

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Secara prinsip, entitas keuangan tak dapat dipisahkan dari permasalahan ekonomi, terutama di Indonesia yang mengalami tingginya disparitas sosial. Disparitas ini muncul akibat meningkatnya jumlah pengangguran karena keterbatasan lapangan pekerjaan. Sehingga, banyak warga yang menghadapi kesulitan finansial dan mengeluhkan situasi ekonomi mereka. Uang dapat dianggap sebagai instrumen yang paling umum digunakan dan sangat diperlukan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, sehingga uang memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat. Sebelum adanya uang, masyarakat umumnya menggunakan sistem barter dalam kegiatan perdagangan, namun seiring berjalannya waktu, sistem barter dinilai kurang efisien dan efektif. Oleh karena itu, muncul kebutuhan untuk menciptakan alat yang dikenal sebagai uang.

Salah satu entitas keuangan yang mengelola dana tersebut adalah sektor perbankan, yang memiliki peran vital dalam mendukung perekonomian suatu negara. Perbankan merujuk pada segala aspek yang terkait dengan lembaga perbankan, termasuk struktur organisasi, aktivitas bisnis, serta prosedur yang digunakan dalam menjalankan operasinya. Semakin besar kontribusi perbankan dalam mendukung perekonomian, semakin positif pertumbuhan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu, perbankan sebagai lembaga keuangan memiliki peran penting dalam menghimpun, menyimpan, dan mendistribusikan dana kepada masyarakat, dengan tujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan stabilitas ekonomi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Irsyadi Zain dan Y.Rahmad Akbar, 2012)

UU RI Nomor 10 Tahun 1998 mengatur perihal perbankan dengan menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. (Andrianto dan M.Anang Firmansyah, 2019)

Sementara itu, UU No. 21 tahun 2008 menguraikan prinsip-prinsip Perbankan Syariah, yang menyatakan bahwa bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam, yang diatur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia. Prinsip-prinsip ini melibatkan keadilan, keseimbangan, manfaat, universalitas, serta menghindari unsur-unsur seperti ketidakpastian berlebihan (gharar), perjudian (maysir), bunga (riba), perlakuan yang sewenang-wenang (zalim), dan objek-objek yang diharamkan dalam agama Islam.

Di zaman saat ini, bukan hanya bank konvensional yang terlibat dalam aktivitas penyimpanan dan pemberian pinjaman, tetapi perbankan syariah juga turut aktif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Perbankan Syariah melibatkan semua aspek yang berkaitan dengan bank syariah dan unit bisnis syariah, termasuk struktur organisasi, aktivitas bisnis, serta prosedur yang digunakan dalam menjalankan operasinya. Bank Syariah adalah suatu jenis bank yang operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum Islam dan tidak menerapkan sistem bunga atau membayarkan bunga kepada nasabahnya. (Ismail, 2011) Dengan demikian, bank syariah dapat dianggap sebagai sistem perbankan yang dibangun berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Dalam perbankan syariah, terdapat larangan terhadap peminjaman uang dengan sistem bunga atau riba, serta penghindaran investasi dalam usaha-usaha yang dianggap haram. Hal ini menghasilkan perbedaan dalam praktek perbankan syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Penting bagi setiap anggota dan pengelola bank, termasuk dalam hal pelaksanaan pembukaan rekening, untuk memahami bahwa hal ini perlu dikelola dengan cermat guna mendukung tata kelola keuangan yang lebih produktif. Semua aktivitas harus dilakukan dengan penuh komitmen dan rasa tanggung jawab. Ketiadaan perhatian yang cukup terhadap proses

pembukaan rekening online dapat berdampak negatif bagi bank itu sendiri dan berpotensi menghadapi risiko. Pengelolaan dan penerapan prosedur yang baik sangat penting untuk mengatasi hambatan dan ancaman yang mungkin timbul. Menjalankan dan mengelola prosedur yang baik juga merupakan langkah penting dalam menarik minat nasabah atau masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan syariah, serta memastikan pembagian hasil yang adil harus selalu menjadi perhatian utama.

Bank Syariah Indonesia, khususnya di BSI KCP Kuningan, menyediakan berbagai fasilitas layanan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan kepada nasabah. Fasilitas ini termasuk pelayanan yang cepat, akurat, dan bersahabat dari karyawan bank. Selain itu, tersedia beragam layanan perbankan 24 jam, seperti ATM, SMS banking, internet banking, phone banking, dan mobile banking, yang dirancang untuk mempermudah nasabah Bank Syariah Indonesia dalam melakukan transaksi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan citra dan nilai yang diberikan kepada nasabah serta untuk membedakan bank ini dari lembaga keuangan lainnya dan pesaingnya. Nasabah biasanya mencari produk yang tidak hanya menawarkan produk dan jasa, tetapi juga memberikan pelayanan terbaik. Dalam pemasaran, penting bukan hanya menyalurkan produk atau jasa kepada konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta menghasilkan keuntungan. Oleh karena itu, penerapan prosedur yang baik dan pembagian hasil yang adil dapat memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih produk bank. (Agustina Shinta, 2011)

Kualitas pelayanan dalam menerapkan prosedur telah menjadi faktor penentu sukses di masa sekarang. Perusahaan harus selalu memperhatikan bagaimana masyarakat merasakan dan berperilaku setelah menggunakan layanannya jika ingin terus berkembang. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan juga menarik pelanggan baru, yang pada gilirannya akan meningkatkan penjualan.

