

**RESPON NASABAH TERHADAP PERBEDAAN BIAYA ADMINISTRASI
PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

RIFDAWANI

Nim:4012017188



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN LANGSA 2024**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

RESPON NASABAH TERHADAP PERBEDAAN BIAYA ADMINISTRASI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG KUALA SIMPANG

Oleh :

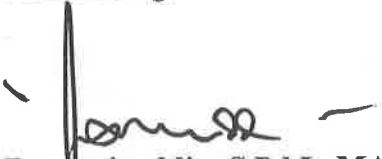
Rifdawani

Nim: 4012017188

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 10 Juni 2024

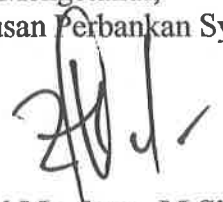
Pembimbing I


Dr. Amiruddin, S.Pd.I., MA
NIP. 19750909 200801 1 013

Pembimbing II


Dr. Miswari, M. Ud
NIP. 19860912 201503 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Zefri Maulana, M.Si
NIP. 198610012019031006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Respon Nasabah terhadap Perbedaan Biaya Administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang” an Rifdawani, NIM 4012017188 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 26 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 26 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Manajemen Keuangan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



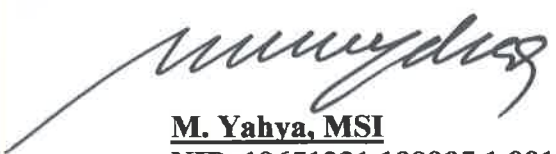
Dr. Muhammad Amin, MA
NIP. 198220205 200710 1 001

Penguji II



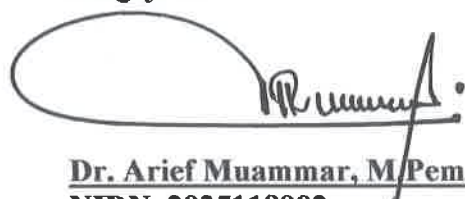
Ade Fadillah FW Pos-pos, MA
NIP. 19880407 201903 2 010

Penguji III



M. Yahya, MSI
NIP. 19651231 199905 1 001

Penguji IV



Dr. Arief Muammar, M/Pem.I
NIDN. 2025118902

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rifdawani
Nim : 4012017188
Tempat/Tgl. Lahir : Teluk Halban, 06 Maret 1998
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul *“Respon Nasabah terhadap Perbedaan Biaya Administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang”* benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 27 Mei 2024

Yang Menyatakan




Rifdawani

Nim: 4012017188

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

“dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”
(QS. An-Najm:39)

﴿٧﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٦﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).
(Q.S. Al-Insyirah : 5-7)

“ Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow”
(Penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Orang tua
- Keluarga dan Para Sahabat

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah, untuk mengetahui perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabung TAG dan untuk mengetahui respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. subjek penelitian ini adalah Pegawai atau Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang, dan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa landasan pihak Bank Aceh Syariah dalam menentukan jenis tabungan nasabah ditinjau dari latar belakang nasabah dan tujuannya dalam menyimpan dana. Perbedaan biaya administrasi jenis tabungan TAG dengan Firdaus hanya pada biaya administrasi perbulan. Jika tabungan Firdaus bebas dari biaya administrasi perbulan, maka pada tabungan TAG dikenakan biaya administrasi Rp. 4.000 per bulan. Sedangkan untuk biaya administrasi lainnya sama saja dengan tabungan Firdaus dan respon nasabah terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang sangat baik. Nasabah menganggap biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh Syariah tergolong wajar dan terjangkau serta sesuai dengan fasilitas, layanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank.

Kata Kunci: Respon Nasabah, Perbedaan Biaya Administrasi dan Bank Aceh Syariah

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the basis for the decision of the Kuala Simpang Branch of Bank Aceh Syariah in determining the type of customer savings, to find out the differences in administrative costs for the types of Firdaus savings and TAG tubes and to find out the customer's response regarding differences in administration costs at the Kuala Simpang Branch of Bank Aceh Syariah. The research approach used is qualitative. the subjects of this study were employees or employees of Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch, and customers of Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that the basis for Bank Aceh Syariah in determining the type of customer savings in terms of the customer's background and the purpose of saving funds. The difference in administrative costs for the TAG savings type and Firdaus is only in the monthly administration fee. If Firdaus savings are free of monthly administration fees, then TAG savings are subject to an administration fee of Rp. 4,000 per month. As for other administrative costs, they are the same as Firdaus's savings and the customer response to administrative costs at the Kuala Simpang Branch of Bank Aceh Syariah is very good. The customer considers that the administrative fees charged by Bank Aceh Syariah are reasonable and affordable and in accordance with the facilities, services and security provided by the Bank.

Keywords: *Customer Response, Differences in Administrative Fees and Bank Aceh Syariah*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkaikan salam kita hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada dalam naungan syafaatnya hingga akhir zaman nanti. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, dengan judul skripsi ***“Respon Nasabah terhadap Perbedaan Biaya Administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang.”*** Dalam proses penulisan skripsi ini sampai dengan terselesaikannya, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak.

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Amiruddin, S.Pd.I., MA, selaku dosen pembimbing pertama dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Miswari, MU.d., selaku dosen pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.

diantaranya:

6. Seluruh dosen dan segenap staf IAIN Langsa.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas segala do' a dan dukungannya serta pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan memotivasi satu sama lain dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan Mahasiswa Manajemen Keuangan Syariah FEBI IAIN Langsa yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Langsa, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan

