

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)

Indonesia merupakan sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan ekosistem industri halal di indonesia, termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk , peningkatan layanan serta pengembangan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN, yaitu Bank syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Setelah perkembangan yang cukup lama pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk(BSI).

Penggabungan tiga bank ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BRI, dan BNI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil' Alamiin).⁵⁴

Letak BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) yang berkantor di Ruko Kepatihan Jl. Pnglima Sudirman No. 51 Tulungagung dinilai sangat strategis, karena wilayahnya yang merupakan akses jalan utama berada di tengah kota Tulungagung dan merupakan deretan antara perkantoran besar sehingga lebih mudahnya masyarakat untuk mengakses bank tersebut.

⁵⁴ www.bankbsi.co.id Diakses pada 27 Maret 2021 pukul 12.00 WIB.

2. Makna Logo PT Bank Syariah Indonesia

Gambar 2.1 Logo BSI



Makna logo Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

Memiliki gambar bintang bersudut 5 yang memiliki arti mempresentasikan 5 pancasila dan 5 rukun islam.

3. Visi, Misi PT Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“TOP 10 ISLAMIC BANK”

Menciptakan Bank Syariah yang masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) pemegang saham.
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.⁵⁵

⁵⁵Bank Syariah Indonesia, “Visi dan Misi”, dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 28 Januari 2021

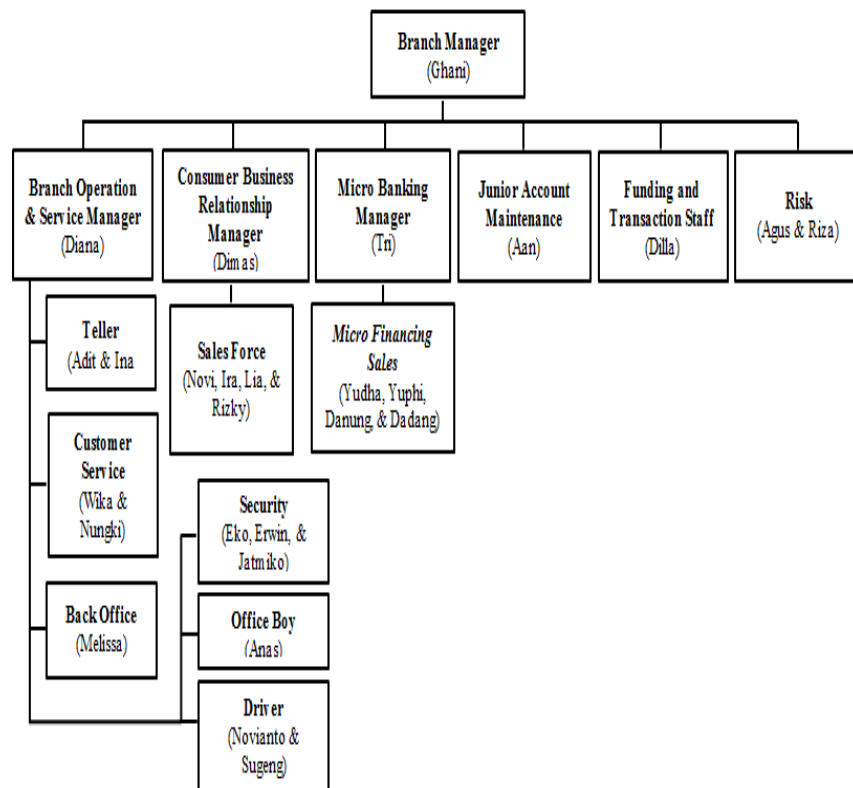
4. Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.⁵⁶ Dimana untuk tiap-tiap posisi tersebut memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing yang saling berkesinambungan. Adapun struktur organisasi pada BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) yaitu sebagai berikut:

⁵⁶ John Suprihanto, (ed.), *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014),hal. 116

Tabel 1.2

**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**



Keterangan :

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan pembagian tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung berdasarkan posisinya yaitu sebagai berikut :⁵⁷

a. *Branch Manager*

⁵⁷ Mandiri Syariah, “Tugas Pokok Pegawai Bank Syariah Mandiri”, Diakses dalam <https://www.mandirisyahiah.co.id>, diakses 29 januari 2021

Posisi ini bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Adapun tugas-tugas pokok dari *Branch Manager* adalah:

1. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selaras dengan visi, misi dan strategi Bank Syariah Mandiri.
2. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
3. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan.
4. Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga.
5. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) sesuai dengan strategi Bank.
6. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

b. *Branch Operational And Service Manajer*

Tugas –tugas pokok dari *branch operational and service*

manager adalah :

1. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah di tetapkan.
2. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

c. *Customer Service*

Posisi ini membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Mandiri Syariah kepada masyarakat, pembukaan , pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service BSI kepada nasabah maupun investor.

