

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu metode pengumpulan dana yang digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah melalui lembaga keuangan syariah, mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama islam. Produk – produk perbankan syariah dirancang untuk memenuhi kebutuhan orang – orang yang ingin melakukan transaksi dengan cara yang halal dan sesuai dengan ajaran islam, termasuk dalam aspek investasi melalui metode pembagian keuntungan seperti deposito mudharabah. (Khasanah & Hidayatullah, 2019).

Produk deposito mudharabah, salah satu bentuk investasi di perbankan syariah yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan bebas dari unsur riba, secara teoritis menawarkan daya tarik yang signifikan, khususnya di wilayah dengan demografi muslim kuat seperti Kabupaten Subang. Namun, realita yang terjadi di lapangan menunjukkan indikasi yang berbeda, di mana penetrasi produk ini masih menghadapi tantangan.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Deposito Mudharabah BSI Otista 2

Jumlah Nasabah Deposito Mudharabah	
Tahun	Jumlah Nasabah
2021	80
2022	76
2023	87
2024	94

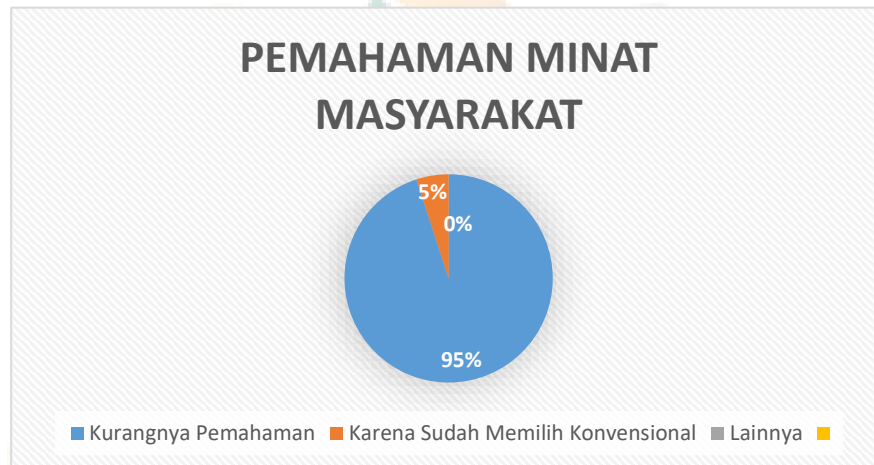
Sumber: Wawancara Bapak Taufik Abdullah BOSM BSI KCP Subang Otista

Berdasarkan tabel 1.1, Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2, yang terletak di lokasi yang strategis di tengah kota dan mudah dijangkau, ternyata mengalami pasang surut dalam jumlah nasabah deposito mudharabah dalam beberapa tahun terakhir. Data internal menunjukkan adanya fluktuasi pada tahun 2021 tercatat 80 nasabah, kemudian mengalami penurunan menjadi 76 nasabah di tahun 2022. Meskipun demikian, angka tersebut kembali menunjukkan peningkatan yang signifikan dengan meningkatnya jumlah nasabah menjadi 87 pada tahun 2023 dan mencapai 94 nasabah pada tahun 2024.

Namun, jumlah tersebut masih dianggap sangat kecil jika dibandingkan dengan besarnya potensi pasar. Dengan jumlah penduduk muslim di Kabupaten Subang yang mencapai 1.572.290 jiwa dari total 1.636.233 penduduknya, penetrasinya belum mencapai tingkat optimal.

Gambar 1.1

Pemahaman Minat Masyarakat



Berdasarkan gambar 1.1, hasil survei terhadap 55 responden perihal pemahaman masyarakat, sebanyak 95% mengaku belum memahami cara kerja produk deposito mudharabah. Banyak dari mereka sekitar 5% responden menyatakan bahwa lebih nyaman dalam menggunakan layanan bank konvensional yang dianggap lebih aman dan tawaran bagi hasil yang lebih menarik. Produk deposito di bank konvensional umumnya sering menawarkan suku bunga yang tetap dan juga lebih tinggi

dibandingkan dengan sistem bagi hasil di deposito mudharabah, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang lebih mengutamakan keuntungan secara finansial.

