



**MOTIVASI NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
TABUNGAN *WADIAH* DI BANK BNI SYARIAH KANTOR
CABANG FATMAWATI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Studi Strata Satu (S1)
Manajemen Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Hafidah Amalia Islami Hidayatullah

2016570023

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

1440 H/2020 M

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidah Amalia Islami Hidayatullah
NIMP : 2016570023
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan
Wadiah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang
Fatmawati).

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 30 Jumadil Awal 1441 H
24 Februari 2020 M

Yang menyatakan,




Hafidah Amalia Islami H

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati)**”, yang disusun oleh **Hafidah Amalia Islami Hidayatullah**, Nomor **Induk Mahasiswa: 2016570023**, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 30 Jumadil Awal 1441 H
25 Februari 2020 M

Dosen Pembimbing



Dina Febriani, SE, MM

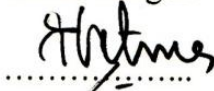
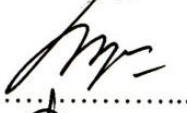



LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati)**. Disusun oleh **Hafidah Amalia Islami Hidayatullah**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2016570023**. Telah diujikan pada hari/tanggal:..... Telah diterima dan disahkan dalam siding skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H</u> Ketua		22/20 /6.....
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Sekretaris		22/2020 /5
<u>Dina Febriani, SE, MM</u> Pembimbing		25/6 2020 /6
<u>Dra. Romlah A Gany, M.Pd</u> Penguji I		22/20 /6
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Penguji II		22/22 /6

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi, 24 Februari 2020

Hafidah Amalia Islami Hidayatullah

2016570023

Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan *Wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati

Xv + 26 Tabel + 2 Gambar + 95 Halaman + 10 Lampiran

ABSTRAK

Dari data yang didapat pada tahun 2018, teridentifikasi bahwa masih kurangnya nasabah yang menggunakan produk tabungan pada bank syariah, dikarenakan jumlah bank syariah yang terdapat di Indonesia masih sedikit. Pihak yang menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk tabungan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang memotivasi nasabah hingga nasabah tertarik menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Sumber data primer adalah nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dan sumber data sekunder adalah jurnal dan buku untuk melengkapi data primer.

Hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa motivasi nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadiah* termotivasi oleh fasilitas yang memadai, produk yang ada pada bank BNI Syariah sudah sesuai dengan keinginan, lokasi kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses menabung di bank BNI Syariah, kinerja bank BNI Syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank BNI Syariah memiliki citra yang baik, petugas bank BNI Syariah memberikan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, bank BNI Syariah sering memberikan hadiah kepada nasabah yang loyal, keuntungan yang diperoleh bank BNI Syariah lebih besar dibanding dengan bank syariah lainnya, bank BNI Syariah adalah bank yang berdasarkan hukum al-quran dan hadis, kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI Syariah, dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja.

Kata Kunci: Motivasi, Produk Tabungan *Wadiah*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “MOTIVASI NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN *WADIAH* (Studi kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati)” dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2020.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu. pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada pihak berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bakhri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dr. Nurhidayat, S.Ag., MM., Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.

4. Dina Febriani, S.E., MM., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Staff BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, yang telah membantu memberi izin tempat penelitian dan memberi dukungan data.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner dan wawancara.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Wihartono dan Ibu Imas Anjung, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Amin.

Jakarta, 24 Februari 2020

Hafidah Amalia Islami H

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan:			
ء	,	ط	TH
ب	B	ظ	ZH
ت	T	ع	'
ث	TS	غ	GH
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	KH	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DZ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ي	Y
ص	SH	ة	H
ض	DL		

2. Vokal Pendek		3. Vokal Panjang	
ا	A	آ	â
ي	I	ي	î
و	U	و	û

4. Diftong		5. Pembauran	
او	Au	ال	al- ...
اي	Ai	الش	al-sy ...
		وال	wa al- ...

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Kegunaan Hasil Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian.....	8
1. Tabungan <i>Wadiah</i>	8
a. Definisi Tabungan.....	8
b. Sarana Penarikan Tabungan <i>Wadiah</i>	9

c.	Ketentuan dan Persyaratan Tabungan <i>Wadiah</i>	12
d.	Landasan Hukum Tabungan <i>Wadiah</i> dalam Praktik Perbankan Syariah	17
	2. Motivasi	21
a.	Definisi Motivasi.....	21
b.	Jenis-jenis Motivasi.....	21
c.	Teori-teori Motivasi.....	22
	3. Nasabah	27
a.	Definisi Nasabah	27
b.	Jenis-jenis Nasabah	28
c.	Motif Menjadi Nasabah	28
B.	Hasil Penelitian yang Relevan	29

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A.	Tujuan Penelitian	32
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	32
C.	Latar Penelitian	32
D.	Metode dan Prosedur Penelitian.....	33
E.	Data dan Sumber Data	33
F.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	34
G.	Teknik Analisis Data.....	37
H.	Validitas Data.....	38
1.	Credibility.....	38
2.	Transferability	39
3.	Dependability	39
4.	Confirmability	41

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum tentang Latar Penelitian.....	42
----	---	----

1. Sejarah Bank BNI Syariah	42
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	44
3. Produk dan Jasa Bank BNI Syariah	44
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Bank BNI Syariah	53
B. Temuan Penelitian.....	60
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pilihan Jawaban	36
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Fasilitas yang Memadai.....	61
Tabel 4.2	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Sesuai dengan Keinginan Nasabah	62
Tabel 4.3	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Produk Tabungannya Lebih Unggul dan Bank BNI Konvensional.....	63
Tabel 4.4	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Lokasi Berada di Dekat Kantor	64
Tabel 4.5	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Lokasi Berada di Dekat Rumah Tempat Tinggal Nasabah	65
Tabel 4.6	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Lokasi Kantor Cabang yang Ada Memudahkan Akses Nasabah Menabung ...	66
Tabel 4.7	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Sudah Sesuai Dengan Prinsip-prinsip Syariah.....	67
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Bank BNI Syariah Melindungi Data Pribadi Nasabah Dengan Baik	68
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Bank BNI Syariah Memberikan Kompensasi Kepada Nasabah Sesuai Dengan Kerugian Atas Keputusan Bersama	69
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Merasa Aman dan Nyaman Bertransaksi di Bank BNI Syariah.....	70
Tabel 4.11	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Bank BNI Syariah Populer di Kalangan Masyarakat	71
Tabel 4.12	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Bank	

	BNI Syariah Memiliki Citra yang Baik	72
Tabel 4.13	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Petugas Bank BNI Syariah Melayani Dengan Sopan dan Ramah	73
Tabel 4.14	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Petugas Bank BNI Syariah Memberikan Informasi Produk yang Jelas dan Mudah di Pahami	74
Tabel 4.15	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Petugas Memberikan Pelayanan yang Sama dan Adil Pada Tiap Nasabah	75
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Petugas Memproses dengan Cepat dan Tepat Atas Transaksi yang Nasabah Lakukan	76
Tabel 4.17	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Sering Memberikan Hadiah Kepada Nasabah yang Loyal	77
Tabel 4.18	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Keuntungan yang di Peroleh Lebih Besar Dibanding Dengan Bank Lainnya	78
Tabel 4.19	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Bank BNI Syariah Berdasarkan Hukum Al-Quran dan As-Sunnah.....	79
Tabel 4.20	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Keuntungan Dengan Sistem Bagi Hasil.....	80
Tabel 4.21	Hasil Kuesioner Motivasi Nasabah Menabung Karena Sistem Bunga Tidak Digunakan di Dalam Bank BNI Syariah Karena Riba....	81
Tabel 4.22	Hasil Kuesioner Produk Tabungan <i>Wadiah</i> Tidak Dikenakan Biaya Administrasi Bulanan	82
Tabel 4.23	Hasil Kuesioner Produk Tabungan <i>Wadiah</i> Dilengkapi dengan Kartu ATM	83
Tabel 4.24	Hasil Kuesioner Produk Tabungan <i>Wadiah</i> Dapat Bertransaksi Dimanapun dengan Menggunakan Layanan Bank BNI Syariah	84

Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Produk Tabungan *Wadiah* Penarikannya
Dapat Dilakukan Kapan Saja.....85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori Motivasi Abraham Maslow	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BNI Syariah	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 3 Permohonan Penelitian

Lampiran 4 Dokumen Wawancara Penelitian

Lampiran 5 Keterangan Terlaksananya Penelitian

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

Lampiran 7 Lembar Kuesioner

Lampiran 8 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah

Lampiran 9 Form Pembukaan Rekening Baru

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di Negara maju dan Negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. Di Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian Negara. Di Negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Bank Syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank Syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan

Hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW.¹

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan *bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak.²

Dalam penghimpunan dana dari masyarakat, salah satu produk yang ditawarkan oleh bank adalah produk tabungan. Produk ini adalah salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk menyimpan dananya pada bank, kemudian bank akan menggunakan dana tersebut sebagai dana pihak ketiga yang akan digunakan oleh bank dalam operasionalnya untuk mendapatkan keuntungan.

Adapun pengertian tabungan dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 angka 9 yang dimaksud dengan tabungan adalah: "*Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan*

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 29.

²Ismail, *ibid.*, h. 29-30.

*cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”.*³

Nasabah akan diberikan atau menerima buku tabungan sebagai bukti telah menyimpan dananya dalam rekening tabungan.

Secara khusus pengaturan perbankan syariah juga memberikan rumusan pengertian tabungan sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008, yaitu: *“Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”.*⁴

Dengan demikian, produk tabungan yang sesuai dengan Syariah dapat dipraktikkan adalah dengan menggunakan prinsip atau akad *wadiah* dan *mudharabah*. Perbedaan kedua nya adalah kalau tabungan *wadiah* bersifat titipan dan karena nya bank tidak di persyaratkan untuk memberikan imbalan kepada nasabahnya. Sedangkan tabungan *mudharabah* bersifat investasi dan kerena nya penarikannya tidak dapat dilakukan setiap saat, tetapi berdasarkan

³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 angka 10.