Sebagai contoh, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan merupakan hasil penggabungan beberapa bank, termasuk Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, menjadi satu entitas yang membentuk Bank Syariah Indonesia. BSI telah menghasilkan produk-produk inovatif yang mengikuti prinsip bagi hasil, yang disesuaikan dengan jenis produk. Produk-produk ini terdiri dari tiga kategori, yaitu pembiayaan atau penyaluran dana, produk pendanaan atau penghimpunan dana, dan produk jasa. Salah satu produk yang ditawarkan oleh BSI adalah Tabungan BSI, yang merupakan produk untuk menghimpun dana dalam mata uang rupiah dan memberikan fleksibilitas penuh kepada bank untuk menggunakan dana tersebut dalam usaha yang bermanfaat dan menguntungkan.

Keberhasilan dalam manajemen produk dapat dilihat dari perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia, yang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Ini menjadi bukti bahwa kinerja perbankan syariah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan telah menjadi bank yang menarik perhatian masyarakat dan pemerintah berkat beragam produk dan jasa yang mereka tawarkan, didukung oleh kebijakan yang dijalankan oleh bank ini. Bank Syariah Indonesia telah menjadi salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang turut berperan dalam mengembangkan perekonomian negara. Hal ini memberikan nilai positif bagi Bank Syariah Indonesia dan mendorong mereka untuk terus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Selama beberapa tahun terakhir, perkembangan cabang Bank Syariah Indonesia juga terus mengalami peningkatan.

Untuk menarik minat nasabah pastinya ada sesuatu hal yang berbeda dari transaksi yang biasanya. Pada era modern ini, teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan seperti bank. Hal ini sudah dipastikan bahwa perbankan memerlukan teknologi dan sistem informasi yang handal yang bisa diakses dengan mudah oleh nasabahnya seperti informasi yang kita dapatkan secara online melalui

jaringan internet. Dengan adanya informasi online menggunakan internet, nasabah dapat melakukan transaksi hanya dalam hitungan menit. Keandalan bank di masa depan ditentukan oleh seberapa efisien dalam pengoperasionalan dan pelayanan jasa yang diberikan yang bisa membangkitkan perusahaannya.

Peneliti memilih Bank BSI KCP Kuningan sebagai lokasi penelitian untuk skripsi dengan judul "Analisis Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online pada Produk Tabungan Mudharabah untuk Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kuningan)" didasarkan pada beberapa pertimbangan. Salah satunya adalah bahwa Bank BSI KCP Kuningan mewakili institusi perbankan syariah yang dapat memberikan wawasan yang relevan terkait dengan pelaksanaan pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah. Selain itu, lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu cabang yang mewakili daerah yang cukup representatif untuk menggambarkan situasi di wilayah tersebut.

Ada berbagai faktor yang mempengaruhi nasabah atau masyarakat dalam menggunakan layanan di BSI KCP Kuningan. Salah satu faktor utamanya adalah pelaksanaan pembukaan rekening secara online, terutama dalam produk Tabungan Mudharabah yang disebut Easy Mudharabah. Hal ini telah menarik minat masyarakat untuk melakukan transaksi, dan tentu saja, tingginya tingkat kepercayaan kepada Bank Syariah Indonesia juga turut berperan penting dalam hal ini.

Maka berdasarkan masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana penerapan prosedur pembukaan rekening produk tabungan BSI mudharabah di BSI KCP Kuningan. Sebagai bahan untuk penelitian penulis mengambil judul **“Analisis Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kuningan)”**

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

#### **a. Wilayah Penelitian**

Wilayah kajian pada penelitian ini mengkaji mengenai “Produk dan Jasa Lembaga Keuangan Syariah” yang dalam penelitian ini berkaitan dengan Tabungan Mudharabah yaitu “Analisis Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kuningan) ”.

#### **b. Pembatasan Masalah**

Batasan penelitian untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan pada Nasabah yang menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kuningan.

