

SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP
PRODUK TABUNGAN *WADIAH YAD DHAMANAH*
PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG CALANG**



Disusun Oleh:

**KHAIROL ANWAR
NIM. 190603025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Khairol Anwar

NIM : 190603025

Program studi : Perbankan Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



(Khairol Anwar)

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PRODUK
TABUNGAN WADIAH YA DHAMANAH PADA BANK ACEH
SYARIAH CABANG CALANG**

Disusun Oleh:

Khairol Anwar

190603025

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhamad Zuhilmi, S.Ag., M.A

Muksaf, S.E.I., M.E.I

NIP. 197204282005011003

NIP. 199009022020121008

Mengetahui

Ketua Prodi,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PRODUK
TABUNGAN *WADIAH YAD DHAMANAH* PADA BANK ACEH
SYARIAH CABANG CALANG**

Khairol Anwar
NIM : 190603025

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

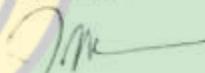
Pada Hari/Tanggal: Senin, 19 Agustus 2024
14 Safar 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., MA
NIP.197204282005011003

Sekretaris


Muksal, S.E.I., M.E.I
NIP.199009022020121008

Penguji I

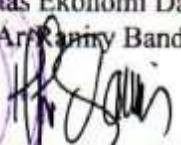

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002

Penguji II


Cut Elfa, M.A
NIP. 198912122023212076

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Hatas Furgani, M.Ec.
NIP.198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Khairol Anwar
NIM : 190603025
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syari'ah
E-mail : khairolanwar12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi
yang berjudul:

Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Tabungan Wadiah Ya Dhamanah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang

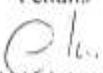
Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-mediaformatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan memublikasikannya di internet atau media lain.

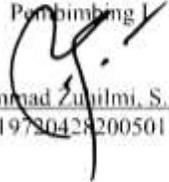
Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

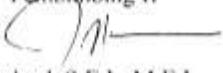
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : Agustus 2024

Penulis

Khairrol Anwar
NIM. 190603025

Mengetahui,
Pembimbing I

Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A
NIP. 197304282005011003

Pembimbing II

Muksal S.E.I, M.E.I
NIP. 199009022020121008

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, besar rasa syukur penulis kehadiran Allah SWT. karena berkat rahmat dan juga taufiq serta hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul *Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Tabungan Wadiah Yad Dhamanah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang*. Shalawat serta salam tidak lupa penulis hanturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan ummat manusia hingga sekarang

Dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis dapat melaluinya berkat bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang tulus, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di sini;
2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA. selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

3. Hafizh Maulana, SP., SHI, M.E. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
4. Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A selaku pembimbing I yang telah membimbing serta menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku pembimbing II yang turut serta mengarahkan, menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini;
6. Kepada Penguji I dan II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini;
7. Inayatillah, MA., Ek selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan;
8. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan;
9. Ayah tercinta Darmansyah, dan mama tercinta alm. Asmawati yang terus memberikan nasihat, motivasi, dan senantiasa selalu memeluk penulis lewat doa-doa baik yang selalu dipanjatkan dan senantiasa penulis rasakan meski raga sudah tidak menemani di sisi lagi.
10. Ketiga saudara kandung tercinta, Adik Awis Sukarni, adik Eka julia dan adik Muhammad Ramadhan yang selalu