⁴Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Pasal 1 angka 21.

kesepakatan dan bank dipersyaratkan untuk memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.⁵

Berdasarkan dari data Otoritas Jasa Keuangan mengenai simpanan tabungan *wadiah* pada tahun 2016 hingga tahun 2019 mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah simpanan tabungan *wadiah* pada tahun 2016 mencapai 14.095 (dalam miliar), pada tahun 2017 mencapai 17.141 (dalam miliar), lalu pada tahun 2018 mencapai 22.402 (dalam miliar), dan pada tahun 2019 berkisar 27.087 (dalam miliar).⁶ Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menabung di bank syariah tiap tahunnya bertambah.

Salah satu bank syariah saat ini yang ikut serta dalam menyalurkan produk penghimpunan dana berupa tabungan dengan akad *wadiah* yaitu Bank BNI Syariah. Bank BNI Syariah menyalurkan produk tabungan ini dapat meningkatkan profit yang baik bagi bank BNI syariah, karena banyak masyarakat umum yang lebih tertarik dalam menggunakan produk tabungan *wadiah*. Selain itu, nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadiah* di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor bauran pemasaran, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.⁷ Dari beberapa faktor,

⁵Rachmadi Usman, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2009), h. 153-155.

⁶<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2019.aspx>. Diakses pada tanggal 19 Februari 2020 pukul 15:45 WIB.

⁷Roni Andespa, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*-Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017.

faktor yang memiliki pengaruh paling kuat adalah faktor psikologis. Di dalamnya mencakup motivasi, motivasi konsumen merupakan suatu kebutuhan yang cukup besar dalam mendorong nasabah untuk bertindak.⁸ Serta lebih selektif memilih bank syariah yang dapat dipercaya untuk dapat menghimpun dana dari para nasabah tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang **“Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan *Wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati”**.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah motivasi nasabah bank BNI Syariah cabang Fatmawati, dan subfokus dari penelitian ini adalah produk tabungan *wadiah* di bank BNI Syariah cabang Fatmawati.

C. Perumusan Masalah

Untuk mencapai tujuan dari masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana motivasi nasabah sehingga nasabah tertarik menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah kantor cabang Fatmawati?

⁸Roni Andespa, *Ibid.*

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini yang diharapkan dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Modul

Menjadi masukan berarti dalam rangka mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menambah nasabah baru.

2. Bagi Nasabah

Menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai motivasi nasabah menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

3. Bagi Teoritik

Memberikan sumbangan pemikiran terhadap dunia akademik mengenai motivasi nasabah menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian-bagian yang dibahas dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus dan sub fokus, perumusan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, berisi tentang konsep/teori yang berkaitan dengan judul yang diteliti, dan hasil penelitian yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang meliputi tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, dan validitas data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang mengenai hasil-hasil yang telah diteliti, berupa gambaran umum tentang latar penelitian, temuan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup atas pembahasan masalah yang telah diuraikan pada skripsi ini, yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Tabungan *Wadiah*

a. Definisi Tabungan

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer dilapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat dipedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, *tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.*¹

Tabungan *wadiah* merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad *wadiah*/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, *tabungan adalah simpanan berdasarkan wadiah dan/atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi*

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), h. 59.

*tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.*²

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Persyaratan untuk membuka rekening tabungan *wadiah*, masing-masing bank Syariah berbeda. Pada umumnya, bank Syariah memberikan persyaratan yang sama pada setiap masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan, yaitu perlu menyerahkan fotokopi identitas, misalnya KTP, SIM, Paspor, dan identitas lainnya.

Di samping itu, setiap bank Syariah akan memberikan persyaratan tentang jumlah nominal setoran awal, setoran minimal, serta saldo minimal yang harus disisakan. Saldo minimal ini diperlukan pada saat tabungan ditutup, maka masih terdapat saldo dana yang akan digunakan untuk membayar biaya administrasi atas penutupan tabungan nasabah.

b. Sarana Penarikan Tabungan *Wadiah*

Adapun sarana-sarana penarikan tabungan *wadiah* adalah sebagai berikut:

1. Buku Tabungan

Buku tabungan ini merupakan salah satu bukti bahwa nasabah tersebut adalah nasabah penabung di bank Syariah. Setiap nasabah

² Ismail, *Ibid.*

tabungan akan diberikan buku tabungan, yaitu merupakan buku yang menggambarkan mutasi setoran, penarikan, dan saldo atas setiap transaksi yang terjadi.

2. Slip Penarikan

Slip penarikan, merupakan formulir yang disediakan oleh bank syariah untuk kepentingan nasabah yang ingin melakukan penarikan tabungan melalui kantor bank Syariah yang menerbitkan tabungan. Di dalam slip penarikan, nasabah perlu mengisi nama pemilik rekening, nomor rekening, serta jumlah penarikan baik angka maupun huruf, kemudian menandatangani slip penarikan. Setelah menyerahkan slip penarikan dan menyerahkan buku tabungan, maka bank Syariah akan membayarnya sebesar sebagaimana jumlah yang tertera dalam slip penarikan yang telah ditandatangani oleh nasabah dan diserahkan kepada *teller*.

3. ATM

Sarana lain yang dapat digunakan untuk rekening tabungan adalah ATM. ATM dalam perkembangan dunia modern ini merupakan sarana yang perlu diberikan oleh setiap bank Syariah untuk dapat bersaing dalam menawarkan produk tabungan. Hampir semua bank Syariah memberikan fasilitas ATM dalam menawarkan produk tabungan kepada masyarakat. Keuntungan lain dengan adanya ATM ini ialah bank Syariah memperoleh *fee* bulanan atas

ATM yang dinikmati oleh nasabah tersebut. *Fee* ATM bulanan ini beragam, tergantung pada bank syariah masing-masing. Pada umumnya, bank Syariah membebaskan Syariah *fee* atas penggunaan ATM ini sebesar Rp 5.000,- per bulan. *Fee* tersebut merupakan *fee based income*.

4. Sarana Lainnya

Sarana lain yang diberikan oleh bank Syariah ialah adanya formulir transfer. Formulir transfer merupakan sarana pemindah bukuan yang disediakan untuk nasabah dalam melakukan transfer baik ke bank Syariah sendiri maupun ke bank syariah lain. Beberapa bank syariah dapat melayani nasabah yang ingin menarik dan/atau memindahkan dananya dari rekening tabungan tanpa harus membawa buku tabungan. Fasilitas ini diberikan oleh bank syariah kepada nasabah yang telah dikenal memiliki loyalitas yang tinggi kepada bank Syariah.

Sarana penarikan lainnya, misalnya bagi nasabah prima, nasabah yang memiliki saldo yang besar, penarikan dana dari tabungan dapat diantar oleh bank Syariah. Nasabah tidak harus datang ke bank Syariah dan membawa buku tabungan untuk menarik dananya, akan tetapi cukup telepon ke bank Syariah dan pegawai bank Syariah akan mengantarkan dana sesuai dengan penarikannya. Nasabah menandatangani slip penarikan dirumah atau dikantor. Fasilitas ini

juga hanya diberikan kepada nasabah tertentu yang loyal kepada bank Syariah dan bank Syariah telah mengenal baik.³

c. Ketentuan dan Persyaratan Tabungan *Wadiah*

Untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tabungan *wadiah*, maka terdapat beberapa ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Persyaratan dan ketentuan tabungan *wadiah*, disamping untuk meningkatkan pelayanan, juga untuk menjaga keamanan serta keuntungan bagi nasabah. Ketentuan tentang tabungan *wadiah* diatur bank Indonesia, akan tetapi masing-masing bank Syariah diberi kewenangan untuk mengatur sendiri asalkan ketentuan yang dibuat oleh bank syariah tidak bertentangan dengan peraturan BI.

Dengan adanya keleluasaan yang diberikan oleh bank Indonesia akan mendorong masing-masing bank Syariah untuk memberikan kemudahan dalam persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dimaksudkan agar bank Syariah dapat bersaing.

1. Pembukaan Tabungan *Wadiah*

Pembukaan tabungan *wadiah* merupakan awal nasabah akan menjadi nasabah tabungan *wadiah*. Sebelum pembukaan tabungan *wadiah* dilaksanakan, bank Syariah akan memberikan formulir isian yang harus dilengkapi oleh calon nasabah. Secara garis besar bentuk

³ Ismail, *Ibid.*, h. 60-61.

formulir pembukaan rekening tabungan *wadiah* sama setiap bank Syariah, perbedaannya hanya terletak pada tampilan formulir masing-masing bank.

Setelah formulir diisi lengkap oleh calon nasabah, maka petugas bank akan memeriksa formulir yang telah diisi kemudian memberikan tanda paraf di pojok kiri bawah. Langkah berikutnya petugas bank tabungan *wadiah* dengan mencantumkan nomor rekening tabungan *wadiah* dan memberikannya kepada calon nasabah. Calon nasabah setelah menerima formulir yang telah disetujui segera melaksanakan setoran pertama sebagai saldo awal tabungan *wadiah*.

2. Jumlah Setoran Minimal

Setiap bank syariah akan mensyaratkan adanya ketentuan tentang setoran minimal pada saat pembukaan. Jumlah setoran pertama besarnya tergantung pada masing-masing bank Syariah. Beberapa bank Syariah mensyaratkan setoran pertama sebesar Rp 50.000,-. Bank syariah juga membuat ketentuan tentang setoran minimal untuk setoran berikutnya, misalnya minimal setoran sebesar Rp 10.000,-.

