
**ANALISIS MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) CABANG KCP SUBULUSSALAM 3****Jamilullah¹, Abdul Manaf Panjaitan², Muhammad Ihsan³**

1,2,3 Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Qudwah Depok

ABSTRACT

This study aims to describe the factors that influence people's interest in saving at Bank Syariah Indonesia's Subulussalam 3 branch, as well as the obstacles that influence people in using the products of Perbankan Syariah Indonesia's Subulussalam 3 branch.

The research method used was qualitative with a descriptive approach. The data collection technique used was to interview 8 customers selected at random using a semi-structured interview, not to mention observation and documentation carried out simultaneously when the researcher went into the field.

The results of this study show that the community's interest in saving at Bank Syariah Indonesia's KCP Subulussalam 3 branch is quite high, with the influencing factors being location distance, service, facilities/services, products, religiosity, and cultural environment. There are two factors that hinder the community from using Islamic banking products. First, the lack of promotion and socialisation carried out by the bank so that the community is unaware of the benefits and products of Perbankan Syariah Indonesia. Second, network disruptions in service facilities such as ATMs and BSI Mobile, which were inaccessible in May 2023 and experienced disruptions during rainy weather accompanied by lightning.

Keywords: Interest, Saving, Bank Syariah Indonesia**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menabung di Bank Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3 serta hambatan-hambatan yang mempengaruhi masyarakat dalam memakai produk Perbankan Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan mewawancarai Nasabah sebanyak 8 orang yang dipilih secara acak dengan jenis wawancara semi terstruktur, tidak lupa juga observasi dan dokumentasi telah dilakukan secara bersamaan ketika peneliti terjun lapangan.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa minat masyarakat dalam menabung di Bank Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3 cukup tinggi, dengan faktor yang mempengaruhinya adalah jarak lokasi, faktor pelayanan, faktor fasilitas/layanan, faktor produk, faktor religiusitas, dan faktor lingkungan budaya. Serta hambatan yang mempengaruhi masyarakat dalam memakai produk perbankan syariah adalah dikarenakan dua faktor. Pertama, kurangnya promosi dan sosialisasi yang dilakukan pihak bank sehingga masyarakat tidak mengetahui manfaat dan produk Perbankan Syariah Indonesia. Kedua, karena gangguan jaringan yang ada

pada fasilitas layanan seperti ATM dan BSI Mobile sehingga tidak bisa diakses pada bulan mei 2023 dan terdapat gangguan ketika cuaca sedang hujan disertai petir.

Kata Kunci : Minat, Menabung, Bank Syariah Indonesia

PENDAHULUAN

Bank syariah memiliki banyak produk atau jasa yang tidak akan ditemukan dalam operasi bank konvensional. Prinsip-prinsip yang dimiliki seperti musyarakah, mudharabah, murabahah, ijarah, istisna dan lain sebagainya tidak memuat adanya prinsip bunga seperti yang dikembangkan di perbankan konvensional. Sebagai suatu yang baru, keberadaan islamic banking tentunya akan menjadi pilihan yang mungkin diminati di masyarakat dan mungkin juga tidak. Pandangan masyarakat umum terhadap lembaga keuangan syariah yang kesannya adalah : (1) Menabung di bank syariah dan konvensional sama saja, (2) Biaya transaksi yang begitu tinggi baik dalam pengambilan uang atau pengirim uang, yang jelas perbankan syariah itu sangat rumit dalam transaksinya, baik dalam penghimpunan dana maupun menyalurkan dana.¹

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga bank konvensional dan bank syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil.

Dari Observasi awal, peneliti menemukan bahwasannya jumlah bank yang ada di Kota Subulussalam berjumlah 4 Bank yang dimana semuanya sudah menganut sistem syariah, dengan bank Aceh Syariah sebanyak 2 unit yang berada di Kecamatan Simpang Kiri dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebanyak 2 unit, dengan 1 unit di Kecamatan Penanggalan dan 1 unit lagi berada di Kecamatan Simpang Kiri. Wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala BSI Cabang KCP Subulussalam 3 yakni Bapak T. Ilham Pasha kenapa subulussalam cuma ada sistem perbankan syariah hal ini beliau menjawab dikarenakan atas dasar qanun Aceh yang mengharuskan Aceh itu untuk lembaga keuangan harus memakai sistem keuangan syariah.²

