DAMPAK EMOSIONAL DAN RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG DI BSI CABANG II KOTA LANGSA

SKRIPSI

DI

SUSUN OLEH:

NANA PIDIANTI
4012019073

Institut Agama Islam Negeri Langsa

Fak/Jur : FEBI/Perbankan Syariah

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

2024 M / 1444 H

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

DAMPAK EMOSIONAL DAN RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG DI BSI CABANG II KOTA LANGSA

NANA PIDIANTI
4012019073

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Pada Program Perbankan Syariah

Langsa, 24 Juli 2023

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Fahrijansah, Lc., MA	**Dr. Miswari, M. Ud,**
NIDN. 2016088202	NIP. 19860912 201503 1 004

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zefri Maulana, S.E., M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"Dampak Emosional dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI Cabang II Kota Langsa"** Atas Nama Nana Pidianti, Nim 4012019073 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 08 Januari 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 29 Januari 2024

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I

Dr. Fahriansah, Lc., MA
NIDN. 2016088202

Penguji II

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

Penguji III

Dr. Zuibir, MA
NIP. 19730924 200901 1 002

Penguji IV

Anis Kurlillah, M.Sh
NIP. 19880325 202203 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, MA
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nana Pidianti
NIM	: 4012019073
Tempat/Tgl lahir	: Paya rahat, 10 Maret 2001
Alamat	:Dusun Batang Caneng, Desa Paya Rahat, Kec. Banda Mulia, Aceh Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Dampak Emosional dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Menabung di BSI Cabang II Kota Langsa"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Nana Pidianti

NIM. 4012019073

ABSTRAK

Nana Pidianti, 2023, *Dampak Emosional dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI Cabang II Kota Langsa*, Skripsi program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisini Islam IAIN Langsa.

Sebagaimana yang penulis temukan bahwasanya di Kota Langsa terdapat bank syariah yaitu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ramai nasabah dan yang membuat penulis tertarik untuk meneliti yaitu di Aceh khususnya di Kota Langsa mayoritas penduduk beragama Muslim dan beberapa bank nasional pun telah dialihkan ke bank syariah. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan *(field research)*. Penelitian lapangan *(field research)* yaitu penelitian dengan menggunakan informan atau responden melalui instrumen pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Kota Langsa 2 yaitu mengikuti keluarga sehingga memudahkan nasabah untuk memiliki buku tabungan. Selanjutnya yaitu karena religi sehingga membuat nasabah merasa aman karena statusnya yang Syariah seakan tidak akan pernah ada pihak yang terzholimi. Dampak rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Kota Langsa 2 yaitu karena kualitas pelayanan yang baik dan ramah. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa. Selanjutnya, kendala yang dihadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa yaitu baik itu dalam bidang pelayanan, antrian maupun nasabahnya sendiri. Bidang pelayanan menjelaskan bahwa terkadang terdapat kendala di bagian pelayanan pada nasabah hal ini dikarenakan terjadinya kesalahan pada sistem yang offline sehingga membuat pelayanan menjadi buruk. Kemudian kendala di bagian antrian disebabkan oleh sistem yang terkadang offline sehingga membuat antrian menumpuk. Selanjutnya, kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya.

Kata Kunci: Emosional dan Rasional, Keputusan Memilih Menabung di BSI

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang layak dilantunkan kecuali memuji dan memuja zat yang menggenggam alam semesta ini beserta isinya, yakni Allah SWT. Dengan petunjukNya saya bisa berinovasi tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga sampai pada sang revolusioner sejati, Nabi Muhammad SAW.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tiada taranya kepada Ayahanda dan Ibunda yang sangat penulis sayangi dan penulis cintai yang telah mendidik, merawat dan membesarkan penulis dengan sangat baik. Tidak lupa pula ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah yaitu Bapak Zefri Maulana, S.E.,M.Si
3. Bapak Dr. Fahriansah, Lc., MA selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Miswari, M. Ud, selaku pembimbing II.
4. Para dosen dan seluruh karyawan serta staf Pegawai IAIN Langsa atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
5. Terima kasih atas do’a dan motivasi yang tiada hentinya mengiringi setiap langkah kaki penulis dimanapun penulis berada, kepada orang tua dan sanak saudara dan bagi teman-teman yang selalu mendukung.

Atas segala bantuan, kebaikan dan sumbangsih semua pihak, penulis mendo'akan semoga Allah SWT menjadikan amal ibadah dan pahala yang berlipat ganda. Akhirnya penulis menyerahkan kepada Allah SWT, dengan harapan semoga skripsi ini akan bermanfaat hendaknya kepada penulis khususnya dan kepada para pembaca umumnya.

Amin yarabbal 'alamin

Langsa, 25 Januari 2024

Penulis

Nana Pidianti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Batasan Masalah 8
1.4 Rumusan Masalah 8
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
1.6 Penjelasan Istilah 9
1.7 Kerangka Teori 10
1.8 Kajian Terdahulu 13
1.9 Sistematika Pustaka 17

BAB II: LANDASAN TEORI

2.1 Emosional 19
2.1.1 Definisi Emosional 19
2.1.2 Indikator Emosional 20
2.1.3 Foktor-faktor yang Mempengaruhi Emosional 22
2.1.4 Hubungan Emosional dengan Keputusan Menabung 25
2.2 Rasional 26
2.2.1 Definisi Rasional 26
2.2.2 Indikator Rasional 27
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Emosional 31
2.2.4 Hubungan Rasional dengan Keputusan Menabung 33
2.3 Keputusan Menabung 34
2.3.1 Definisi Keputusan Menabung 34
2.3.2 Indikator Keputusan Menabung 35
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menabung 40

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 46
3.3 Sumber Data Penelitian 46
3.4 Teknik Pengumpulan Data 47
3.5 Analisis Data 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian 53
4.2 Dampak Emosional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa 54
4.3 Dampak Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa 62
4.4 Kendala yang Dihadapi Pihak Bank dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa 68
4.5 Pembahasan 71

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 74
5.2 Saran-saran 75

DAFTAR PUSTAKA..... 76
PEDOMAN WAWANCARA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang menganut *dual banking system*, artinya dalam dunia perbankan Indonesia memakai dua sistem yaitu bank konvensional dan sistem bank syariah. Pada awal-awal berdirinya negara Indonesia perbankan masih berpegang pada sistem konvensional atau sistem bunga bank *(interest system)*. Secara kelembagaan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*Islamic window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya.[1]

Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasanya disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.[2] Sedangkan bank konvensional adalah bank umum yang menggunakan bunga uang sebagai dasar kegiatannya. Bagi perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional, keuntungan utama diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit

---

[1] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 26-27

[2] Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo PersadaCet Ke-2, 2015), h. 2.

yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah spread *based*.[3]

Perbedaan yang mendasar antara keduanya adalah pada bank konvensional penentuan bunga dibuat pada waktu akad tanpa berpedoman pada untung rugi, sedangkan pada bank syariah penentuan besarnya rasio bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.[4] Dalam Islam sistem bunga tidak dikenal, karena bunga tergolong riba, di mana riba adalah pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil, dikatakan bathil karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih dari yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam mendapat keuntungan atau mengalami kerugian.

Hadirnya bank syariah dianggap sangat mempunyai peranan penting dalam pergerakan pertumbuhan ekonomi. Adapun tujuan dibentuknya perbankan syariah yaitu, untuk mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermu'amalah secara Islam, khususnya mu'amalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi umat.[5]

Bank syariah dibangun atas prinsip-prisip pertama yaitu al-ta'awun (tolong menolong). Hal ini sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2.