Jika kita perhatikan lebih lanjut, skema bagi hasil deposito mudharabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2 dengan nisbah sekitar 75:25, sebenarnya menawarkan keunggulan yang cukup signifikan dari segi syariah dan transparansi. Hal tersebut berbeda jauh dengan skema bunga deposito pada bank konvensional Bank Rakyat Indonesia yang umumnya berkisar 3-3,5%. Untuk memahami perbedaan mendasar ini dengan lebih jelas, mari kita lihat perbandingannya dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Perbandingan Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah BSI dan Deposito Bank Konvensional

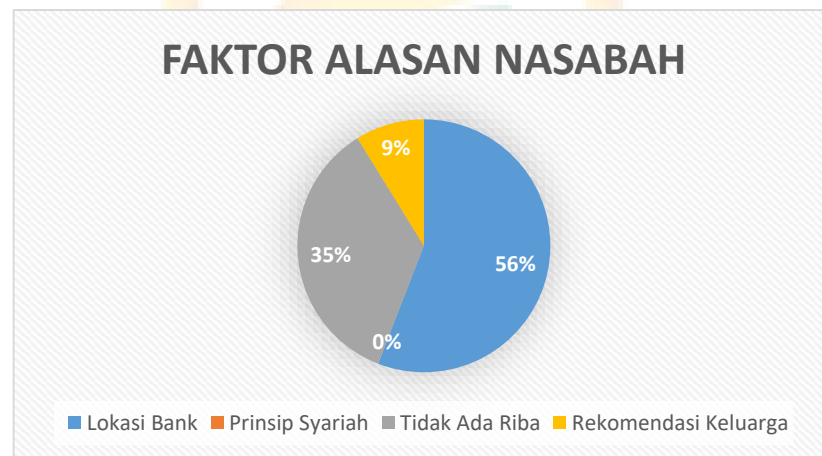
Kriteria	Deposito Mudharabah	Deposito Bank BRI
Skema Imbal Hasil	Bagi Hasil (Profit Sharing)	Suku Bunga Tetap (Fixed Rate)
Presentase Imbal Hasil	75 : 25	3 – 3,5 %
Prinsip Deposito	Sesuai syariah dan bebas riba	Berbasis bunga
Keunggulan	Transparan dan berbagi risiko	Kepastian imbal hasil
Risiko	Terpengaruh profitabilitas bank	Relatif stabil

Berdasarkan tabel 1.2, dalam tabel tersebut dapat kita tinjau bahwa sistem bagi hasil pada deposito mudharabah di bank BSI memberikan keuntungan yang cukup kompetitif, akan tetapi hal tersebut tidak dapat bersaing dengan suku bunga tetap yang ada di bank konvensional. Maka dari itu, hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor masyarakat mengapa mereka lebih cenderung memilih deposito di bank konvensional.

Dari sisi non-finansial, lokasi dan aksesibilitas ternyata menjadi faktor penentu utama dalam keputusan nasabah. Hal tersebut terbukti pada diagram faktor pilihan nasabah yang menunjukkan 56% responden memilih lokasi sebagai alasan utama mereka. Kemudian, pilihan tidak adanya riba di urutan kedua dengan 35% responden, sementara rekomendasi sosial seperti teman atau keluarga hanya sekitar 9% responden.

Gambar 1.2

Faktor pilihan nasabah



Pada gambar 1.2, dalam diagram tersebut terlihat bahwa sejumlah faktor menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam memilih deposito mudharabah atau produk tabungan lainnya. Dari data yang disajikan faktor utama yang dominan adalah lokasi bank dengan presentase sebesar 56%, hal tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas dan kemudahan jangkauan menjadi prioritas utama bagi nasabah. Di sisi lain, kesadaran etis nasabah terhadap keuangan syariah tercermin dalam presentase 35% responden yang memilih deposito mudharabah karena tidak mengandung unsur riba. Meskipun faktor rekomendasi dari keluarga atau teman memiliki presentase yang lebih rendah sekitar 9%, hal tersebut tetap memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan, menunjukkan bahwa pengaruh sosial dan kepercayaan terhadap informasi dari orang terdekat masih dianggap penting dan dapat dipercaya.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa rendahnya minat pada produk deposito mudharabah bukan semata – mata karena pemahaman produk yang minim. Ternyata terdapat faktor – faktor lain yang saling berkaitan, baik dari faktor eksternal (lokasi dan aksesibilitas) maupun faktor internal (pengalaman dan loyalitas), yang turut memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih suatu produk.

Jika tidak diteliti secara mendalam, potensi besar dari produk investasi syariah ini akan sulit untuk dioptimalkan, dan strategi promosi bank menjadi tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memahami secara menyeluruh perilaku nasabah dalam memilih deposito mudharabah.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu pertimbangan dan suatu pola keputusan dari nasabah, serta untuk bagaimana dalam memahami interaksi antara faktor eksternal dan internal dalam memengaruhi keputusan mereka. Pendekatan ini sejalan dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Plannned Behavior*) yang dikemukakan oleh Ajzen, teori ini menyatakan bahwa keputusan seseorang dalam bertindak dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Mahyarni, 2013). Dalam konteks penelitian ini, perilaku nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah dipengaruhi oleh lokasi dan aksesibilitas serta pengalaman dan loyalitas. Dengan demikian, penelitian ini mengusung judul: ***“Analisis Perilaku Nasabah dalam Memilih Produk Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2”***.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran dalam latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih mendalam mengenai beberapa hal mendasar, antara lain:

1. Meskipun mayoritas penduduk di Kabupaten Subang beragama Islam, jumlah nasabah yang memilih produk deposito mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2 masih terbilang rendah.
2. Beberapa nasabah beralih ke produk alternatif seperti tabungan berhadiah. yang menunjukkan adanya pengaruh eksternal seperti rekomendasi pegawai bank dan pilihan yang berbeda.
3. Faktor – faktor seperti lokasi bank, aksesibilitas, pengalaman nasabah, dan loyalitas nasabah dianggap menjadi hal – hal utama dalam proses pengambilan keputusan nasabah.
4. Diperlukan pemahaman mengenai bagaimana interaksi antara faktor eksternal (Lokasi dan Aksesibilitas) serta faktor internal (Pengalaman dan Loyalitas) dalam memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah.

Terdapat kebutuhan untuk memahami bagaimana faktor – faktor internal dan eksternal tersebut saling berinteraksi dalam menentukan keputusan nasabah terkait pilihan produk investasi syariah, khususnya deposito mudharabah.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada area Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2 dan hanya meneliti perilaku nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah. Faktor yang dianalisis melalui faktor eksternal seperti lokasi dan aksesibilitas, serta faktor internal seperti pengalaman dan loyalitas. Metode pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, melalui wawancara dan observasi terhadap nasabah serta pihak bank yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjabaran yang telah dilakukan di atas, rumusan masalah dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku dan pertimbangan nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah di Bank BSI KCP Subang Otista 2?
2. Bagaimana faktor lokasi, aksesibilitas, pengalaman dan loyalitas dalam memilih produk deposito mudharabah?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini harus merujuk pada masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu:

1. Untuk menganalisis bagaimana perilaku dan pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2.
2. Untuk menganalisis bagaimana interaksi antara faktor lokasi, aksesibilitas, pengalaman dan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk deposito mudharabah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi yang berarti dalam bidang ilmu perbankan syariah, khususnya mengenai perilaku nasabah yang memengaruhi mereka dalam menentukan keputusan dalam memilih produk investasi deposito mudharabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang faktor lokasi dan aksesibilitas bank, serta faktor pengalaman dan loyalitas nasabah terhadap produk perbankan syariah.

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2

Penelitian ini menggambarkan pandangan nyata mengenai perilaku nasabah yang berpengaruh dalam menentukan keputusan mereka dalam memilih deposito mudharabah, khususnya pada Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen Bank Syariah Indonesia dalam menyusun strategi pemasaran, memperbaiki pelayanan, serta peningkatan dalam mengedukasi produk kepada para nasabah, sehingga dapat meningkatkan minat nasabah memilih deposito mudharabah.

2. Bagi Nasabah dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan terkait perilaku nasabah dan pengambilan keputusan dalam memilih produk deposito mudharabah atau layanan pada perbankan. Dengan adanya informasi yang lebih komprehensif dan mudah dipahami, diharapkan masyarakat bisa mengambil keputusan yang lebih informatif dan lebih bijak sebelum memilih produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

3. Bagi Akademik dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berperan penting dalam pengembangan studi terkait perilaku nasabah dan proses pengambilan keputusan dalam konteks perbankan syariah. Hasil penelitian memiliki potensi untuk memberikan pemahaman dan dasar teoritis dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas strategi pemasaran produk syariah, serta dapat berkontribusi dalam memperkaya pengetahuan akademik dalam bidang perbankan syariah.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk dapat memahami tentang perilaku nasabah yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih produk deposito mudharabah pada Bank BSI KCP Subang Otista 2. Pendekatan ini digunakan dikarenakan dapat memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat lebih mendalami pengalaman, persepsi, serta alasan di balik suatu keputusan nasabah.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian ini dilakukan di Bank BSI KCP Subang Otista 2. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan fokus penelitian mengenai rendahnya minat nasabah terhadap deposito mudharabah. Partisipan terdiri dari nasabah Bank BSI KCP Subang Otista 2 yang memiliki atau sedang mempertimbangkan deposito mudharabah, serta staf bank yang memberikan rekomendasi produk kepada nasabah.