Rifdawani

Nim:4012017188

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
PESETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.6 Penjelasan Istilah.....	9
1.7 Sistematika Pembahasan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	 12
2.1 Respon	12
2.2 Nasabah	15
2.3 Potongan Biaya Admnistrasi	15
2.4 Bank Syariah	20
2.4.1 Pengertian Bank Syariah	20
2.4.2 Tujuan Bank Syariah.....	21
2.4.3 Produk-Produk Bank Syariah.....	23
2.5 Biaya-Biaya Administrasi Perbankan Syariah	25
2.5.1 Pengertian Biaya Administrasi.....	25
2.5.2 Syarat-Syarat Biaya Administrasi	26
2.5.3 Jenis-Jenis Biaya Administrasi di Bank Syariah.....	26
2.5.4 Sistem Administrasi Perbankan Syariah	27
2.6 Penelitian Terdahulu	30
2.7 Kerangka Teori.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian.....	35
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Sumber Data Penelitian.....	36
3.5 Instrumen Penelitian.....	37
3.6 Metode Keabsahan Data.....	39
3.7 Analisis Data	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 42
4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah	42
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah.....	42
4.1.2 Visi Bank Aceh Syariah	45
4.1.3 Misi Bank Aceh Syariah	45
4.1.4 Produk dan LayananUnit Usaha Syariah Bank Aceh.....	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.3 Pembahasan.....	56
 BAB V PENUTUP	 66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
 DAFTAR PUSTAKA.....	 68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	33
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pegawai Bank Aceh Syariah.....	71
Lampiran 2 Hasil Wawancara Pegawai Bank Aceh Syariah	72
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Nasabah.....	78
Lampiran 4 Hasil Wawancara Nasabah	79
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank daerah merupakan bank yang kepemilikannya dimiliki oleh pemerintah daerah, ada banyak Bank daerah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Bank Aceh Syariah. Bank Aceh Syariah merupakan bank daerah yang sangat populer di Aceh karena Aceh dijuluki dengan Kota Serambi Mekah dan didominasi oleh penduduk muslim. Bank Aceh didirikan pada tahun 1973 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Aceh¹.

Lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan volumen nasabah.²

Persaingan yang ketat atau tuntutan nasabah terhadap pelayanan bank yang lebih sempurna merupakan faktor pendorong adanya inovasi dan adanya perubahan bisnis perbankan. Nasabah telah mengakui dan menyadari apa yang sesungguhnya diinginkan nasabah dan memilih apa yang terbaik. Di pihak lain, nasabah juga tidak menginginkan prosedur yang panjang dan rumit untuk setiap

¹Munawar, *Analisis Kinerja Bank Aceh Syariah ditinjau dari Pendekatan Maqasid Syariah Indeks*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), h.3.

²Karnaen Parwatatmaja, *Membuktikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaha kami, 2016), h. 179

transaksi perbankan. Kenyamanan dan kemudahan sudah menjadi tujuan perusahaan perbankan.³

Untuk menjawab tantangan di atas baik bank asing maupun domestik berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan menonjolkan dan mengoptimalkan keunggulan komparatifnya serta menyiapkan diri untuk meningkatkan kemampuan bersaing melalui perbaikan pelayanan terhadap nasabah. Masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan nasabah. Akan tetapi tidak demikian, berdasarkan wawancara dan survei yang peneliti lakukan kepada beberapa nasabah Bank Aceh Syariah diketahui bahwa pihak Bank dinilai kurang dalam memberikan informasi terkait jenis produk dan keunggulan dari masing-masing produknya. Sehingga hal ini menjadi masalah bagi nasabah karena kurangnya informasi yang mereka ketahui mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Bank Aceh Syariah ataupun produk yang sedang mereka gunakan. Sementara itu, pihak masyarakat juga semakin kritis, jika kekecewaan tersebut diwujudkan dalam bentuk protes dengan memindahkan rekening ke bank lain. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kesalahan bank itu sendiri sebagai perusahaan yang kurang mampu memenuhi keinginan masyarakat dan tidak tanggap akan tugas yang sehari-hari berhubungan dengannasabah.

Bank Aceh Syariah adalah bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Aceh. Bank Aceh berpusat di Kota Banda Aceh. Bank Aceh Syariah memiliki berbagai jenis tabungan yaitu Giro, Deposito

³Mahmoeddin, *Etika Pelayanan bank, Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*, (Jakarta: PT.Toko Gunung Agung, 2018),h.11

Mudharabah, Simpanan Pembangunan Daerah, Tabungan Aneka Guna (TAG), Tabungan Seulanga, Tabungan Firdaus, Tabungan Sahara, TabunganKu dan Tabungan Simpel. Namun dari semua jenis tabungan yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah tersebut, terdapat dua jenis tabungan yang memiliki perbedaan sangat menonjol pada biaya administrasi diantaranya ialah tabungan Firdaus dan Tabungan Aneka Guna (TAG).

Tabungan Firdaus adalah akronim dari fitrah dalam usaha syariah yang bermakna bahwa dengan tabungan ini bank dan nasabah akan melakukan kerjasama secara syariah yang fitrah yang tentunya pada akhirnya akan membawa hasil yang halal, berkah dan bertambah. Tabungan firdaus merupakan salah satu produk tabungan bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya dengan menggunakan akad mudharabah. Sedangkan tabungan TAG atau Tabungan Aneka Guna iB adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan dan non perorangan (lembaga dan dayah yang sumber dananya berasal dari Pemda dengan menggunakan akad mudharabah dan wadiah).⁴

Seorang nasabah seharusnya mengetahui dan memahami macam-macam tabungan yang ada di bank tempatnya menabung. Namun nyatanya tidak selalu demikian, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang nasabah di Bank Aceh Cabang Kuala Simpang menunjukkan bahwa banyak nasabah tidak mengetahui bahwa ada dua jenis tabungan di Bank Aceh yaitu Firdaus dan aneka

⁴Seputar Bank Aceh. Diakses pada 23 Februari 2022.

guna (TAG). Sehingga, bank yang menentukan jenis tabungan bagi nasabah. Hal ini tentu saja menjadi masalah bagi nasabah yang masih kekurangan informasi mengenai macam-macam tabungan yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah dan seharusnya pihak Bank juga harus menjelaskan secara detail kepada nasabah mengenai produk atau jenis tabungan apa saja yang ditawarkan pihak Bank Aceh dan memberitahukan secara detail dan jelas kepada nasabah mengenai apa keunggulan dari masing-masing jenis tabungan bank. Karena hal ini merupakan hak nasabah untuk mengetahuinya.

Salah satu strategi Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menarik minat nasabah ialah dengan memberikan potongan biaya administrasi dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Aceh Syariah. Namun nyatanya tidak demikian, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang, mereka menyatakan bahwa banyak nasabah yang tidak mengetahui adanya pemotongan biaya administrasi di Bank Aceh Syariah. Selain itu berdasarkan website resmi Bank Aceh Syariah diketahui bahwa tidak semua produk Bank Aceh memberikan pemotongan biaya administrasi. Ada jenis tabungan tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan dan ada juga jenis tabungan yang dikenakan biaya administrasi bulanan. Namun walaupun demikian, pihak bank juga sangat banyak mengeluarkan jenis tabungan dengan potongan administrasi.

Pihak bank seharusnya lebih mengutamakan jenis tabungan yang tidak terdapat potongan administrasi untuk digunakan nasabah daripada jenis tabungan yang diberikan pemotongan biaya administrasi bulanan, karena akan lebih banyak

memberikan keuntungan baik bagi pihak nasabah maupun pihak Bank tersebut. Namun nyatanya tidak demikian, berdasarkan survey yang peneliti lakukan dengan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang menyatakan bahwa walaupun salah satu jenis tabungan di Bank Aceh Syariah tidak dikenakan potongan biaya administrasi. Namun pihak nasabah justru lebih banyak memiliki jenis tabungan dengan potongan administrasi.