---

[3] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Wali Pers Cet Ke-2, 2014), h.1415.

[4] Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana Cet Ke-4, 2016), h. 211

[5] Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet Ke-3, 2002), h. 17.

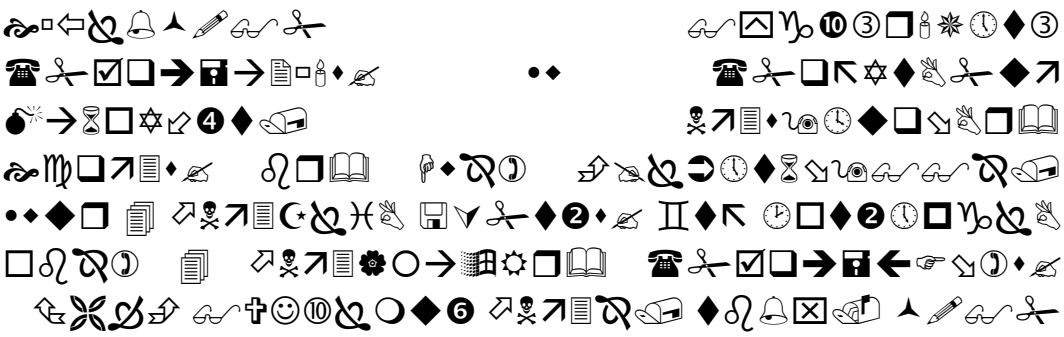


Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram[390], jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya dan binatang-binatang qalaa-id dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S Al-Maidah: 2)

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku saling tolong-menolonglah dalam mengerjakan kebaikan dan takwa, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara kita sesama Umat Islam, supaya semuanya bisa merasakan kesejahteraan. Tolong-menolong di sini pemilik modal

(orang kaya) menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada nasabah yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya supaya bisa meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak yang sedang membutuhkan, secara tidak langsung sudah menolong pihak yang membutuhkan dana (orang miskin).

Selanjutnya prinsip yang kedua yaitu Al-Ikthifna, sebagaimana yang dijelaskan dalam surat An-Nisa ayat 29.



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An-Nisa: 29)

Berdasarkan ayat di atas, Allah menyerukan agar umat manusia berbuat baik kepada sesama. Di dalam dunia perbankan perbuatan baik bisa diartikan dengan saling adanya keterbukaan dalam hal pelayanan dan tidak ada unsur keterpaksaan bagi nasabah yang bertransaksi, jika semuanya sudah dilakukan sesuai ketentuan yang semestinya dan sesuai dengan syariat, maka tidak akan terjadi salah satu pihak yang terzholimi nantinya, sehingga nasabah akan setia dan tidak berpindah ke bank lain yang bisa menjanjikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Kemudian terdapat prinsip yang ketiga yaitu Al-Halal, hal ini meliputi dari memperolehnya, halal dalam mengonsumsinya dan halal dalam memanfaatkannya. Kesempurnaan Islam memberikan sebuah kejelasan dan ketegasan dalam aktivitas bisnis. Hal ini sebagai upaya untuk menghindari kedzoliman dan kerugian sekecil mungkin. Prinsip dasar transaksi yang dijadikan sebagai sandaran dan kewajiban umat islam untuk bertransaksi secara syariah yaitu, tidak ada transaksi keuangan berbasis bunga, pelarang produksi barang dan jasa yang bertentangan dengan sistem nilai islam, penghindaran aktivitas ekonomi yang melibatkan maisir atau judi dan ketidakpastian.

Bank umum yang menjalankan usahanya dengan sistem konvensional, bank syariah juga menjalankan fungsi sebagai lembaga intermediasi dimana bank berfungsi sebagai penghimpun dan menyalurkan dana. Keputusan masyarakat untuk menabung biasanya memperhatikan tingkat bunga. Tingkat bunga yang lebih tinggi biasanya lebih menarik minat masyarakat dalam menabung. Akan tetapi sekarang tingkat suku bunga bukan menjadi faktor utama yang menjadikan minat masyarakat untuk menabung, namun faktor kemudahan dan kenyamanan untuk bertransaksi yang menjadikan masyarakat berminat untuk menyimpan uangnya di bank.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan di Indonesia yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Hormonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam kiprahnya diperbankan indonesia.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang sedang berkembang serta selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabahnya. Keunggulan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak saja terlihat dari berbagai produk dan hadiah yang ditawarkan kepada nasabah, akan tetapi juga meliputi mutu dan kualitas pegawainya sebagai orang yang bertugas melayani setiap nasabah yang datang ke PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan profesional dan amanah.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari idalamat.com bahwasanya kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa melayani nasabah untuk membuka rekening baru, setor tunai,penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. Serta keunggulan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya adalah dari sisi akses online banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.[6]

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan seabgai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.

---

[6] https//idalamat.com/alamat/401793/bank-syariah-indonesia-kc-langsa-2-langsa-aceh diakses pada tanggal 5 Mei 2023.

Para nasabah dalam menentukan pilihannya untuk memilih bank mana yang akan dipilih itu dilihat dari segi faktor emosional dan faktor rasional. Faktor emosional itu diukur melalui sikap nasabah apakah nasabah tersebut merasa senang atau kecewa terhadap bank yang akan dipilihnya tersebut, faktor rasional yaitu bagaimana kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan olehbank. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI).

Sebagaimana yang penulis temukan bahwasanya di Kota Langsa terdapat bank syariah yaitu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ramai nasabah dan yang membuat penulis tertarik untuk meneliti yaitu di Aceh khususnya di Kota Langsa mayoritas penduduk beragama Muslim dan beberapa bank nasional pun telah dialihkan ke bank syariah. Penelitian ini penting untuk diteliti karena pada hakikatnya prosedur, fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh bank syariah ini mencerminkan perilaku umat Islam. Sebagaimana telah penulis sebutkan di atas bahwa dalam bank syariah terdapat tiga prinsip yang sangat berpengaruh dalam penarikan keputusan nasabah untuk memilih bank syariah ini untuk menabung.

Tentunya ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank tersebut sebagai tempat nasabah untuk menabung diantaranya faktor emosional dan rasional. Penulis ingin mengetahui lebih dalam faktor emosional dan rasional nasabah memilih bank tersebut untuk menabung dengan judul **"Dampak Emosional dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI Cabang II Kota Langsa".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka terdapat beberapa identifikasi masalah penulis antara lain sebagai berikut:

1.2.1 Terdapat dampak emosional di setiap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa.

1.2.2 Terdapat dampak rasional di setiap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan fokus, maka penulis membatasi pembahasan terkait dengan dampak emosional dan rasional yang dalam penelitian ini peneliti khususkan pada pihak nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa.

1.4 Rumusan Masalah

1.4.1 Bagaimana dampak emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa?

1.4.2 Bagaimana dampak rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa?

1.4.3 Bagaimana kendala yang dihadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Untuk mengetahui dampak emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa

1.5.2 Untuk mengetahui dampak rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa.

1.5.3 Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI Cabang II Kota Langsa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1.5.1 Dari segi teoritis, agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan bank untuk menabung masyarakat.

1.5.2 Dari segi praktis: Bagi akademik, diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi pihak yang membutukan. Gabi lembaga, diharapkan dapat membantu mengembangkan dan memperkenalkan bank syariah nasabah seharusnya lebih mengedepankan pemikiran yang emosional daripada rasional agar dapat tercipta nasabah yang tidak hanya semata-mata memikirkan keuntungan tetapi lebih mementingkan kemaslahatan bersama.