Adapun tugas –tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan operasional sesuai SOP yang ditetapkan.
2. Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah atau investor mengenai produk BSI.
3. Melayani pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai permohonan investor atau peraturan BI.
4. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, informasi saldo , laporan kehilangan , mutasirekening, standing order atau intruksi pembayaran berjangka lainnya.
5. Mengajukan nasabah maupun calon nasabah potensial untuk

memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, *Mobile Banking, Phone Banking, dan Internet Banking*).

6. Mengadministrasikan, mengkode dan menginput data buku cek
7. Menerima dan membantu melayani keluhan nasabah.

d. *Teller*

Tugas-tugas pokok dari seorang teller adalah sebagai berikut:

1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku .
2. Mengelola saldo kas teller sesuai dengan limit yang ditentukan.
3. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar / uang palsu.

e. *Back Officer*

Tugas-tugas pokok dari *Back Officer* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan laporan data transaksi yang lengkap dengan menggunakan komputer lewat software khusus.
2. Melakukan pengecekan dan memastikan transaksi yang dilakukan oleh teller sudah benar dan sesuai , serta membuat pembukuan perusahaan dari harian sampai tahunan
3. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.
4. Melakukan pemeliharaan dokumen sesuai dengan jenisnya

f. *Customer Business Relationship Manager*

Tugas-tugas pokok dari seorang *Customer Business Relationship*

Manager adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based income* pada segmen *consumer*.
2. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
3. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan.

g. *Micro Banking Manager*

Tugas-tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

1. Memastikan tercapainya target bisnis yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.
2. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*, dan *maintenace* terhadap seluruh nasabah segmen micro.
3. Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai dengan target yang ditrtapkan.

h. *Funding And Transaction*

Tugas-tuganya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan aktifitas sales seperti presentasi , canasing dan menjelaskan produk , biaya serta program guna mencapai target pencarian.
2. Mengumpulkan aplikasi pembukaamn rekening nasabah sesuai

ketentuan dan SLA.

3. Maintenance nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

i. *Risk*

Tugas pokok dari *Risk* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
2. Melakukan kunjungan kelokasi usaha nasabah dan agunan.
3. Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.

j. *Micro Financing Sales*

Tugas-tugas *Micro Financing Sales* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan
2. Mengoptimalkan upaya dan penjualan produk outlet micro kepada calon nasabah mikro
3. Memastikan adanya pengajuan BI Cheking untuk verifikasi profil calon nasabah

k. *Sales Force*

Tugas-tugas dari *sales force* adalah sebagai berikut:

1. Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun.
2. Melakukan proses penjualan sesuai dengan daftar target yang sudah ditemukan dan disepakati bersama.

3. Membuat aktivitas sals harian sesuai dengan format laporan yang telah disepakati.

1. *Office Boy*

Tugas-tugas *office boy* adalah sebagai berikut:

1. Membersihkan banking hall.
2. Membersihkan pantry
3. Menjaga kebersihan lingkungan kantor

- m. *Security*

Tugas-tugas pokok *security* adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kamanan kantor dan lingkungan kantor
2. Menyambut nasabah dan membantu pelayanan nasabah di banking hall.
3. Mengatur area parkir.

- n. *Driver*

Tugas-tugas *driver* adalah sebagai berikut:

1. Mengantar jemput pegawai ke tempat-tempat tertentu untuk kepentingan dinas.
2. Mengantar/mengambil surat-surat dokumen penting perusahaan.
3. Menjaga kebersihan mobil luar dan sekaligus bertanggung jawab terhadap kelengkapam P3K di mobil

B. Produk Dan Jasa BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri

Syariah)

Dalam menjalankan kegiatan usaha, BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) banyak menawarkan beberapa produk dan jasa kepada nasabah dan calon nasabah disesuaikan dengan kebutuhannya. Bapak Ghani selaku manajer Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menyatakan:

*“Disini banyak sekali mas produk-produknya, tapi dalam setiap produk dibagi ada beberapa macam yang pertama itu produk pendanaan, yang kedua produk pembiayaan. Juga ada jasa yang disediakan pada Bank Mandiri Syariah ini.”*⁵⁸

Berikut peneliti menjabarkan produk dan jasa yang terdapat di BSM Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah):⁵⁹

a. Produk

1) BSI Tabungan Easy

Tabungan Easy adalah salah satu produk simpanan Bank Syariah Indonesia dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi melalui layanan *e-banking*.

2) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun diperuntukkan untuk nasabah

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ghani selaku Manajer Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, Selasa 9 Maret 2021, Pukul. 10.00 WIB.

⁵⁹ <http://www.bankbsi.co.id> Diakses pada 26 Maret 2021

perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang sudah bekerja sama dengan bank. Prinsip syariah yang diterapkan adalah akad *mudharabah mutlaqah* dengan bagi hasil yang ditawarkan cukup kompetitif.

