang menggunakan akad *muḍārabah*, adalah:

- 1) Mendapatkan bagi hasil sesuai nisbah bagi hasil yang sudah ditentukan.
- 2) Mendapatkan fasilitas-fasilitas tambahan seperti SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

3) Biaya administrasi bulanan yang murah yaitu Rp 5.000,- per bulan.

Keuntungan nasabah yang menggunakan akad *wadi'ah*, adalah tidak ada biaya administrasi bulanan sehingga saldo di rekening nasabah tidak berkurang.

Matriks
Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB
Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Responden	Tujuan Membuka Rekening	Akad yang Dipilih	Pemahaman Nasabah tentang Akad yang Dipilih	Alasan Memilih Akad	Alasan yang Melatarbelakangi Keputusan Nasabah
Nasabah 1	Menabung	<i>Wadī'ah</i>	Tidak Paham	Bebas biaya administrasi	Rekomendasi dari <i>customer service</i>
Nasabah 2	Menabung	<i>Muḍārabah</i>	Paham	Tergiur dengan bagi hasilnya	Keinginan sendiri (Individual)
Nasabah 3	Menabung	<i>Wadī'ah</i>	Tidak Paham	Bebas biaya administrasi	Rekomendasi dari <i>customer service</i>
Nasabah 4	Menerima transfer orang tua	<i>Wadī'ah</i>	Paham	Bebas biaya administrasi	Keinginan sendiri (Individual)
Nasabah 5	Menerima transfer orang tua	<i>Wadī'ah</i>	Paham	Bebas biaya administrasi	Rekomendasi dari teman (Lingkungan)
Nasabah 6	Menabung	<i>Muḍārabah</i>	Tidak Paham	Karena ada bagi hasilnya	Arahan dari <i>customer service</i>
Nasabah 7	Menabung	<i>Muḍārabah Mudharabah</i>	Tidak Paham	Karena ada bagi hasilnya	Arahan atau rekomendasi dari <i>customer service</i>
Nasabah 8	Menabung	<i>Wadiah Wadī'ah</i>	Paham	Bebas biaya administrasi per bulan	Keinginan sendiri (Individual)
Nasabah 9	Menabung	<i>Wadiah Wadī'ah</i>	Tidak Paham	Bebas biaya administrasi per bulan	Rekomendasi dari teman (Lingkungan)
Nasabah 10	Menabung	<i>Wadiah Wadī'ah</i>	Tidak Paham	Bebas biaya administrasi per bulan	Arahan dari <i>customer service</i>

C. Analisis Data

1. Alasan yang Melatarbelakangi Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Banyak sekali produk penghimpunan dana yang dimiliki oleh bank BNI Syariah. Salah satu produk yang banyak diminati oleh calon nasabah adalah produk tabungan iB Hasanah. Produk tabungan iB Hasanah adalah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* atau simpanan dana yang menggunakan akad *wadī'ah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah dalam mata uang rupiah.

Aktivitas masyarakat dapat membawa masyarakat untuk melaksanakan prinsip menghindari menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisā' ayat 29:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Menurut M. Muflih dari bukunya yang berjudul “*Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*”, ada dua elemen penting dari arti

perilaku masyarakat atau aktivitas masyarakat yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang semua itu melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang-barang dan jasa secara ekonomis. Perbedaan karakteristik manusia dalam berpikir, berkata, dan bertindak. Seseorang akan dikatakan baik apabila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk apabila perilakunya tidak sesuai dengan ajaran agama tentu erat kaitannya dengan kendali unsur-unsur manusia yang dimiliki seseorang.

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap 10 (sepuluh) orang nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah. Data mengenai tujuan nasabah membuka rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu, 8 (delapan) orang responden yang tujuannya hanya untuk menabung di bank BNI Syariah, dari delapan responden tersebut ada yang pekerjaannya seorang PNS, honorer dan ada juga seorang mahasiswa, serta tujuan 2 (dua) orang responden lainnya dalam pembukaan rekening di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu untuk menerima transfer dari orang tua dikarenakan dua orang responden ini adalah seorang mahasiswa yang mendapat kiriman uang dari orang tua mereka setiap bulannya.