#### **c. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana ketentuan dan mekanisme pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan?
2. Bagaimana minat nasabah dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan?
3. Apa saja keuntungan melakukan pembukaan rekening pada tabungan mudharabah bagi nasabah di BSI KCP Kuningan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari uraian rumusan masalah di atas, dapat diketahui tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis ketentuan dan mekanisme pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis minat nasabah dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis keuntungan melakukan pembukaan rekening pada tabungan mudharabah bagi nasabah di BSI KCP Kuningan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a) Sebagai informasi yang berguna bagi penulis khususnya dalam melatih bekerja dan berfikir dengan mencoba mempraktikkan ilmu yang didapat di perkuliahan.
  - b) Sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai produk tabungan mudharabah.
2. Kegunaan Praktis
  - a) Bagi Peneliti  
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
  - b) Bagi Akademik  
Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berdaya guna secara teoritis tentang pembukaan rekening tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan.
  - c) Bagi Pihak Bank  
Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak Bank untuk dapat lebih mengembangkan produk lagi agar setiap produk yang ditawarkan dapat memberikan keuntungan dan nasabah lebih meningkat lagi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan.

## E. Penelitian Terdahulu

*Literature Review* atau Penelitian Terdahulu berfungsi sebagai acuan bagi penulis. Dengan adanya penelitian terdahulu menjadikan tolak ukur penulis untuk menganalisis suatu penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari adanya anggapan persamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Setelah penulis melakukan penelusuran terkait judul penelitian ini, maka penulis menemukan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adapun beberapa karya tulis yang ditemukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jurnal yang ditulis oleh (Khodijah Ishak, Ida Afrida Ningsih, 2020) yang berjudul "*Analisa Produk Tabungan BSM Dalam Menarik Minat Nasabah*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Dumai Sukajadi telah berhasil menarik minat nasabah. Upaya promosi, sosialisasi, penyebaran brosur, dan partisipasi dalam event-event tertentu telah berjalan dengan baik. Selain itu, keberadaan cabang tersebut memudahkan nasabah untuk membuka berbagai jenis tabungan. Dengan demikian, produk Tabungan BSM telah berhasil menggabungkan prinsip syariah dengan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik minat nasabah. (Khodijah Ishak, Ida Afrida Ningsih, 2020)

Perbedaan antara "Analisis Produk Tabungan BSM dalam Menarik Minat Nasabah" dan "Analisis Pelaksanaan Pembukaan Rekening Pada Produk Tabungan Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kuningan)" terletak pada jenis produk tabungan yang dianalisis. Studi pertama dengan fokus pada produk Tabungan BSM yang berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Sementara itu, studi kedua memfokuskan pada produk Tabungan Mudharabah. Perbedaan lain yang terdapat pada penelitian ini tertetap pada mekanisme, minat nasabahnya serta keuntungan dari pembukaan rekening online pada produk Tabungan mudharabah di BSI.

Namun, kedua studi memiliki tujuan yang sama, yaitu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah terhadap produk tabungan syariah dan keduanya menggunakan data primer dan sekunder dalam analisis tersebut. Selain itu, kedua studi menunjukkan kesuksesan strategi pemasaran dalam menarik minat nasabah terhadap produk tabungan, sehingga terdapat persamaan dalam pencapaian tujuan penelitian dan efektivitas strategi pemasaran yang digunakan.

2. Jurnal yang ditulis oleh (Rindi Sapriyah , Dedi Suselo, 2022) yang berjudul “*Analisis Minat Nasabah Menggunakan Produk Deposito Mudharabah di BMT NU Jombang KC Jombang Kota*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah di BMT NU Jombang KC Jombang Kota menunjukkan minat yang tinggi dalam menggunakan produk deposito mudharabah, terutama selama pandemi COVID-19. Faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah meliputi ketertarikan, perasaan senang, perhatian, dan keterlibatan dalam proses. BMT NU Jombang KC Jombang Kota telah menerapkan strategi pemasaran dengan menggunakan bauran pemasaran 4P, termasuk promosi, produk, tempat, dan harga, untuk meningkatkan minat nasabah. Meskipun mereka menghadapi kendala dalam melakukan sosialisasi di sekolah karena pembelajaran daring, mereka telah berhasil mengatasi masalah ini dengan melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat, tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman tentang minat nasabah terhadap deposito mudharabah selama pandemi COVID-19 dan upaya yang dilakukan oleh BMT NU Jombang KC Jombang Kota untuk meningkatkan minat nasabah melalui strategi pemasaran. (Rindi Sapriyah, 2022)

Perbedaan terutama berkaitan dengan lokasi penelitian dan jenis produk yang dianalisis. Studi pertama dilakukan di BMT NU Jombang KC Jombang Kota, sementara studi kedua di BSI KCP Kuningan. Ini mencerminkan perbedaan dalam lokasi penelitian dan mungkin karakteristik nasabah yang berbeda. Selain itu, studi pertama berfokus pada produk deposito mudharabah, sementara pada penelitian penulis

berfokus pada produk tabungan mudharabah, mencerminkan perbedaan dalam jenis produk yang dianalisis.