3. Jumlah Penarikan

Penarikan tabungan *wadiah* merupakan pengambilan dana yang dilakukan oleh nasabah tabungan *wadiah*. Bank Syariah memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening

tabungan *wadiah*, baik dilihat dari segi jumlah penarikan dana maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Jumlah penarikan secara langsung, yaitu nasabah datang membawa buku tabungan, meskipun tidak dibatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya. Persediaan uang di bank jumlahnya terbatas, sehingga penarikan dengan jumlah besar perlu memberitahukan terlebih dahulu kepada bank.

4. Saldo Tabungan *Wadiah*

Setiap bank Syariah menentukan kebijakan tentang saldo minimal tabungan *wadiah*. Besarnya saldo minimal tabungan *wadiah* tergantung pada bank Syariah masing-masing. Kebijakan tentang saldo minimal tabungan *wadiah* diperlukan untuk membayar biaya administrasi atas penutupan rekening tabungan apabila nasabah ingin menutupnya.

5. Bonus Tabungan *Wadiah*

Sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank Syariah kepada nasabah pemegang rekening tabungan *wadiah*, bank Syariah memberikan balas jasa berupa bonus. Penentuan besarnya bonus tabungan *wadiah* dan cara perhitungannya tergantung masing-masing bank syariah, perhitungan bonus tabungan *wadiah* sama halnya dengan perhitungan bonus untuk giro *wadiah*. Hal ini disebabkan

karena stabilitas dana giro lebih labil dibanding dengan tabungan, sehingga bonusnya lebih kecil.

Giro *wadiah* dapat dicairkan melalui bank manapun dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sehingga sangat labil. Tabungan *wadiah*, meskipun dapat ditarik di mesin ATM bank lain, atau ATM bersama, namun jumlah penarikannya dibatasi. Bonus untuk tabungan *wadiah* tidak diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kinerja bank Syariah. Pemberian bonus kepada nasabah tabungan *wadiah* diakui sebagai beban pada saat terjadinya.

6. Penutupan

Penutupan tabungan *wadiah* merupakan berhentinya nasabah menjadi nasabah penabung di bank Syariah. Penutupan tabungan *wadiah* dapat disebabkan antara lain:

a. Penutupan Tabungan atas Permintaan Nasabah

Nasabah tidak ingin meneruskan menjadi nasabah tabungan *wadiah* di bank syariah, sehingga nasabah menutup rekening tabungan *wadiah*-nya.

b. Penutupan Tabungan karena Tidak Aktif

Mutasi tabungan nasabah tidak aktif, artinya tidak ada mutasi tabungan, dan saldo tabungan telah berada dibawah ketentuan saldo minimal. Dalam hal saldo tabungan *wadiah* nasabah berada dibawah saldo minimal yang ditentukan oleh

bank syariah dan lebih dari tiga bulan, bank syariah akan menutup rekening tabungan *wadiah*.

c. Penutupan Tabungan karena Faktor Lain

1) Perubahan Nama Tabungan

Nama produk tabungan berubah, sehingga dilakukan penutupan kemudian dibuka tabungan dengan jenis tabungan baru.

2) Bank Marger

Bila bank merger bank lainnya atau diakuisisi oleh bank lain, maka penutupan tabungan dilakukan kemudian dibuka kembali dengan nama baru.

3) Bank Konversi

Saat ini banyak bank yang konversi dari bank konvensional ke bank Syariah. Konversi ini berakibat pada penutupan tabungan, karena adanya perbedaan sistem pembayaran imbalan misalnya.⁴

⁴ Ismail, *ibid.*, h. 61-64.

d. Landasan Hukum Tabungan *Wadiah* dalam Praktik Perbankan

Syariah

1) Landasan Hukum

a) Hukum *Wadiah*

Menitipkan atau menerima titipan adalah tindakan yang dibolehkan. Bahkan, orang yang mampu menjaga barang titipan tersebut dianjurkan untuk menerima barang titipan dan orang dititipi harus menjaganya secara semestinya.

Wadiah adalah amanah yang harus dikembalikan jika si pemilik memintanya. Allah berfirman,

وَلْيَأْمُرْ بِالْعَدْلِ
 وَلْيَنْهَ عَنِ الْبَغْيِ إِنَّهُ
 بَعِيدٌ عَنِ الْبَغْيِ
 وَإِذَا حُكِمَ عَلَى
 الْمَوْتِيِّ وَالصَّالِفِ
 لَوْ كَانَ غَيْرِنَا لَمْ
 نَلْقَ مِنْهُمَا الْفِعْلَ
 الْكَبِيرَ
 وَإِذَا حُكِمَ عَلَى
 الْمَوْتِيِّ وَالصَّالِفِ
 لَوْ كَانَ غَيْرِنَا لَمْ
 نَلْقَ مِنْهُمَا الْفِعْلَ
 الْكَبِيرَ

Artinya:

“jika sebagian dari kalian mempercayai sebagian yang lain maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah, Tuhannya.”

(Al-Baqarah: 283).⁵

b) Hukum Positif

Dasar hukum atas produk perbankan syariah berupa tabungan dalam hukum positif Indonesia adalah UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7

⁵Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunah*, (Jakarta: Al-I'tishom, 2010), h. 408-409.

Tahun 1992 tentang Perbankan. Disamping itu juga dapat kita temukan dalam Pasal 36 huruf a poin 2 PBI Nomor 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah. Intinya menyebutkan bahwa bank wajib menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi antara lain berupa tabungan berdasarkan prinsip *wadiah*.

Di samping itu juga telah mendapatkan pengaturan dalam Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 12 Mei 2000 yang intinya menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam menyimpan kekayaan, memerlukan jasa perbankan. Salah satu produk perbankan dibidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan, yaitu simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI ini tabungan yang dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip *wadiah*, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bersifat Simpanan.
- b. Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
- c. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*,athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.⁶

2) Implementasi Prinsip *Wadiah* dalam Produk Tabungan Perbankan Syariah

Produk *funding* bank syariah dalam bentuk tabungan dapat memilih konsep *wadiah*. Aplikasi akad *wadiah* secara teknis dapat kita baca dalam Pasal 3 PBI No. 7/46/PBI/2005, yaitu sebagai berikut:

- a. Bank bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana titipan.
- b. Dana titipan disetor penuh kepada Bank dan dinyatakan dalam jumlah nominal.
- c. Dana titipan dapat diambil setiap saat.
- d. Tidak diperbolehkan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah.
- e. Bank menjamin pengembalian dana titipan nasabah.

⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 89-90.

Bank Syariah akan memberikan bonus kepada nasabah yang memilih produk berupa tabungan *wadiah*. Besarnya bonus yang akan diterima oleh nasabah penabung tidak boleh ditentukan di awal akad, melainkan sepenuhnya diserahkan kepada kebijaksanaan bank Syariah yang bersangkutan. Nasabah dalam hal ini tidak menanggung resiko kerugian dan uangnya dapat diambil sewaktu-waktu secara utuh setelah dikurangi biaya administrasi yang telah ditentukan oleh bank. Dengan demikian dalam produk bank berupa tabungan *wadiah* ini didasarkan pada akad *wadiah yad dhamanah*, sehingga bank selaku pihak yang menerima titipan dana diperbolehkan memproduktifkannya.

Dengan demikian produk yang disediakan oleh bank syariah lebih menunjukkan adanya keadilan dan meminimalisir unsur eksploitasi, sehingga memenuhi asas muamalah yaitu keuntungan muncul bersama risiko dan perolehan pendapatan dengan biaya.⁷

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa produk tabungan *wadiah* merupakan produk yang dana nya dititipkan oleh bank syariah, dan bank syariah akan memberikan memberikan bonus kepada nasabah penabung, tetapi tidak diperjanjikan diawal akad.

⁷ Abdul Ghofur Anshori, *ibid.*, h. 91-93.

2. Motivasi

a. Definisi Motivasi

Motivasi berasal dari kata lain *Motive* yang berarti dorongan atau bahasa Inggrisnya *to move*. Motif diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri organisme yang mendorong untuk berbuat (*driving force*). Motif tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dengan faktor-faktor lain, baik faktor eksternal, maupun faktor internal. Hal-hal yang mempengaruhi motif disebut motivasi. Michel J. Jucius menyebut motivasi sebagai kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki.⁸

Motivasi adalah gejala psikologis dalam bentuk dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Motivasi juga bisa dalam bentuk usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya.⁹

b. Jenis-jenis Motivasi

1) Motivasi Intrinsik

Yang dimaksud dengan motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar,

⁸Widayat Prihartanta, "Teori-teori Motivasi". *Jurnal Adabiya*. Vol, 1 No. 83, 2015, h. 2-3.

⁹Widayat Prihartanta, *ibid.*, h. 3.

karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Sebagai contoh seseorang yang senang membaca, tidak usah ada yang menyuruh atau mendorongnya, ia sudah rajin mencari buku-buku untuk dibacanya. Maka yang dimaksud dengan motivasi intrinsik ini adalah ingin mencapai tujuan yang terkandung di dalam perbuatan belajar itu sendiri.

Sebagai contoh konkrit, seorang siswa itu melakukan belajar, karena betul-betul ingin mendapat pengetahuan, nilai atau keterampilan agar dapat berubah tingkah lakunya secara konstruktif, tidak karena tujuan yang lain.

2) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar. Sebagai contoh itu seseorang belajar, karena tahu besok paginya akan ujian dengan harapan akan mendapatkan nilai baik, sehingga akan dipuji oleh teman nya. Jadi yang penting bukan karena belajar ingin mengetahui sesuatu, tapi ingin mendapatkan nilai yang baik atau agar mendapat hadiah.¹⁰

c. Teori-teori Motivasi

Adapun teori motivasi menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

¹⁰Widayat Prihartanta, *ibid.*, h. 4-5.