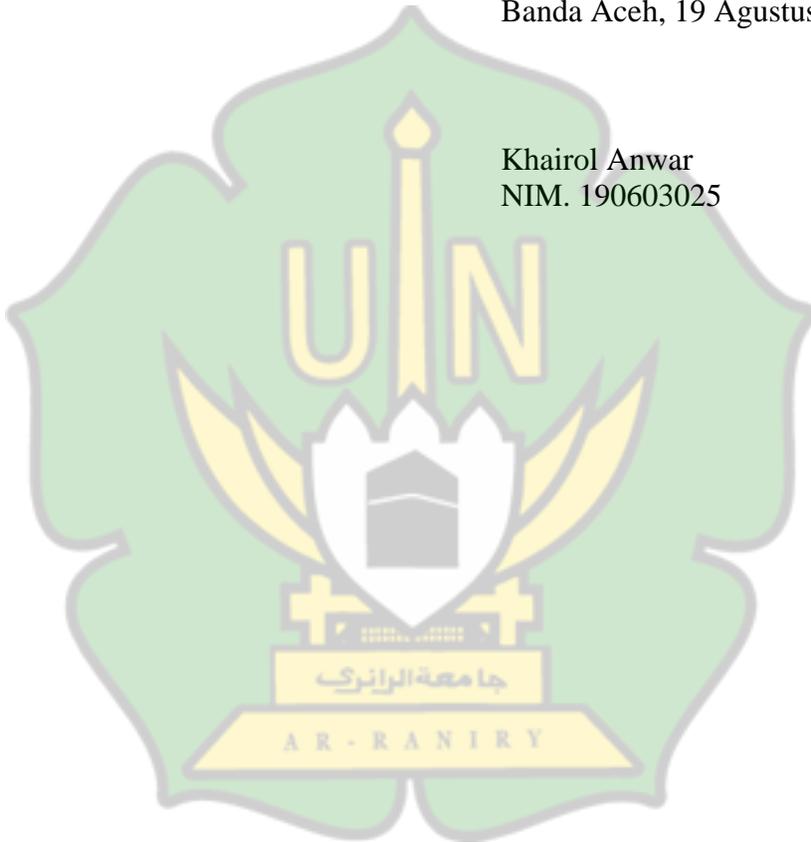
mendoakan, menghibur, dan memberikan semangat kepada penulis;

11. Kepada sahabat terbaik drg. Syifa Maulina yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan mendukung penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan berkontribusi dalam proses ini. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan sehingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
12. Sahabat seperjuangan Yuridil, Muhajirin, Junaidi, serta teman-teman FEBI 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberi semangat kepada penulis;
13. Sahabat karib Assadika Qausar, Khairil Rizki, Imam Akbar, Mirza Balia, Hasrizal dan M. Syauqaf F yang selalu mendukung serta menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Terakhir, teruntuk diri sendiri, terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga pikiran, serta perekonomian sendiri dengan sangat amat baik sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Allah SWT membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat yang luas bagi ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 19 Agustus 2024

Khairol Anwar
NIM. 190603025



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *Kaifa*

هول : *Haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يَ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
وُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

Qala : قَالَ

Rama: رَمَى

Qila: قِيلَ

Yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah(ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Khairol Anwar
NIM : 190603025
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pemahaman Nasabah terhadap
Produk Tabungan *Wadiah Yad Dhamanah*
Pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang
Pembimbing I : Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A
Pembimbing II : Muksal, S.E.I., M.E.I

Lembaga keuangan telah menawarkan produk tabungan yang beragam, namun pengetahuan masyarakat terhadap produk tersebut masih sedikit. Hal ini tergambar oleh pengamatan pra-penelitian dengan masyarakat di Calang yang menunjukkan bahwa mereka belum memanfaatkan potensi yang dimiliki perbankan syariah secara maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Calang. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara langsung pada pegawai dan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman mengenai produk tabungan *wadiah yad dhamanah* belum dipahami dengan baik oleh nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang, baik itu pemahaman terhadap atribut, manfaat, serta kepuasan nasabah pada produk tabungan *wadiah yad dhamanah*.

Kata Kunci: Pemahaman, Nasabah, Produk Tabungan, *Wadiah Yad Dhamanah*, Bank Syariah