Namun, kedua penelitian memiliki persamaan dalam hal tujuan penelitian, metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif, penggunaan data primer dan sekunder, serta fokus pada minat nasabah terhadap produk perbankan syariah. Kedua penelitian mencermati faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah, meskipun mungkin ada perbedaan dalam faktor-faktor tersebut karena karakteristik produk yang berbeda. Selain itu, kedua penelitian mempertimbangkan upaya bank atau lembaga keuangan dalam meningkatkan minat nasabah. Dengan demikian, meskipun ada perbedaan dalam konteks penelitian, kedua penelitian memiliki kesamaan dalam metodologi, fokus, dan tujuan penelitian terkait minat nasabah terhadap produk perbankan syariah.

3. Jurnal yang ditulis oleh (Ayu Anggraini, Dea Roma Dona, M.Alfan Rizky, 2022) yang berjudul "*Mekanisme Pembuatan Tabungan Mudharabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al Falah*". Penelitian ini membahas mengenai tabungan mudharabah, yang merupakan jenis tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam akad mudharabah, nasabah akan memperoleh keuntungan berupa bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan sifat deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan karyawan dan nasabah tabungan mudharabah di BPRS Al-Falah. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa produk tabungan mudharabah lebih diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan tabungan wadi'ah, hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah masing-masing produk.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa mekanisme tabungan mudharabah yang diterapkan oleh BPRS Al-Falah dianggap baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip akad mudharabah. Hasil ini dapat

memberikan gambaran tentang preferensi masyarakat terhadap produk tabungan berdasarkan prinsip bagi hasil dan kecocokan mekanisme yang diterapkan oleh lembaga keuangan BPRS Al-Falah.

Kedua penelitian ini memiliki persamaan dalam fokus pada produk tabungan mudharabah di lembaga keuangan syariah, dengan kemungkinan penggunaan metode penelitian serupa seperti wawancara dan dokumentasi. Tujuan keduanya adalah menganalisis aspek tertentu dari produk tabungan mudharabah dan dampaknya terhadap minat nasabah. Namun, terdapat perbedaan dalam lokasi penelitian dan objek kajian. Penelitian tersebut difokuskan pada mekanisme umum tabungan mudharabah di BPRS Al-Falah, sementara penelitian penulis lebih spesifik dengan menitikberatkan pada mekanisme pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah dan pengaruhnya terhadap minat nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan.

4. Jurnal yang ditulis oleh (Alisa Sri Komala Wulan Sari, 2022) yang berjudul "*Analisis Theory Of Planned Behavior untuk Mengetahui Minat Nasabah Melakukan Gadai Emas di Bank Syariah*". Penelitian ini membahas mengenai evaluasi pengaruh komponen-komponen dalam *Theory of Planned Behavior* terhadap minat nasabah dalam menggadaikan emas di bank syariah. Sampel penelitian melibatkan 100 pelanggan sebagai objek kajian, dengan pengelolaan data menggunakan aplikasi SPSS Statistics 21. Uji analisis instrumen, termasuk uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda, digunakan dalam analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah secara bersamaan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 58,7%, menunjukkan bahwa variabel independen (sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku) memengaruhi minat nasabah sebanyak 58,7%, sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Bank BJB Syariah

Kantor Cabang Pembantu Pondok Gede dianggap sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Kedua penelitian ini mengeksplorasi konteks bank syariah, namun dengan fokus yang berbeda. Penelitian tersebut menitikberatkan pada analisis komponen-komponen dalam *Theory of Planned Behavior* terhadap minat nasabah dalam menggadaikan emas. Dengan menggunakan sampel sebanyak 100 pelanggan, penelitian ini melibatkan aplikasi SPSS Statistics 21 untuk mengelola data dan uji analisis instrumen seperti uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan penulis lebih memfokuskan pada analisis pelaksanaan pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah dengan studi kasus di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan, serta metode pada penelitian yang digunakan pada jurnal menggunakan metode kuantitatif, sedangkan pada penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Persamaanya yaitu kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada bank syariah, meskipun dengan produk yang berbeda (gadai emas dan tabungan mudharabah), keduanya menganalisis minat nasabah, menunjukkan kesamaan dalam keinginan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah terkait produk atau layanan bank syariah.

5. Jurnal yang ditulis oleh (YS Dewi, A Syaichu, 2020) yang berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado*". Penelitian ini membahas mengenai strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado dalam upaya menarik minat nasabah terhadap produk tabungan emas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. PT.

Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado menerapkan beragam strategi pemasaran, termasuk bauran pemasaran yang melibatkan produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik. Salah satu fokus strategi mereka adalah menawarkan produk tabungan emas yang memungkinkan penjualan emas batangan kepada masyarakat dengan fleksibilitas waktu. Selain itu, sosialisasi tentang investasi emas, terutama dalam produk tabungan emas, dianggap penting untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap investasi emas. Dengan demikian, strategi pemasaran yang baik dan upaya sosialisasi dapat memengaruhi minat nasabah untuk berinvestasi dalam produk tabungan emas yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado. (Dewi, 2020)

Terdapat perbedaan fokus utama, pada penelitian pada jurnal berfokus pada strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado dalam menarik minat nasabah terhadap produk tabungan emas. Hasil penelitian ini mencakup elemen-elemen bauran pemasaran yang digunakan oleh lembaga ini, seperti produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik. Di sisi lain, penelitian penulis berfokus pada analisis pelaksanaan pembukaan rekening pada produk tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan dengan tujuan untuk menarik minat nasabah.

Penelitian di dalam jurnal lebih berfokus pada prosedur dan mekanisme pembukaan rekening serta mengidentifikasi hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pembukaan rekening. Meskipun fokus penelitian dan lembaga yang diteliti berbeda, persamaan yang dapat ditemukan adalah bahwa keduanya membahas upaya untuk menarik minat nasabah, baik dalam produk tabungan emas maupun produk tabungan mudharabah di lembaga keuangan syariah. Keduanya juga mengidentifikasi strategi atau elemen-elemen yang dapat memengaruhi minat nasabah dalam mengadopsi produk keuangan syariah.

6. Jurnal yang ditulis oleh (Muhammad Qoes Atieq, Eva Nurpiani, 2022) yang berjudul "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan*

*Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)*". Penelitian ini berisi identifikasi minat mahasiswa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menggunakan layanan mobile banking, dengan variabel independen seperti kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 91 mahasiswa Perbankan Syariah. Analisis data melibatkan teknik analisis deskriptif dan statistik, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), serta uji hipotesis t (parsial) dan uji F (simultan) menggunakan SPSS Statistics Versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking, sementara manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan. Risiko, di sisi lain, tidak memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat. Secara simultan, kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking.

Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam tujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah di lingkungan perbankan syariah. Meskipun objek yang diteliti berbeda (mobile banking dan pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah), keduanya tetap berfokus pada analisis minat nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian. Penelitian pertama hanya berfokus pada penggunaan mobile banking, sementara penelitian penulis mengevaluasi pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah,

7. Jurnal yang ditulis oleh (Sarmiana Batubara, Afrini Nasution, 2022) yang berjudul "*Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan*". Penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan berhasil meningkatkan minat nasabah terhadap produk

Tabungan Emas dengan menerapkan strategi pemasaran yang mencakup konsep bauran pemasaran 7P (Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses, dan Bukti Fisik). Meskipun terjadi fluktuasi jumlah nasabah sebelumnya, kebijakan yang mewajibkan semua jenis nasabah untuk membuka Tabungan Emas berhasil mengatasi penurunan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pemasaran yang komprehensif dapat berdampak positif pada pertumbuhan jumlah nasabah dan keberhasilan produk Tabungan Emas di lembaga keuangan syariah ini.

Meskipun kedua penelitian ini memiliki tujuan yang serupa, yaitu untuk menganalisis upaya bank syariah dalam menarik minat nasabah terhadap produk perbankan syariah, terdapat perbedaan signifikan dalam produk yang diteliti dan konteks bank. Salah satu penelitian mengevaluasi Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah, sementara pada penelitian penulis mengevaluasi Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan. Hal ini menciptakan perbedaan dalam karakteristik produk dan pasar yang dituju. Selain itu, kedua penelitian dilakukan di objek yang berbeda, yaitu PT. Pegadaian Syariah dan BSI KCP Kuningan, yang mungkin memengaruhi praktik perbankan, segmentasi nasabah, dan pasar geografis yang berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian mungkin juga berfokus pada aspek yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penelitian, dengan penelitian tentang tabungan emas mungkin lebih menitikberatkan pada analisis bauran pemasaran 7P, sementara penelitian penulis tentang tabungan mudharabah lebih fokus pada aspek pelaksanaan pembukaan rekening dan pembahasan terkait. Hasil dan implikasi penelitian akan mencerminkan perbedaan ini, dan rekomendasi yang diberikan akan disesuaikan dengan konteks produk dan bank yang bersangkutan.

8. Jurnal yang ditulis oleh (Hasna Zahira, 2022) yang berjudul *“Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland”*. Penelitian ini menunjukkan

bahwa optimalisasi penggunaan layanan *Mobile Banking* oleh PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Cileungsi Metland memiliki dampak positif dalam menarik minat nasabah. Upaya optimalisasi ini mencakup pendekatan yang lebih detail dalam memperkenalkan layanan kepada nasabah saat pembukaan rekening dan promosi melalui berbagai saluran. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti aplikasi yang kadang-kadang offline dan masalah endapan dana. Solusi untuk mengatasi kendala ini adalah dengan melibatkan pelaporan ke cabang terdekat dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Dengan demikian, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya mengoptimalkan layanan *Mobile Banking* untuk menarik minat nasabah, serta memberikan wawasan tentang praktik yang berhasil dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia dalam mencapai tujuan perusahaan mereka untuk mencapai peringkat sepuluh besar dalam skala global. (Zahira, Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland, 2022)

Pada penelitian jurnal yaitu membahas mengenai Mobile Banking di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Cileungsi Metland dan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas tentang Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kuningan, lalu kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam tujuan penelitian yang mengenai upaya menarik minat nasabah terhadap produk perbankan syariah, serta keduanya dilakukan di lingkungan Bank Syariah Indonesia (BSI). Selain itu, kedua penelitian juga menggunakan metode kualitatif, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan mendalam.