1.6 Penjelasan Istilah

Atas dasar permasalahan dalam penelitian ini maka penjelasan istilah dari judul penelitian ini yaitu:

1.6.1 Dampak. Menurut kamus besar bahasa indonesia, dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif.[7]

1.6.2 Emosional dan rasional. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.[8] Faktor emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menggunakan pemikiran pribadi atau subyektif.[9]

1.6.3 Keputusan nasabah. Merupakan proses memilih yang terbaik berdasarkan produk yang dianggap penting yang sesuai dengan keperluan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi.

1.6.4 BSI Cabang II Kota Langsa. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Langsa merupakan salah satu bank yang berbasis syariah di kawasan Aceh, khususnya Kota Langsa.

1.7 Kerangka Teori

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah

---

[7] Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya), h. 243.

[8] Triantoro Safari, dan Nofrans Eka Saputra, *Manajemen Emosi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012). Cet ke-2, h. 11-19.

[9] Leon G. Schiffman, dkk, *Perilaku Konsumen,* Alih Bahasa Zoelkifli Kasip (Jakarta: PT Indeks, 2004) Ed-7, h. 78.

lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan sesuai dengan prinsip syariat Islam. Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bungan sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan, berbeda dengan bank konvensional yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.[10]

Eksistensi perbankan syariah di Indonesia lebih tegas terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tang merupakan amandemen dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[11]

Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebutkan bahwa Bank Syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank Syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitulmal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah atau *ta'zir*) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari

[10] Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2-5.

[11] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 32.

wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).[12]

Tidak hanya pembahasan mengenai perbankan syariah, dalam penelitian ini juga membahas mengenai emosional dan rasional, sebagaimana berikut ini sekilas pembahasan mengani emosional dan rasional.

Manusia adalah makhluk yang memiliki rasa dan emosi, karena hidup manusia diwarnai dengan emosi dan berbagai macam perasaan, selain itu juga sulit menikmati hidup secara optimal tanpa memiliki emosi. Emosi berasal dari kata *e* yang berarti energy dan motion yang berarti getaran, sedangkan dalam makna harfiah didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu dari setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.[13] Jadi dapat dipahami bahwa emosional merupakan suatu perasaan dalam individu dan reaksi dari luar yang mendorong ransangan dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.

Menurut tokoh Harun Nasution kriteria teologi rasional adalah:

a. Mengakui kemampuan yang tinggi dari akal manusia untuk mengetahui sesuatu.
b. Mengakui kebebasan manusia dalam berkehendak dan berbuat.

---

[12] Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, Ed2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 48

[13] Triantoro Safari, dan Nofrans Eka Saputra, *Manajemen Emosi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012). Cet ke-2, h. 11-19.

c. Mengakui bahwa Tuhan dalam mengatur alam semesta dan makhluk-Nya ini melalui sunah-Nya dan hukum kualitas yang pasti.[14]

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor rasional adalah cara berfikir seseorang dalam mempertimbangkan dan memutuskan segala sesuatu dengan menggunakan akal sehatnya. Nasabah berprilaku pada waktu mereka mempertimbangkan produk-produk yang ada di bank syariah dan memilih sebuah produk yang memiliki banyak mendapatkan manfaat dari produk tersebut bagi dirinya.

1.8 Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu dalam penelitian ini yaitu:

1.8.1 Ratmi Yeno Metro, *Analisis Pengaruh Faktor Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bertransaksi Di PT. Bank Muamalat Indonesia,TBK. Cabang Pembantu Payakumbuh*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *(field research)* yang bersifat deskriptif. Data dikumpul melalui hasil kuesioner. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel Faktor Emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih bertransaksi dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga Ho diterima. Pada variabel faktor rasional berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih bertransaksi dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga H0 ditolak. Dan pada uji F

[14] Rasyid Ridha', *Konsep Teologi Rasional dalam Tafsir al-Manar*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 370-37

diketahui bahwa variabel Faktor Emosional dan Faktor Rasional berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih bertransaksi pada PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Pembantu Payakumbuh.

1.8.2 M. Yahya Kesuma, *Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palembang*. Pada penelitian ini, informan penelitian adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang berjumlah 11 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor emosional nasabah menggunakan produk di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) bukan berdasarkan pemikiran yang logis tetapi pemikiran yang lebih cenderung ke emosional misalnya nasabah menggunakan jasa produk PT. Bank Syariah Indonesia karena Bank Syariah Indonesia yang bernuansa Islami dan sesuai dengan pemikiran nasabah. Faktor rasional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palembang berdasarkan pemikiran dan pengetahuan nasabah yaitu pelayanan yang diberikan oleh Bank, mempertimbangkan keuntungan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin.

1.8.3 Andriano Januar, *Keputusan Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang)*. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengetahui besarnya variabel-variabel dalam mempengaruhi tingkat keputusan konsumen menabung dalam perilaku pemilihan sistem perbankan. Variabel-variabel yang dianalisa meliputi karakteristik, pelayanan dan kepercayaan, pengetahuan nasabah, serta obyek fisik bank. Variabel-variabel tersebut disusun menjadi sebuah model yang diestimasi menggunakan analisis loggit, selanjutnya akan di deskripsikan variabel yang paling dominan mempengaruhi. Hasil Analisis dari model loggit, dapat diketahui bahwa ada pengaruh variabel karakteristik, pelayanan dan kepercayaan, pengetahuan nasabah, serta obyek fisik bank terhadap keputusan konsumen menabung dalam perilaku pemilihan sistem perbankan. Variabel pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap perilaku keputusan konsumen, hal ini dikarenakan besarnya nilai beta X2 sejumlah 1,261 dibandingakan variabel lain. Variabel karakteristik dan pengetahuan nasabah mempunyai mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap perilaku konsumen, hal ini dikarenakan hasil uji signifikansi dari kedua variabel tersebut lebih kecil dari 0,5%.

1.8.4 Dedy Ansari Harahap, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak USU (Pajus) Medan*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Pajak USU. Teknik analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah regresi berganda. Perhitungan analisis ini akan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis secara parsial hitung > t tabel dengan nilai 0,432 < 1,661. Hal ini berarti variabel lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis secara parsial hitung > t dengan nilai 3,287 > 1,661. Hal ini berarti variabel kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis sacara parsial hitung > t dengan nilai 3,540 > 1,661. Hal ini berarti variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Tabel
4. Dari hasil penelitian variabel lokasi, kelengkapan produk dan harga secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian pada Pajak USU
5. Di peroleh oleh nilai R square (R2) = 0,310 atau 31% yang artinya bahwa bahwa secara simultan lokasi, kelengkapan produk dan harga mempunyai pengaruh sebesar 31% terhadap keputusan pembelian dan 69% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

1.8.5 Ni Kadek Devi Aprilia Agustini, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Membeli di Online Shop Mahasiswa*

Jurusan Pendidikan Ekonomi Angkatan Tahun 2021. Jenis penelitian ini merupakan penelitian faktorial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasisiwa jurusan pendidikan ekonomi angkatan tahun 2012 yang berjumlah68 orang dan dianalisisdengan analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan, (1) terdapat empat faktor yang mempengaruhi keputusan membeli di online shop mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2012, yaitu kualitas produk, kemudahan, kualitas informasi, dan kepercayaan konsumen. Besarnya variance explained faktor secara berturut-turut, yaitu kualitas produk sebesar 68,934%, kemudahan sebesar 28,744%, kualitas informasi sebesar 1,470%, dan kepercayaan konsumen sebesar 0,853%. (2) faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan membeli di online shop mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi angkatan 2012, yaitu kualitas produk dengan memiliki variance explained sebesar 68,934%, artinya total nilai variance explained dari kualitas produk mampu menjelaskan keputusan membeli di online shop mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2012 .