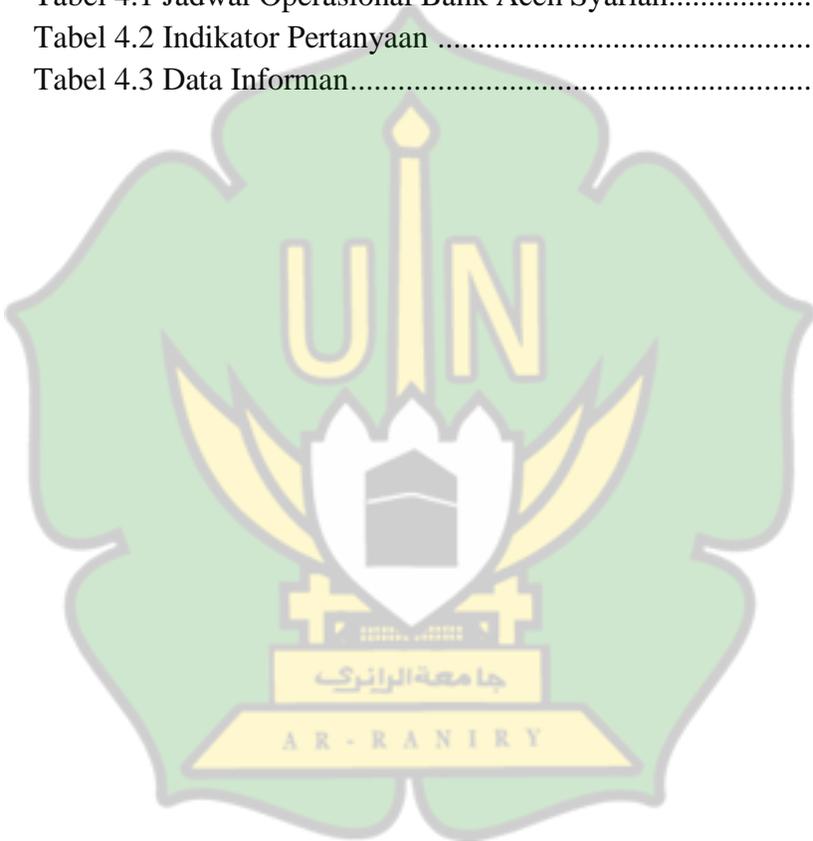
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Produk Bank Syariah	14
2.1.1 Penghimpun Dana.....	16
2.1.2 Penyaluran Dana.....	25
2.1.3 ATM (Automated Teller Machine)	28
2.2 Pemahaman Nasabah	30
2.2.1 Konsep Pemahaman.....	30
2.2.2 Konsep Nasabah	37
2.3 Penelitian Terkait.....	41
2.4 Kerangka Berfikir	44

BAB 3 METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Subjek Penelitian	51
3.4 Sumber Data	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	57
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.2 Bank Aceh Syariah Cabang Calang.....	62
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.3.1 Pemahaman Nasabah terhadap Atribut Produk, Manfaat Produk, serta Kepuasan Pemakaian Produk Tabungan Wadiah Yad Dhamanah.....	66
4.3.1.1 Pemahaman Nasabah Terhadap Atribut Produk Bank	66
4.3.1.2 Pemahaman Nasabah Terhadap manfaat Produk	79
4.3.1.3 Pemahaman Nasabah Terhadap Kepuasan pada Produk Bank	81
BAB 5 PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	95
BIODATA.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Subjek Penelitian	52
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara	56
Tabel 4.1 Jadwal Operasional Bank Aceh Syariah.....	62
Tabel 4.2 Indikator Pertanyaan	63
Tabel 4.3 Data Informan.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	45
Gambar 4.1 Lokasi Calang Aceh Jaya.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Lembar Persetujuan Menjadi Informan	95
Lampiran 2 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian Lembar Biodata Singkat Informan.....	96
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Informan	97
Lampiran 4 Lembar Biodata Singkat Informan.....	98
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perbankan di Indonesia saat ini berkembang dengan sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan banyak berdirinya lembaga-lembaga keuangan konvensional maupun syariah. Pesatnya perkembangan di lembaga-lembaga keuangan tersebut terjadi seiring dengan meningkatnya aktivitas perekonomian masyarakat yang membutuhkan institusi untuk mengelola keuangan guna memudahkan aktivitas perekonomian. Secara umum, bank merupakan suatu industri jasa yang memberikan banyak pelayanan kepada masyarakat dan merupakan suatu badan atau lembaga-lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana masyarakat (Antoni, 2012).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang beragama Islam terbesar. Perkembangan industri perbankan Indonesia yang semakin pesat membuat masyarakat semakin berhati-hati dalam memilih bank yang terbaik dan terpercaya sehingga berujung pada terbentuknya lembaga-lembaga keuangan termasuk bank syariah agar nasabah dapat menabung sesuai prinsip syariat Islam (Purba, 2022). Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai syariat Islam dan berlandaskan dari Al-Qur'an dan Hadits. Oleh karena itu, bank syariah tidak mengenal sistem bunga ataupun riba seperti bank konvensional karena bank

syariah menganut sistem bagi hasil (Putri dan Sitepu, 2022). Namun di dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat awam bahkan masyarakat yang terdidik juga masih beranggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional.

Walaupun pada beberapa jenis produk dan perhimpunan dana pada bank syariah dan konvensional sama, namun bank syariah menerapkan prinsip syariah berupa produk dalam produk-produk simpanan yang dimana setiap produk memiliki prinsip akad yang berbeda-beda seperti akad *wadiah* (titipan) atau jenis akad lainnya (Alimusa,2022). Maka dalam hal ini jelas berbeda antara sistem yang ada pada bank konvensional dengan bank syariah yang ada di Indonesia, walaupun sama-sama memakai sistem yang hampir sama namun beda dalam penerapannya, karena bank syariah sudah memakai sistem berdasarkan ajaran agama Islam.