1) Teori Motivasi Abraham Maslow (Teori Kebutuhan)

Abraham Maslow mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok. Ia menunjukkannya dalam 5 tingkatan yang berbentuk piramid, orang memulai dorongan dari tingkatan terbawah. Lima tingkat kebutuhan itu dikenal dengan sebutan Hirarki Kebutuhan Maslow, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi. Kebutuhan pada suatu peringkat paling tidak harus terpenuhi sebagian sebelum kebutuhan pada peringkat berikutnya menjadi penentu tindakan yang penting.

Gambar 2.1

Piramida Teori Kebutuhan



- a. *Physiological Needs* (kebutuhan fisiologis) : rasa lapar, rasa haus, dan sebagainya.
- b. *Safety* (rasa aman) : merasa aman dan terlindungi, jauh dari bahaya.
- c. *Love/Belonging* (rasa cinta dan rasa memiliki) : berafiliasi dengan orang lain, diterima, dimiliki.
- d. *Self Esteem* (kebutuhan akan penghargaan) : berprestasi, berkompetensi, dan mendapatkan dukungan serta pengakuan.
- e. *Self Actualization* (kebutuhan aktualisasi diri) : kebutuhan kognitif (mengetahui, memahami, dan menjelajahi), kebutuhan estetik (keserasian, keteraturan, dan keindahan), kebutuhan aktualisasi diri (mendapatkan kepuasan diri dan menyadari potensinya).

2) Teori Motivasi Herzberg (Teori Dua Faktor)

Menurut Herzberg, ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor *hygiene* (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik).

- a. Faktor *hygiene*, memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik).

- b. Faktor motivator, memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk didalamnya adalah *achievement*, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dsb (faktor intrinsik).¹¹

3) Teori Motivasi Douglas McGregor

Mengemukakan dua pandangan manusia yaitu teori X (negatif) dan teori Y (positif), menurut teori X empat pengandaian yang dipegang manajer.

- a. Karyawan secara inheren tertanam dalam dirinya tidak menyukai kerja.
- b. Karyawan tidak menyukai kerja mereka harus diawasi atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan.
- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawab.
- d. Kebanyakan karyawan menaruh keamanan diatas semua faktor yang dikaitkan dengan kerja.

Kontras dengan pandangan negatif ini mengenai kodrat manusia ada empat teori Y :

- a. Karyawan dapat memandang kerjasama dengan sewajarnya seperti istirahat dan bermain.
- b. Orang akan menjalankan pengarahan diri dan pengawasan diri jika mereka komit pada sasaran.

¹¹Widayat Prihartanta, *ibid.*, h. 6.

- c. Rata-rata orang akan menerima tanggung jawab.
- d. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif.¹²

4) Teori Motivasi *Vroom* (Teori Harapan)

Teori dari *Vroom* tentang *cognitive theory of motivation* menjelaskan mengapa seseorang tidak akan melakukan sesuatu yang ia yakini ia tidak dapat melakukannya, sekalipun hasil dari pekerjaan itu sangat dapat ia inginkan. Menurut *Vroom*, tinggi rendahnya motivasi seseorang ditentukan oleh tiga komponen, yaitu:

- a. Ekspektasi (harapan) keberhasilan pada suatu tugas.
- b. Instrumentalis, yaitu penilaian tentang apa yang akan terjadi jika berhasil dalam melakukan suatu tugas (keberhasilan tugas untuk mendapatkan *outcome* tertentu).
- c. Valensi, yaitu respon terhadap *outcome* seperti perasaan positif, netral, atau negatif. Motivasi tinggi jika usaha menghasilkan sesuatu yang melebihi harapan. Motivasi rendah jika usahanya menghasilkan kurang dari yang diharapkan.¹³

Dari beberapa teori teori motivasi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang ada pada diri manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

¹²Widayat Prihartanta, *ibid.*, h. 7.

¹³Widayat Prihartanta, *ibid.*

3. Nasabah

a. Definisi Nasabah

Nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank baik dalam bentuk produk dan/atau jasa.¹⁴

Menurut Abdul Ghofur Anshori, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).¹⁵

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.¹⁶

Dari beberapa pengertian nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah pihak/perorangan yang menggunakan produk dan jasa bank.

¹⁴ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-objk/Documents/Pages/pojk-prinsip-kehatihatian-dalam-melaksanakan-kegiatan-structured-product-bagi-bank-umum/SALINAN-POJK%20.7%20Structured%20Product.pdf>. Diakses pada tanggal 18 februari 2020 pukul 15:40 WIB.

¹⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 427.

¹⁶ <http://politeknikpajajaran.ac.id/bank-dan-nasabah/>. Diambil pada tanggal 28 januari 2020 pukul: 17:14 WIB.

b. Jenis-jenis Nasabah

Terdapat tiga jenis nasabah, baik pihak yang menggunakan jasa bank syariah maupun UUS. Ketiga nasabah perbankan syariah dimaksud, yaitu:

1) Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan/atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.

2) Nasabah Investor

Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan/atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.

3) Nasabah Penerima Fasilitas

Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah.¹⁷

c. Motif Menjadi Nasabah

Motif adalah keadaan dalam pribadi orang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai suatu

¹⁷Rachmadi Usman, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2009), h. 36.

tujuan.¹⁸ Menurut Akyas, motif adalah dorongan atau daya kekuatan dari dalam diri seseorang yang mendorong yang bersangkutan untuk berbuat atau bertingkah laku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.¹⁹

Seseorang menjadi nasabah bank pada dasarnya di dorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan uang, meminjam uang dan berinvestasi. Kebutuhan menyimpan uang umumnya didorong oleh motif untuk berjaga-jaga agar terhindar dari kemungkinan buruk yang akan terjadi, berinvestasi untuk mendapatkan keuntungan bagi hasil. Untuk memenuhi motif tersebut, bank memiliki produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yaitu produk tabungan yang dapat diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan menyimpan uang untuk berjaga-jaga untuk memenuhi kebutuhan berinvestasi.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk menghindari penelitian dengan objek yang sama, maka diperlukan kajian terhadap kajian-kajian terdahulu. Terdapat penelitian yang dilakukan baik oleh praktisi maupun oleh mahasiswa mengenai fenomena yang berkaitan dengan penelitian. Dibawah ini terdapat penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada saat ini, yaitu:

¹⁸ Sumadi Suryabrata, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), h. 70.

¹⁹ Akyas Azhari, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Teraju Mizan, 2004), h. 65.

1. Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan Produk Deposito *Mudharabah* Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kcp Panglima Polim - Esza Gemma Ramadhan (FAI/Manajemen Perbankan Syariah/UMJ 2017).

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian Esza Gemma Ramadhan dan penulis. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai motivasi nasabah dalam menggunakan produk bank syariah, dan yang membedakannya adalah produk yang digunakan. Dalam penelitian yang Esza Gemma Ramadhan lakukan menggunakan produk deposito, sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan produk tabungan.

2. Analisis Strategi Pengembangan Produk Tabungan *Wadiah* (Tabungan Arista Prima) Pada KSPPS Prima Artha Dalam Meningkatkan Jumlah Simpanan – Linda Cucu Fatmajati (FAI/Muamalat/UMY 2017).

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian Linda Cucu Fatmajati dan penulis. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai produk tabungan wadiah, dan yang membedakannya adalah penelitian Linda Cucu Fatmajati membahas mengenai

analisis strategi pengembangan, sedangkan penelitian penulis membahas mengenai motivasi nasabah.

3. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Wadiah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat – Moh. Ulumudin (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Manajemen Dakwah/UIN 2014).

Hasil penelitian ini membahas mengenai strategi pemasaran, sedangkan peneliti penulis membahas mengenai motivasi nasabah. Tetapi ada persamaan antara penelitian Moh. Ulumudin dan penelitian penulis, yaitu sama-sama membahas mengenai produk tabungan wadiah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang memotivasi nasabah hingga nasabah tertarik menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di lingkungan masyarakat Fatmawati. Jl. R.S Fatmawati No.30 C-D, Cilandak, Jakarta Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak awal bulan September 2019 sampai dengan bulan Februari 2020.

C. Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang beralamat di Jl. R.S Fatmawati No.30 C-D, Cilandak, Jakarta Selatan. Yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Peneliti melakukan penelitian di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati ini berawal dari kegiatan magang yang dilaksanakan pada bulan November 2019. Penulis melihat banyaknya nasabah yang menggunakan

produk tabungan wadiah, hingga akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti motivasi nasabah menggunakan produk tabungan wadiah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami.

Didalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas dan mendalam. Analisis data dilakukann secara induktif berdasarkan pada data yang diperoleh dilapangan.

E. Data dan Sumber Data

a) Data

Data yang digunakan oleh penulis adalah data primer dan data sekunder:

1. Data primer, yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui wawancara dan memberikan kuesioner kepada pihak informan atau dengan nasabah bank BNI Syariah Fatmawati.

2. Data sekunder, yang diperoleh dari jurnal dan buku untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer.

b) Sumber Data

Sumber data yang dimaksud ialah dari mana data itu dapat diperoleh.¹ Peneliti di dalam mengumpulkan data dengan menggunakan wawancara dan kuesioner, maka sumber data disebut dengan responden.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada responden yang dipilih berkaitan dengan masalah yang diteliti.² Selain itu juga perlu membina hubungan baik dengan responden. Hubungan baik diperlukan agar terjadi keterbukaan responden dalam memberikan jawaban.