3. Teknik Penentuan Informan

Guna mendapatkan pemahaman yang mendalam dan akurat mengenai informasi produk deposito mudharabah, penelitian ini mengikutsertakan beberapa dari berbagai sumber informasi yang relevan, termasuk *shahibul maal* (nasabah) sebagai pengguna deposito mudharabah, dan *mudharib* (manajemen bank) sebagai penanggung jawab terhadap operasional produk tersebut, demi memahami semua sudut pandang yang ada.

a. Informan Nasabah

Penelitian ini sksn lebih berfokus pada responden nasabah Bank BSI KCP Subang Otista 2 yang telah menjalin hubungan dengan pengalaman mereka selama satu tahun, mencakup nasabah yang aktif maupun nasabah yang pernah menggunakan produk deposito mudharabah, sehingga nantinya mereka akan menjadi objek penelitian dalam penelitian ini.

b. Informan Staf Bank

Penelitian ini akan melibatkan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2 yang telah memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun dan memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai produk deposito mudharabah yang diperoleh melalui interaksi secara langsung dengan nasabah dalam peran mereka seperti *Branch Office Service Manager (BOSM)* serta *Costumer Service (CS)*.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang didapat melalui interaksi secara langsung dengan informan. Berikut adalah data sekunder dan data primernya:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat melalui wawancara mendalam dengan nasabah serta staf bank, serta observasi yang dilakukan secara langsung terhadap interaksi staf dengan nasabah dalam proses penawaran produk perbankan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen internal bank, laporan tahunan, serta referensi akademik terkait perbankan syariah.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur merupakan wawancara mendalam yang dilaksanakan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari nasabah dan staf bank tentang faktor yang memengaruhi keputusan mereka.

2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan secara bebas, sehingga peneliti tidak hanya mengandalkan panduan wawancara yang telah disusun. Panduan wawancara yang diterapkan bersifat fleksible dan informal, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan terbuka seperti dalam percakapan sehari – hari.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat pola interaksi antara pegawai dan nasabah, terutama dalam proses rekomendasi produk perbankan. Peneliti akan menerapkan observasi partisipatif untuk mengumpulkan data terkait faktor keputusan nasabah dalam memilih deposito mudharabah di Bank BSI Subang Otista 2.

c. Dokumentasi

Dokumentasi memiliki fungsi penting sebagai landasan yang kuat untuk menegaskan keabsahan dan menambah data yang diperoleh melalui proses wawancara dan observasi.

6. Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi yang dilakukan dengan membandingkan data dari beragam sumber seperti (wawancara, observasi, serta dokumentasi) guna meningkatkan validitas hasil dalam penelitian. Penelitian ini menerapkan beberapa teknik, di antaranya:

a. Triangulasi Sumber

Untuk mencapai tingkat validitas data, peneliti menerapkan metode triangulasi data dengan mengumpulkan informasi dari beberapa pemangku kepentingan yaitu nasabah, karyawan, dan manajemen bank, guna untuk memperoleh informasi yang saling menguatkan (Susanto et al., 2023).

b. Triangulasi Metode

Dengan mengkombinasikan data yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti bisa memastikan atau membuktikan validitas dan ketepatan hasil penelitian (Syahrani, 2023).

c. Kecukupan Referensi

Ketersediaan referensi yang memadai merupakan fondasi utama dalam memastikan kebenaran dan keandalan data atau informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini berdasarkan pada model analisis kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang secara terstruktur menekankan pada tiga tahap yang saling berhubungan, yaitu penyaringan data melalui reduksi, penyajian data yang terorganisir, dan penarikan kesimpulan yang sah.

a. Reduksi Data

Reduksi data yang dilakukan secara sistematis akan memilah data dan informasi yang diperoleh dari wawancara serta observasi, dengan tujuan untuk memperoleh data yang paling relevan dalam menjawab permasalahan penelitian (Najihah & Muhammad, 2021).

b. Penyajian Data

Untuk menjamin pemahaman yang mendalam, data diinterpretasikan dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur, guna untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam terhadap temuan penelitian (Thalib et al., 2022).

c. Penarik Kesimpulan

Setelah melalui proses reduksi dan penyajian data yang diteliti, penarik kesimpulan yang valid berdasarkan identifikasi pola yang relevan dalam data yang telah dianalisis secara mendalam, dengan didukung oleh bukti – bukti yang akurat dan relevan (Sari et al., 2018).

8. Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini dirancang dengan cara yang terstruktur agar penelitian ini menjadi lebih teroganisir dan mudah dipahami.

BAB I PENDAHULUAN, bab ini akan menguraikan mencakup latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan (Marlina, 2014).

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini mengkaji landasan teori yang relevan dengan penelitian, studi sebelumnya, serta kerangka konseptual (Izzaty et al., 1967).

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, bab ini menguraikan objek penelitian yang menggambarkan profil Bank BSI KCP Subang Otista 2 sebagai lokasi penelitian, sejarah singkat Bank BSI KCP Subang Otista 2, dan produk yang ditawarkan oleh Bank BSI KCP Subang Otista 2 (Sugiyono, 2023).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini akan memaparkan temuan penelitian yang dianalisis berdasarkan teori yang telah dibahas sebelumnya (Akbar et al., 2024).

BAB V PENUTUP, bab ini akan berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang bisa diberikan berdasarkan temuan penelitian (Muslima, 2021).

Dengan sistematika ini, diharapkan penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dengan baik dan memberikan pemahaman yang jelas bagi pembaca.