Respon adalah tanggapan seseorang saat memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap dan perilaku.⁵ Bank Aceh Syariah memberikan potongan biaya administrasi pada salah satu jenis tabungannya.⁶ Namun kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah membuat banyak nasabah yang tidak mengetahui adanya pemotongan biaya administrasi ini, sehingga menimbulkan berbagai macam respon dari nasabah. Ada yang memberikan respon positif karena adanya pemotongan biaya administrasi dan ada juga yang memberikan respon negatif karena ketidaktahuan dan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah mengenai adanya pemotongan biaya administrasi ini. Oleh sebab itu pada penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai respon nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang mengenai pemotongan biaya administrasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merasa penting untuk mengetahui lebih lanjut mengenai respon nasabah pada perbedaan biaya administrasi di Bank Aceh Syariah. Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini nantinya akan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan prinsip keterbukaan

⁵AlisufSabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2018), h.60

⁶Munawar, *Analisis Kinerja Bank Aceh Syariah ditinjau dari Pendekatan Maqasid Syariah Indeks*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), h.3.

atau transparansi pada biaya administrasi yang dibebankan pada masing-masing produk di Bank Aceh Syariah. Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ **Respon Nasabah terhadap Perbedaan Biaya Administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seorang nasabah seharusnya mengetahui dan memahami macam-macam tabungan yang ada di bank tempatnya menabung. Namun nyatanya, tidak selalu demikian, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang nasabah di Bank Aceh Cabang Kuala Simpang menunjukkan bahwa banyak nasabah tidak mengetahui bahwa ada dua jenis tabungan di Bank Aceh yaitu Firdaus dan Tabungan Aneka Guna (TAG). Sehingga, bank yang menentukan jenis tabungan bagi nasabah. Hal ini tentu saja menjadi masalah bagi nasabah yang masih kekurangan informasi mengenai macam-macam tabungan yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah dan seharusnya pihak Bank juga harus menjelaskan secara detail kepada nasabah mengenai produk atau jenis tabungan apa saja yang ditawarkan pihak Bank Aceh dan memberitahukan secara detail dan jelas kepada nasabah mengenai apa keunggulan dari masing-masing jenis tabungan bank. Karena hal ini merupakan hak nasabah untuk mengetahuinya.
2. Pihak bank seharusnya lebih mengutamakan jenis tabungan yang tidak terdapat potongan administrasi untuk digunakan nasabah daripada jenis

tabungan yang diberikan pemotongan biaya, karena akan lebih banyak memberikan keuntungan pada Bank tersebut. Namun nyatanya tidak demikian, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang menyatakan bahwa walaupun salah satu jenis tabungan di Bank Aceh Syariah tidak dikenakan potongan biaya administrasi, namun pihak nasabah justru lebih banyak memiliki jenis tabungan dengan potongan administrasi.

3. Bank Aceh Syariah memberikan potongan biaya administrasi pada salah satu jenis tabungannya. Namun kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah membuat banyak nasabah yang tidak mengetahui adanya pemotongan biaya administrasi ini, sehingga menimbulkan berbagai macam respon dari nasabah. Ada yang memberikan respon positif karena adanya pemotongan biaya administrasi dan ada juga yang memberikan respon negatif karena ketidaktahuan dan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah mengenai adanya pemotongan biaya administrasi ini.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada potongan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabungan aneka guna (TAG). Alasan dipilihnya jenis tabungan firdaus dan tabungan aneka guna (TAG) dikarenakan dua jenis tabungan ini memiliki perbedaan yang sangat menonjol pada biaya administrasi. Selain itu penelitian ini hanya dilakukan pada pegawai atau karyawan Bank Aceh Syariah

Cabang Kuala Simpang serta nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang. Alasan dipilihnya pegawai atau karyawan Bank Aceh Syariah serta nasabah sebagai subjek penelitian dikarenakan mereka adalah orang-orang yang memiliki banyak pengetahuan dan informasi terkait perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah?
2. Bagaimana perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabungan aneka guna (TAG)?
3. Bagaimana respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah.
2. Untuk mengetahui perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabungan aneka guna (TAG).

3. Untuk mengetahui respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.2.1 Secara Teoritis

1. Acuan atau dasar teoretis bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan pembahasan mengenai masalah respon nasabah terhadap potongan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah
2. Untuk pengembangan penelitian dibidang perbankan syariah.
3. Untuk perbendaharaan perpustakaan di IAIN Langsa.

1.5.2.2 Secara Praktis

1. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan prinsip keterbukaan kepada perusahaan perbankan, khususnya Bank Aceh Syariah.
2. Sebagai kontribusi pengetahuan tentang respon nasabah terhadap potongan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah

1.6 Penjelasan Istilah

Penjelasan Istilah adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya.⁷ Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengetahuan masing-masing menurut

⁷ Rulam Ahmadi, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2019), hal 23.

konteks penelitian ini, maka penjelasan istilah dari variabel-variabel penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Respon

Respon adalah jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*). Respon juga merupakan tanggapan yang muncul dari indera dan faktor lingkungan sehingga menimbulkan reaksi yang muncul karena adanya suatu pertanyaan yang menimbulkan jawaban yang bersifat positif atau negatif sehingga menimbulkan stimulus yang menarik dirinya.

2. Nasabah

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (koperasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank

3. Potongan Biaya Administrasi

Potongan biaya administrasi adalah pengurangan sejumlah biaya yang dibayarkan secara berkala kepada pemegang rekening di suatu bank. Menurut Isnaini, potongan biaya administrasi merupakan pengurangan dari biaya dari yang diberikan sebelumnya.

4. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

1.9 Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang kajian teori yang berkaitan dengan respon nasabah terhadap potongan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah dan dilengkapi dengan penelitian terdahulu serta kerangka teori

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, instrumen pengumpulan data, metode keabsahan data dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis hasil penelitian dari pembahasan yang telah disusun sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran-saran tersebut disusun berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah

Sejarah Singkat Perusahaan Gagasan untuk mendirikan Bank milik pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakasa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 september 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “ PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000 (laporan tahunan Bank Aceh, 2015).

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri dari atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hosein, dan Moehamad Sanusi. Dengan ditetapkannya undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah,

semua Bank milik pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No. 10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan

oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitulasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 februari 1999 tentang pelaksanaan program rekapitulasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitulasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999.

Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 500 miliar (laporan tahunan Bank Aceh, 2015). Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp 1.500.000.000.000 dan perubahan nama perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-

44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 september 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Sebagai daerah yang memperoleh keistimewaan untuk menerapkan syariat islam dan berpenduduk mayoritas muslim, sudah selayaknya Bank Aceh menjadi pelopor dan kiblat pengembangan keuangan syariah di Indonesia. Hal tersebut mendorong Bank Aceh berupaya memberikan perhatian khusus kepada para nasabah yang ingin menjalankan proses perbankan melalui sistem syariah dengan membuka Unit Usaha Syariah (UUS) dengan mendasarkan pada ijin dari Bank Indonesia No. 6/7/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank.

Bank Aceh mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 Novenber 2004. pendirian unit usaha syariah ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan pola syariah. Unit Usaha Syariah Bank Aceh menawarkan produk penghimpunan dana, penyaluran dana dan layanan lainnya yang berdasar pada transaksi dan akad syariah.

4.1.2 Visi Bank Aceh Syariah

Bank Aceh sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjalankan usaha sesuai dengan ketentuan syariah tentu saja memiliki visi tertentu dalam menjalankan usahanya. Adapun visi Bank Aceh Syariah ialah “ Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang sehat, tangguh, handal dan terprcaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat”

4.1.3 Misi Bank Aceh Syariah

Sebagai salah satu lembaga keuangan, Bank Aceh juga memiliki misi dalam upaya pengembangan usahanya. Adapun visi Bank Aceh yaitu membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

4.1.4 Produk dan Layanan Unit Usaha Syariah Bank Aceh

Ada banyak jenis produk serta layanan yang ditawarkan oleh unit usaha syariah bank aceh. Adapun produk dan layanan unit usaha Syariah Bank Aceh adalah sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana
 - a. Tabungan
 - 1) Tabungan Firdaus iB
 - 2) Tabungan Sahara iB
 - 3) TabunganKu iB
 - b. Giro Wadiah
 - 1) Giro Amanah iB
 - c. Deposito
 - 1) Deposito sejahtera iB
2. Penyaluran Dana
 - 1) Pembiayaan Konsumer iB
 - 1) Pembiayaan Usaha iB

- 2) Pembiayaan Sewa iB
- 3) Pembiayaan Qardh Beragun Emas iB
- 3. Layanan
 - 1) Bank Garansi iB Bank Aceh Syariah
 - 2) Dukungan Bank iB Bank Aceh Syariah
 - 3) Referensi Bank iB Bank Aceh syariah
 - 4) ATM iB Bank Aceh Syariah
 - 5) Transfer iB Bank Aceh Syariah
 - 6) SMS Banking iB Bank Aceh Syariah
 - 7) Pengelolaan Dana Kebajikan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah

Hasil observasi peneliti di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang saat pihak Bank berinteraksi dengan nasabah dalam menentukan jenis tabungan, terlihat pihak Bank terlebih dahulu melakukan wawancara singkat dengan nasabah untuk bertanya beberapa hal seperti pekerjaan nasabah dan tujuan membuka tabungan. Hal ini dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Bank dalam menentukan jenis tabungan yang akan diperuntukan bagi nasabah. Peneliti juga mengamati bahwa saat nasabah tidak tau atau bingung dengan jenis tabungan yang diberikan, pihak Bank Aceh menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai jenis tabungan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian berusia 42 tahun mengenai apa landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah, maka diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

“ Landasan pihak Bank Aceh Syariah dalam menentukan jenis tabungan dilihat dari latar belakang nasabah dan tujuannya dalam menyimpan dana, misalnya mengetahui terlebih dahulu apakah nasabah tersebut seorang pelajar, perorangan, lembaga atau dayah. Karena jika tabungan aneka guna (TAG) dapat diberikan kepada nasabah perorangan ataupun non perorangan seperti lembaga ataupun dayah yang sumber dananya berasal dari Pemda dengan menggunakan akad mudharabah dan wadiah serta tabungan aneka guna (TAG) dapat disetor dan ditarik kapan saja. Sedangkan pada tabungan firdaus diperuntukan bagi nasabah yang ingin bekerjasama dengan bank yaitu nasabah yang melakukan investasi dananya kepada pihak bank untuk dikelola dengan pembagian hasil sesuai yang telah disepakati sebelumnya dengan akad mudharabah” .⁵⁰

Demikian halnya menurut salah seorang Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka, beliau juga menyatakan bahwa:

"Bank menentukan jenis tabungan tergantung keinginan nasabah. Biasanya ditentukan berdasarkan tujuan menyimpan dana dari nasabah tersebut. Misalnya apabila seorang nasabah tersebut ingin menyimpan dananya untuk diinvestasikan sehingga menghasilkan keuntungan yang halal melalui kerjasama dengan pihak Bank tentu saja pihak Bank akan menentukan nasabah tersebut pada tabungan Firdaus".

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afrian dan Ibu Eka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi landasan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah ialah ditinjau dari latar belakang nasabah dan tujuannya dalam menyimpan dana. Pada tabungan aneka guna (TAG) dapat diberikan pada perseorangan, pelajar, dayah

⁵⁰Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

ataupun lembaga dan keunggulannya dana dapat ditarik kapan saja pada ATM Bank Aceh. Pada tabungan Firdaus hanya diperuntukan bagi perseorangan yang ingin menyimpan dananya untuk diinvestasikan sehingga menghasilkan keuntungan yang halal melalui kerjasama dengan pihak Bank. Hanya saja pada tabungan Firdaus penyetoran dan penarikan hanya dapat dilakukan saat hari kerja atau saat kas buka pada semua cabang Bank Aceh Syariah.