3) BSI TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia agar menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) BSI Tabungan Mabruur

Tabunga mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk memebatu pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

5) BSI Giro

BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*..

b. Layanan

1) BSI ATM

Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki oleh BSI dapat digunakan oleh nasabah BSI, nasabah bank anggota Prima, nasabah bank anggota Bersama. Fasilitas layanan BSI ATM dapat digunakan untuk cek saldo, tarik tunai, ubah pin, transfer antar rekening, transfer antar bank, pembayaran tagihan dan pembelianisi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

2) BSI Mobile Banking

BSI Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Fasilitas layanan BSI Mobile Banking dapat digunakan untuk transfer dana, pembayaran, pembelian, informasi rekening, buka rekening untuk nasabah existing, e-money, QR-Pay, fitur islami dan lain sebagainya.

3) BSI Internet Banking

BSI Internet Banking adalah layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet. BSI Internet Banking dapat diakses melalui jaringan internet banking ke alamat <https://bsmnet.syariahmandiri.co.id/>.

Fasilitas layanan BSI net banking dapat digunakan untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening BSI, transfer antar bank syariah secara online dan real time, transfer SKN (kliring) dan RTGS, transfer tunai (PT Pos), pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa handphone dan pembelian Token serta transaksi seperti zakat atau infa'. Pendaftaran layanan internet banking dapat dilakukan melalui *Area/Branch Office/Cash Outlet* BSI terdekat

4) BSI Notifikasi

SMS Banking merupakan jenis layanan perbankan yang berbasis SMS (jenis *plain text*) yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau *email*. Fasilitas SMS Banking Syariah Indonesia yang dapat diakses dari ponsel nasabah adalah informasi, transfer, cek saldo, informasi tagihan telepon, pembayaran, dan perubahan PIN SMS Banking.

C. Paparan Penelitian

Dalam paparan penelitian peneliti melakukan penelitian sebelum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) dengan metode wawancara dan dokumentasi, maka dapat dipaparkan hasil penelitian sebelum mengalami perubahan sebagai berikut:

1. **Ketentuan-Ketentuan Dan Cara Buka Rekening Online Produk Tabungan BSM Mudharabah sebelum menjadi Produk Tabungan BSI Easry Mudharabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah).**

Banyak masyarakat yang ingin membuka rekening untuk menabung, menyiapkan masa tua, usaha, membayar biaya pendidikan, dan membeli sesuatu dengan cara yang instan dan tidak perlu pergi kemana-mana, namun terhalang oleh kesibukannya. Bank Syariah

Mandiri yang kini menjadi BSI menciptakan fitur buka rekening secara *online*, cukup dengan sambungan internet dan aplikasi *mobile banking* semua bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Bank Mandiri Syariah yang kini berubah nama menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merupakan salah satu bank yang diijinkan langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjalankan pembukaan rekening secara online.

Berikut pemaparan dari bapak Ghani selaku manajer BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung :

”Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung merupakan bank syariah yang diijinkan langsung oleh OJK untuk melakukan kegiatan pembukaan rekening secara online salah satunya produk tabungan BSM ini, tidak semua bank syariah diberi ijin untuk melakukan pembukaan rekening secara online, harus memiliki persyaratan salah satunya modal aktiva kurang lebih 100 juta, baru boleh diberi izin”

Menurut bapak Erwin selaku satpam BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, menjelaskan tentang produk BSM, sebagai berikut :

“Sekarang pembukaan rekening bisa dilakukan secara online tanpa harus ke bank, untuk itu anda silahkan mendownload aplikasi BSM mobile di playstore, nah disitu ada pilihannya. Tinggal masnya mau menabung memakai produk apa.”⁶⁰

Diperjelas dengan pemaparan bapak Ghani selaku manajer Bank Mandiri Syariah, berikut:

” Begini mas, sekarang semua serba mudah tidak harus datang ke kantor pun sudah bisa melakukan pembukaan rekening, tetapi nasabah tetap harus datang pada saat pengambilan buku ATM dan

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Erwin selaku satpam Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, Kamis 8 Maret 2021, Pukul 10.00 WIB.

kartu ATM nya”⁶¹

Ditambahkan dengan pendapat Bapak Eko Wahyu selaku nasabah Bank BSI KCP Tulungagung mengenai ketentuan dan cara pembukaan rekening online, sebagai berikut :

*“ Begini mas kurang lebihnya tidak jauh berbeda dengan BSM walaupun sekarang menjadi BSI menurut saya ketentuan dan caranya dalam melakukan pembukaan secara online untuk nasabah selalu dibuat atau dipermudah mas kan bisa langsung download aplikasinya langsung cara-caranya juga sudah ada di aplikasi, pasti tau jika sudah digunakan dan bisa dinilai sendiri sesudah memakai aplikasi tersebut ”*⁶²

Jadi dalam pemaparan nasabah diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pembukaan rekening yang dilakukan secara online pasti pihak bank lebih mengutamakan kemudahan bagi nasabahnya, sehingga penilaian terhadap penerapan pembukaan rekening online dapat dinilai sendiri jika nasabah sudah menggunakan aplikasinya tersebut.