Perbedaan utama terletak pada produk yang diteliti. diantaranya terletak pada tujuan penelitiannya. Tujuan dari kedua jurnal tersebut mungkin berbeda, jurnal pertama lebih bertujuan untuk memberikan rekomendasi atau strategi dalam mengoptimalkan penggunaan sistem layanan mobile banking untuk menarik minat nasabah di suatu kantor cabang,

sedangkan pada penelitian penulis bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pelaksanaan pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan minat nasabah, khususnya di KCP Kuningan.

9. Jurnal yang ditulis oleh (Yeti Sinta Dewi, Achmad Syaichu, Agustin Sukarson, 2021) yang berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Nganjuk*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran produk Tabungan Emas di PT. PEGADAI (Persero) Cabang Nganjuk menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil analisis matriks IFE dan EFE menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam kondisi internal dan respon usaha terhadap faktor-faktor eksternal tergolong rata-rata tinggi. Strategi yang dapat diterapkan adalah penetrasi pasar (market penetration) dan pengembangan produk (produk development). Oleh karena itu, strategi alternatif terbaik yang dapat diaplikasikan pada perusahaan adalah strategi penetrasi pasar dan pengembangan produk.

Kedua penelitian memiliki persamaan dalam aspek strategi pemasaran produknya, menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif. Perbedaan utama terletak pada objek penelitian dan lokasi studi. Penelitian pertama mengambil studi kasus di PT. PEGADAI Cabang Nganjuk, sementara penelitian kedua berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan, penelitian pertama mengevaluasi strategi pemasaran untuk produk Tabungan Emas, sedangkan penelitian penulis berfokus pada layanan pembukaan rekening online pada produk Tabungan Mudharabah.

10. Jurnal yang ditulis oleh (Widhi Ariyo Bimo, 2020) yang berjudul "*Prosedur Pembukaan Rekening Online dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah KCP Bogor Pomad*". Pada penelitian ini membahas prosedur pembukaan rekening online (Burekol) dengan akad Wadiah di Bank Syariah KCP Bogor Pomad. Prosesnya dimulai dengan

pengunduhan dan instalasi aplikasi Mandiri Syariah Mobile oleh calon nasabah. Setelah itu, nasabah memilih jenis rekening yang akan dibuat dan mengisi data pribadi yang diperlukan. Verifikasi data dilakukan melalui Video Call setelah nasabah menerima nomor tiket. Syarat-syarat untuk membuka rekening online meliputi status sebagai calon nasabah perorangan Warga Negara Indonesia (WNI), kepemilikan E-KTP, saldo minimum sebesar Rp. 50.000, dan biaya administrasi bulanan yang gratis (kecuali biaya fasilitas debit). Biaya tambahan akan dikenakan jika saldo rekening berada di bawah minimum, dan biaya penutupan rekening adalah sebesar Rp. 20.000. Selama pandemi COVID-19, minat masyarakat untuk membuka rekening online meningkat karena prosesnya dianggap lebih sederhana dan praktis dengan menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile. (Bimo, Prosedur Pembukaan Rekening Online dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah KCP Bogor Pomad, 2020)