Di Kota Subulussalam dikutip dari Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester I Tahun 2020 Provinsi Aceh, jumlah penduduk yang beragama Islam sebanyak 86.183 dari total keseluruhan 88.971. Wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala BSI cabang KCP Subulussalam 3, beliau mengatakan bahwa minat masyarakat untuk menabung khususnya di BSI cabang KCP Subulussalam 3 mengalami peningkatan. Untuk total jumlah Nasabah sendiri yang menabung tahun ini (2023) adalah sekitar 20.000 nasabah dan rata-rata setiap tahunnya bertambah sekitar 4000-5000 nasabah. Hal ini menunjukkan tren positif untuk perkembangan perbankan Syariah di Aceh khususnya di Kota Subulussalam.³

¹ Sandi Lestari. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah*. (Depok :STAI Al-Qudwah, 2022), hlm.3.

² Wawancara kepada Kepala BSI KCP Subulussalam 3

³ Ibid.

Salah satu sumber dana yang dihasilkan oleh Bank, umumnya dari pihak ketiga yaitu dari masyarakat. Menurut Rasyid Dana Pihak Ketiga (DPK) biasanya dikenal dengan nama dana masyarakat yang merupakan dana yang dihimpun oleh bank yang berasal dari masyarakat dalam arti luas, meliputi masyarakat individu maupun badan usaha. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa dana pihak ketiga adalah dana yang disimpan oleh masyarakat yang berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan ditandai kesepakatan atau perjanjian, dan kemudian dana tersebut dihimpun oleh bank. Semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan umum syariah, maka semakin besar dana yang akan ditiptkan kepada bank.⁴ Dari data diatas Peneliti berkesimpulan terdapat selisih yang cukup banyak dari total dana yang dikumpulkan antara BSI Syariah dan Bank Aceh syariah, hal ini menandakan minat masyarakat masih belum banyak untuk bisa mempercayakan Atau menitipkan dananya di Bank Syariah Indonesia khususnya Bank Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3.

Penelitian ini bermaksud menemukan faktor apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat khususnya bagi Nasabah BSI KCP 3 Subulussalam kenapa lebih memilih Bank Syariah Indonesia daripada Bank Aceh Syariah serta hambatan yang mempengaruhi dalam memakai produknya. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memakai produk perbankan syariah Indonesia dan mendorong perekonomian umat islam, tanpa riba.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Minat

a. Pengertian Minat

Minat (intersest) berarti kecenderungan atau kegiatan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁵

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka atau senang dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/barang. Minat dapat di artikan suatu ketertarikan atau kecenderungan memilih apa yang diinginkan. Salah satu contohnya adalah dengan ketertarikan dan kecenderungan terhadap minat menabung, misalnya seorang yang cenderung religius akan memilih bank syariah dari pada bank konvensional dikarenakan berdasarkan syariat agama Islam yang melarang umatnya bertransaksi ribawi (bunga).⁶

⁴ Heru Wahyudi & Nova Diah Astuti. *Perbankan Umum Syariah Jangka Panjang Dan Pendek Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia (Error Correction Model)*. Bukhori: Kajian Ekonomi dan Keuangan Islam, Vol.1. No.2, 2022,hlm.133.

⁵ Anton M. Moeliono dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta: Balai Pustaka, 1999.

⁶ Irman Ghajali & Maman Suryaman,. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank SyariahIndonesia (Studi pada Masyarakat Kota Bandung)*. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis.Vol. 3. No. 5.2024. hlm.1300.