Berikut pemaparan Bapak Aditya selaku *Teller* mengenai ketentuan pembukaan rekening online:

“Dalam melakukan pembukaan rekening secara online tetap datang ke bank ya mas untuk mengambil buku dan kartu ATM nya, nanti harus dicocokkan dahulu dengan mengisi PIN dan sandi sehingga rekening bisa digunakan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pembukaan rekening yang dilakukan di kantor Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ghani selaku Manajer Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, Selasa 9 Maret 2021, Pukul. 10.00 WIB

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Eko Wahyu selaku nasabah Bank BSI KCP Tulungagung, Rabu 5 Mei 2021 Pukul 09.30 WIB.

Tulungagung atau sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini merupakan fasilitas baru yang mengoptimalkan kepentingan nasabah dengan kemudahan, tanpa harus datang ke bank sudah dapat melakukan pembukaan rekening dengan mendownload aplikasi *mobile banking*. Namun nasabah tetap harus datang untuk mengambil kartu dan buku ATM nya.

Setelah melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi, kemudian pihak *customer service* memproses pencetakan buku rekening dan rekening debit.

Di paparkan oleh Ibu Nungki selaku *customer service* tentang buku tabungan sebagai berikut :

“Terima kasih mas heru telah membuka rekening di BSM Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini. Untuk lebih jelasnya untuk ketentuan umumnya, anda bisa melihat di halaman paling akhir pada buku tabungan anda.”⁶³.

Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah dapat mengetahui tentang ketentuan umum, akad-akad yang digunakan, produk dan jasa bank BSM.

2. Bagaimana Minat Nasabah Dalam Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSM Mudharabah sebelum menjadi BSI Easy Mudharabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah).

⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky selaku Costemer Service Bank Mndiri Syariah KCP Tulungagung, Kamis 18 Maret 2021, Pukul. 09.30 WIB.

Minat menjadikan pendorong tujuan hidup atau visi dalam menjalankan sebuah kehidupan. Minat dapat mempengaruhi perkembangan individu pada seseorang dalam melakukan sesuatu aktivitas atau kesukaan. Minat disini diartikan sebagai sesuatu untuk mengembangkan aktivitas dari seseorang yang bisa meningkatkan produktifitas diri.

Minat dapat mempengaruhi sejauh mana nasabah tertarik untuk melakukan pembukaan rekening yang dilakukan secara online pada produk tabungan mudharabah / easy mudharabah di PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung atau yang sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Minat untuk melakukan pembukaan rekening yang dilakukan secara online pada produk tabungan BSI easy mudharabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini tentunya tidak muncul begitu saja, pastinya terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi munculnya minat melakukan pembukaan rekening dalam diri nasabah itu sendiri. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah melakukan pembukaan rekening secara online di BSI KCP Tulungagung ini maka peneliti melakukan wawancara kepada bapak Ghani selaku Manajer BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Faktor yang menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembukaan rekening, menurut paparan dari Bapak Ghani selaku manajer BSM Kantor Cabang

Pembantu Tulungagung bahwa :

“Dalam melakukan pembukaan rekening online bagi masyarakat awam yang ingin menabung dalam produk-produk yang ada di Bank, salah satunya Bank Mandiri Syariah yang menerapkan pembukaan rekening secara online yang bisa dilakukan melalui media elektronik tanpa harus datang ke Bank, sehingga lebih efektif. Tetapi nasabah tetap mengambil buku tabungan ke Bank.”⁶⁴

Selain hal itu peneliti menemukan narasumber yang menggunakan tabunga BSM dengan akad mudharabah untuk usahanya, adalah sebagai berikut :

Bapak Eko Wahyudi selaku nasabah pengguna aplikasi tabungan BSM mudhrabah mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan tabungan BSM ini sudah lama mas, sejak pembukaan rekeningnya secara langsung di bank, tetapi sekarang semua lebih mudah tinggal bencet hp sudah bisa melakukan pembukaan rekening, tidak hanya itu bisa juga bertransaksi lain seperti penarikan dan penyetoran ataupun tranfer.”⁶⁵

Ditambahkan dari pernyataan bapak Ruqi selaku nasabah pengguna tabungan di bank mandiri syariah sejak tahun 2011 mengatakan bahwa:

“Kurang lebihnya saya tidak tahu mas mengenai faktor apa yang mempengaruhi masyarakat dalam melakukan pembukaan, tetapi pastinya jaman sekarang yang dicari adalah mudah dan sekarang pas musim covid 19 ini pastinya dapat mengurangi kerumunan yang terjadi, itu juga bagi saya dapat mempengaruhi masyarakat melakukan pembukaan rekening”⁶⁶

Jadi dapat disimpulkan faktor- faktor dalam mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan pembukaan rekening yang dilakukan secara

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ghani selaku manajer Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, pada tanggal 9 februari 2021

