

# ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN BSI EASY WADIAH DAN BSI EASY MUDHARABAH (Study Kasus BSI KCP Cirebon Arjawinangun)

**Sri Nur Aeni**

Institut Pesantren Babakan Cirebon, Indonesia

[srinuraeni@ipeba.ac.id](mailto:srinuraeni@ipeba.ac.id)

**Okta Mellya Rossa**

Institut Pesantren Babakan Cirebon, Indonesia

[oktamelly@gmail.com](mailto:oktamelly@gmail.com)

**Andika Hariyanto Surbakti**

Institut Agama Islam Negeri Takengon, Indonesia

[andikahariyantosurbakti1983@gmail.com](mailto:andikahariyantosurbakti1983@gmail.com)

## Abstrak

Dalam pemilihan suatu produk tabungan, nasabah memiliki keputusannya masing-masing sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan dari masing-masing produk tabungan. Bank Syariah Indonesia memiliki 2 produk tabungan yang bisa menjadi pilihan nasabah dalam membuka tabungan, yaitu Tabungan Easy *Wadiah* dan Tabungan Easy *Mudharabah*. Meskipun berdiri ditengah banyaknya bank konvensional di wilayah tersebut, Masyarakat sekitar tetap mempercayakan memilih produk tabungan dari Bank Syariah Indonesia karena kemudahannya dan perspektif masyarakat sekitar yang menganggap bank syariah adalah lembaga perbankan tanpa bunga, sehingga masyarakatpun semakin yakin untuk menyimpan uangnya di Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah dalam pemilihan produk tabungan BSI Easy Wadiah dan BSI Easy Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Arjawinangun. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan melalui 5 tahapan, nasabah akan memilih produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam penelitian ini tujuan nasabah memilih produk tabungan wadiah adalah karena tidak adanya biaya administrasi, sedangkan untuk tabungan mudharabah karena tertarik dengan system hasilnya. Alasan tersebut tidak terlepas dari alasan karena ingin memiliki tabungan yang syariah. Karena memang kedua produk tabungan tersebut adalah produk tabungan bank syariah. Informasi awal yang didapatkan tentang produk tabungan *wadiah* dan *mudharabah* sebagian besar berasal dari teman ataupun kerabat, selanjutnya dijelaskan oleh *customer service* secara lebih rinci dan jelas. Responden mengatakan bahwa 2 produk tabungan tersebut sudah sesuai dengan yang mereka harapkan dan sesuai dengan kebutuhannya.

**Kata Kunci:** Keputusan, Pemilihan Produk, Tabungan Easy Wadiah dan Easy Mudharabah.

## Abstract

*In choosing a savings product, customers make decisions based on their*

*individual needs and preferences, considering the advantages and disadvantages of each product. Bank Syariah Indonesia offers two savings products that customers can choose from: Easy Wadiah Savings and Easy Mudharabah Savings. Despite the presence of numerous conventional banks in the area, the local community continues to trust and prefer savings products from Bank Syariah Indonesia due to the convenience offered and their perception of Islamic banks as interest-free financial institutions, which strengthens their confidence in saving money with Bank Syariah Indonesia. The purpose of this study is to analyze customer decisions in selecting BSI Easy Wadiah and BSI Easy Mudharabah savings products at Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Arjawinangun. The research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The findings reveal that the decision-making process follows five stages, where customers select the savings product that best suits their needs and preferences. Customers who choose the Easy Wadiah Savings product are primarily motivated by the absence of administrative fees, while those who opt for the Easy Mudharabah Savings product are attracted by the profit-sharing system. Both choices are driven by the desire for a sharia-compliant savings product, as both offerings are in line with Islamic banking principles. Initial information about the Easy Wadiah and Mudharabah savings products is often obtained from friends or relatives, followed by detailed explanations provided by customer service representatives. Respondents stated that both savings products meet their expectations and align with their financial needs.*

**Keywords:** *Decision, Product Selection, Easy Wadiah Savings, Easy Mudharabah Savings*

## **A. Pendahuluan**

Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan obyek yang haram<sup>1</sup>. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar sesuai dengan prinsip syariah.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Syariah meliputi kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana langsung maupun tidak langsung, dan jasa layanan<sup>2</sup>. Kegiatan penghimpunan dalam bank syariah tersebut bisa dalam bentuk tabungan, giro, maupun bentuk lainnya dan disajikan dalam produk wadiah, mudharabah, simpanan berjangka, dll. Bank syariah juga melakukan kegiatan penyaluran dana dalam aspek jual beli, sewa, maupun investasi. Selain itu, bank syariah juga menyediakan fasilitas untuk jasa layanan.