2. Kuesioner

Melalui kuesioner peneliti mendapat data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumbernya yaitu responden yang menjadi sampel penelitian. Untuk mendapatkan data dengan metode ini peneliti

¹ Johni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan & Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 39.

² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*, (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2018), h. 144.

menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner menurut pendapat Sonny Harsono (2004:290) mengemukakan bahwa:

“Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data secara tertulis dari para responden untuk ditetapkan sebagai sampel”.

Pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner diberikan pada responden dengan tujuan agar responden dalam memberikan jawaban sesuai dengan tema sentral penelitian. Selanjutnya

kuesioner diberikan bobot sesuai dengan tingkat kepentingan model skala, skala likert ini akan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social.

Untuk mengetahui nilai dari ketiga instrument penelitian ini, menurut Ridwan mempunyai lima kemungkinan jawaban sebagai berikut:³

³ *Ibid*, h. 26-27.

Tabel 3.1**Pilihan Jawaban**

No.	Jawabannya	Disingkat	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

3. Studi Dokumentasi

Dalam studi dokumentasi peneliti mencoba mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang berpengaruh dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, rekaman, dan lain sebagainya. Mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, mencoba mencari dan mengumpulkan teori yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diambil dalam penelitian ini.

Dalam menggunakan studi dokumentasi perlu adanya langkah-langkah yang tepat dan analisis agar dokumen yang dipakai dapat akurat dan autentik sesuai kebutuhan penelitian. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut: *Pertama*, mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan, *Kedua*, isinya dianalisis (diurai), dibandingkan, dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh,

Ketiga, membuat laporan hasil analisis dokumen-dokumen sebagai data penelitian.⁴

G. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiaraharjo analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui rangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah.

Alur tahapan analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Redaksi data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting. Data hasil menghiatkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.

2. Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

⁴ *Ibid*, h. 145

3. Penyimpulan dan verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi.

4. Kesimpulan akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

H. Validitas Data

Validitas data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Dengan demikian penulis melakukannya dengan cara membandingkan antara

hasil kuesioner dan wawancara yang diajukan kepada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

2. *Transferability*

Transferability merupakan validasi eksternal dalam penelitian kualitatif. validasi eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan atau dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian ini dilakukan karena penulis melihat banyaknya nasabah yang menggunakan tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai motivasi nasabah menggunakan produk tabungan *wadiah* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Sumber data yang dipilih oleh peneliti yaitu nasabah Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Fatmawati. Kemudian peneliti mengambil data tersebut dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, dan peneliti mendapati 35 responden, dari 35 responden tersebut terdapat 30 responden yang mengisi kuesioner dan 5 responden yang peneliti wawancara. Dari hasil tersebut terdapat beberapa motivasi yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan tabungan *wadiah* ini, yaitu fasilitas yang memadai, produk yang ada pada bank BNI syariah sudah sesuai dengan keinginan, lokasi kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses menabung di bank BNI syariah, kinerja bank BNI syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank BNI syariah memiliki citra yang baik, petugas bank BNI syariah memberikan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, bank BNI syariah sering memberikan hadiah kepada nasabah yang loyal, keuntungan yang diperoleh bank BNI syariah lebih besar dibanding dengan bank syariah lainnya, bank BNI syariah adalah bank yang berdasarkan hukum al-quran dan hadis, kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah, dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja.

Dengan demikian, produk tabungan *wadiah* ini bisa dibilang cukup menguntungkan bagi nasabah, sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakan tabungan *wadiah* khususnya di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Metode uji *confirmability* menggunakan wawancara terhadap beberapa orang untuk menguatkan beberapa kuesioner. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validasi atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Sejarah Bank BNI Syariah

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 Undang-Undang No. 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.

Disamping itu nasabah jug adapt menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang terbesar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kebutuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI

Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari factor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 12 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.¹

¹ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>. Diakses pada tanggal 19 februari 2020 pukul 16:54 WIB.

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

a. Visi

“Menjadikan bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja“

b. Misi

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

3. Produk dan Jasa Bank BNI Syariah

Kegiatan Operasional bank BNI Syariah dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu kegiatan penghimpun dana, penyaluran dana, serta menyediakan jasa-jasa lainnya. Adapun operasional BNI Syariah KC Fatmawati adalah sebagai berikut:

²<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>. Diakses pada tanggal 19 februari 2020 pukul 16:54 WIB.

1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

a. Produk Tabungan

Tabungan merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* dan akad *wadiah*. Bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Jenis tabungan yang ada di BNI Syariah yaitu:

1) Tabungan iB Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

2) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang Rupiah.

3) Tabungan iB Prima Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan bagi nasabah segmen *high networth* individuals secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

4) Tabungan iB Tunas Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *wadiah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

5) Tabunganku Ib

Produk simpanan generic dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.

b. Produk Transaksi

Giro iB Hasanah

Simpanan Giro iB Hasanah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad ad dhamanah* (titipan murni). Pada bank ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

c. Produk Investasi

1) Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah adalah simpanan berjangka yang ditujukan untuk berinvestasi bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Dana nasabah dikelola dengan cara disalurkan melalui pembiayaan usaha produktif yang sesuai dengan prinsip syariah dan menghasilkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah.

2) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah haji (regular/khusus) dan merencanakan ibadah umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD.

3) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana pendidikan masa depan lainnya.

2. Penyaluran Dana (*Lending*)

a. Produktif

1) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah (TUS) adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.

2) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hassanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

3) Usaha Kecil iB Hasanah

Yaitu fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

4) Umrah Keluarga Hasanah

b. Konsumtif

1) Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

2) Fleksi iB Hasanah

Yaitu fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan atau lembaga atau instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai dengan syariah islam.

3) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai materil) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan professional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-

undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

4) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli).

5) Pembiayaan iB Oto Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

6) Hasanah Card

Yaitu kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.

7) CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan *cash*, yaitu jaminan dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

8) Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

9) Talangan Haji iB Hasanah

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad *ijarah*.

3. Produk Jasa

Produk jasa yang ada pada BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah:

a. ATM (*Automatic Teller Machine*)

Alat elektronik yang melayani nasabah dalam mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa harus dilayani oleh seorang *teller*.

b. Kliring (proses pelunasan hutang piutang antar bank)

Sarana perhitungan warkat antar bank dalam satu wilayah kliring yang sama yang bertujuan untuk memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral.

c. Transfer atau kirim uang

Kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu atas permintaan pihak ketiga yang ditunjuk kepada penerima ditempat lain.

d. Payroll Gaji

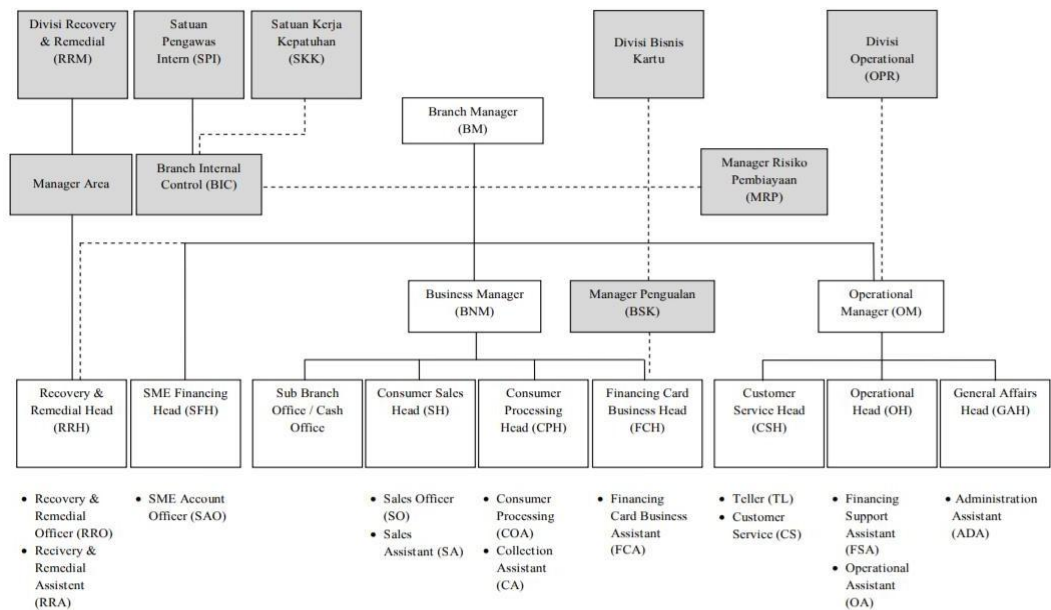
Layanan auto kredit gaji pegawai ialah layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/instansi pembayar gaji, untuk mendebet rekeningnya dan mengkredit ke rekening pegawainya.

4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Bank BNI Syariah

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

KANTOR CABANG



Adapun deskripsi tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Branch Manager

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan rencana program pelaksanaan.
- b. Penyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya (pelayanan

nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan operasional dan administrasi) di area/wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

- c. Memasarkan produk dan jasa-jasa BNI Syariah kepada nasabah serta menggali calon nasabah potensial dalam rangka meningkatkan bisnis dan menguasai pangsa pasar di daerah kerjanya.

2. *Business Manager*

- a. Merumuskan strategi pemasaran cabang.
- b. Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- c. Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.
- d. Memastikan tercapainya target fee based income cabang.
- e. Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.
- f. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.
- g. Memastikan penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah dicabang.
- h. Memastikan ketepatan pembiayaan seluruh kewajiban nasabah cabang.
- i. Memastikan implementasi standar pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

3. *Operasional Manager*

Memberi dukungan kepada pimpinan cabang syariah dan bekerjasama dalam hal:

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.
- b. Mengorganisasikan serta mengelola SDM yang ada di unit *front office* dan *back office*.
- c. Pelaksanaan penerbitan garansi bank (*full over*).
- d. Penyediaan informasi dan pelayanan transaksi giro *wadiah*, tabungan mudharabah, deposito mudharabah dan produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah.
- e. Memberikan jasa pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.
- f. Pelayanan semua jenis transaksi kas tunai dan pemindahan.
- g. Menyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung seluruh unit-unit operasional yang berada dibawahnya sejalan dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan.
- h. Memastikan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

4. *Consumer Sales Head*

- a. Menyelia langsung kegiatan:
 1. Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
 2. Mengelola permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif).
 3. Pemantauan nasabah dan kolektibilitas.