⁶⁵ Hasil wawancara dengan bapak Eko Wahyu selaku nasabah pengguna tabungan bank syariah di BSI KCP Tulungagung, Rabu 5 Mei 2021 Pukul 10.00 WIB.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan bapak Ruqi selaku nasabah pengguna tabungan bank syariah di BSI KCP Tulungagung, Rabu 5 Mei 2021 Pukul 10.30 WIB.

online yaitu dari segi ke efektifan. Nasabah mendapat kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi apapun karena dijamin modern ini dan apalagi sekarang masih berkembangnya virus covid 19 membuat banyak masyarakat enggan keluar rumah , sehingga kegiatan apapun salah satunya kegiatan pembukaan rekening bisa dilakukan di rumah tanpa harus datang kebank.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi nasabah dalam membuka rekening adalah dengan melihat berapa nisbah bagi hasil yang ditetapkan oleh Bank Mandiri Syariah itu sendiri.

Diperjelas dengan paparan bapak Ghani selaku nanajer Bank BSI KCP Tulungagung, sebagai berikut:

“ Dalam penetapan akad diawal perjanjian ,nasabah akan diberitahu berapa nisbah bagi hasilnya, jika perjanjian telah disepakati berarti nisbah yang diberikan oleh bank bisa diterima oleh nasabah itu sendiri”⁶⁷

Jadi dapat disimpulkan jika nisbah bagi hasil yang ditetapkan oleh bank itu sendiri juga dapat mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan pembukaan rekening.

Juga terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan pembukaan rekening adalah dari segi kemudahan. Karena dengan cara mudah minat seseorang dapat tercipta. Nasabah tidak akan terbebani sehingga rasa ingin sesuatu itu menjadi lebih besar.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ghani selaku manajer Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, pada tanggal 23 November 2020.

3. Keuntungan Produk Tabungan BSM Mudharabah Sebelum menjadi BSI Easy Mudharabah Bagi Masyarakat Sekitar

Dalam memasarkan sebuah produk, masyarakat atau nasabah pastinya ingin sesuatu yang dapat diperoleh dengan cara mudah dan memiliki keuntungan secara pribadi. Untuk itu Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung atau sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memiliki banyak produk-produk yang sangat membantu nasabah. Dipererat dengan penjelasan bapak erwin selaku satpam bank BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung :

“Di BSM Tulungagung ini selain memberikan kemudahan bagi nasabah, juga memberikan keuntungan yang secara tidak langsung, seperti halnya anda bisa menghemat waktu dalam melakukan transaksi lewat smartphone.”⁶⁸

Ibu Nungky selaku *costemer service* juga memberikan pemaparan, sebagai berikut:

“ Tabungan BSM mudharabah ini merupakan tabungan dengan akad mudharabah mutlaqah yang mana dapat ditarik sewaktu waktu denagn layanan mobile banking, kami sebagai pihak bank akan berupaya sebaik mungkin untuk mengelola dana tersebut”⁶⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa produk BSM dengan akad mudharabah mutlaqah ini atau sekarang menjadi produk BSI easy mudharabah ini merupakan produk yang transaksinya dapat dilakukan dengan cara online, tidak hanya itu nasabah dapat melakukan penarikan sewaktu-waktu hanya dengan melakukan transaksi di *smarphone*.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Erwin selaku satpam Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, Kamis 18 Maret 2021, Pukul 10.00 WIB.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nungky selaku *costumer service* Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung, Kamis 18 Maret 2021, Pukul 09.30 WIB

Disini peneliti lebih memperjelas dari paparan diatas, dalam penggunaan berbagai macam produk yang terdaat di Bank Mandiri Syariah memiliki banyak keuntungan secara umum meliputi:

1. Memiliki kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
2. Aman dan terjamin.
3. Kemudahan dalam bertransaksi yang bisa dilakukan di seluruh *outlet* BSM.
4. Kemudahan bertransaksi dimanapun dan bisa dilakukan kapan saja dengan menggunakan layanan *mobile banking* dan *e-banking* BSM.
5. Berpedoman dalam prinsip-prinsip syariah yaitu akad *mudharabah muthaqah*.
6. Mendapat bagi hasil yang kompetitif.

Berikut keuntungan secara individu meliputi :

1. Tidak perlu lama-lama dalam membuka rekening. Dapat diakses dimana saja.
2. Bebas biaya administrasi.
3. Pelayanan pembukaan rekening dapat dilakukan sendiri melalui media elektronik selama 24 jam.
4. Tidak repot-repot mengisi formulir di bank.
5. Dapat fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*, dalam perangkat *smartphone* bisa melakukan transaksi perbankan dan menggunakan fasilitas teknologi internet, maka semua pelayanan perbankan khususnya perbankan syariah makin menyenangkan.

6. Lebih simpel transaksi setor atau tarik tunai makin mudah dengan BSI *Mobile* , seandainya lupa membawa ATM maka transaksi tersebut tetap dapat dilakukan.
7. Tidak perlu datang ke cabang untuk bertatap muka dengan *customer service* bank, dalam kondisi apapun bisa buka rekening baru dengan memanfaatkan kecanggihan *smartphone* atau media elektronik lainnya.