Dikutip dari [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus mendorong pertumbuhan dana murah khususnya memperkuat penetrasi produk Tabungan Wadiah dengan mengoptimalkan ekosistem syariah di Tanah Air<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Rachmadi Usman, S. H. (2022). *Aspek hukum perbankan syariah di Indonesia*. Sinar Grafika.

<sup>2</sup> Maku, Y. A. D. (2017). Penerapan prinsip-prinsip tentang perbankan syariah hubungannya dengan otoritas jasa keuangan. *Lex Crimen*, 6(1).

<sup>3</sup> Herniza, N. (2022). *Strategi Pembiayaan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah*

Hingga Mei 2023, rasio dana murah (Current Account Saving Account/CASA) BSI berada pada posisi 61,32 persen, yang komposisinya didominasi oleh tabungan dengan total nasabah mencapai 18,4 juta orang. Direktur Sales & Distribution BSI Anton Sukarna mengatakan produk tabungan syariah merupakan salah satu strategi BSI dalam mendorong inklusi keuangan syariah di Tanah Air yang bisa menjangkau seluruh elemen masyarakat. “Produk tabungan, khususnya Wadiah menjadi salah satu produk unggulan dan yang paling diminati masyarakat karena tabungan ini bebas biaya administrasi,” kata Anton.

Anton menambahkan perseroan juga mengoptimalkan channel layanan digital, salah satunya BSI Mobile untuk mendorong pertumbuhan dana murah. “Tentunya ekosistem syariah yang kami sediakan juga ditopang oleh aplikasi BSI Mobile. Kami ingin BSI Mobile menjadi one stop financial solution dan berdiri sebagai ekosistem keuangan syariah tersendiri yang bisa menyediakan segala kebutuhan masyarakat dengan berbagai kelengkapan fiturnya, salah satunya tabungan.

Keputusan adalah suatu proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, kesimpulan dan rekomendasi<sup>4</sup>. Rekomendasi yang ada, kemudian dipakai sebagai dasar dari pengambilan sebuah keputusan.<sup>5</sup> Tjiptono (2012) mengatakan, keputusan pembelian produk adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merk tertentu dan mengevaluasi secara baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.<sup>6</sup> Saat mengambil keputusan untuk menabung dan memilih jenis tabungan, nasabah dan calon nasabah tersebut terlebih dahulu menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan produk tabungan yang diinginkan. Nasabah akan lebih mengenali dan memahami terlebih jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya, kemudian nasabah melihat beberapa alternatif produk dari lembaga keuangan lain yang sesuai dengan keinginannya, sehingga ketika nasabah mengambil keputusan untuk memilih salah satu jenis tabungan, nasabah tersebut mendapat kepuasan terhadap produk yang telah dipilihnya.

Sebenarnya BSI menyediakan berbagai pilihan untuk rekening tabungan simpanan bank yang bisa disesuaikan berdasarkan kebutuhan yang menguntungkan. Antara lain Tabungan Easy Wadiah, Easy Mudharabah, Tabungan rencana, Tabungan Valas, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Bisnis, Tabungan Efek Syari’ah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Junior, Tabungan Simpanan Pelajar, Tabungan Mahasiswa, TabunganKu, Tabungan Pensiun, Tabungan Smart, Tabungan Prima, Tabungan Tapenas Kolektif, Tabungan Payroll, Tabungan Rekening Autosave dan Qurban.

Akan tetapi, yang akan menjadi objek penelitian hanya 2 Produk tabungan, yakni Produk tabungan Easy Wadiah dan Easy Mudharabah. Kedua tabungan tersebut tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Diantaranya, untuk tabungan *wadiah* tidak dikenakan biaya administrasi tiap bulan, tetapi tabungan wadiah hanya berupa titipan sehingga setiap bulan tidak mendapatkan bagi hasil. Sedangkan, untuk tabungan *mudharabah* tiap bulannya mendapat bagi hasil dari uang yang ditabungkan, tetapi ada biaya administrasi untuk setiap bulannya.

Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik membuat penelitian mengenai

---

*Pasca Qanun LKS (Studi Pada BSI KC Banda Aceh Diponegoro)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

<sup>4</sup> Maylanie, J. T. (2022). Tahapan Pengambilan Keputusan (Kajian Teoritis dari James AF Stoner). *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 263-274.