1.9 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika sebagai berikut: Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kajian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori terdiri dari faktor emosional dan rasional, konsep Bank Syariah dan nasabah.

Bab III Metodologi Penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Hasil IV Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari hasil penelitian, pembahasan dan analisa peneliti.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

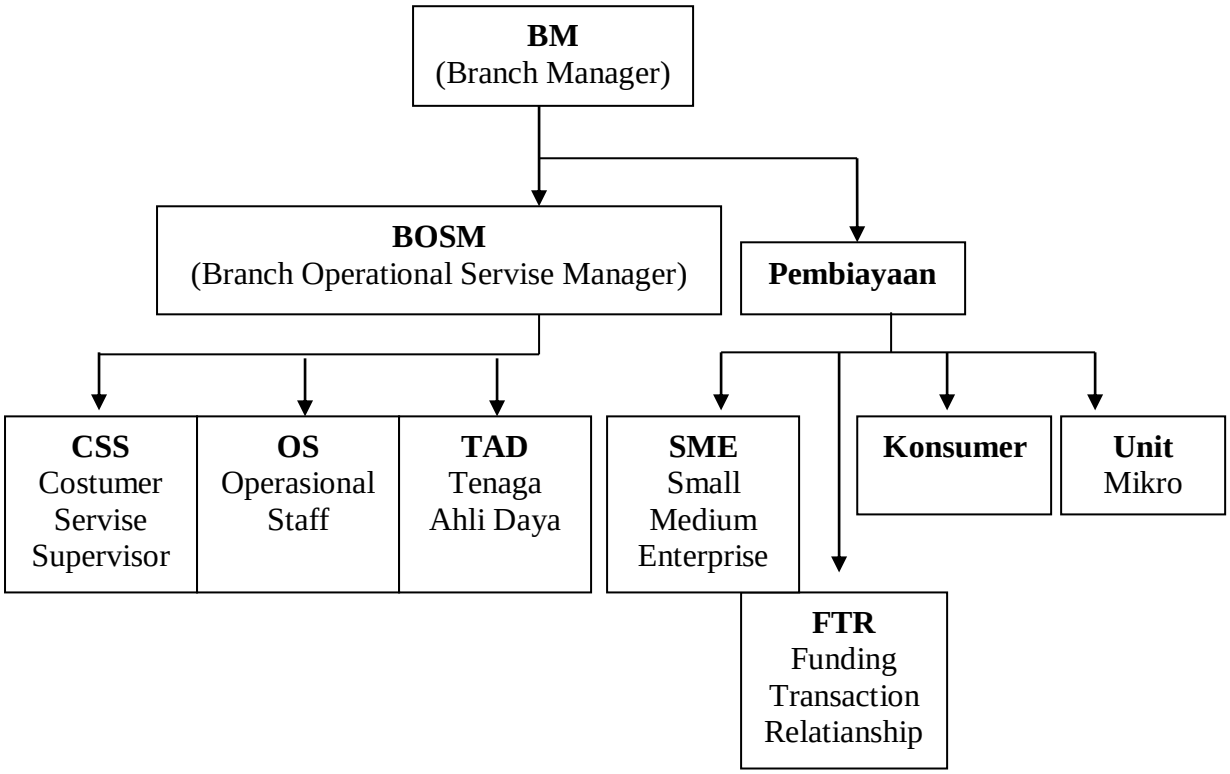
Pada penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC 2 Langsa dengan lokasi alamat Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 50, Gampong Teungoh, Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh 24375, Indonesia. Nomor telephone (0641) 21318 kode pos 24375.

Sesuai informasi yang penulis peroleh lewat situs Idalamat.com menjelaskan bahwa kantor ini melayani nasabah Bank BSI Syariah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman / kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. Keunggulan Bank Syariah Indonesia adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya adalah dari sisi akses online banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.[57] Bank Syariah Indonesia KC 2 menjadi lokasi penelitian dikarenakan lokasi yang mudah dijangkau oleh penulis dan saat diberikan surat pengantar rekom dari Fakultas diterima sehingga membuat penulis tidak mencari BSI KC lainnya untuk diteliti.

Berikut struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Kota Langsa, dapat dilihat pada bagai dibawah ini:

Gambar. 4.1
Struktur Organisasi BSI KC 2 Kota Langsa

[57] Https://Idalamat.Com/Alamat/401793/Bank-Syariah-Indonesia-Kc-Langsa-2-Langsa-Aceh diakses pada tanggal 15 Juli 2023



4.2 Dampak Emosional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa

. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Pada suatu perbankan syariah sangat dibutuhkan yang namanya faktor emosional terhadap nasabahnya. Nasabah yang bersifat emosional, dimana mereka lebih mengedepankan aspek religius atau rohani seperti begitu sukarela menggunakan perbankan syariah dalam segala transaksi tanpa ada dorongan atau pengaruh marketing perbankan.

Faktor emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu pada periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah baik syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal. Emosi merujuk ada perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI Kota Langsa, berdasarkan indikator dari dampak emosional, sebagai berikut:

Wawancara dengan Nur, salah satu nasabah BSI menyebutkan bahwa:

> "Iya. Sudah lama juga. Dari keluarga. Karena keponakan saya berkerja di Bank Syariah Indonesia jadi sekeluarga juga memilih BSI tempat menabung. Iya. Keuntungan sih tidak cuman merasa aman aja. Iya. Karena lagian pun ada kedekatan kekeluargaan dengan BSI. Iya."[58]

Atas dasar pernyataan di atas dapat dipahami bahwa beliau salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia yang beralamat di Gampong Jawa Kota Langsa. Beliau menyebutkan bahwa alasan memilih menabung di BSI karena kedekatan kekeluargaan karena salah satu keluarganya bekerja sebagai salah satu karyawan

[58] Nurhayati, nasabah BSI yang beralamat di Gampong Baru Kota Langsa, tanggal wawancara 11 Juli 2023.

BSI di Kota Langsa. Jadi, dapat dipastikan alasan pastinya yaitu mengikuti keluarga.

Hal serupa juga disebutkan oleh Mega, nasabah BSI yang beralamat di Gampong Blang, beliau menyebutkan bahwa:

> "Iya saya mengetahui adanya bank syariah sudah sejak lama. Dan saya menjadi nasabah BSI juga sudah lama. Yang membuat alasan saya memilih menabung di BSI yaitu karena faktor religi ialah bank tersebut sudah syariah dan tidak takut untuk terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan bank yang sudah syariah, pastinya apapun nantinya yang diberikan oleh pihak bank akan lebih aman. Kalau soal fasilitas yang diberikan memang sudah memadai namun alasan religi lebih membuat saya mengambil keputusan untuk menabung di BSI."[59]

Atas dasar hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa nasabah di atas menjelaskan bahwa alasannya memutuskan memilih BSI untuk menabung yaitu karena syariah/religi. Statusnya yang religi membuat nasabah tersebut merasa aman sehingga percaya untuk menabung dan bertransaksi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa alasan memilih menabung di Bank Syariah Indonesia yaitu karena beralihnya ke syariah sehingga membuat nasabah tersebut merasa aman. Beralih ke syariah dan hal tersebut membuat merasa aman yaitu salah satu dari faktor emosional. Hal ini sebagaimana penjelasan mengenai faktor emosional di atas bahwa nasabah muslim dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah baik syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal.