Menurut Damayanti (2017) seorang calon nasabah akan berminat menggunakan bank syariah jika terdapat produk atau sistem yang dirasa akan menguntungkan dirinya.⁷

b. Macam-macam Minat

Berdasarkan cara mengungkapkan, minat dapat dibedakan menjadi empat, yaitu: *expressed interest* adalah minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan kegiatan yang disenangi maupun tidak, dari jawabannya dapat diketahui mintanya. *Manifest interest* adalah diungkapkan dengan melakukan pengamatan langsung. *Tested interest* adalah minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif dan *inventoried interest* adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat terdiri dari tiga macam yaitu minat berdasarkan timbulnya, minat berdasarkan arahnya dan minat berdasarkan cara mengungkapkannya.

c. Faktor yang Mempengaruhi Minat Untuk Menjadi Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan, “nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”. Menurut Kasmir bahwa: “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.⁸

Dalam buku yang berjudul “Teori perilaku konsumen” yang ditulis Jefri Putri Nugraha, dkk mengatakan Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi konsumen terhadap keputusan pembelian suatu produk meliputi⁹: Produk, harga, pelayanan dan lokasi. Dalam Buku lain yang ditulis oleh Anang Firmansyah dengan judul “Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) menjelaskan bahwa Faktor lain yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli produk adalah: Kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi kecil, keluarga, pengalaman, kepribadian, sikap dan kepercayaan, serta konsep diri.¹⁰

2. Menabung

a. Pengertian Menabung

Menabung berasal dari kata dasar tabung. Menabung memiliki arti dalam kelas verba atau kata kerja sehingga menabung dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman, atau pengertian dinamis lainnya. Menurut Kamus Besar

⁷ Irman Ghofali & Maman Suryaman, *OpCit*.

⁸ Sonny Koeswara dan Muslimah, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA, TBK Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal PASTI Volume VIII No .1.hlm., 1 – 13.

⁹ Jefri Putri Nugraha, dkk., *Teori Perilaku Konsumen*. Cetakan 1, Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021. hlm.30-32.

¹⁰ M. Anang Firmansyah, *OpCit*. hlm.36-37.

Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata menabung adalah menyimpan uang (di celengan, pos, bank, dan sebagainya).¹¹

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Berdasarkan UU tentang perbankan syariah No. 21 Tahun 2008 mengenai tabungan terdiri dari dua jenis, yaitu tabungan wadi'ah dan tabungan mudharabah yang bermotif investasi.¹²

b. Beberapa Jenis Tabungan Bank Syariah

Produk penghimpunan dana pada bank syariah meliputi giro, tabungan, dan deposito. Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dalam prakteknya, bank syaria'ah memberikan jasa simpanan giro dan tabungan berdasarkan prinsip/akad wadi'ah yad dhamanah. Dengan prinsip ini bank sebagai custodian harus menjamin pembayaran kembali nominal simpanan wadi'ah. Dana tersebut dapat digunakan oleh bank untuk kegiatan komersial. Pemilik simpanan dapat menarik kembali simpanannya sewaktu-waktu, baik sebagian atau seluruhnya.¹³

Produk deposito ditujukan sebagai sarana investasi, maka dalam praktik perbankan syariah hanya digunakan akad mudharabah. Melalui akad mudharabah ini pada awal perjanjian sudah ditentukan berapa nisbah bagi hasil baik bagi pihak nasabah maupun bagi pihak bank syariah sendiri.

Tabungan, seperti pada giro, maka dalam produk tabungan ini nasabah dapat memilih untuk menggunakan akad wadi'ah atau mudharabah. Keuntungan maupun risiko yang ada sama halnya dengan giro, sedangkan perbedaannya terletak pada mekanisme pengambilan dana yang disimpan oleh nasabah.¹⁴

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari bahasa Italia banco yang berarti uang. Biasanya bank menghasilkan untung dari biaya transaksi atas jasa yang diberikan dan bunga dari pinjaman uang. Menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁵

¹¹ <https://kbbi.lektur.id/menabung>

¹² Sandi Lestari, *Op.Cit.* hlm.17.

¹³ Mohamad Ainun Najib, *Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank syariah.* Jurisprudence, Vol. 7 No.1 Juni 2017. hlm.23.

¹⁴ Lalan Erika Budianti, *Pengaruh Giro Wadi'ah Pembiayaan Mudharabah Dan Pembiayaan Mudharabah Terhadap Pendapatan Bank Syariah.* Purwokerto: IAIN, 2021, Hlm.14-15.