4.2.2 Perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabungan aneka guna(TAG)

Hasil observasi peneliti di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui bahwa terdapat perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan jenis tabungan aneka guna (TAG). Masing-masing jenis tabungan memiliki keunggulannya masing-masing. Sebelum menentukan jenis tabungan kepada nasabah, pihak Bank terlebih dahulu mencari sedikit informasi dari nasabah agar jenis tabungan yang tentukan sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian mengenai apa alasan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang memberikan biaya administrasi pada suatu produk, diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

“ Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah karena adanya berbagai layanan yang bisa didapatkan nasabah pada produk tersebut. Misalnya layanan keamanan penyimpanan, layanan penarikan uang tunai diberbagai wilayah, fasilitas mobile banking yang dapat digunakan 24 jam. Tentu

untuk kelancaran fasilitas atau layanan yang diberikan ini membutuhkan biaya dan biaya ini diperoleh pihak Bank dari biaya administrasi.”⁵¹

Ibu Eka selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menambahkan bahwa:

“ Yang menentukan biaya administrasi itu bukan dari pihak Bank Aceh, tetapi dari pihak manajemen Bank yang memberi keputusan tentang biaya administrasi. Mengenai alasan memberikan biaya administrasi pada suatu produk dikarenakan biaya tersebut diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional Bank khususnya pada produk yang dipilih, memaksimalkan fasilitas dari produk yang dipilih dan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam menyimpan uangnya.”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afrian dan Ibu Eka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa alasan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang memberikan biaya administrasi pada suatu produk ialah untuk mendukung berbagai layanan yang bisa didapatkan nasabah pada produk yang dipilih. Misalnya layanan keamanan penyimpanan, layanan penarikan uang tunai diberbagai wilayah, fasilitas mobile banking yang dapat digunakan 24 jam dan untuk kelancaran fasilitas atau layanan yang diberikan ini membutuhkan biaya dan biaya ini diperoleh pihak Bank dari biaya administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian mengenai jenis tabungan apa saja yang terdapat biaya administrasi dan apa alasannya, maka diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

“ Semua jenis tabungan terdapat biaya administrasi, hanya saja besaran biaya administrasi pada masing-masing jenis tabungan berbeda-beda. Hal

⁵¹Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

⁵²Wawancara dengan selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

ini ditentukan berdasarkan keunggulan dan fasilitas yang didapatkan dari masing-masing produk tabungan yang dipilih.”⁵³

Menurut Ibu Eka selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang menyatakan bahwa:

“ Untuk semua jenis tabungan terdapat biaya administrasi. Biaya administrasi itu bermacam-macam misalnya biaya administrasi perbulan, biaya administrasi tutup rekening, permintaan rekening koran, biaya ganti buku rusak atau hilang dan lain sebagainya. Untuk kelancaran proses pelayanan nasabah pada masing-masing produk tentu memerlukan biaya administrasi.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afrian dan Ibu Eka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua jenis tabungan terdapat biaya administrasi, hanya saja besaran biaya administrasi pada masing-masing jenis tabungan berbeda-beda. Hal ini ditentukan berdasarkan keunggulan dan fasilitas yang didapatkan dari masing-masing produk tabungan yang dipilih dan alasan diberikannya biaya administrasi pada masing-masing jenis tabungan dikarenakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian mengenai bagaimana perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan Firdaus, maka diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

“ Pada tabungan Firdaus bebas biaya administrasi perbulan, biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening koran Rp.5.000/lembar, penarikan tunai antar cabang lebih dari 100 juta

⁵³Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

⁵⁴Wawancara dengan selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

dikenakan biaya Rp.20.000 dan biaya ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000.”⁵⁵

Demikian halnya dengan pernyataan Ibu Eka yang menyatakan bahwa:

“ Untuk tabungan Firdaus bebas biaya administrasi perbulan, namun untuk biaya lainnya tetap dikenakan, seperti biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening korang Rp.5.000/lembar, penarikan tunai antar cabang lebih dari 100 juta dikenakan biaya Rp.20.000 dan biaya ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afrian dan Ibu Eka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus ialah bebas dari biaya administrasi per bulan. Namun untuk biaya lainnya tetap dikenakan, seperti biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening korang Rp.5.000/lembar, penarikan tunai antar cabang lebih dari 100 juta dikenakan biaya Rp.20.000 dan biaya ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian mengenai bagaimana perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan aneka guna (TAG), diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

“ Pada jenis tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi perbulan sebesar Rp.4000. sedangkan biaya lainnya sama seperti jenis tabungan Firdaus yaitu biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening koran Rp.5.000/lembar, penarikan tunai antar cabang lebih dari 100 juta dikenakan biaya Rp.20.000 dan biaya ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000” .⁵⁷

⁵⁵Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

⁵⁶Wawancara dengan selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

⁵⁷Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

Ibu Eka juga menambahkan bahwa:

“ Yang membedakan biaya administrasi jenis tabungan aneka guna (TAG) dengan Firdaus hanya pada biaya administrasi perbulan. Jika tabungan Firdaus bebas dari biaya administrasi perbulan, maka pada tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi Rp.4.000 per bulan. Sedangkan untuk biaya administrasi lainnya sama saja dengan tabungan Firdaus.” ⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afrian dan Ibu Eka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang membedakan biaya administrasi jenis tabungan aneka guna (TAG) dengan Firdaus hanya pada biaya administrasi perbulan. Jika tabungan Firdaus bebas dari biaya administrasi perbulan, maka pada tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi Rp. 4.000 per bulan. Sedangkan untuk biaya administrasi lainnya sama saja dengan tabungan Firdaus.

4.2.3 Respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang

Hasil observasi peneliti pada nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui bahwa respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada masing-masing jenis tabungan cukup baik. Meskipun masih banyak nasabah yang tidak memahami dengan baik jenis tabungan yang diberikan, namun mereka tetap merespon baik jenis tabungan yang sudah ditentukan. Selain itu banyak juga nasabah lainnya yang memiliki loyalitas yang cukup tinggi kepada Bank Aceh Syariah dan cukup memahami mengenai jenis-jenis tabungan yang ada di Bank Aceh Syariah, sehingga mereka memahami

⁵⁸Wawancara dengan selaku Kasi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka. Pada tanggal 14 Oktober 2023.

mengenai perbedaan biaya administrasi yang ada pada masing-masing jenis tabungan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang mengenai apakah Anda adalah seorang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dan memiliki jenis tabungan apa dan apa alasan Anda memilih jenis tabungan tersebut, maka diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

Menurut Bapak Mahfud:

‘ Ya. Saya memiliki tabungan Firdaus. Alasan saya memilih tabungan Firdaus karena bebas dari biaya administrasi perbulan dan bebas dari biaya transfer untuk sesama Bank Aceh.” ⁵⁹

Menurut Ibu Lia:

“ Ya. Saya memiliki tabungan aneka guna (TAG). Alasannya karena bisa dilakukan penarikan kapan saja di saat saya sedang membutuhkannya.” ⁶⁰

Ibu Muliza juga menyatakan bahwa:

“ Ya saya memiliki tabungan firdaus. Alasan saya memilih tabungan Firdaus karena saya ingin menabung sekaligus memperoleh keuntungan bagi hasil. Selain itu tabungan firdaus juga tidak dikenakan biaya administrasi perbulan dan biaya transfer sesama Bank Aceh dan lebih mudah dalam menyalurkan zakat atau infaq.” ⁶¹

Menurut Ibu Lusi:

“ Ya saya adalah nasabah Bank Aceh Syariah pada tabungan TAG. Karena saya adalah seorang pelajar yang sewaktu-waktu memerlukan uang, maka

⁵⁹Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Mahfud. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶⁰Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Lia Mahfud. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶¹Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Muliza. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

dengan tabungan aneka guna (TAG) dapat saya lakukan penarikan diwaktu kapan saja.”⁶²

Demikian halnya menurut Bapak Khairil yang juga menyatakan bahwa:

“ Saya adalah nasabah pada tabungan Fiirdaus. Alasannya karena menurut saya tabungan Firdaus lebih aman dan terpercaya, dapat memperoleh keuntungan dan tentunya tidak dikenakan biaya administrasi per bulan.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kelima orang nasabah Bank Aceh Syaiah Cabang Kuala Simpang di atas diketahui bahwa masing-masing nasabah memiliki alasan masing-masing dalam memilih produk tabungan. Nasabah yang memilih tabungan Firdaus dikarenakan dapat memperoleh keuntungan bagi hasil dan bebas dari biaya administrasi per bulan dan biaya transfer sesama Bank Aceh. Sedangkan nasabah yang memilih tabungananeka guna(TAG) dengan alasan mudah dalam melakukan penarikan karena dapat dilakukan kapan saja di ATM Bank Aceh terdekat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang mengenai apa yang Anda ketahui tentang biaya administrasi yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

Menurut Bapak Mahfud seorang nasabah Bank Aceh Syariah yang berusia 38 tahun bekerja sebagai seorang PNS:

“ Tidak tahu”⁶⁴

⁶²Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Lusi. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶³Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Khairil. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶⁴Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Mahfud Pada tanggal 15 Oktober 2023.

Menurut Ibu Lia seorang nasabah Bank Aceh Syariah yang berusia 40 tahun bekerja sebagai seorang pedagang:

“ Biaya administrasi Bank Aceh Syariah menurut saya cukup terjangkau dan pada jenis tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi perbulan sebesar Rp.4000 dan permintaan rekening koran Rp.5.000/lembar.” ⁶⁵

Ibu Muliza seorang nasabah Bank Aceh Syariah yang berusia 29 tahun bekerja sebagai seorang karyawan BUMN juga menyatakan bahwa:

“ Biaya administrasi Bank Aceh Syariah yang saya tahu tidak jauh berbeda dengan Bank lainnya. Hanya saja disetiap produk Bank Aceh memiliki perbedaan dan persamaan biaya administrasi. Seperti pada tabungan firdaus tidak dikenakan biaya administrasi perbulan sedangkan pada tabungananeka guna (TAG) dikenakan biaya Rp.4.000/bulan.” ⁶⁶

Menurut Ibu Lusi seorang nasabah Bank Aceh Syariah yang berusia 31 tahun bekerja sebagai seorang PNS:

“ Yang saya tau pada jenis tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi perbulan sebesar Rp.4000 biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening koran Rp.5.000/lembar dan biaya ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000.” ⁶⁷

Demikian halnya menurut Bapak Khairil seorang nasabah Bank Aceh Syariah yang berusia 35 tahun bekerja sebagai seorang guru juga menyatakan bahwa:

“ Biaya administrasi pada tabungan Firdaus ialah biaya penutupan rekening Rp.25.000, permintaan rekening koran Rp.5.000/lembar, penarikan tunai antar cabang lebih dari 100 juta dikenakan biaya Rp.20.000 dan biaya

⁶⁵Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Lia. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶⁶Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Muliza. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶⁷Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Lusi. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

ganti buku rusak atau hilang sebesar Rp.5000. Namun untuk biaya perbulan tidak dikenakan.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kelima nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa nasabah sudah memahami tentang biaya administrasi yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang. Masing-masing nasabah sudah mengetahui biaya administrasi yang dikenakan pada jenis tabungan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang mengenai bagaimana respon Anda terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

Menurut Bapak Mahfud:

“Setau saya tabungan firdaus tidak terdapat potongan dan saya sangat merespon baik.”⁶⁹

Menurut Ibu Lia:

“Bagi saya biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh sudah cukup terjangkau tidak memberatkan nasabah”⁷⁰.

Ibu Muliza juga menyatakan bahwa:

“Menurut saya biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh Syariah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diperoleh nasabah.”⁷¹

Menurut Ibu Lusi:

⁶⁸Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Khairil Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁶⁹Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Mahfud. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁷⁰Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Lia. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

⁷¹Wawancara dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Muliza. Pada tanggal 15 Oktober 2023.

"Biaya administrasi Bank Aceh Syariah menurut saya wajar dan cukup terjangkau".

Demikian halnya menurut Bapak Khairil yang juga menyatakan bahwa:

"Menurut saya biaya administrasi yang ditetapkan Bank Aceh sangat sesuai dengan fasilitas, layanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank".

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kelima orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa respon nasabah terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang sangat baik. Nasabah menganggap biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh Syariah tergolong wajar dan terjangkau serta sesuai dengan fasilitas, layanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Landasan keputusan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah

Bank Aceh Syariah adalah bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Aceh. Bank Aceh berpusat di Kota Banda Aceh. Bank Aceh Syariah memiliki berbagai jenis tabungan yaitu Giro, Deposito Mudharabah, Simpanan Pembangunan Daerah, Tabungan Aneka Guna (TAG), Tabungan Seulanga, Tabungan Firdaus, Tabungan Sahara, TabunganKu dan Tabungan Simpel. Namun dari semua jenis tabungan yang ditawarkan pihak Bank Aceh Syariah tersebut, terdapat dua jenis tabungan yang memiliki perbedaan sangat menonjol pada biaya administrasi diantaranya ialah tabungan Firdaus dan TAG.

Tabungan Firdaus adalah akronim dari fitrah dalam usaha syariah yang bermakna bahwa dengan tabungan ini bank dan nasabah akan melakukan kerjasama secara syariah yang fitrah yang tentunya pada akhirnya akan membawa hasil yang halal, berkah dan bertambah. Tabungan firdaus merupakan salah satu produk tabungan bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya dengan menggunakan akad mudharabah. Sedangkan tabungan TAG atau Tabungan Aneka Guna iB adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan dan non perorangan (lembaga dan dayah yang sumber dananya berasal dari Pemda dengan menggunakan akad mudharabah dan wadi'ah).