Adapun hal yang hampir serupa juga disebutkan oleh Rudi yang beralamat di Gampong Sidoerjo Kota Langsa, ia menyebutkan bahwa:

[59] Mega, nasabah beralamat di Gampong Blang, wawancara pada tanggal 12 Juli 2023.

> "Iya. Sudah lama juga semenjak Bank BRI, BNI dan bank lainnya beralih syariah. Awalnya dari media sosial atau medsos seperti Facebook, Instagram dan lainnya, ada info-info pemberitahuan gitu. Kepercayaan. Alasannya saya memilih BSI untuk tempat menabung yaitu karena kepercayaan saya pada bank yang sudah syariah ini. Karena dengan bank syariah tidak akan merugikan saya dalam bertransaksi. Iya. Keuntungan sih tidak tapi kemudahan yang diberikan membuat saya lebih mudah dalam bertransaksi dan tidak membuat saya rugi dalam segi apapun. Tidak. Salah satunya iya."[60]

Atas dasar hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia di atas dapat dipahami bahwa beliau merasa mengetahui adanya Bank Syariah di Kota Langsa sudah lama semenjak bank nasional beralih syariah. Beliau mengetahuinya dari media sosial seperti Facebook, Instragram dan lain-lain. Di media sosial tersebut beliau mendapatkan informasi pemberitahuan mengenai peralihan bank nasional menjadi bank syariah. Bank Syariah Indonesia ini juga memberikan kepercayaan dan kemudahan fasilitas yang ada seperti mudahnya dalam bertransaksi.

Hal yang serupa juga dengan yang disebutkan oleh Riski, nasabah BSI yang beralamat di Gampong Blang, Langsa Kota menyebutkan bahwa:

> "Iya saya sudah lama juga mengetahui adanya bank syariah di Langsa semenjak bank sebelumnya seperti BRI, BNI dan lainnya ada. Saya tau awalnya dari media sosial. Alasan saya memutuskan untuk memilih menabung di BSI ini ya yang pertama ini karena pengalihannya ke syariah, karena dengan alih syariah jadi segala ketentuan dalam bank tersebut menjadi syariah dan harusnya saya lebih merasa percaya dengan adanya bank yang syariah ini. Iya pastinya saya merasa nyaman. Dan fasilitasnya juga sudah memadai. Tidak juga. Iya pastinya seperti itu."[61]

Atas pernyataan di atas dapat dipahami bahwa alasan pemilihan keputusan untuk memilih menabung di BSI KCP 2 yaitu karena beralihnya bank tersebut ke

[60] Rudi, nasabah BSI beralamat di Gampong Sidoerjo, tanggal wawancara 11 Juli 2023.
[61] Riski, nasabah BSI beralamat di Gampong Blang, tanggal wawancara 12 Januari 2024.

syariah sehingga membuat ia merasa percaya dan nyaman untuk menabung di BSI. Menurutnya, bank yang sudah syariah akan memberlakukan segala ketentuan bank dengan sistem syariah.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa alasan nasabah memilih memutuskan menabung di Bank Syariah Indonesia karena bank sudah syariah sehinga membuat beliau merasa lebih percaya bahwa bank tersebut tidak akan merugikannya dalam bertransaksi. Jadi, alasan sudah syariah yang disebutkan oleh Rudi sama halnya dengan alasan beralih syariah dengan yang disebutkan oleh Mega. Alasan ini termasuk ke dalam faktor emosional sebagaimana yang telah penulis uraikan pada penjelasan di atas bahwasanya alasan beralih ke syariah adalah salah satu faktor dari emosional.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Kota Langsa 2 yaitu mengikuti keluarga sehingga memudahkan nasabah untuk memiliki buku tabungan dengan dipermudah proses pembukaan rekening awal dengan memberitahukan lebih awal apa saja yang menjadi persyaratan yang harus dilengkapi saat ke kantor untuk membuka rekening. Selanjutnya yaitu karena religi sehingga membuat nasabah merasa aman karena statusnya yang syariah seakan tidak akan pernah ada pihak yang terzholimi.

Sebagaimana alasan pemilihan keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia yaitu ikut keluarga dan beralihnya syariah. Berikut penjelasannya:

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena ikut keluarga tergolong ke faktor emosional. Pada dasarnya dalam

sebuah keluarga apabila salah satu keluarganya tersebut meminta suatu hal apalagi soal menabung di bank maka akan diikuti karena ibarat keluarga adalah orang-orang yang diikuti dan berharap memberikan kemudahan dalam hal apapun nantinya.

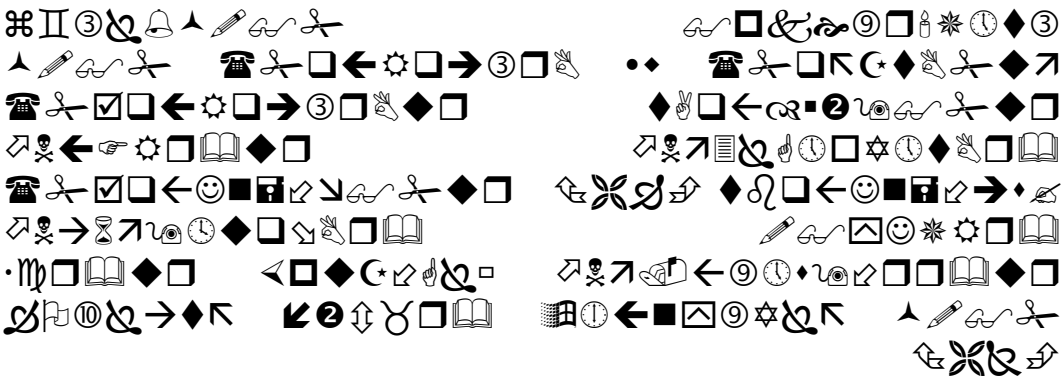
Keluarga merupakan hal terpenting dalam hidup setiap orang. Keluarga yang utuh, bahagia dan mendukung lebih baik dari harta atau apapun dalam hidup. Keluarga yang bahagia akan membuat seseorang merasakan kebahagiaan yang tak pernah ia dapatkan dari hal lain di hidupnya. Sejak seseorang dilahirkan hingga ia menghembuskan nafas terakhir, ia tetap membutuhkan sebuah keluarga. Seseorang akan merasa lebih tenang, nyaman dan terjaga saat ia berada di tengah-tengah keluarga yang mencintai dan menyayanginya. Inilah yang menjadikan keluarga sebagai hal terpenting dalam hidup.

Keluarga yang bahagia akan mengajarkanmu untuk bersikap baik ke orang lain. Keluarga yang bahagia juga akan mendorong dan mendukungmu melakukan berbagai kebaikan dalam hidup seperti soal menabung uang. Penelitian menemukan jika pendidikan pertama untuk seorang anak adalah keluarga. Dan umumnya, keluarga yang baik akan mengajarkan kebaikan ke anak-anaknya maupun anggota keluarga lain.

Seseorang mengikuti keluarga karena seseorang tersebut merasa mempercayai keluarganya tersebut. Ketika kita mengalami kertepurukan dalam hidup, keluarga adalah sumber kekuatan untuk bangkit dan lepas dari keterpurukan yang ada. Keluarga adalah orang-orang yang tak akan tetap

merangkulmu bahkan ketika semua orang di luar sana meninggalkanmu. Itulah beberapa alasan kenapa keluarga sangat penting dalam hidup seseorang.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Anfal ayat 27-28.