¹⁵ Rahmat Ilyas, *Manajemen Permodalan Bank Syariah.*, BISNIS, Vol. 5, No. 2, Desember 2017. Hal.324

Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. (UU No.21, 2008).¹⁶

b. Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah

Menurut Undang-Undang no 21 tahun 2008 pasal 4 Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (Nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif). Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Pada tahun 1998 muncul UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam UU ini terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah. Dari UU tersebut disebutkan bahwa sistem perbankan syariah dikembangkan dengan tujuan : Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga. Dengan ditetapkannya sistem perbankan syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional, mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas terutama dari segmen yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga; Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan. Dalam prinsip ini, konsep yang diterapkan adalah hubungan investor yang harmonis (mutual investor relationship). Sementara, dalam bank konvensional konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur (debitor to creditor relationship); Memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan (perpetual interest effect) membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif (unproductive speculation), pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang lebih memperhatikan unsur moral.¹⁸

c. Produk Perbankan Syariah

¹⁶ Kholidatul Fikriyah, Rafika Rahmawati, *Analisis Minat Menabung di Bank Syariah Pada Santri Pondok Pesantren Attaqwa Pusat Putri Bekasi*. Al-bank: Journal Islamic Banking and Finance. Vol. 2 No. 1, Januari - Juni 2022. Hal.56.

¹⁷ Indonesia, "Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 4".

¹⁸ Nofinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*. JURIS. Vol.14. No. 2. Juli-Desember 2015. hlm.173.

Secara garis besar produk perbankan syariah dapat dibedakan menjadi 3 bagian yaitu :¹⁹ 1) Produk Penghimpunan Dana dari Masyarakat (Funding); 2) Produk Penyaluran Dana kepada Masyarakat (Financing) : Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip jual-beli dan produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip sewa-menyewa; 3) Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Peneliti akan turun lapangan atau ke tempat lokasi penelitian untuk memperoleh pemahaman secara mendalam tentang minat masyarakat menabung di Bank syariah Indonesia (BSI) cabang KCP Subulussalam 3 Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam Provinsi Aceh.

Peneliti berharap agar validnya data akan memperoleh realitas yang baik dan sesuai. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti akan mengambil beberapa informan tertentu yang dirasa cukup mampu dalam memberikan data atau informasi terkait penelitian.

Sumber data sekunder dalam bentuk perilaku konsumen bagaimana minat / faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih sesuatu atau keinginan untuk memilih sesuatu. Teori tentang minat ini dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian yang hendak diteliti yakni analisis minat masyarakat menabung di bank syariah.

Jenis wawancara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.²⁰

Dalam penelitian ini teknik dokumentasi bertujuan untuk mencari, mengumpulkan, dan melengkapi data serta informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Hasil dokumentasi berupa data foto dan informasi yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3 Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam Propinsi Aceh. Data yang diperoleh tersebut untuk memperkuat apa yang terjadi di lapangan pada saat wawancara.

Observasi mengumpulkan data langsung dari lapangan dan Observasi juga berarti peneliti berada bersama partisipan. Jadi peneliti bukan hanya sekedar numpang lewat. Berada bersama akan membantu peneliti memperoleh banyak informasi yang tersembunyi dan mungkin tidak terungkap selama wawancara.²¹

¹⁹ Nofinawati,. *Akad dan Produk Perbankan Syariah*. FITRAH Vol. 08. No. 2 Juli-Desember 2014.hlm.224-233.

²⁰ Sugiyono, *OP.Cit*, hlm.138.

²¹J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Grasindo, 2010. hlm.112

HASIL PEMBAHASAN

1. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi informan dalam menggunakan produk Perbankan Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3, antara lain :

1.1 Faktor Lokasi

Lokasi merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat berminat menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3. Bukan hanya letaknya yang strategis jarak dekat suatu lokasi juga dapat mempengaruhi masyarakat untuk bisa menabung di Bank tersebut. Jarak Lokasi Bank Syariah KCP 3 terbilang cukup dekat dengan tempat tinggal masyarakat, hal ini Seperti yang dikatakan Bapak J.M Cibro yang berprofesi sebagai wiraswasta.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk atau menabung di Bank Syariah KCP Subulussalam 3 adalah lokasi yang cukup strategis juga jarak relatif tergolong dekat dengan tempat tinggal masyarakat dan sangat mudah untuk dapat diakses bagi masyarakat di sekitar.