Pada jenis tabungan ane'ka guna (TAG) dan Firdaus masing-masing memiliki perbedaan pada biaya administrasi. Potongan biaya administrasi adalah pengurangan sejumlah biaya yang dibayarkan secara berkala kepada pemegang rekening di suatu bank. Tujuan pemberian pengurangan sejumlah biaya yang dibayarkan secara berkala kepada pemegang rekening di suatu bank yang dilakukan pihak Bank terhadap produk yang ditawarkan. Selain itu tujuan pihak Bank Aceh Syariah memberikan potongan biaya administrasi untuk mendorong nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan bank. Potongan biaya administrasi akan berdampak terhadap nasabah yang akhirnya juga berdampak terhadap peningkatan jumlah nasabah yang diperoleh perusahaan. Potongan biaya administrasi dilakukan untuk dapat menambah atau mempertahankan langganan

penjual yang bersangkutan dan merupakan *Sales Service* yang dapat menarik terjadinya transaksi.

Hasil observasi peneliti di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang saat pihak Bank berinteraksi dengan nasabah dalam menentukan jenis tabungan, terlihat pihak Bank terlebih dahulu melakukan wawancara singkat dengan nasabah untuk bertanya beberapa hal seperti pekerjaan nasabah dan tujuan membuka tabungan. Hal ini dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Bank dalam menentukan jenis tabungan yang akan diperuntukan bagi nasabah. Peneliti juga mengamati bahwa saat nasabah tidak tau atau bingung dengan jenis tabungan yang diberikan, pihak Bank Aceh menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai jenis tabungan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian dan salah seorang teller Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Rika diketahui bahwa yang menjadi landasan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah ditinjau dari latar belakang nasabah dan tujuannya dalam menyimpan dana.

Pada tabungan aneka guna (TAG) dapat diberikan pada perseorangan, pelajar, dayah ataupun lembaga dan keunggulannya dana dapat ditarik kapan saja pada ATM Bank Aceh. Pada tabungan Firdaus hanya diperuntukan bagi perseorangan yang ingin menyimpan dananya untuk diinvestasikan sehingga menghasilkan keuntungan yang halal melalui kerjasama dengan pihak Bank. Hanya saja pada tabungan Firdaus penyetoran dan penarikan hanya dapat

dilakukan saat hari kerja atau saat kas buka pada semua cabang Bank Aceh Syariah.

4.3.2 Perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan tabungan TAG

Potongan biaya administrasi dapat menjadi alat yang bermanfaat dalam perencanaan strategi promosi. Potongan biaya administrasi adalah pengurangan sejumlah biaya yang dibayarkan secara berkala kepada pemegang rekening di suatu bank. Terdapat perbedaan potongan biaya administrasi dari jenis tabungan Firdaus dan jenis tabungan (TAG) di Bank Aceh Syariah.

Tabungan Firdaus merupakan pilihan tepat untuk investasi berprinsip syariah yang dapat digunakan setiap saat. Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk Tabungan Bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya dengan menggunakan Akad Mudharabah. Ketentuan umum tabungan Firdaus adalah tabungan Firdaus pada Bank Aceh diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh Bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul maal).

Tabungan firdaus menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha dan nasabah pelanggannya. Sebagai bukti penabung, Bank

menerbitkan buku tabungan atas nama penabung, Bank juga dapat menerbitkan kartu ATM sesuai permintaan penabung. Apabila buku tabungan hilang, penabung wajib melaporkan kehilangan tersebut ke Kantor Bank Aceh penerbit buku tabungan. Bagi hasil dihitung oleh saldo harian. Apabila terjadi selisih saldo antara buku tabungan dengan catatan Bank, maka saldo yang dipakai adalah saldo yang ada pada Bank. Setoran tunai antar cabang tidak dikenakan biaya. Penggantian buku tabungan karena penuh tidak dikenakan biaya.

Tabungan Firdaus juga memiliki keunggulan yaitu aman dan terpercaya, kemudahan bertransaksi diseluruh jaringan ATM Bank Aceh, seluruh ATM berlogo ATM Bersama dan seluruh ATM berlogo MEPS di Malaysia (non GPN), bebas transfer antar rekening Bank Aceh, bagi hasil yang kompetitif, bebas biaya administrasi, biaya penutupan rekening sebesar Rp.25.000,-, kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah, diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah, tabungan dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan fasilitas kartu ATM Silver atau Gold.

Selain itu Tabungan Aneka Guna iB adalah tabungan yang dapat diikuti oleh Perorangan dan Non Perorangan (lembaga dan dayah yang sumber dananya berasal dari Pemda dengan menggunakan akad mudharabah dan wadiah. Adapun keunggulantabungan Aneka Guna (TAG) adalah fasilitas Kartu ATM Silver atau Gold, tabungan Aneka Guna (TAG) dapat dimiliki oleh siapa saja, dengan setoran awal hanya sebesar Rp 20.000,- Anda telah menjadi nasabah Bank Aceh, dapat disetor dan ditarik setiap hari kerja di seluruh kantor Bank Aceh, fasilitas SMS Banking dan Action Mobile Banking, jika memakai ATM Bank Aceh, sudah

tersedia gerai-gerai ATM Bank Aceh diseluruh Aceh, Medan dan didukung oleh jaringan ATM BERSAMA (Indonesia) dan MEPS (Malaysia), sehingga Anda bebas menarik uang tunai 24 jam sehari kapanpun Anda membutuhkannya. Tabungan dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). **Ketentuan** Tabungan Aneka Guna (TAG) adalah bagi hasil yang kompetitif, dengan saldo terendah 1 (satu) bulan, tidak ada bagi hasil untuk akad wadiah dan setoran tunai antar cabang tidak dikenakan biaya.

Hasil observasi peneliti di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui bahwa terdapat perbedaan biaya administrasi pada jenis tabungan firdaus dan jenis tabungan aneka guna (TAG). Masing-masing jenis tabungan memiliki keunggulannya masing-masing. Sebelum menentukan jenis tabungan kepada nasabah, pihak Bank terlebih dahulu mencari sedikit informasi dari nasabah agar jenis tabungan yang tentukan sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Bapak Afrian dan kasi operasional Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang yaitu Ibu Eka diketahui bahwa yang membedakan biaya administrasi jenis tabungan TAG dengan Firdaus hanya pada biaya administrasi perbulan. Jika tabungan Firdaus bebas dari biaya administrasi perbulan, maka pada tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi Rp. 4.000 per bulan. Sedangkan untuk biaya administrasi lainnya sama saja dengan tabungan Firdaus.

4.3.3 Respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang

Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari sebuah pengamatan. Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan ialah pengamatan tentang subjek, peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah kita alami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang dapat timbul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa disebut respon.