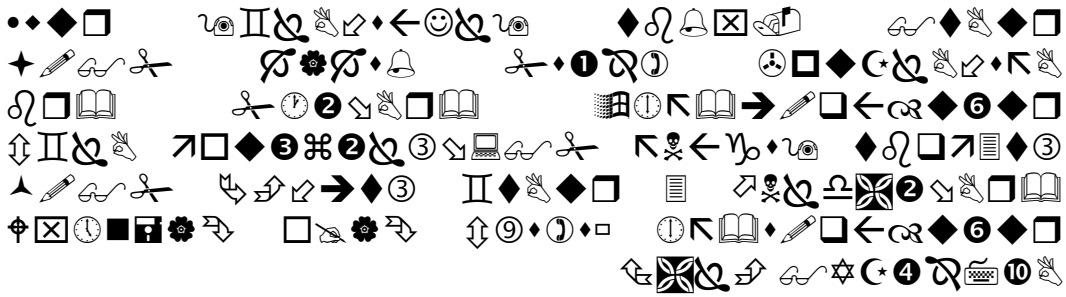
Artinya: 27. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. 28. Dan ketahuilah, bahwa hartamu dan anak-anakmu itu hanyalah sebagai cobaan dan Sesungguhnya di sisi Allah-lah pahala yang besar.

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa keluarga adalah amanat uang dipercayakan untuk dijaga sebagaimana penulis uraikan mengenai ikut keluarga. Pastinya mengikuti keluarga adalah hal yang baik apalagi hal yang dilakukan yaitu tidak merugikan orang lain. Mengikuti keluarga memilih menabung di Bank Syariah Indonesia menjadi perhatian keluarga karena pada hakikatnya keluarga menginginkan anggota keluarga memilih keputusan yang dianggapnya baik dan tepat.

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena beralihnya ke Bank Syariah atau lebih ke religi memang tergolong ke faktor emosional. Pada hakikatnya bagi umat Muslim tidak ada pilihan untuk

memilih selain menjalankan syariah. Hal itu sebagaimana termaktub dalam Alquran Surah Al-Ahzab ayat 36 yang berisi tentang ketetapan Allah dan Rasul-Nya tentang diterimanya orang yang menjalankan hidup dengan sistem syariah.

Firman Allah surah Al-Ahzab ayat 36.



Artinya; “Dan tidaklah patut bagi laki-laki yang mukmin dan tidak (pula) bagi perempuan yang mukmin, apabila Allah dan Rasul-Nya telah menetapkan suatu ketetapan, akan ada bagi mereka pilihan (yang lain) tentang urusan mereka dan Barangsiapa mendurhakai Allah dan Rasul-Nya Maka sungguhlah Dia telah sesat, sesat yang nyata.” (Q.S Al-Ahzab: 36)

Salah satu aspek syariah yang tak lepas dari kalangan umat muslim adalah sektor perbankan dan keuangan. Dalam buku Belajar Mudah Ekonomi Islam karya Cecep Maskanul dijelaskan mengenai alasan-alasan mengapa umat perlu melirik bank-bank syariah. Di Indonesia sendiri, Majelis Ulama Indonesia (MUI) Aceh telah menyatakan pada Agustus 2001 bahwa bunga bank yang dijalankan bank-bank konvensional adalah haram.

Alasan selanjutnya adalah sistem. Sistem perbankan syariah dipercaya merupakan sistem yang mengusung aspek-aspek keadilan. Hal ini didasari dengan unsur prinsip kebersamaan, yaitu untung dibagi sama begitupun dengan resikonya. Dalam perbankan syariah, semua transaksi harus sesuai dengan ajaran syariah. Bila

terdapat dana atau keuntungan tidak halal yang didapat secara tidak sengaja, maka hal itu harus diberikan kepada dana sosial. Karenanya, setiap bank syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk mengawasi produk serta transaksi yang dijalankan.

4.3 Dampak Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa

Rasional didasarkan pada pengetahuan seseorang tentang informasi dan situasi. Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah yang misalnya sangat mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahnya serta besar dan kecilnya.[62] Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah emosional yang tidak menghiraukan hal tersebut dimana nasabah rasional amat menekankan hal tersebut.

Hal ini sebagaimana yang disebutkan oleh nasabah BSI yang beralamat di Gampong Blang, ia menyebutkan bahwa:

> "Iya. Sejak Bank yang ada di Kota Langsa /Aceh beralih Bank Syariah Indonesia (BS). Tau sendiri sih,karena awalnyasaya nasabah BNI dan saat BNI beralih syariah menjadi BNI Syariah dan selanjutnya beralih lagi menjadi BSI. Alasannya ya karena soal kualitas pelayanan. Oh iya. Kalau soal kenyamanan sudah pasti termasuk fasilitas yang diberikan juga sudah memenuhi kriteria kepuasan nasabah. Hal ini karena kualitas pelayanan yang diberikan dan fasiliyasnya memudahkan nasabah bertransaksi. Iya tentunya. Saya menggunakan BSI Mobile dan fasilitas ini sangat membantu saya dalam hal bertransaksi. Seperti saat membayar PLN Postpaid, PDAM dan Perusahaan Gas Negara (PGN) menjadi mudah,

[62] Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah,* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 55.

> tidak harus pergi ke luar rumah untuk membayarnya. Tidak. Hanya profesionalisme saja. Iya jelas."[63]

Atas dasar wawancara di atas dapat dipahami bahwa Marsiah adalah salah satu nasabah BSI yang beralamat di Kota Langsa. Beliau mengetahui adanya Bank Syariah di Kota Langsa sudah lama semenjak Bank Nasional menjadi Bank Syariah Indnesia. Dan alasannya memutuskan menabung di BSI karena kualitas pelayanan. Sebagaimana yang disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat puas dan memberikan kenyamanan tersendiri. Bukan saja soal pelayanan tapi soal fasilitas yang diberikan memberikan kemudahan bagi nasabahnya seperti pengunaan BSI Mobile.

Hal ini serupa dengan yang disebutkan oleh Erna, nasabah BSI yang beralamat di Gampong Alur Beurawe, Langsa Kota menyebutkan bahwa:

> "Iya. Sekitar tahun 2022 lalu lah kalau tidak salah saya. Saya taunya dari orang-orang sekitar dan saya brosing juga di internet. Alasan saya menabung di BSI ya karena fasilitasnya yang sudah memadai dan dilengkapi lagi dengan adanya banking seperti BSI Mobile ya sangat memudahkan saya pribadi untuk mengecek informasi saldo maupun mau transfer-transfer. Iya tentunya ada. Iya pastinya fasilitas yang diberikan memberikan keuntungan bagi saya pribadi. Oh kalau kedekatan keluarga tidak ada. Kalau ketentuan syariah ya bisa jadi juga tapi bukan alasan utama saya. Karena alasan utama saya karena kemudahan fasilitasnya."[64]

Atas pernyataan di atas dapat dipahami bahwa nasabah yang tinggal di Alur Beurawe memutuskan memilih menabung di BSI karena kemudahan fasilitasnya. Hal ini serupa dengan pernyataan yang disebutkan oleh Marsiah yaitu nasabah dari Gampong Blang. Menurut mereka kemudahan fasilitas adalah alasan pemilihan menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa.

---

[63] Marsiah, nasabah BSI beralamat Gampong Blang, wawancara tanggal 10 Juli 2023.

[64] Erna, nasabah BSI beralamat di Gampong Alur Beurawe, tanggal wawancara 12 Januari 2024.