1.2 Faktor Produk

Bank Syariah Indonesia mempunyai banyak produk, salah satu produk yang ditawarkan ialah tabungan Easy Wadhihah. Banyak Keuntungan yang didapatkan ketika memakai tabungan ini salah satunya ialah tidak dikenakan biaya admin atau potongan perbulan bagi nasabah yang menggunakannya. Selain tabungan Easy Wadhihah BSI juga memiliki tabungan Easy mudhorobah, bedanya dengan Easy Mudhorobah dikenakan biaya admin sebesar RP 10.000 per bulan jika rata-rata saldo dibawah RP 10 juta . Ada juga biaya penutupan rekening sebesar RP 20.000 Untuk kedua produk Easy Wadhihah dan Easy Mudhorobah jika ingin menutup rekening Bank.

Berdasarkan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa faktor produk mempengaruhi masyarakat untuk menabung di Bank Syariah KCP Subulussalam 3. Dengan tidak dikenakannya biaya administrasi bulanan dan kredit pinjaman lebih rendah dari bank yang lain memiliki daya tarik tersendiri untuk menabung di Bank Syariah KCP Subulussalam 3.

1.3 Faktor Pelayanan

Selain pelayanan yang diberikan cukup cepat, jumlah antrian yang relatif sedikit juga mempengaruhi salah satu nasabah untuk memilih Bank Syariah KCP Subulussalam 3 sebagai pilihannya dalam memakai produk atau menabung.

Menurut pengamatan peneliti sendiri, reputasi pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3 sudah cukup bagus dan dimata nasabah juga sudah cukup baik, mulai dari pelayanan *security* ketika bertemu nasabah sudah menerapkan 3S yaitu *Senyum, Sapa, dan Santun*. Selain itu ketika kita datang *Security* akan membukakan pintu sambil mengucapkan salam dan menanyakan perihal kebutuhan kita selanjutnya untuk diarahkan mengambil nomor antrian dan dipersilahkan duduk sembari menunggu panggilan nomor antrian.

Bukan hanya Security saja yang menerapkan 3S, Namun pegawai yang berada disana seperti *Customer Service* dan juga *Teller juga* menerapkan hal yang sama kepada Nasabahnya. Dari segi pakaian juga sudah menerapkan nilai nilai islam didalamnya seperti bila pegawainya adalah perempuan maka diharuskan memakai kerudung, begitu juga bila pegawai berjenis kelamin laki-laki maka diwajibkan memakai baju lengan panjang dan juga celana panjang yang sesuai dengan baju dinas SOP di Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3. Setelah keperluan nasabah selesai, maka Security dengan sigap akan membukakan pintu kembali sambil mengucapkan terima kasih.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti maka disimpulkan kualitas pelayanan yang baik dan cepat serta jumlah antrian yang relatif sedikit mempengaruhi minat masyarakat untuk memakai produk Bank Syariah Indonesia Cabang KCP 3 Subulussalam 3.

1.4 Faktor Religiusitas

Berawal dari pemahaman yang baik terkait masalah syariah Jumaisen Tinambunan menjatuhkan pilihannya untuk menabung di BRI Syariah, Disebabkan adanya merger atau perubahan dari BRI Syariah ke BSI pada tahun 2021 yang diharuskan berpindah, maka Jumaisen Tinambunan mengikuti ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Bank untuk berpindah menjadi Bank Syariah Indonesia. Dari hasil wawancara, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pemahaman dan juga religiusitas mempengaruhi masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3.

1.5 Fasilitas dan Layanan

Menurut pengamat peneliti, Subulussalam sendiri mempunyai banyak fasilitas yang tersedia mulai dari beberapa toko/agen sudah banyak terintegrasi dengan BSILink, dan ATM yang mudah dijumpai dan letaknya cukup strategis. Dengan adanya Layanan BSI Mobile membuat aktivitas nasabah menjadi lebih mudah mulai dari pembayaran, pembelian dan pertransferan. Kita cukup duduk di rumah saja dengan modal alat seperti handphone dengan kuota dan sinyal yang cukup, sudah bisa untuk mengirim dana uang bahkan sampai ke luar pulau bahkan ke negara yang berbeda. Hal ini membuat Pak abdullah menggunakan fasilitas atau layanan dengan kemudahan mengirim uang bulanan untuk anaknya tanpa harus datang ke sekolah dan pastinya sudah menerapkan prinsip-prinsip islam.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Fasilitas dan layanan mempengaruhi masyarakat untuk menabung atau menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3.