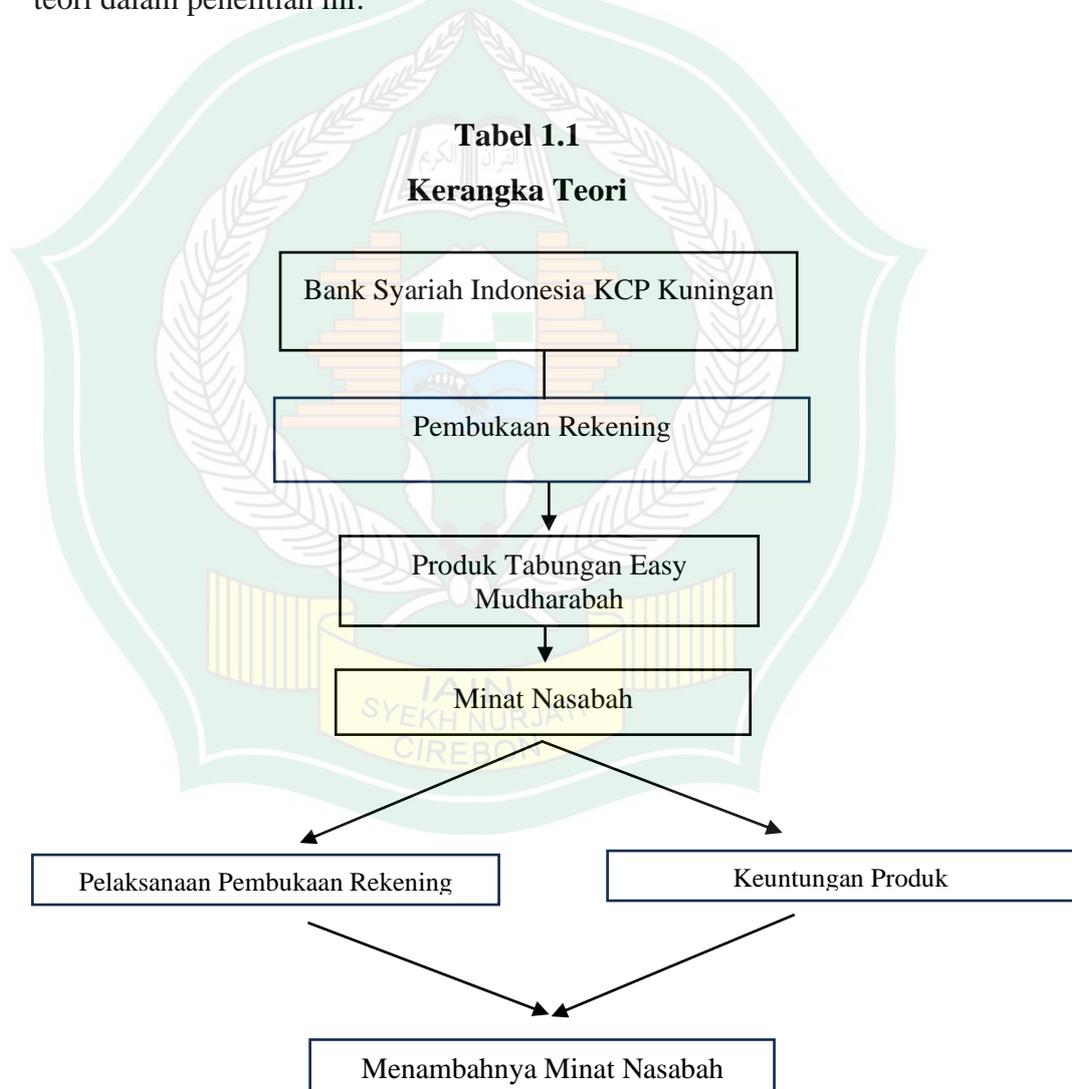
Kedua penelitian ini, baik yang mengenai pembukaan rekening online di Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Pomad maupun penelitian tentang Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan, memiliki kesamaan dalam tujuan menganalisis bagaimana bank syariah menjalankan prosedur pembukaan rekening dan upaya yang dilakukan untuk menarik minat nasabah terhadap produk perbankan syariah. Kedua penelitian dilakukan dalam konteks bank syariah, yang mencerminkan fokus pada praktik perbankan syariah dalam lembaga yang sama, meskipun di lokasi yang berbeda. Selain itu, keduanya mengadopsi metode kualitatif dalam pengumpulan dan analisis data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Perbedaan utama terletak pada tema produk yang diteliti. Penelitian pada jurnal memfokuskan pada prosedur pembukaan rekening online (burekol) dengan akad wadi'ah, sedangkan penelitian penulis memfokuskan pada prosedur pembukaan rekening online (burekol) produk Tabungan Mudharabah di BSI KCP Kuningan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pelaksanaan

pembukaan rekening online pada produk tabungan mudharabah dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan minat nasabah, khususnya di KCP Kuningan.

## F. Kerangka Teori

Kerangka teori atau (*construct*) adalah abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata yang diamati. Dengan demikian kerangka teori akan memberikan penjelasan kepada para pembaca tentang tujuan yang direncanakan peneliti (Indriantoro, dkk. 1999, 16). Berikut adalah kerangka teori dalam penelitian ini:



Alur dari kerangka teori yaitu penelitian akan melakukan penggalan informasi yang dilakukan secara wawancara mengenai pelaksanaan atau cara dalam melakukan pembukaan rekening yang dilakukan secara online dalam produk tabungan mudharabah agar dapat menarik minat nasabah, dimana bank tersebut dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat menarik minat nasabah untuk menabung. Diharapkan dengan paparan tersebut pembaca dapat mengetahui tentang cara pelaksanaan pembukaan rekening dan dapat mengetahui keuntungan dalam produk tabungan mudharabah.