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (koperasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Setiap jenis tabungan di Bank pasti memiliki nasabahnya masing-masing. Tidak lain halnya dengan Bank Aceh Syariah yang juga memiliki perbedaan jenis tabungan dan tentu aja menimbulkan respon yang berbeda juga dari masing-masing nasabah. Dalam penelitian ini perbedaan yang dikaji antara jenis produk ialah biaya administrasi.

Potongan biaya administrasi adalah pengurangan sejumlah biaya yang dibayarkan secara berkala kepada pemegang rekening di suatu bank. Menurut Isnaini, potongan biaya administrasi merupakan pengurangan dari biaya yang diberikan sebelumnya.

Hasil observasi peneliti pada nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui bahwa rata-rata nasabah tidak tahu adanya perbedaan biaya administrasi bulanan pada bank Aceh. Kebanyakan alasan nasabah membuka

rekening di Bank Aceh adalah untuk kebutuhan mengambil gaji dan menabung. Ada juga nasabah yang tidak tahu jika di Bank Aceh khusus tabungan firdaus tidak terdapat potongan administrasi bulanan.

Namun respon nasabah setelah mengetahui bahwa ada jenis tabungan tanpa potongan administrasi yaitu Firdaus sangat baik, mereka bahkan ada yang berniat memindahkan uangnya dari jenis tabungan aneka guna (TAG) ke tabungan firdaus dan mereka berharap promosi jenis tabungan tanpa potongan administrasi ini agar selalu diterapkan agar jumlah nasabah yang menabung di Bank Aceh semakin banyak.

Respon nasabah terkait adanya perbedaan biaya administrasi pada masing-masing jenis tabungan juga cukup baik. Meskipun masih banyak nasabah yang tidak memahami dengan baik jenis tabungan yang diberikan, namun mereka tetap merespon baik jenis tabungan yang sudah ditentukan. Selain itu banyak juga nasabah lainnya yang memiliki loyalitas yang cukup tinggi kepada Bank Aceh Syariah dan cukup memahami mengenai jenis-jenis tabungan yang ada di Bank Aceh Syariah, sehingga mereka memahami mengenai perbedaan biaya administrasi yang ada pada masing-masing jenis tabungan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima orang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang mengenai bagaimana respon nasabah terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang diketahui bahwa respon nasabah terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang sangat baik. Nasabah menganggap biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh Syariah tergolong wajar dan terjangkau

serta sesuai dengan fasilitas, layanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Landasan pihak Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang dalam menentukan jenis tabungan nasabah ditinjau dari latar belakang nasabah dan tujuannya dalam menyimpan dana. Pada tabungan aneka guna (TAG) dapat diberikan pada perseorangan, pelajar, dayah ataupun lembaga dan keunggulannya dana dapat ditarik kapan saja pada ATM Bank Aceh. Pada tabungan Firdaus hanya diperuntukan bagi perseorangan yang ingin menyimpan dananya untuk diinvestasikan sehingga menghasilkan keuntungan yang halal melalui kerjasama dengan pihak Bank. Hanya saja pada tabungan Firdaus penyetoran dan penarikan hanya dapat dilakukan saat hari kerja atau saat kas buka pada semua cabang Bank Aceh Syariah.
2. Perbedaan biaya administrasi jenis tabungan aneka guna (TAG) dengan Firdaus hanya pada biaya administrasi perbulan. Jika tabungan Firdaus bebas dari biaya administrasi perbulan, maka pada tabungan aneka guna (TAG) dikenakan biaya administrasi Rp. 4.000 per bulan. Sedangkan untuk biaya administrasi lainnya sama saja dengan tabungan Firdaus.
3. Respon nasabah terhadap biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang sangat baik. Nasabah menganggap biaya administrasi yang dikenakan Bank Aceh Syariah tergolong wajar dan

terjangkau serta sesuai dengan fasilitas, layanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran-saran pada penelitian ini:

1. Hasil penelitian ini disarankan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan prinsip keterbukaan kepada perusahaan perbankan, khususnya Bank Aceh Syariah.
2. Hasil penelitian ini disarankan dapat digunakan sebagai kontribusi pengetahuan tentang respon nasabah terhadap potongan biaya administrasi pada Bank Aceh Syariah

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim. 2015.*Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ahmadi,Rulam. 2015.*Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Al-Arif, M.Nur Rianto. 2014.*Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*.Bandung: Pustaka Setia.
- Alwi, Hasandkk. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan, edisi ketiga*. Jakarta: BalaiPustaka.
- Antonio, M. Syafi'i. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*.Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet ke-4.
- Bungin, Burhan. 2015.*Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Hadi, Sutirno. 2018. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Isnaini, Arif. 2015. *Model dan Strategi Pemasaran*. Makassar Ntp Press.
- Jhon.M.Echoles dan Hassan Shadily. 2017. *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet.Ke-27. Jakarta: PT. Gramedia.
- J.P.Chaplin. 2018. *Kamus Lengkap Psikologi*, cet.ke-9. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2016.*Manajemen Perbankan*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Mahmoeddin. 2018.*Etika Pelayanan bank, Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*, Jakarta: PT.Toko Gunung Agung.
- Mangani,Ktut Silvanita. 2019.*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*.Jakarta: Erlangga.
- Manjta, W. 2015. *Etografi: Desain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Wineka Media.
- Margono, S. 2015.*Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Moleong, LexyJ. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*.Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Munawar. 2019. *Analisis Kinerja Bank Aceh Syariah ditinjau dari Pendekatan Maqasid Syariah Indeks*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Nurdiani, Nina. 2014.*Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan*. Comtech Vol. 5 No. 2.
- Parwatatmaja, Karnaen. 2016.*Membuktikan Ekonomi Islam di Indonesia*. Depok: Usaha kami.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2014. *Psikologi Komunikasi*, cet. ke3. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sabri, Alisuf. 2014. *Psikologi Umum dan Perkembangan*. Jakarta:PedomanJaya.
- Save D. Dagun. 2017. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Lembaga pengkajian dan kebudayaan Nusantara.
- Simamora, Henry. 2018. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2017. *Perbankan Islam*.Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, Cet ke-3.
- Subandi,Ahmad. 2019.*Psikologi Sosial*,cet.ke-2.Jakarta:BulanBintang.
- Sugiyono. 2018.*Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulhan, M. 2018.*Managemen Bank: Konvensional dan Syariah*.Malang: UIN-Malang Press.
- Soemarso. 2020.*Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharso dkk. 2017.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*.Semarang: Widya Karya.
- Sujana, Agus. 2018. *Psikologi Umum*,(Jakarta:Bumi Aksara.
- Tanzeh, Ahmad. 2019.*Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.

Umar, Husein. 2019. *Metode Riset bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo, Edy dkk. 2015. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I.