1.6 Faktor Lingkungan dan Budaya

Lingkungan dan Budaya juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Subulussalam 3. Lingkungan dan budaya mempengaruhi minat individu terhadap bank syariah. Jika produk bank syariah jarang dipakai oleh orang-orang di sekitarnya, individu itu juga kurang berminat. Hal yang sama berlaku jika budaya di sekitarnya lebih memilih produk lain ketimbang bank syariah. Di Aceh khususnya Subulussalam sudah menerapkan “Qanun” atau undang-undang yang salah satu ketentuannya ialah Bank itu harus sudah menerapkan prinsip-prinsip islam dalam kegiatan muamalahnya,

sehingga Bank yang masih menerapkan konvensional sudah tidak dapat beroperasi lagi yang berdampak minimnya pilihan Bank bagi masyarakat untuk menabung.

Karena keterbatasan pilihan Bank yang tersedia di lingkungan menyebabkan Ghani Askano mau tidak mau memilih Bank Syariah untuk menabung, tapi tidak menutup kemungkinan untuk menabung di Bank lain jika memang ada pilihan lain selain Bank Syariah. Dari hasil wawancara, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor lingkungan dan juga budaya mempengaruhi masyarakat untuk dapat atau menggunakan produk-produk Bank Syariah Indonesia.

2. Hambatan yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memakai Produk Bank Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3

2.1. Faktor Promosi dan Sosialisasi

Promosi merupakan kewajiban bagi setiap usaha. Dengan melakukan promosi, usaha dapat menyampaikan informasi tentang produk yang dihasilkan sehingga menarik minat konsumen untuk membeli. Dampaknya juga terasa pada peningkatan penjualan dan kapasitas usaha. Peneliti menemukan kurangnya promosi atau sosialisasi yang dilakukan Bank KCP Subulussalam 3 menyebabkan masyarakat tidak mengetahui tentang produk-produk yang ada di perbankan syariah. Para informan memaparkan mereka tidak pernah mendapatkan promosi maupun sosialisasi dari pihak Bank Syariah Indonesia cabang KCP Subulussalam 3.

Kurangnya promosi dan juga sosialisasi menjadi hambatan dalam mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang produk yang ada di Perbankan Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3. Karena dipengaruhi adanya faktor lain seperti lokasi, produk, fasilitas, pelayanan, religiusitas dan lingkungan informan tetap memakai produk Perbankan Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3.

2.2 Faktor Jaringan Fasilitas dan Layanan

Peneliti juga menemukan faktor fasilitas dan layanan mengalami beberapa kendala atau hambatan yang dirasakan oleh informan terutama jaringan yang ada pada fasilitas seperti ATM dan juga layanan seperti BSI Mobile. Salah satu yang kendala atau hambatan yang dirasakan informan adalah lumpuhnya jaringan internet yang dapat mengakses layanan BSI Mobile pada bulan Mei 2023. Dengan Lumpuhnya jaringan yang ada pada fasilitas dan layanan BSI mengakibatkan tidak bisanya nasabah melakukan transaksi lewat fasilitas dan layanan tersebut.

Dikutip dari berita *kompas.com*, disebutkan, "Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) mengeluhkan sejumlah layanan yang tidak dapat digunakan sejak senin pagi tanggal 8 Mei 2023. Nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI Mobile, Mesin ATM dan teller di kantor cabang Bank".²² Dalam berita lain yang ditulis oleh *Marketeers*, mereka mengatakan, "Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) saat ini tengah mengalami hambatan. Pasalnya, aplikasi BSI Mobile mengalami gangguan sehingga tak bisa digunakan untuk beragam keperluan

²² Yohana Uly & Erlangga Djumena, *Layanan BSI "Error. Ini Penjelasan Bank"*, Kompas.com, 9 Mei 2023, <https://money.kompas.com/read/2023/05/09/074523326/layanan-bsi-error-ini-penjelasan-bank>.