Berfikir secara rasional menjadikan nasabah lebih bijak dalam memilih produk tabungan mana yang lebih mendatangkan manfaatnya lebih banyak dan mendapatkan kepuasan tersendiri bagi masing-masing nasabah, dan pelayanan yang baik, cepat dan tepat serta informasi yang diberikan jelas membuat nasabah berfikir betah untuk selalu menabung di Bank Syariah Indonesia dibandingkan menabung di bank konvensional yang mengandung unsur riba.

Nasabah yang memilih bertransaksi di bank syariah yang menggunakan produk tabungannya lebih amanah dalam mengelola data nasabahnya, dan nasabah merasa puas bertransaksi di Bank Syariah karena adanya kejelasan dan tidak merugikan salah satu pihak tidak ada yang terzholimi.

Jadi, bersadarkan hasil wawancara dengan nasabah dapat disimpulkan bahwa dampak rasional yang dirasakan oleh nasabah dalam memilih untuk menabung di BSI KCP 2 yaitu karena kualitas pelayanan yang baik dan ramah. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa.

Sebagaimana yang diketahui bahwa terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasaan terhadap pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara pihak bank dengan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasaan nasabah. Inovasi-inovasi perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanaan dalam memahami keinginan nasabah tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya

untuk mengukur kepuasaan nasabah, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Suatu pelayanan akan memiliki kualitas yang baik apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan nasabah.

Sebagaimana dalam teori yang disebutkan oleh Lovelock[65] bahwasanya kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasaan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan pelayanan yang menyediakaan tingkat kesenangaan nasabah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi nasabah. Sesuai dengan yang dirasakan oleh nasabah BSI yaitu dengan alasan kualitas pelayanan yang baik menjadi alasan dari keputusannya untuk menabung di BSI tersebut. Dengan nasabah mengalami pengalaman yang baik atas pelayanan yang diberikan pihak bank maka akan memunculkan rasa kepercayaan atas produk yang ditawarkan dan merasa puas.

Hal ini juga sebagaimana yang disebutkan oleh ahli, Kotler[66] bahwa kepuasaan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat senang atau puas.

Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah tidak terlepas dari kreativitas layanan perbankan. Untuk mewujudkan suatu layanan yang berkualitas

---

[65] Lovelock, 2002. *Servise Marketing and Management*.

[66] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 Alih Bahasa (Benyamin Molan: PT. INDEX, 2009), h. 116

yang bermuara pada kepuasan nasabah, maka pihak bank harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga akan mampu memahami tingkat persepsi dan harapan atas kualitas layanan.

Hal yang penting, karena kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan yang dirasakan. Kualitas layanan yang diberikan oleh bank dalam memenuhi harapan nasabah dalam bentuk tampilan fisik yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian dan perhatian, daya tanggap, dan jaminan nasabah, akan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. perusahaan yang berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan hanya menfokuskan kepada perubahan teknologi, akan kecewa pada akhirnya apabila tidak mempersiapkan infrastruktur lain yang lebih penting, yaitu attitude karyawan. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan, pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkianan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Sebaliknya dengan asumsi pelanggan yang tidak puas.

Hasil wawancara dengan Meri mengenai dampak rasional dalam memutuskan memilih menabung di BSI yaitu karena sikap dan kepercayaan. Jadi menurutnya, sikap karyawan bank yang ada di kantor BSI mempengaruhi nasabah

dalam memutuskan untuk menabung di bank tersebut. Dari sikap yang baik dan ramah dalam menghadapi nasabah membuat nasabah tersebut memiliki rasa kepercayaan yang baik terhadap bank tersebut. Maka dari itu, sikap dan kepercayaan membuat nasabah memeilih BSI untuk tempatnya menabung.[67]

Berikut berbeda dengan yang disebutkan oleh Yani, nasabah BSI yang menjelaskan bahwa alasan keputusan memilih menabung di BSI ialah karena kualitas fasilitas yang diberikan pihak BSI memadai. Menurutnya fasilitas seperti BSI Mobile adalah salah satu fasilitas BSI yang diberikan pada nasabah sehingga membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi diantaranya dapat mengakses informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, info kurs dan emas, informasi limit dan banyak lagi lainnya. Oleh sebab itu, alasan Yani termasuk dalam faktor rasional dalam memilih menabung di BSI.[68]

Beradsarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dampak rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa yaitu kualitas pelayanan yang baik serta sikap (ramah) dan kepercayaan dan kualitas fasilitas yang diberikan seperti BSI Mobile sehingga mempermudah nasabah melakukan transaksi.

4.4 Kendala yang Dihadapi Pihak Bank dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa

Membahas mengenai kendala, pastinya di setiap lembaga resmi ataupun tidak tentunya memiliki kendala dalam menghadapi nasabahnya. Namun berikut

[67] Meri nasabah BSI Kota Langsa. Tanggal wawancara 19 juli 2023.
[68] Yani, nasabah BSI Kota Langsa. Tanggal wawancara 19 juli 2023.

yang penulis uraikan yaitu kendala yang di hadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa, yaitu sebagaimana yang dijelaskan oleh Ayu, salah satu CS (*Costumer Servise*) pada BSI KCP 2 Kota Langsa, sebagai berikut:

> "Untuk nasabah kita paling cara kita agar tertarik nasabah itu mungkin kita di pelayanan, nah jadi kita terapkan pelayanan itu senyaman mungkin lah untuk nasabah dengan antrian yang cepat, proses juga cepat dan paling tidak ramahnya. Kalau pun nasabahnya sedang antrian ramai kalau kitanya ramah atau paling tidak nyaman dianya gitu pasti tetap mau kemari."[69]

Pernyataan di atas dapat dipahami bahwa cara pihak bank untuk membuat nasabah tertarik yaitu dengan pelayanan. Maksudnya pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan kenyamanan dan dilayani dengan ramah. Jadi apabila dilayani dengan ramah akan membuat nasabah merasa betah apalagi saat terjadinya antrian.

Berikut ini lanjutan wawancara dengan pihak bank yang menjelaskan mengenai peningkatan yang diperoleh. Sebagai berikut:

> "Peningkatannya insyaallah lumayan dari pembuka rekening dan juga dananya insyaallah kita meningkat. Dari tahun sebelumnya dan tahun sekarang itu paling tidak, tidak menurun lah. Ada peningkatannya kita kalau untuk target bisa kita capai dari BSI nya sendiri."[70]

Penjelasan di atas dapat dipahami bahwa terdapat peningkatan pada pembuka rekening dan juga dananya. Tahun sebelumnya dan hingga tahun ini

[69] Ayu, CS di BSI KCP 2 Kota Langsa, tanggal wawancara 9 Juli 2023.
[70] Ayu, tanggal wawancara 9 Juli 2023.

lumayan meningkat dan setidaknya tidak menurun. Berikut hasil wawancara mengenai kendala yang dhadapi pihak bank, sebagai berikut:

> "Kalau kendalanya mengenai banyaknya nasabah palingan sih kendalanya di sistem. Sistemnya yang agak lama, jadi kan kadang-kadang nasabahnya jadi numpuk. Nah, jadi kendalanya Cuma di sistem saja. Kalau antrian kan kalau sistem kita cepat nasabah juga tidak banyak antri. Kendalanya di sistem aja karena sering offline kadang-kadang. Kalau yang kami hadapi itu kadang-kadang ada nasabah yang maunya cepat ni sementara kan dia bukan nasabah prioritas, tidak mungkin didahulukan. Dimana-mana BSI itu nasabah kalau mau cepat harus menjadi nasabah prioritas. Tapi kalau untuk menyangkut pelayanan paling tidak ada nasabah yang ingin cepat dan beberapa nasabah yang belum tau ketentuan misalnya ini kita buka rekening. Buka rekening itu persyaratannya KTP asli, NPWP Kalau pun tidak ada itu tidak boleh. Kadang-kadang nasabah kurang memahami ketentuan. Kadang misalnya ganti kartu harus membawa buku tabungan, KTP asli jadi ada juga nasabah yang kadang-kadang kok tidak bisa, paling disitu saja masalah dalam pelayanannya.