4. Mengelola kualitas portepel pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 5. Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah non ritel.
 6. Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.
- b. Mendukung dan mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).
5. *Consumer Processing Head*
- a. Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan consumer.
 - b. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan consumer, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Transaksi.
 - c. Memproses permohonan pembiayaan consumer melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validasi datanya
 - d. Mengajukan keputusan atas pembiayaan consumer yang telah diproses.
 - e. Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan consumer.

6. *Financing Card Business Head*

- a. Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan kartu pembiayaan (Hasanah Card) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Memasarkan produk kartu pembiayaan.
- c. Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan.
- d. Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.
- e. Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasar kartu pembiayaan yang berstatus *outsourcing*.
- f. Berkoordinasi dengan kantor pusat terkait dengan permasalahan pemasaran, organisasi dan *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

7. *Customer Service Head*

- a. Menyelia langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain meliputi:
 1. Pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi produk jasa dalam maupun luar negeri, penerbitan BNI *card*, *phone plus*, serta melayani transaksi pencairan deposito dan lain-lain.
 2. Melakukan *refferel* dan *crosselling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran

berbiaya rendah (ATM, *phone plus*) kepada nasabah yang akan datang,

- b. Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- c. Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

8. *Operasional Head*

- a. Menyelia langsung pegawai di unit administrasi domestic dan kliring dan melaksanakan kegiatan meliputi: mengelola transaksi kliring termasuk KU/inkaso dalam negeri, melaksanakan entry transaksi keuangan secara kliring/pemindahan ke dalam sistem, mengelola komunikasi cabang, menyelesaikan transaksi daftar pos terbuka (DPT) rupiah.
- b. Mendukung dan mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

9. *General Affairs Head*

- a. Menyelia seluruh pegawai di unit administrasi keuangan dan umum untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pengelolaan administrasi keuangan dan umum cabang syariah dalam usaha:
 - 1. Mengelola sistem otomasi di KC Fatmawati dan Cabang Pembantu Syariah.

2. Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
 3. Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
 4. Mengendalikan transaksi kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
 5. Mengelola laporan kantor cabang pembantu syariah.
- b. Menyelia langsung seluruh kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian, kebutuhan logistic, akomodasi, transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.
 - c. Mendukung dan mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

10. *SME Financing Head*

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- c. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- d. Mengelola pemantauan, melakukan *collection* dan memproses usulan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2.
- e. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

11. *Recovery & Remedial Head*

- a. Melakukan *collection* kepada nasabah pembiayaan.
- b. Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan.
- c. Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah.
- d. Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan.

12. *Back Office Head*

- a. Mengelola lapangan keuangan dan kebenaran pembukaan transaksi-transaksi cabang.
- b. Mengelola administrasi dari data kepegawaian cabang.
- c. Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya.
- d. Mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamanan, supir, pelayanan, jaga malam, dll) cabang.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian berupa kuesioner kepada nasabah tabungan BNI syariah dari 30 orang responden yang penulis ambil, kemudian jawaban dari pendapat para responden pada lembar kuesioner yang penulis buat terdiri dari 25 pernyataan. Serta 5 orang responden yang diwawancarai dan menjawab 5 pertanyaan untuk menguatkan hasil penemuan yang telah penulis lakukan.

Hasil dalam lembar kuesioner yang di respon oleh 36 responden tersebut, penulis akan membuat asumsi dari setiap hasil jawaban pernyataan yang direspon oleh para responden. Jawaban para responden akan dihitung

banyaknya dalam memberi pendapat dan diperoleh hasil pada setiap pernyataan sebagai berikut:

1. Motivasi Nasabah

a) Saya Menabung di Bank BNI Syariah Karena Fasilitas yang Memadai

Tabel 4.1

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	5	13,9 %
4	Setuju	23	63,9 %
5	Sangat Setuju	7	19,4 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai motivasi nasabah menabung karena fasilitas yang memadai, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah yang menjawab netral sebanyak 5 orang atau (13,9 %), nasabah yang menjawab setuju sebanyak 23 orang atau (63,9 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang atau (19,4 %).

b) Produk yang Ada Pada Bank Syariah Sudah Sesuai Dengan Keinginan Saya

Tabel 4.2

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	9	25 %
4	Setuju	21	58,3 %
5	Sangat Setuju	5	13,9 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai motivasi nasabah menabung karena sesuai dengan keinginan saya, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah yang menjawab netral sebanyak 9 orang atau (25 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 21 orang atau (58,3 %), dan nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang atau (13,9 %).

c) Saya Menabung di Bank BNI Syariah Karena Produk Tabungannya Lebih Unggul dari Bank BNI Konvensional

Tabel 4.3

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	12	33,3 %
4	Setuju	15	41,7 %
5	Sangat Setuju	9	25 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah produk tabungannya lebih unggul dari bank BNI konvensional, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 12 orang atau (33,3 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 15 orang atau (41,7 %), dan nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang atau (25 %).

d) Lokasi Bank BNI Syariah Strategis Karena Berada di Dekat Kantor Saya

Tabel 4.4

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	17	47,2 %
4	Setuju	9	25 %
5	Sangat Setuju	9	25 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai motivasi nasabah karena lokasi yang dekat dengan kantor saya, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 17 orang atau (47,2 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 9 orang atau (25 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang atau (25 %).

**e) Lokasi Bank BNI Syariah Dekat Dengan Rumah Tempat Tinggal
Saya**

Tabel 4.5

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,6 %
3	Netral	12	33,3 %
4	Setuju	13	36,1 %
5	Sangat Setuju	9	25 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Bersarkan tabel 4.5 mengenai motivasi nasabah menabung karena dekat dengan rumah tempat tinggal saya, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau (5,6 %), nasabah menjawab netral sebanyak 12 orang atau (33,3 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 13 orang atau (36,1 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang atau (25 %).

**f) Lokasi Kantor Cabang/Kas Yang Ada Memudahkan Akses Saya
Menabung di Bank BNI Syariah**

Tabel 4.6

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,7 %
3	Netral	10	27,8 %
4	Setuju	19	52,8 %
5	Sangat Setuju	6	16,7 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai motivasi nasabah menabung karena kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses saya menabung di bank BNI syariah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,7 %), nasabah menjawab netral sebanyak 10 orang atau (27,8 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 19 orang atau (52,8 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang atau (16,7 %).

g) Kinerja Bank BNI Syariah Sudah Sesuai Dengan Prinsip-prinsip Syariah

Tabel 4.7

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	8	22,2 %
4	Setuju	21	58,3 %
5	Sangat Setuju	7	19,4 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai motivasi nasabah menabung karena kinerja bank BNI syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 8 orang atau (22,2 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 21 orang atau (58,3 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang atau (19,4 %).

**h) Pihak Bank BNI Syariah Melindungi Data Pribadi Nasabah
Dengan Baik**

Tabel 4.8

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	4	11,1 %
4	Setuju	18	50 %
5	Sangat Setuju	14	38,9 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah melindungi data pribadi nasabah dengan baik, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 4 orang atau (11,1 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 18 orang atau (50 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau (38,9 %).

**i) Bank BNI Syariah Memberikan Kompensasi Kepada Nasabah
Sesuai Dengan Kerugian Atas Kesepakatan Bersama**

Tabel 4.9

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	18	50 %
4	Setuju	16	44,4 %
5	Sangat Setuju	1	2,8 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan bersama, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 18 orang atau (50 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 16 orang atau (44,4 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %).

j) Nasabah Merasa Aman dan Nyaman Bertransaksi di Bank BNI Syariah

Tabel 4.10

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	6	22,2 %
4	Setuju	16	44,4 %
5	Sangat Setuju	12	33,3 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai motivasi nasabah menabung karena merasa aman dan nyaman bertransaksi di bank BNI syariah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 6 orang atau (22,2 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 16 orang atau (44,4 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau (33,3 %).

k) Bank BNI Syariah Populer di Kalangan Masyarakat

Tabel 4.11

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	10	27,8 %
4	Setuju	18	50 %
5	Sangat Setuju	7	19,4 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah populer di kalangan masyarakat, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 10 orang atau (27,8 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 18 orang atau (50 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang atau (19,4 %).

l) Selama ini Bank BNI Syariah Memiliki Citra Yang Baik

Tabel 4.12

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	5	13,9 %
4	Setuju	24	66,7 %
5	Sangat Setuju	7	19,4 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah memiliki citra yang baik, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 5 orang atau (13,9 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 24 orang atau (66,7 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang atau (19,4 %).

m) Petugas Bank BNI Syariah Selalu Melayani Dengan Sopan dan Ramah

Tabel 4.13

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	2	5,5 %
4	Setuju	18	50 %
5	Sangat Setuju	15	41,7 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah selalu melayani dengan sopan dan ramah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 2 orang atau (5,5 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 18 orang atau (50 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau (41,7 %).

n) Petugas Bank BNI Syariah Memberikan Informasi Produk yang Jelas dan Mudah di Pahami

Tabel 4.14

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	6	16,7 %
4	Setuju	19	52,8 %
5	Sangat Setuju	11	30,6 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.14 mengenai motivasi nasabah menabung, karena bank BNI syariah memberika informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 6 orang atau (16,7 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 19 orang atau (52,8 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau (30,6 %).

o) Petugas Bank BNI Syariah Memberi Pelayanan yang Sama dan Adil Pada Tiap Nasabah

Tabel 4.15

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	9	25 %
4	Setuju	16	44,4 %
5	Sangat Setuju	10	27,8 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.15 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 9 orang atau (25 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 16 orang atau (44,4 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau (27,8 %).