<sup>5</sup> Hamdani, Teori dan Praktik Pengambilan Keputusan, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018),23

<sup>6</sup> Usman Effendi, Psikologi Konsumen, (Depok: PT.Rajagrafindo Persada, 2016), 247

keputusan nasabah dalam pemilihan salah satu produk tabungan sehari-hari di bank tersebut. Dengan demikian, peneliti ingin mengangkat skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan BSI Easy Wadiah dan BSI Easy Mudharabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Arjawinangun)”.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan BSI Easy Wadiah dan BSI Easy Mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Arjawinangun. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memberikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan nasabah.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggalian data yang bersifat deskriptif terkait persepsi, motivasi, serta alasan di balik pilihan nasabah terhadap produk tabungan syariah<sup>7</sup>. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara holistik proses pengambilan keputusan nasabah.

## C. Pembahasan

Melalui wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah baik Nasabah Tabungan Easy Wadiah maupun Easy Mudharabah mendapatkan beberapa kesimpulan yakni:

1. *Sebelum datang ke kantor BSI Nasabah terlebih dahulu melakukan proses pengenalan pengenalan serta pengidentifikasian masalah apa yang sedang menjadi keresahan nasabah seperti yang diungkapkan dalam wawancara bersama dengan Ibu Hj. Suminah seorang penjual Pedagang pakaian muslim dimulai dari keresahan beliau dengan jumlah keuntungan yang cukup besar dan sangat menyayangkan jika keuntungan tersebut tidak dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan dan juga dirinya sendiri (dalam bentuk bagi hasil dengan BSI).*  
“Agar saya bisa dapat bagi hasil. Keuntungan dari berjualan saya lumayan, jadi sangat disayangkan kalau uang saya tidak dimanfaatkan”<sup>8</sup>  
(Faktor yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan dari nasabah diatas yakni Faktor pendapatan, pekerjaan/jenis usaha, dan motivasi)
2. Setelah mengetahui apa saja kebutuhan atau masalah yang ada, selanjutnya nasabah akan mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang apa yang akan menjadi solusi dari masalah tersebut.
3. Setelah melalui proses pencarian informasi, nasabah selanjutnya memutuskan untuk ke BSI membuka rekening sembari mencocokkan dengan kebutuhannya dengan melalui proses penilaian alternatif pertimbangan seperti: sifat-sifat produk, kepentingan produk, kepercayaan, fungsi kemanfaatan, prosedur penialaian. “Karena perputaran uang saya sangat cepat, uang yang ada harus saya belanjakan barang dan pembayaran barang tersebut tidak langsung (dalam jangka waktu tertentu) jadi saya hanya membutuhkan penyimpanan uang jangka pendek dan tanpa potongan saja”
4. Sesampainya di BSI nasabah akan datang ke Customer Service (CS)

---

<sup>7</sup> Erling, Y. (2020). Peran Bank Syariah Dalam Mendukung Pengembangan Industri Halal Melalui Halal Center Pada PT BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Bersama Ibu Hj. Suminah selaku Nasabah

untuk menjelaskan tentang kebutuhannya dalam membuka rekening. Dan Customer Service (CS) pun menjelaskan tentang kelebihan serta kekurangan Tabungan BSI Easy Wadiah dan Easy Mudharabah. Setelah mendapatkan penjelasan tentang kedua tabungan tersebut, selanjutnya nasabah menimbang tabungan mana yang menjadi solusi atas masalah yang Tengah dihadapi”<sup>9</sup>

5. Setelah melalui beberapa pertimbangan, selanjutnya nasabah memutuskan tabungan mana yang akan digunakan dengan diiringi serangkaian Tindakan yang terencana

“Saya membuat tabungan wadiah untuk menabung biaya pernikahan, soalnya tidak ada potongan admin perbulan. Jadi nanti saya menabung setiap bulannya setelah honor turun”

Dari penjabaran diatas disimpulkan bahwa sebelum nasabah memutuskan untuk menggunakan Tabungan Easy Wadiah atau Easy Mudharabah melakukan beberapa tahapan yakni Pengenalan masalah ataupun kebutuhan, proses pencarian informasi, penilaian alternatif, keputusan membeli, serta perilaku setelah pembelian. Tahapan tersebut sesuai dengan Teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2014).