Ditambahkan dari bapak Ruqi selaku nasabah pengguna produk tabungan BSM mengenai keuntungan produk tabungan, sebagai berikut:

“Bagi saya semua produk yang ada di bank syariah itu kan menganut prinsip syariah mas, dan secara syariah kan kita dianjurkan saling tolong menolong, dan pastinya produk apa saja mempunyai keuntungan sesuai kebutuhan untuk apa prodk tersebut digunakan. Menurut saya dari segi tempat, pasti jika mempunyai uang lebih tidak usah bingung mencari tempat dititipkan saja dibang pasti aman gitu mas, dan jika ingin mengambilnya kan bisa langsung lewat ATM”⁷⁰

Jadi dari peaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keuntungan dalam penggunaan tabungan BSI Easy Mudharabah ini adalah dalam segi tempat. Dimana diperuntukan bagi masyarakat yang mempunyai dana lebih dapat menyimpan atau menitipkan dananya di bank syariah dan pastinya dijamin aman dan jika suatu hari ingin menggunakan uang tersebut dapat langsung diambil melalui ATM bank syariah terdekat.

⁷⁰ Hasil wawancara dengan bapak Ruqi selaku nasabah pengguna tabungan bank syariah di BSI KCP Tulungagung, Rabu 5 Mei 2021 Pukul 10.30 WIB

D. Temuan Penelitian

Dalam pemaparan yang telah dikemukakan responden diatas peneliti mencocokkan dengan mencari data secara langsung kelapangan dengan melihat fenomena-fenomena yang terjadi, sehingga dapat diperoleh temuan penelitian dalam produk Tabungan BSM mudharabah .Sebenarnya dalam penelitian dilapangan tidak memiliki perbedaan pada produk BSM Mudharabah dan BSI Easy Mudharabah, hanya perbedaan nama saja.Pada temuan penelitian diambil sebelum menjadi Tabungan BSI Easy Mudharabah sebagai berikut:

Persyaratan pembuatan rekening tabungan tentunya masing-masing bank tentu berbeda. Akan tetapi, pada umumnya bank selalu memberikan persyaratan yang sama pada setiap bank yaitu setiap calon nasabah yang ingin membuka tabungan perlu menyerahkan identitas diri, misalnya KTP, SIM, Paspor, dan identitas diri lainnya. Selain hal tersebut setiap bank selalu memberikan persyaratan tentang setoran awal (minimal) serta saldo minimal yang harus disisakan dalam tabungan saldo. Saldo minimal ini berguna apabila tabungan akan ditutup, maka terdapat saldo yang digunakan untuk membayar biaya administrasi penutupan tabungan.

1. Ketentuan-Ketentuan Dan Cara Buka Rekening Online Produk Tabungan BSM Mudharabah sebelum menjadi Produk Tabungan BSI Easry Mudharabah BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)

Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung atau

sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merupakan salah satu bank yang diijinkan langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menjalankan pembukaan rekening yang dilakukan secara online, karena tidak semua bank dapat menjalankan kegiatan tersebut. Syarat bank syariah yang dapat menjalankan kegiatan pembukaan rekening secara online adalah mempunyai aktiva sebanyak kurang lebih 100 juta, dan kegiatan online ini dijalankan pada awal 2020.

Dari pemaparan di atas peneliti memberikan tata cara pembukaan secara online yang telah peneliti lakukan sendiri (membuat rekening online), tetapi sebelum melakukan pembukaan rekening bagi nasabah harus mengetahui dahulu ketentuan-ketentuan yang harus dipersiapkan. Ketentuan –ketentuan sebagai berikut :

- a) Peneliti mendeskripsikan ketentuan umum pada tabungan BSM adalah sebagai berikut :
 - 1) Menggunakan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
 - 2) Setoran awal minimum:
 - 3) Perorangan Rp.100.000,- (mendapatkan Mandiri Syariah Debit).
 - 4) Non perorangan Rp.1.000.000,- (tidak mendapat Mandiri Syariah Debit).
 - 5) Saldo minimum RP. 50.000,-
 - 6) Minimum setoran berikutnya Rp. 10.000,-

- 7) Biaya administrasi gratis.
- 8) Biaya penutupan rekening Rp. 20.000,-
- 9) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak Rp. 10.000,-

Untuk cara dalam pembukaan rekening, terdapat 6 tahapan-tahapan yang akan dilalui oleh seorang nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online. Tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a) Cara buka rekening BSM Tabungan mudharabah online sebagai berikut:⁷¹

- 1) Menyiapkan Dokumen dan Pendukung lainnya.

Sebelum melakukan tahapan pembukaan rekening online Bank Mandiri Syariah, persiapkan hal-hal sebagai berikut:

- a) KTP Asli
- b) NPWP Asli
- c) Email pribadi yang aktif
- d) Nomor HP aktif
- e) Dana minimal Rp. 100.000 untuk setoran awal tabungan.
- f) Smartphone Android yang memiliki kamera depan, yang nanti digunakan pada saat melakukan Video Call dengan petugas Bank Syariah Mandiri.
- g) Smartphone yang terkoneksi dengan jaringan internet.