Adapun data mengenai pemilihan akad pada produk tabungan iB Hasanah yaitu akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah*. Seorang calon nasabah yang datang ke bank BNI Syariah untuk menitipkan atau menginvestasikan dananya ada yang sudah mengetahui tentang akad yang dipakai di sana ada

juga yang belum mengetahui dan belum paham apa maksud akad *wadī'ah* dan *muḍārabah* yang digunakan di sana. Perbandingan calon nasabah yang sudah mengerti dan belum mengerti tentang akad di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah 4 : 6, 4 (empat) orang responden adalah nasabah yang sudah mengerti dan paham tentang akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah* dan 6 (enam) orang responden adalah nasabah yang belum mengetahui dan belum mengerti apa maksud akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah* tersebut.

Dari 4 (empat) orang calon nasabah yang mengerti tentang akad *wadī'ah* dan *muḍārabah*, 1 (satu) orang dari mereka tahu karena sebelum dia datang ke bank BNI Syariah dia terlebih dahulu mencari informasi dengan membaca di internet dan lain sebagainya. Dan 3 (tiga) orang yang lain, mereka tahu dan paham tentang akad tersebut karena kebetulan mereka adalah mahasiswa yang sudah memiliki pengetahuan mengenai akad *wadī'ah* dan *muḍārabah* sehingga mereka memilih akad sesuai dengan kebutuhan mereka.

Seorang calon nasabah itu mempunyai karakter yang berbeda-beda dan dihadapkan dengan suatu pilihan yang rumit untuk mengambil suatu keputusan, maka seorang nasabah dianjurkan untuk mencari informasi terlebih dahulu agar mereka tidak salah memilih dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Seperti yang dijelaskan oleh Philip Kotler pada tahapan dalam proses pengambilan keputusan bahwa pada tahapan pertama dan kedua seorang nasabah terlebih dahulu mengenali masalah dan kebutuhan dengan mengumpulkan sejumlah informasi dengan membaca di internet dan media lainnya sehingga terpenuhinya kebutuhan seorang nasabah tersebut.

Dari 10 (sepuluh) orang nasabah yang telah diwawancarai oleh peneliti, enam dari mereka tidak mengetahui dan tidak paham dengan akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah* yang digunakan di bank BNI Syariah, karena mereka tidak mencari informasi terlebih dahulu tentang akad tersebut sebelum mereka datang ke bank BNI Syariah. 6 (enam) orang nasabah yang tidak paham dengan kedua akad tersebut dikarenakan penjelasan dari *customer service* yang sulit dimengerti oleh keenam nasabah tersebut.

Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi seorang nasabah memilih akad *wadī'ah* dan *muḍārabah* yaitu faktor individual, lingkungan dan strategi pemasaran. Dari 10 (sepuluh) nasabah yang sudah peneliti wawancarai ada beberapa faktor yang melatarbelakangi mereka memilih akad *wadī'ah* dan akad *muḍārabah* pada produk tabungan iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- a. Faktor yang melatarbelakangi keputusan nasabah menentukan akad *wadī'ah*

Tujuh dari sepuluh nasabah yang sudah peneliti wawancarai, mereka memilih akad *wadī'ah* pada produk tabungan iB Hasanah miliknya. Mereka memilih akad tersebut karena responden ke-1, ke-3, ke-8, ke-9, dan ke-10 membuka rekening tabungan iB Hasanah tujuannya hanya untuk menabungkan uangnya di bank BNI Syariah. Dan untuk responden ke-4 dan responden ke-5 membuka rekening tabungan iB Hasanah tujuannya untuk menerima transfer atau uang saku dari orang tua mereka.

Dari masing-masing kebutuhan yang mereka butuhkan, para nasabah tersebut memilih akad *wadī'ah* karena mereka hanya butuh untuk menitipkan uang mereka dan mereka juga mencari tabungan yang tidak ada potongan administrasi setiap bulannya, mereka tidak mencari keuntungan bagi hasil dari tabungan tersebut.

Nasabah yang memilih akad *wadī'ah* juga karena banyak orang di sekitar mereka menggunakan akad tersebut, seperti teman sekelas, ataupun keluarga. Nasabah yang memilih akad *wadī'ah* ini, ada yang tidak mengetahui secara detail apa maksud dari akad *wadī'ah* tersebut, ada juga yang paham dan tahu tentang akad tersebut, yang mereka tahu hanya tabungan yang menggunakan akad *wadī'ah* itu tidak mendapat biaya administrasi setiap bulannya.