## **G. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan serangkaian langkah atau prosedur sistematis yang penulis gunakan untuk menghimpun data, menganalisis informasi, dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Metode ini berperan dalam menyusun rencana penelitian yang terstruktur dan sesuai, bertujuan mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

### **1. Jenis, Metode dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan merupakan jenis penelitian lapangan, yang mengacu pada pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di lokasi penelitian dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai pendekatan penelitian yang tidak melibatkan perhitungan matematis, namun lebih fokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena yang ada di lapangan. Dimana penulis memperoleh data yang dibutuhkan dalam pembahasan penulis dari BSI KCP Kuningan, yang terkait tentang Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan Mudharabah Untuk Menarik Minat Nasabah di BSI KCP Kuningan. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas dan penjelasan yang mendalam tentang bagaimana BSI KCP Kuningan meningkatkan minat nasabah melalui pembukaan rekening online pada produk Tabungan Mudharabah.

## 2. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber yang mendukung kebenaran penelitian. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya adalah data primer dan data sekunder.

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkannya atau menggunakannya. (Lincoln 2003, 85). Data primer ini diperoleh langsung dari narasumber yang memiliki pengetahuan mengenai pembukaan rekening online pada produk Tabungan Mudharabah di BSI KCP Kuningan. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu Branch Manager BSI KCP Kuningan dan pihak-pihak BSI KCP Kuningan yang meliputi Customer Service, Teller serta nasabah penabung pada BSI KCP Kuningan yang dapat memberikan data dan informasi-informasi mengenai permasalahan yang di teliti.

### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk kepada informasi yang diperoleh oleh penulis secara tidak langsung melalui penelitian kepustakaan, yang relevan dengan topik yang akan dibahas dalam tulisan dengan cara meneliti buku, artikel, dan berbagai sumber literatur lainnya (Sugiyono, 2009, 137). Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup referensi yang mendukung analisis dan pembahasan mengenai implementasi pembukaan rekening secara online pada produk tabungan mudharabah.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data merupakan aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan penelitian, memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam terkait dengan topik yang sedang diteliti. Proses pengumpulan data melibatkan berbagai teknik yang disesuaikan dengan jenis penelitian yang sedang dilakukan. Dalam konteks metode penelitian, teknik pengumpulan data menjadi

pondasi utama yang menentukan akurasi dan kehandalan hasil penelitian yang dihasilkan. (Kurniawati, 2017)

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada rangka penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Sehingga observasi ini penulis melakukan observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Kuningan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu interaksi antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga memungkinkan pembentukan pemahaman yang mendalam mengenai suatu topik tertentu. Wawancara yang penulis lakukan dengan bagian Kepala Cabang BSI KCP Kuningan dan pihak bank yang terlibat dalam penelitian ini. Selain memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pembukaan rekening pada produk tabungan mudharabah dalam menarik minat nasabah, Penulis juga mendapatkan panduan yang jelas dalam menulis untuk memastikan fokus dan pencapaian tujuan penelitian. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di BSI KCP Kuningan untuk mendapatkan informasi tambahan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Metode dokumentasi dapat diterapkan untuk menghimpun data sekunder yang berkaitan dengan produk tabungan di BSI KCP Kuningan. Metode ini melibatkan pengumpulan dokumen, seperti gambar-gambar yang mencatat proses atau kegiatan di BSI KCP Kuningan.

#### 4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, penulis akan mengolah data tersebut dengan melakukan penyeleksian terhadap data, kemudian diklasifikasikan sesuai aspek masalah yang telah disusun. Data yang penulis peroleh kemudian akan diolah dan dianalisis untuk melihat pelaksanaan pembukaan rekening pada produk tabungan mudharabah dalam menarik minat nasabah pada BSI KCP Kuningan. Kemudian, penulis mengolahnya dengan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

#### 5. Teknik Analisis data

Untuk menganalisis data yang terkumpul, penulis akan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini melibatkan pengumpulan dan pengelompokan data yang kemudian diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana pelaksanaan pembukaan rekening pada produk tabungan mudharabah dapat menarik minat nasabah di BSI KCP Kuningan.

#### H. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, penulis menjelaskan persoalan inti pembahasan ini. Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan, maka penulis menyusun secara sistematis yang kemudian dibagi menjadi lima bab, dan masing-masing bab mengandung sub bab.

**BAB I** : Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Kajian Teori, meliputi teori dan konsep mengenai permasalahan yang akan dibahas. Diantaranya meliputi pengertian bank, produk-produk yang ada di dalam bank, manfaat produk dalam perspektif islam.

**BAB III** : Kondisi Objektif, meliputi profil objek penelitian, yaitu gambaran umum seperti sejarah visi, misi, struktur organisasi BSI KCP Kuningan dan lain-lain.

**BAB IV** : Hasil dan Pembahasan, meliputi inti dari persoalan yang diangkat dari hasil penelitian lapangan berupa pelaksanaan pembukaan rekening pada produk tabungan mudharabah dalam menarik minat nasabah.

**BAB V** : Penutup, meliputi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Penulis juga akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