Atas penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa terkadang ada nasabah yang mau cepat dalam melakukan transaksi namun nasabah tersebut bukanlah dari nasabah prioritas. Maka dari itu, nasabah tersebut tidak bisa untuk didahulukan sehingga nasabah yang ingin cepat tersebut menjadi kesal. Dan terkadang nasabah yang ingin membuka rekening namun belum tau ketentuan/persyaratan yang akan dibawa. Berikut dibawah penjelasan berikutnya:

> "Kalau kami sih cara mengatasinya paling kalau untuk kalau CS (*Costumer Servise*) kita kendalikan di satpamnya. Karna kan kek contohnya tuk daftar mobile, ganti kartu dan buka rekening. Jadi untuk lebih cepat di satpam nya ini membantu CS. Contohnya buka rekening, kita langsung dari online kalau yang tidak punya rekening, jadi di satpamnya ini langsung kita suruh isi datanya sampai keluar kode pembuka rekening jadi saat di CS itu langsung kode muncul ke rekeningnya jadi tidak lama. Nah mobile satu lagi bisa dibantu oleh satpam. Mobile kan kita yang penting data nomor hp itu sesuai di sistem. Kalau nomor hp dah sesuai di sistem jadi kita tinggal aktivasi saja nanti di hp sendiri nanti bisa aktivasi dari hp. Jadi tidak perlu ke CS lagi. Kalau di Teller kalau uang banyak ya kendalanya kadang kita bantu kan hitung uangnya supaya lebih cepat."

Penjelasan di atas dapat dipahami bahwa cara dalam mengatasinya yaitu bantuan dari satpam. Seperti untuk daftar mobile, ganti kartu dan buka rekening, agar lebih cepat stpam membantu jalannya keperluan nasabah. Kalau permasalahan di Teller saat uangnya banyak. Hal tersebut dibantu oleh rekan yang lain. Berikut di bawah penjelasan pihak bank mengenai kendala lainnya yang dihadapi, sebagai berikut:

> "Kendala lainnya kadang karena kemarin sempat offline ya. Pasti ini menjadi kendala ya ada yang tidak percaya sangkanya ini haker. Maka dari itu kadang ada yang orang tua takut nanti hilang uangnya tapi kami jelaskan lagi, oh tidak buk mungkin kemarin hanya jaringan dari pusatnya yang lagi down. Insyaallah data dan uang pun aman di kita."[71]

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa pihak bank juga memiliki kendala baik itu dalam bidang pelayanan, antrian maupun nasabahnya sendiri. Bidang pelayanan menjelaskan bahwa terkadang terdapat kendala di bagian pelayanan pada nasabah hal ini dikarenakan terjadinya kesalahan pada sistem yang offline sehingga membuat pelayanan menjadi buruk. Kemudian kendala di bagian antrian disebabkan oleh sistem yang terkadang offline sehingga membuat antrian menumpuk. Selanjutnya, kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh dari wawancara dengan beberapa nasabah BSI dapat diketahui bahwa terdapat dampak emosional dan

[71] Ayu, CS di BSI KCP 2 Kota Langsa, tanggal wawancara 9 Juli 2023.

rasional dalam keputusan memilih untuk menabnu di Bank Syariah Indonesia KCP 2 Langsa yaitu:

1. Ikut keluarga

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena ikut keluarga tergolong ke faktor emosional. Pada dasarnya dalam sebuah keluarga apabila salah satu keluarganya tersebut meminta suatu hal apalagi soal menabung di bank maka akan diikuti karena ibarat keluarga adalah orang-orang yang diikuti dan berharap memberikan kemudahan dalam hal apapun nantinya.

Seseorang mengikuti keluarga karena seseorang tersebut merasa mempercayai keluarganya tersebut. Ketika kita mengalami kertepurukan dalam hidup, keluarga adalah sumber kekuatan untuk bangkit dan lepas dari keterpurukan yang ada. Keluarga adalah orang-orang yang tak akan tetap merangkulmu bahkan ketika semua orang di luar sana meninggalkanmu. Itulah beberapa alasan kenapa keluarga sangat penting dalam hidup seseorang.

2. Beralih syariah

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena beralihnya ke Bank Syariah atau lebih ke religi memang tergolong ke faktor emosional. Pada hakikatnya bagi umat Muslim tidak ada pilihan untuk memilih selain menjalankan syariah. Hal itu sebagaimana termaktub dalam Alquran Surah Al-Ahzab ayat 36 yang berisi tentang ketetapan Allah dan Rasul-Nya tentang diterimanya orang yang menjalankan hidup dengan sistem syariah. Dalam perbankan

syariah, semua transaksi harus sesuai dengan ajaran syariah. Bila terdapat dana atau keuntungan tidak halal yang didapat secara tidak sengaja, maka hal itu harus diberikan kepada dana sosial. Karenanya, setiap bank syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk mengawasi produk serta transaksi yang dijalankan.

Adapun dampak rasional yang dirasakan oleh nasabah dalam memilih untuk menabung di BSI KCP 2 yaitu karena:

1. Kualitas pelayanan yang baik serta ramah. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa. Sebagaimana yang diketahui bahwa terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasaan terhadap pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara pihak bank dengan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasaan nasabah. Inovasi-inovasi perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanaan dalam memahami keinginan nasabah tersebut.
2. Kualitas fasilitas yang diberikan seperti BSI Mobile adalah salah satu fasilitas BSI yang diberikan pada nasabah sehingga membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi diantaranya dapat mengakses informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, info kurs dan emas, informasi limit dan banyak lagi lainnya.

Selanjutnya, kendala yang di hadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa, yaitu masalah sistem seperti terjadinya offline sehingga terjadi masalah antrian yang menumpuk dan kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dampak emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Kota Langsa 2 yaitu mengikuti keluarga sehingga memudahkan nasabah untuk memiliki buku tabungan. Selanjutnya yaitu karena religi sehingga membuat nasabah merasa aman karena statusnya yang Syariah seakan tidak akan pernah ada pihak yang terzholimi.
2. Dampak rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Kota Langsa 2 yaitu karena kualitas pelayanan yang baik dan ramah. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa.
3. Kendala yang dihadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KCP 2 Kota Langsa yaitu baik itu dalam bidang pelayanan, antrian maupun nasabahnya sendiri. Bidang pelayanan menjelaskan bahwa terkadang terdapat kendala di bagian pelayanan pada nasabah hal ini dikarenakan terjadinya kesalahan pada sistem yang offline sehingga membuat pelayanan menjadi buruk. Kemudian kendala di bagian antrian disebabkan oleh sistem yang

terkadang offline sehingga membuat antrian menumpuk. Selanjutnya, kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya.

5.2 Saran-saran

Bagi pihak Bank perlu adanya upaya dari dalam mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah memilih menabung di Bank Syariah selain faktor-faktor yang telah diteliti di atas. Dengan adanya pengetahuan dari Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan dan mengetahui setiap perkembangan dari nasabah sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah BSI itu sendiri.

Selain itu hendaknya temuan ini menjadikan referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik. Karena dalam dunia perbankan dalam penelitian ini menjadi penting untuk dipraktikkan terkhusus untuk pengembangan dunia perbankan syariah.