Nasabah yang mengetahui maksud akad *wadī'ah* tersebut, mereka akan memilih sendiri akad yang dipakai sesuai dengan kebutuhan mereka membuka rekening tabungan iB Hasanah seperti responden ke-4 dan responden ke-8 mereka memilih sendiri akad yang mereka inginkan. Untuk responden ke-5 dan responden ke-9 mereka memilih akad *wadī'ah* karena direkomendasikan oleh teman sekelasnya. Akan tetapi ketika mereka tidak mengetahui dan tidak paham apa maksud akad yang digunakan di tabungan iB Hasanah tersebut, maka mereka akan diarahkan oleh *customer service* kepada akad yang sesuai dengan kebutuhan mereka seperti responden ke-1, responden ke-3, dan responden ke-10 dalam pemilihan akad mereka diarahkan oleh *customer service*.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang melatarbelakangi nasabah memilih akad *wadī'ah* adalah faktor individual, dan lingkungan. Faktor strategi pemasaran tidak berpengaruh.

b. Faktor yang melatarbelakangi keputusan nasabah menentukan akad *muḍārabah*

Faktor yang melatarbelakangi nasabah memilih akad *muḍārabah* tidak jauh berbeda dengan faktor yang melatarbelakangi nasabah yang memilih akad *wadī'ah*. Responden ke-2 memilih akad *muḍārabah* karena tergiur dengan keuntungan bagi hasil di setiap bulannya, karena potongan biaya administrasi di setiap bulan pada tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah hanya sebesar Rp. 5000,- dia yakin akan mendapatkan bagi hasil yang lebih besar daripada biaya administrasi setiap bulannya.

Adapun responden ke-6 dan responden ke-7 memilih akad *muḍārabah* karena menurut *customer service* mereka lebih cocok memilih akad *muḍārabah* karena mereka menabung dengan jumlah yang cukup banyak serta *customer service* menyesuaikan pekerjaan kedua responden tersebut. Responden ke-6 bekerja sebagai PNS di suatu instansi dan responden ke-7 bekerja sebagai honorer.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang melatarbelakangi seorang nasabah memilih akad *muḍārabah* adalah faktor individual karena akad tersebut yang mereka anggap paling cocok dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dan yang kedua adalah strategi

pemasaran yang dijelaskan oleh *customer service* yang menyesuaikan dengan pekerjaan mereka. Faktor lingkungan tidak berpengaruh.

Salah satu nasabah yang memilih akad *muḍārabah* memilih akad tersebut sendiri, karena sebelum nasabah tersebut datang ke Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, nasabah tersebut mencari informasi terlebih dahulu dari internet sehingga nasabah tersebut bisa memutuskan sendiri akad *muḍārabah* yang cocok untuk tabungannya. Sedangkan nasabah yang satunya, dipikirkan oleh *customer service* setelah mempertimbangkan yang paling cocok untuk tabungannya, karena sebelum datang ke Bank BNI Syariah, nasabah tersebut tidak mencari tahu terlebih dahulu tentang produk dan akad yang ada di Bank BNI Syariah, sehingga ketika ditanya oleh *customer service* tentang akad apa yang akan dia gunakan, nasabah tersebut bingung dan akhirnya menyerahkan pilihan tersebut kepada *customer service*.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa masih banyak calon nasabah dan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang belum mengerti atau belum memahami tentang akad *wadī'ah* dan *muḍārabah* yang dipakai pada produk tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah. Mereka hanya mencari tabungan yang tidak ada potongan biaya administrasi di setiap bulannya. Para nasabah juga ada yang memilih sendiri akad yang ia gunakan ketika dia paham betul apa maksud akad tersebut, ada juga yang menyerahkan sepenuhnya pada *customer service* untuk memilihkan akad yang paling cocok

untuk kebutuhan mereka, karena mereka tidak memahami apa maksud akad-akad tersebut meskipun *customer service* sudah menjelaskan kepada mereka.