**p) Petugas Bank BNI Syariah Memproses dengan Cepat dan Tepat
Atas Transaksi yang Nasabah Lakukan**

Tabel 4.16

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	10	27,8 %
4	Setuju	16	44,4 %
5	Sangat Setuju	10	27,8 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah memproses dengan cepat dan tepat atas transaksi yang nasabah lakukan, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 10 orang atau (27,8 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 16 orang atau (44,4 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau (27,8 %).

q) Bank BNI Syariah Sering Memberikan Hadiah Kepada Nasabah yang Loyal

Tabel 4.17

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	23	63,9 %
4	Setuju	9	25 %
5	Sangat Setuju	3	8,3 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.17 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah sering memberikan hadiah kepada nasabah yang loyal, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 23 orang atau (63,9 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 9 orang atau (25 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang atau (8,3 %).

**r) Keuntungan yang di Peroleh Bank BNI Syariah Lebih Besar
Dibanding Dengan Bank Lainnya**

Tabel 4.18

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,8 %
3	Netral	20	55,6 %
4	Setuju	11	30,6 %
5	Sangat Setuju	4	11,1 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.18 mengenai motivasi nasabah menabung karena keuntungan yang diperoleh bank BNI syariah lebih besar dibanding dengan bank lainnya, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 20 orang atau (55,6 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 11 orang atau (30,6 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang atau (11,1 %).

s) **Bank BNI Syariah Adalah Bank yang Berdasarkan Hukum Al-Quran dan As-Sunnah**

Tabel 4.19

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	7	19,4 %
4	Setuju	20	55,6 %
5	Sangat Setuju	9	25 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.19 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah adalah bank yang berdasarkan hukum al-quran dan as-sunnah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 7 orang atau (14,4 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 20 orang atau (55,6 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang atau (25 %).

t) Penetapan Keuntungan Bank BNI Syariah Dengan Sistem Bagi Hasil

Tabel 4.20

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	7	19,4 %
4	Setuju	15	41,7 %
5	Sangat Setuju	14	38,9 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.20 mengenai motivasi nasabah karena penetapan keuntungan bank BNI syariah dengan sistem bagi hasil, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 7 orang atau (19,4 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 15 orang atau (41,7 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau (38,9 %).

**u) Sistem Bunga di dalam Bank BNI Konvensional Tidak
Digunakan di dalam Bank BNI Syariah Karena Riba**

Tabel 4.21

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	8	22,2 %
4	Setuju	14	38,9 %
5	Sangat Setuju	14	38,9 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.21 mengenai motivasi nasabah menabung karena sistem bunga di dalam bank BNI konvensional tidak digunakan di dalam bank BNI syariah karena riba, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 8 orang atau (22,2 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 14 orang atau (38,9 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau (38,9 %).

2. Tabungan *Wadiah*

a) Tabungan yang Berdasarkan Akad *Wadiah* Tidak Dikenakan Biaya Administrasi Bulanan

Tabel 4.22

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	2,8 %
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	5	13,9 %
4	Setuju	12	33,3 %
5	Sangat Setuju	18	50 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.22 mengenai produk tabungan *wadiah* karena tabungan yang berdasarkan akad *wadiah* tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau (2,8 %), nasabah menjawab netral sebanyak 5 orang atau (13,9 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 12 orang atau (33,3 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau (50 %).

- b) Dilengkapi dengan kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh mesin ATM BNI, ATM Berasama, ATM Link, ATM Prima, dan Cirrus**

Tabel 4.23

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	2	5,6 %
4	Setuju	18	50 %
5	Sangat Setuju	16	44,4 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.23 mengenai produk tabungan *wadiah* karena dilengkapi dengan kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh mesin ATM BNI, ATM Berasama, ATM Link, ATM Prima, dan Cirrus, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 2 orang atau (5,6 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 18 orang atau (50 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang atau (44,4 %).

c) **Kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah**

Tabel 4.24

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	5	13,9 %
4	Setuju	19	52,8 %
5	Sangat Setuju	12	33,3 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.24 mengenai produk tabungan *wadiah* karena kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 5 orang atau (13,9 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 19 orang atau (52,8 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau (33,3 %).

d) Penarikan tabungan dengan akad *wadiah* dapat dilakukan kapan saja

Tabel 4.25

No.	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Netral	4	11,1 %
4	Setuju	20	55,6 %
5	Sangat Setuju	12	33,3 %

Sumber: Lembar Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.25 mengenai produk tabungan *wadiah* karena penarikan tabungan dengan akad *wadiah* dapat dilakukan kapan saja, dapat dijelaskan melalui pilihan nasabah. Nasabah menjawab netral sebanyak 4 orang atau (11,1 %), nasabah menjawab setuju sebanyak 20 orang atau (55,6 %), dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau (33,3 %).

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian yang di dapat dari kuesioner dengan menggunakan teori motivasi Abraham Maslow, kemudian dari hasil kuesioner akan diperkuat dengan hasil wawancara dari beberapa nasabah. Berikut penjelasannya dibawah ini:

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai motivasi nasabah menabung karena fasilitas yang memadai. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 23 orang menjawab setuju (63,9 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena fasilitas di bank BNI syariah yang memadai.

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai motivasi nasabah menabung karena sesuai dengan keinginan nasabah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 21 orang menjawab setuju (58,3 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena sesuai dengan keinginan nasabah.

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah produk tabungannya lebih unggul dari bank BNI konvensional. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 25 orang menjawab setuju (41,7 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena produk tabungan bank BNI syariah lebih unggul dari produk bank BNI konvensional.

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai motivasi nasabah menabung karena lokasi bank BNI syariah berada dekat dengan kantor nasabah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 17 orang menjawab netral (47,2 %). Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak sepenuhnya termotivasi dengan dekatnya bank BNI syariah dengan kantor nasabah.

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai motivasi nasabah menabung karena lokasi bank BNI syariah dekat dengan rumah tempat tinggal nasabah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 13 orang menjawab setuju (36,1 %). Ini

menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena lokasi bank BNI syariah dekat dengan rumah tempat tinggal nasabah.

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai motivasi nasabah menabung karena lokasi kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses nasabah menabung di bank BNI syariah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 19 orang menjawab setuju (52,8 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena lokasi kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses nasabah menabung di bank BNI syariah.

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai motivasi nasabah menabung karena kinerja bank BNI syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 21 orang menjawab setuju (58,3 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena kinerja bank BNI syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai motivasi nasabah menabung karena pihak bank BNI syariah melindungi data pribadi nasabah dengan baik. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab setuju (50 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena pihak bank BNI syariah melindungi data pribadi nasabah dengan baik.

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan bersama. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab netral (50 %). Ini menunjukkan bahwa nasabah

tidak sepenuhnya termotivasi dengan kompensasi yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan bersama.

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai motivasi nasabah menabung karena nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di bank BNI syariah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 16 orang menjawab setuju (44,4 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di bank BNI syariah.

Hal ini diperkuat dari jawaban wawancara dengan Dwi Andriani Lestari menyatakan bahwa merasa aman jika menabung di bank BNI syariah.³ Triana menyatakan bahwa merasa aman menabung di bank BNI syariah.⁴ Fitri menyatakan bahwa merasa aman karena dari pelayanannya sudah memuaskan, tertata rapih, ramah dan bagus.⁵ Robiatusyifa menyatakan bahwa merasa aman karena sudah mempercayai untuk menaruh uang di bank BNI syariah.⁶ Suci menyatakan bahwa merasa aman menabung di Bank BNI syariah.⁷

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah populer dikalangan masyarakat. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab setuju (50 %). Ini menunjukkan

³Dwi Andriani Lestari, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

⁴Triana, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

⁵Fitri, Karyawan, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

⁶Robiatusyifa, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

⁷Suci, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

bahwa motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah populer di kalangan masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai motivasi nasabah menabung karena selama ini bank BNI syariah memiliki citra yang baik. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 24 orang menjawab setuju (66,7 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena selama ini bank BNI syariah memiliki citra yang baik.

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah selalu melayani dengan sopan dan ramah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab setuju (50 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah selalu melayani dengan sopan dan ramah.

Berdasarkan tabel 4.14 mengenai motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah memberikan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 19 orang menjawab setuju (52,8 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan tabel 4.15 mengenai motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 16 orang menjawab setuju (44,4 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena

petugas bank BNI syariah memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah.

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah memproses dengan cepat dan tepat atas transaksi yang nasabah lakukan. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 16 orang menjawab setuju (44,4 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena petugas bank BNI syariah memproses dengan cepat dan tepat atas transaksi yang nasabah lakukan.

Berdasarkan tabel 4.17 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah sering memberikan hadiah kepada nasabah yang loyal. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 23 orang menjawab netral (63,9 %). Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak sepenuhnya termotivasi dengan hadiah yang diberikan bank BNI syariah kepada nasabah yang loyal.

Berdasarkan tabel 4.18 mengenai motivasi nasabah menabung karena keuntungan yang diperoleh bank BNI syariah lebih besar dibanding dengan bank syariah lainnya. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 20 orang menjawab netral (55,6 %). Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak sepenuhnya termotivasi dengan keuntungan yang diperoleh bank BNI syariah lebih besar dibanding dengan bank lain.