Dalam proses pemilihan produk tabungan tentunya tidak akan terlepas dengan Customer Service (CS), nasabah yang datang ke BSI dan akan membuka tabungan, diarahkan oleh Security untuk ke CS. Beberapa hal yang dilakukan CS dalam meyakinkan nasabah Ketika akan memilih produk tabungan yakni jika nasabah datang ke CS dan belum mengetahui akan membuka tabungan Easy Wadiah atau Easy Mudharabah, CS menanyakan terlebih dahulu keperluan atau tujuan nasabah dalam membuka tabungan “kalau sebagai Ibu Rumahtangga itu saldonya tidak banyak dan rata-rata hanya ingin menyimpan saja, Sebagian besar itu inginnya wadiah. Dan kalau seorang pengusaha yang saldonya lumayan biasanya lebih memilih Easy Mudharabah, karena kalau Easy Mudharabah dengan saldo yang sedikit ya kesian nantinya uangnya habis oleh biaya admin yang Rp. 10.000 perbulannya”.

Jika sudah diketahui apa keperluan atau tujuan pembukaan tabungan, CS akan menanyakan lebih lanjut tentang jenis pekerjaan, penghasilan, beban tanggungan nasabah, serta perencanaan keuangan sederhana nasabah. Seperti yang diungkapkan CS BSI KCP Cirebon Arjawinangun dalam wawancara yang dilakukan: “Ada yang awalnya datang ingin membuka tabungan Easy Wadiah akan tetapi setelah kami gali lebih dalam ternyata nasabah ini memiliki usaha yang provitnya besar, jadi kami coba arahkan ke Easy Mudharabah, kami jelaskan kelebihan-kelebihan Easy Mudharabah seperti ada bagi hasil, bisa mengikuti pesta hadiah, dan akhirnya nasabah mau untuk beralih ke tabungan Easy Mudharabah”.

#### **D. Simpulan**

Sebelum memutuskan akan memilih produk tabungan Easy Wadiah atau Easy Mudharabah nasabah terlebih dahulu menganalisis apa saja kriteria tabungan yang membantu menyelesaikan masalah yang sedang menjadi

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Bersama Bapak Yudi selaku nasabah

keresahan nasabah. Adapun masalah yang dihadapi nasabah di latarbelakangi oleh beberapa faktor yakni:

1. Faktor individu yang terdiri dari tingkat pendapatan, usia, jenis pekerjaan, Pendidikan, gaya hidup, motivasi, persepsi, kepribadian, dan sikap
2. Faktor Lingkungan yang terdiri dari budaya, kelompok sosial, kelompok referensi.
3. Faktor bauran pemasaran

Setelah mengetahui apa saja kebutuhan atau masalah yang ada, selanjutnya nasabah akan mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang apa yang akan menjadi solusi dari masalah tersebut. Setelah melalui proses pencarian informasi, nasabah memutuskan untuk pergi ke BSI untuk membuka rekening sembari mencocokkan dengan kebutuhannya dengan melalui proses penilaian alternatif pertimbangan seperti: sifat-sifat produk, kepentingan produk, kepercayaan, fungsi kemanfaatan, prosedur penilaian Sesampainya di BSI nasabah akan datang ke CS untuk menjelaskan kebutuhannya dalam membuka rekening, dan CS menjelaskan tentang kelebihan serta kekurangan tabungan BSI Easy Wadiah dan BSI Easy Mudharabah. Setelah mendapatkan penjelasan tentang kedua tabungan tersebut, selanjutnya nasabah menimbang tabungan mana yang menjadi solusi atas masalah yang Tengah dihadapi.

### **Daftar Pustaka**

Erling, Y. (2020). Peran Bank Syariah Dalam Mendukung Pengembangan Industri Halal Melalui Halal Center Pada PT BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

Hamdani, Teori dan Praktik Pengambilan Keputusan, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018)

Hasil Wawancara Bersama Bapak Yudi selaku nasabah

Hasil Wawancara Bersama Ibu Hj. Suminah selaku Nasabah

Herniza, N. (2022). Strategi Pembiayaan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Pasca Qanun LKS (Studi Pada BSI KC Banda Aceh Diponegoro) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Maku, Y. A. D. (2017). Penerapan prinsip-prinsip tentang perbankan syariah hubungannya dengan otoritas jasa keuangan. *Lex Crimen*, 6(1).

Maylanie, J. T. (2022). Tahapan Pengambilan Keputusan (Kajian Teoritis dari James AF Stoner). *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2) <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i2.1365>

Rachmadi Usman, S. H. (2022). Aspek hukum perbankan syariah di Indonesia. *Sinar Grafika*. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss1.art6>

Usman Effendi, Psikologi Konsumen, (Depok: PT.Rajagrafindo Persada, 2016)