Faktor yang mempengaruhi mereka memilih akad-akad tersebut kebanyakan dari individual nasabah itu sendiri, yaitu sesuai dengan kebutuhan atau pribadi nasabah tersebut dan dari faktor strategi pemasaran yang dijelaskan oleh *customer service*. Namun faktor lingkungan pun juga mempengaruhi nasabah dalam memilih akad-akad tersebut seperti teman, rekan kerja ataupun keluarga. Nasabah yang memilih akad *wadī'ah* lebih banyak dibandingkan dengan nasabah yang memilih akad *muḍārabah*.

2. Peran *Customer Service* dalam Meyakinkan Nasabah ketika Menentukan Akad Pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Customer service memegang peranan yang sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.¹⁴

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 181.

lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخِيْذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Peran *customer service* sangat penting bagi nasabah, karena *customer service* memberikan informasi dan penjelasan bagi calon nasabah yang mencari produk sesuai dengan yang mereka inginkan. 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. Baik itu dari segi kelebihan atau kekurangannya.
- c. Mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk tabungan iB Hasanah serta kelebihan akad yang ada pada produk tabungan iB Hasanah tersebut yaitu akad *wadi'ah* dan akad *muḍārabah*.

- d. Mengarahkan calon nasabah untuk menggunakan akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut. Seperti apabila calon nasabahnya seorang pengusaha maka diarahkan ke bisnis dan *customer service* akan merekomendasikan kepada nasabah untuk menggunakan akad *muḍārabah*. Apabila calon nasabahnya seorang mahasiswa atau masih kuliah maka *customer service* merekomendasikan kepada nasabah untuk menggunakan akad *wadi'ah*.
- e. Menjalin hubungan yang lebih akrab dengan nasabah, agar nasabah tersebut tetap setia menjadi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Misalkan nasabah bingung dalam memilih bahkan tidak mengerti mengenai akad pada produk iB Hasanah, maka yang harus dilakukan *customer service* adalah menanyakan pekerjaan, tujuan membuka rekening, memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh calon nasabah, dan kemudian *customer service* mengarahkan calon nasabah dengan menyesuaikan kebutuhan nasabah tersebut. Jika *background* atau latar belakang calon nasabah tersebut sudah bekerja, maka *customer service* lebih merekomendasikan kepada calon nasabah untuk menggunakan akad *muḍārabah* serta menjelaskan keuntungan-keuntungan yang ada pada akad tersebut. Jika calon nasabah tersebut masih kuliah dan tujuan penggunaan produknya hanya untuk menabung atau simpanan sementara maka *customer service* lebih merekomendasikan kepada calon nasabah untuk menggunakan

akad *wadī'ah* dengan cara menjelaskan kelebihan akad tersebut seperti tidak adanya biaya administrasi bulanan jika saldo nasabah di bawah saldo rata-rata.

Dalam standar layanan *customer service* Bank BNI Syariah, hal-hal yang harus diperhatikan ketika melayani nasabah, bahwa seorang *customer service* harus menggali, menyarankan dan mendorong nasabah menggunakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta menjelaskan produk kepada nasabah dengan lengkap termasuk di dalamnya manfaat, fitur, fasilitas, biaya, akad, dan nisbah dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah sehingga nasabah lebih memahami dan mengerti dengan akad yang akan mereka gunakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir dalam bukunya yang berjudul “*Etika Customer Service*” bahwa fungsi seorang *customer service* adalah sebagai resepsionis maksudnya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, kemudian yang ke dua sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank dan yang ketiga sebagai komunikator maksudnya adalah sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya

antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabah.

Jadi ketika seorang calon nasabah itu tidak mengerti tentang akad yang telah dijelaskan oleh *customer service*, maka *customer service* boleh mengarahkan seorang calon nasabah untuk menggunakan akad *wadī'ah* atau *muḍārabah* sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon nasabah. Karena seorang calon nasabah ketika sudah dijelaskan panjang lebar tentang akad pada tabungan iB Hasanah yaitu akad *wadī'ah* dan *muḍārabah*, seorang calon nasabah itu tetap saja tidak mengerti maksud akad tersebut, jadi *customer service* langsung mengarahkan calon nasabah memilih suatu akad, dan hal tersebut sudah disetujui oleh calon nasabah.