- 2) Download Aplikasi Syariah Mandiri Mobile

⁷¹ Aplikasi BSI Mobile Banking, Diakses pada 17 Maret 2021

- a) Buka aplikasi Play Store di smartphone.
 - b) Ketik Mandiri Syariah Mobile pada kolom pencarian Play Store.
 - c) Pilih tombol instal
 - d) Tunggu Proses Instal sampai selesai.
- 3) Buka Rekening Online
- a) Buka Mandiri Syariah Mobile.
 - b) Izinkan Mandiri Syariah untuk mengambil gambar, merekam video, mengelola panggilan telepon, foto, file dan merekam audio di perangkat.
 - c) Klik buka rekening. (pahami Akad dan pengertiannya).
 - d) Pilih jenis tabungan BSM Mudharabah. (pahami limit dan biaya transaksi)
 - e) Masukkan Email yang aktif.
 - f) Masukkan nomor telepon yang aktif.
 - g) Masukkan kode yang dikirim melalui SMS di nomor HP yang terdaftar.
 - h) Lakukan pengambilan foto KTP dan masukkan nomor KTP.
 - i) Pilih pendidikan terakhir.
 - j) Lakukanlah foto selfie dengan KTP sesuai dengan foto wajah dan KTP.
 - k) Lakukan pengambilan foto NPWP (bagi yang memiliki). dan masukkan nomor NPWP.

- l) Pilih ststus pekerjaan.
 - m)Pilih tujuan pembukaan rekening
 - n) Pilih Sumber dana.
 - o) Pilih Transaksi Perbulan.
 - p) Pilih kantor cabang yang terdekat.
 - q) Ceklist syarat dan ketentuan. (menyetujui membuka tabungan dengan akad *mudharabah* melalui Mandiri Syariah Mobile sesuai dengan syarat dan ketentuanyang telah disepakati.
 - r) Klik tombol Vidio Call dan langsung akan tersambung dengan petugas Mandiri Syariah.(dalam rangka melakukan verifikasi secara online).
 - s) Bank Mandiri Syariah akan mengirimkan kode aktivasi serta mendapatkan notifikasi di email mengenai nomor rekening.
- 4) Aktivasi Mandiri Syariah Mobile
- a) Kembali ke aplikasi Mandiri Syariah Mobile akan secara otomatis akan terdapat tampilan tombol aktivasi.
 - b) Baca dan pahami syarat dan ketentuan lalu ceklist setuju.
 - c) Masukkan nomor HP.
 - d) Masukkan kode aktivasi yang telah dikirim melalui SMS.
- 5) Membuat PIN
- a) Setelah aktivasi sukses secara otomatis layar PIN akan

tampil, lalu masukkan PIN.

b) Pilih PIN yang mudah sekali diingat dan sulit diketahui orang lain.

6) Membuat Kata Sandi

Setelah PIN sukses dibuat ,akan secara otomatis layar buat kata sandi akan tampil.Silahkan masukkan kata sandi.

Peneliti mendeskripsikan ketentuan umum pada tabungan BSM adalah sebagai berikut :

- a) Menggunakan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
 - 1) Setoran awal minimum:
 - a) Perorangan Rp.100.000,- (mendapatkan Mandiri Syariah Debit).
 - b) Non perorangan Rp.1.000.000,- (tidak mendapat Mandiri Syariah Debit).
 - 2) Saldo minimum RP. 50.000,-
 - 3) Minimum setoran berikutnya Rp. 10.000,-
 - 4) Biaya administrasi Rp. 10.000,-
 - 5) Biaya penutupan rekening Rp. 20.000,-
 - 6) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak Rp. 10.000,-

Setelah proses buka rekening selesai, nasabah dapat mengambil Buku Rekening dan ATM di kantor Bank Maandiri Syariah yang telah dipilih, salah satunya di Bank Mandiri Syaariah

KCP Tulungagung ini. Untuk setoran awal nasabah dapat melakukan dengan cara transfer atau setor langsung pada saat pengambilan kartu ATM dan Buku ATM di Bank.

Terdapat ketentuan-ketentuan dalam pembukaan rekening yang secara detailnya bisa dilihat pada saat pengambilan kartu ATM dan ketentuan tersebut dapat dilihat di halaman paling belakang kartu ATM. Tidak hanya itu, pembukaan rekening yang dilakukan secara online pasti pihak bank lebih mengutamakan kemudahan bagi nasabahnya, sehingga penilaian terhadap penerapan pembukaan rekening online dapat dinilai sendiri jika nasabah sudah menggunakan aplikasinya tersebut.