Berdasarkan tabel 4.19 mengenai motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah adalah bank yang berdasarkan hukum Al-Quran dan As-Sunnah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 20 orang menjawab

setuju (55,6 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena bank BNI syariah adalah bank yang berdasarkan hukum al-quran dan as-sunnah.

Berdasarkan tabel 4.20 mengenai motivasi nasabah menabung karena penetapan keuntungan bank BNI syariah dengan sistem bagi hasil. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 15 orang menjawab setuju (41,7 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena penetapan keuntungan bank BNI syariah dengan sistem bagi hasil.

Berdasarkan tabel 4.21 mengenai motivasi nasabah menabung karena sistem bunga didalam bank BNI konvensional tidak digunakan dalam bank BNI syariah karena riba. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 14 orang menjawab setuju (38,9 %) dan sangat setuju (38,9 %). Ini menunjukkan bahwa motivasi nasabah menabung karena sistem bunga didalam bank BNI konvensional tidak digunakan dalam bank BNI syariah karena riba.

Berdasarkan tabel 4.22 mengenai tabungan *wadiah* karena tabungan yang berdasarkan akad *wadiah* tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab sangat setuju (50 %). Ini menunjukkan bahwa tabungan *wadiah* tidak dikenakan biaya administrasi tiap bulan nya.

Hal ini diperkuat dari jawaban wawancara dengan Dwi Andriani Lestari, menyatakan bahwa keuntungan yang dirasakan tidak ada biaya administrasi

perbulan.⁸ Triana menyatakan bahwa tidak adanya biaya admin setiap bulannya, membuat dirinya merasa untung.⁹ Fitri menyatakan bahwa menabung dengan akad *wadiah* itu cukup menguntungkan apalagi untuk para mahasiswa seperti dirinya, karena tidak ada potongan biaya administrasi perbulannya.¹⁰ Robiatusyifa menyatakan bahwa keuntungannya yang dirasakan tidak ada potongan biaya administrasi bulanan.¹¹ Suci menyatakan bahwa keuntungan yang dirasakan tidak adanya potongan perbulan.¹²

Berdasarkan tabel 4.23 mengenai tabungan *wadiah* karena dilengkapi dengan kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh mesin ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima, dan Cirrus. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 18 orang menjawab setuju (50 %). Ini menunjukkan bahwa tabungan *wadiah* dilengkapi beberapa dengan kartu ATM yang dapat digunakan seluruh mesin ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima, dan Cirrus.

Berdasarkan tabel 4.24 mengenai tabungan *wadiah* karena kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah. Dari 36 responden yang terkumpul, terdapat 19 orang menjawab setuju (52,8 %). Ini menunjukkan bahwa tabungan *wadiah* memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah.

⁸ Dwi Andriani Lestari, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

⁹ Triana, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

¹⁰ Fitri, Karyawan, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

¹¹ Robiatusyifa, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

¹² Suci, Mahasiswa, *Wawancara Pribadi*, Jakarta Selatan, 20 februari 2020.

Berdasarkan tabel 4.25 mengenai tabungan *wadiah* karena tabungan *wadiah* penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Dari 36 reponden yang terkumpul, terdapat 20 orang menjawab setuju (55,6 %). Ini menunjukkan bahwa penarikan tabungan *wadiah* dapat dilakukan kapan saja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang berasal dari kuesioner dan wawancara, bahwa motivasi nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadiah* termotivasi oleh fasilitas yang memadai, produk yang ada pada bank BNI syariah sudah sesuai dengan keinginan, lokasi kantor cabang/kas yang ada memudahkan akses menabung di bank BNI syariah, kinerja bank BNI syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank BNI syariah memiliki citra yang baik, petugas bank BNI syariah memberikan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, bank BNI syariah sering memberikan hadiah kepada nasabah yang loyal, keuntungan yang diperoleh bank BNI syariah lebih besar dibanding dengan bank syariah lainnya, bank BNI syariah adalah bank yang berdasarkan hukum al-quran dan hadis, kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan bank BNI syariah, dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja.

Kesimpulannya, produk tabungan *wadiah* ini bisa dibilang cukup menguntungkan bagi nasabah, sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakan tabungan *wadiah* khususnya di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

B. Saran

1. Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi promosi tabungan *wadiah* agar masyarakat tau mengenai tabungan wadiah.
2. Menambah jumlah kantor cabang agar nasabah lebih mudah menemukan untuk melakukan transaksi.
3. Pelayanannya lebih ditingkatkan agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa-Roni. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*". *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. 2(1), 44. 2017.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2018.
- Azhari, Akyas. *Psikologi Umum dan Perkembangan*. Jakarta: Teraju Mizan. 2004.
- Dimiyati, Johni, *Metodologi Penelitian Pendidikan & Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Prenada Media Group. 2013.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2011.
- Prihartanta, Widayat. "*Teori-teori Motivasi*". *Jurnal Adabiya*. 1(83), 5-9, 2015.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama. 2018.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqih Sunah*. Jakarta: Al-I'tishom. 2010.
- Suryabrata, Sumadi. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2010.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Pasal 1 angka 21.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 angka 10.
- Usman, Rachmadi. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti. 2009.

Sumber Internet

- <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/07/02/191114126/akhir-mei-2018-jumlah-rekening-tabungan-naik-paling-tinggi>. Diakses pada tanggal 17 februari 2020, pukul: 16:41 WIB.
- <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>. Diakses pada tanggal 19 februari 2020 pukul 16:54 WIB.

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>. Diakses pada tanggal 19 februari 2020 pukul 16:54 WIB.

<http://politeknikpajajaran.ac.id/bank-dan-nasabah/>. Diambil pada tanggal 28 januari 2020 pukul: 17:14 WIB

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Documents/Pages/pojk-prinsip-kehatihatian-dalam-melaksanakan-kegiatan-structured-product-bagi-bank-umum/SALINAN-POJK%20.7%20Structured%20Product.pdf>. Diakses pada tanggal 18 februari 2020 pukul 15.40 WIB.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2019.aspx>. Diakses pada tanggal 19 Februari 2020 pukul 15:45 WIB.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

HAFIDAH AMALIA ISLAMHI HIDAYATULLAH

Nama Mahasiswa

: 2016570023

Pokok

: *Motivasi Nasabah terhadap Produk Tabungan Wadiah BNI Syariah*

Skripsi

: ~~Cabang Sawangan~~ *Amr*

Pembimbing

: Ibu Dina Febriani, S.E., M.M.

Berakhir

: 9 Oktober 2019 s.d. 9 April 2020

Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
10/2019/12		JUDUL ACC RE MOTIVASI NASABAH MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN WADIAH.	<i>Amr</i>
4/2020/01		BAB I Revisi. - FOKUS dan SUB FOKUS. - PERUMUSAN MASALAH.	<i>Amr</i>
17/2020/01		BAB II Revisi. - TAMBAH AYAT AL-QURAN.	<i>Amr</i>
24/2020/01		BAB III OK. KONSULTASI LEMBAR KUESIONER.	<i>Amr</i>
3/2020/02		PEDOMAN WAWANCARA. BAB IV OK.	<i>Amr</i>
21/2020/02		BAB V Revisi. - KESIMPULAN.	<i>Amr</i>



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : /F.6-UMJ/X/2019
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 10 Shafar 1441 H
9 Oktober 2019 M

Yth.

Ibu Dina Febriani, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : HAFIDAH AMALIA ISLAMI HIDAYATULLAH
Nomor Pokok : 2016570023
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Motivasi Nasabah terhadap Produk Tabungan Wadiah BNI Syariah Cabang Sawangan*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.





Dekan I,

Drs. Tajudin, M.A.

Tambahan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
	23/2020 /2		LENGKAPI SECARA KESELURUHAN. MULAI DARI COVER 8/4 LAMPIRAN	
	25/2020 /2		ACC 4/ DITUSIKAN	

Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.

2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ⁸⁰/F.6.I-UMJ/I/2020
Hal : Permohonan Riset/Penelitian

Jakarta 2 Jumadits Tsani 1441 H
27 Januari 2020 M

Kepada Yth.
Kepala BNI Syariah KC Depok
Jl. Margonda Raya No.180 Depok, Jawa Barat

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : HAFIDAH AMALIA ISLAMI HIDAYATULLAH
Nomor Pokok : 2016570023
Tempat Tgl/Lahir : Bandung, 22 Maret 1998
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 081282869109

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah
Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Depok"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.*



Tajudin, M.A.

Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)

SURAT KETERANGAN RISET

No. Fms/01/472/2020

Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh

PT.BNI Syariah Cabang Fatmawati yang berkedudukan di Jl. RS Fatmawati No. 30 C-D Cilandak Jakarta Selatan, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : HAFIDAH AMALIA ISLAMI HIDAYATULLAH
NIM : 2016570023
Perguruan : Universitas Muhammadiyah Jakarta
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Telah Melaksanakan Penelitian di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati terhitung sejak tanggal 11 Februari 2020 s.d 12 Februari 2020 dengan Judul ***"Motivasi Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Wadiah Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Fatmawati"*** pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh

Jakarta, 25 Februari 2020 ,

PT. Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Fatmawati



Manik Susi Rahayu

Operational Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Hafidah Amalia Islami Hidayatullah
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 22 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kenegaraan : Indonesia
Alamat : Komp. BSI 2 Blok D3/146 rt 006 rw 010,
Pengasinan, Sawangan – Depok.
Telpon : 081282869109
Email : hafidahamaliaih@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

2003 – 2004 : TK Baiturrahim
2004 – 2010 : SDN Pengasinan 03
2010 – 2013 : SMPN 14 Depok
2013 – 2016 : SMK Ekonomika Depok
2016 – Sekarang : Universitas Muhammadiyah Jakarta