transaksi”.²³ Berita lokal Aceh seperti *Aceh Jurnal* mereka juga mengabarkan, “Sejumlah warga kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar mengeluh buruknya sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Pasalnya, warga sejak Senin (8/5/2023) pagi mengeluh tidak dapat menarik uangnya lantaran Anjungan Tunai Mandiri (ATM) mengalami error”.²⁴

Lumpuhnya jaringan pada BSI ada juga yang beranggapan karena adanya serangan siber, seperti yang dikatakan dalam redaksi *viva.co.id*, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan layanan mobil banking dan ATM beberapa hari lalu. Banyak yang menduga, peristiwa ini terjadi akibat adanya serangan siber ransomware Lockbit 3.0 terhadap sistem yang dimiliki BSI.²⁵

Selain masalah jaringan internet pada fasilitas dan layanan BSI yang lumpuh total pada Mei 2023, peneliti juga menemukan masalah yang sama terkait jaringan, para informan mengatakan sulit mengakses fasilitas dan juga layanan yang disediakan BSI ketika cuaca sedang buruk bahkan seorang informan mengatakan ketika cuaca sedang ada hujan petir sering terjadi pemadaman listrik di sekitaran Kota Subulussalam sehingga menghambat proses transaksi.

Salah satu hambatan nasabah ketika menggunakan fasilitas dan layanan seperti ATM dan BSI Mobile di BSI KCP Subulussalam 3 adalah karena lumpuhnya jaringan BSI pada bulan Mei 2023 serta jaringan fasilitas dan juga layanan yang sulit diakses ketika cuaca sedang buruk seperti hujan disertai dengan petir.

KESIMPULAN

Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang KCP Subulussalam 3 disebabkan oleh 6 faktor, yaitu : lokasi, produk, pelayanan, fasilitas/layanan, religiusitas dan lingkungan budaya. Sedangkan yang menjadi hambatan dalam menggunakan Produk Perbankan Syariah disebabkan menjadi 2 faktor, yaitu : kurangnya promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank, dan masalah jaringan yang terjadi pada bulan Mei 2023 serta jaringan susah diakses ketika cuaca sedang buruk.

DAFTAR PUSTAKA

Ash-Shiddiqy, M. (2023). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Risalah Iqtisadiyah: Journal of Sharia Economics*, II(2), 22-23.

²³ Eric Iskandarsjah, *BSI Mobile Alami Gangguan Jaringan, Nasabah Teriak di Medsos*, Marketeers, 08 Mei 2023, <https://www.marketeers.com/bsi-mobile-alami-gangguan-jaringan-nasabah-teriak-di-medsos/>

²⁴ Redaksi, *Waduh! Jaringan BSI Error Sejak Pagi, Warga Banda Aceh dan Aceh Besar Mengeluh*. *Aceh Jurnal*, 08 Mei 2023, <https://www.acehjurnal.com/waduh-jaringan-bsi-error-sejak-pagi-warga-banda-aceh-dan-aceh-besar-mengeluh/>

²⁵ Anawar Sadat & Yeni Lestari, *Sistem BSI Diserang Hacker Lockbit, Bareskrim Turun Tangan*. *VIVA.co.id*, 19 Mei 2023, <https://www.google.com/amp/s/www.viva.co.id/amp/berita/nasional/1601608-sistem-bsi-diserang-hacker-lockbit-bareskrim-turun-tangan>

- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afrian, R., & Widana, G. O. (2019). Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas dan Lokasi Terhadap keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Liquidity*, VIII(2), hlm.115-116.
- Budianti, L. E. (2021). *Pengaruh Giro Wadiah Pembiayaan Murobahah Dan Pembiayaan Mudhorobah Terhadap Pendapatan Bank Syariah*. Purwokerto: IAIN.
- Budianti, L. E. (2021). *Pengaruh Giro Wadiah Pembiayaan Murobahah Dan Pembiayaan Mudhorobah Terhadap Pendapatan Bank Syariah*. Purwokerto: IAIN.
- Ilyas, R. (2017). Manajemen Permodalan Bank Syariah. *BISNIS*, 324.
- Indonesia. (t.thn.). Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 4.