Walaupun sekarang tabungan menjadi BSI Easy Mudharabah tetapi ketentuan dan cara dalam melakukan pembukaan rekening secara online di BSM KCP Tulungagung atau sekarang menjadi BSI KCP Tulungagung tidak ada perbedaan. Perbedaan yang terjadi hanya terdapat di akses yang dulu melalui BSM mobile banking sekarang menjadi BSI mobile.

2. Bagaimana Minat Nasabah Dalam Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSM Tabungan Mudharabah sebelum menjadi BSI Easy Mudharabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah).

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa untuk berhasilnya dalam memasarkan suatu produk pastinya terdapat faktor-faktor yang dapat menunjang keberhasilan pemasaran. Salah satunya adalah faktor minat yang pastinya tidak terlepas dari rasa kepuasan atau keinginan seorang nasabah.

Faktor yang utama dapat mendorong minat nasabah dalam melakukan pembukaan rekening BSI easy mudharabah yaitu:

1) Kefektifan waktu.

Dalam masa sekarang semua diinginkan dengan adanya kemudahan dan cepat dalam hal apapun, untuk itu waktu yang terbangun akan sebagian besar menjadi ke arah mana minat tersebut dapat terbentuk. Banyak sekali nasabah merasa kurang puas karena harus mengantri di bank yang kemungkinan besar menyita banyak waktu, hal tersebut menjadikan pemasaran produk dapat terhambat. Untuk itu secara perkembangan waktu yang dulunya Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang sekarang menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memberikan fasilitas seperti pembukaan rekening dalam produk BSM salah satunya adalah produk tabungan *mudharabah* atau sekarang menjadi BSI easy mudharabah.

2) Nisbah bagi hasil.

Dimana nisbah bagi hasil yang ditetapkan oleh bank syariah itu sendiri dapat mempengaruhi sejauh mana minat nasabah dalam

melakukan pembukaan rekening. Nasabah akan jauh lebih berniat jika bagi hasil yang ditetapkan oleh bank itu sendiri tinggi, sehingga nasabah akan merasa diuntungkan jika menggunakan produk tersebut.

3) kemudahan.

Nasabah akan berminat melakukan pembukaan rekening jika dalam prosesnya tidak ada rasa terbebani sehingga nasabah akan lebih tertarik menggunakan jasa perbankan. Dengan memberikan fasilitas serba online nasabah akan merasa mudah sehingga rasa ingin tentang sesuatu dapat tercipta, hal tersebut juga akan membantu pemasaran produk-produk perbankan itu sendiri.

3. Keuntungan Produk Tabungan BSM Mudharabah Sebelum menjadi Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Bagi Masyarakat Sekitar

Bank syariah merupakan salah satu bank syariah yang sudah mempunyai beberapa produk yang sampai saat ini banyak diminati oleh para masyarakat sekitar, sehingga produk-produk tersebut diupayakan oleh bank tersebut untuk membantu para nasabahnya.

Sekarang BSI easy mudharabah atau yang dulu dikenal dengan Produk BSM mudharabah ini cukup sangat diminati oleh masyarakat sekitar karena produk tetap sama menggunakan akad *mudharabah*

mutlaqah ini merupakan produk yang transaksinya dapat dilakukan dengan cara online, tidak hanya itu nasabah dapat melakukan penarikan sewaktu-waktu hanya dengan melakukan transaksi di *smartphone*.

Terdapat beberapa keuntungan secara individu bagi nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening pada tabungan BSI easy mudharabah ini diantaranya:

- 1) Tidak perlu lama-lama dalam membuka rekening. Dapat diakses dimana saja.
- 2) Bebas biaya administrasi.
- 3) Pelayanan pembukaan rekening dapat dilakukan sendiri melalui media elektronik selama 24 jam.
- 4) Tidak repot-repot mengisi formulir di bank.
- 5) Dapat fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*, dalam perangkat *smartphone* bisa melakukan transaksi perbankan dan menggunakan fasilitas teknologi internet, maka semua pelayanan perbankan khususnya perbankan syariah makin menyenangkan.
- 6) Lebih simpel transaksi setor atau tarik tunai makin mudah dengan BSI *Mobile*, seandainya lupa membawa ATM maka transaksi tersebut tetap dapat dilakukan.
- 7) Tidak perlu datang ke cabang untuk bertatap muka dengan *customer service* bank, dalam kondisi apapun bisa buka rekening baru dengan memanfaatkan kecanggihan *smartphone* atau media elektronik

lainnya.

Tidak hanya kemudahan secara individu melainkan bagi nasabah sendiri penggunaan tabungan BSI Mudharabah tersebut juga dapat sebagai sarana penyediaan tempat bagi nasabah yang kelebihan dana, sehingga dana yang disimpan berada di tempat yang aman dan dapat diambil dengan melalui ATM bank syariah terdekat.

Kemudahan-kemudahan tersebut diupayakan oleh Bank Syariah KCP Tulungagung untu memberikan fasilitas kemudahan untuk para nasabahnya, serta memberikan kepuasan bagi nasabah dalam menjalankan atau melakukan transaksi di bank.