Provinsi Aceh merupakan daerah yang diberikan keistimewaan berdasarkan Keputusan Perdana Menteri Nomor 01/Misi/1959 yang berlaku di tanggal 25 Mei 1959 (Mukhlis, 2014). Qanun yang muncul dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Nomor 11 Tahun 2018 merupakan salah satu hak istimewa di Aceh yang membawa angin segar dalam perkembangan perbankan syariah di Aceh. Sebagai bentuk implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 di seluruh Provinsi Aceh tersebut, Pemerintah Aceh mulai melakukan konversi bank konvensional menjadi bank syariah pada awal tahun 2020, hal ini tentunya

berdampak pula pada peningkatan perekonomian masyarakat Aceh (Muklir, Syamsudin, 2022).

Qanun LKS Nomor 11 Tahun 2018 merupakan Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang kegiatan di dalam lembaga keuangan yang berlandaskan syariat Islam. Umumnya, Qanun LKS Nomor 11 Tahun 2018 berlaku kepada Muslim (orang Islam) yang bertempat tinggal di Aceh, Muslim yang melakukan transaksi keuangan di Aceh, Non-Muslim yang bertransaksi keuangan di Aceh, badan usaha dan/ atau badan hukum yang melakukan transaksi keuangan dengan Pemerintah Aceh, LKS yang menjalankan usaha di Aceh dan LKS di luar Aceh yang berkantor pusat di Aceh. Bagi pelaku usaha perbankan di Aceh yang tidak mau dan enggan mengikuti isi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 terpaksa harus menutup usaha perbankan karena pemerintah di Aceh hanya memberikan satu pilihan yaitu beralih ke Syariah (Muklir et al, 2022).

Sistem perbankan syariah memiliki banyak keunggulan yang dapat mengarahkan perekonomian Indonesia khususnya Aceh untuk berkembang ke arah yang lebih positif, yang tercermin pada inovasi kelembagaan dan produk. Oleh karena itu pengembangan lembaga keuangan perbankan syariah harus dioptimalkan, termasuk dengan terus meningkatkan kesadaran masyarakat akan perlunya perbankan syariah sebagai pusat dalam pengembangan ekonomi dan keuangan syariah (Putri dan Sitepu, 2022).

Kemudian dalam pengoptimalan ini tentunya masih banyak tantangan yang dihadapi seperti rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah yang salah satunya disebabkan karena sebelum Qanun LKS Nomor 11 Tahun 2018 di Aceh ini bisa berlaku, bank-bank yang menjalankan sistem konvensional keberadaannya lebih banyak dan merata pada hampir semua daerah sehingga terkadang berdampak bank syariah ini dipandang sebelah mata (Sulaiman, 2015). Pemahaman beberapa masyarakat saat ini masih terbatas pada persepsinya masing-masing yang didasari oleh isi peristiwa- peristiwa atau objek yang selama ini sudah dijalankan oleh masyarakat itu sendiri, seperti faktor pengetahuan, faktor pengalaman terdahulu, faktor ekonomi, faktor sosial/ lingkungan, faktor informasi, faktor pendidikan dan faktor pekerjaan (Ilham, 2021).

Faktor pengetahuan masyarakat tentang bank syariah mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri. Ketidaktahuan masyarakat terhadap bank syariah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang membuat masyarakat tidak ada lagi mencari informasi tentang bank syariah karena mereka menganggap bahwa di bank syariah sama dengan bank konvensional yang selama ini mereka gunakan. Selain itu, berdasarkan faktor pengalaman yang dimiliki, seseorang juga dapat berpikir melalui apa yang pernah dilakukan sebelumnya, sehingga hal ini yang dipakai untuk menemukan isi suatu kebenaran (Faizah, 2022).

Faktor lingkungan juga akan mempengaruhi seseorang memperoleh pengalaman itu sendiri, yang nantinya akan berpengaruh pada cara berpikir seseorang. Seperti pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faizah Z yang mengungkapkan bahwa banyak sejumlah masyarakat yang mengetahui tentang perbedaan sisi bank syariah dengan bank konvensional, namun tidak mengetahui bagaimana produk-produk serta jasa-jasa yang terdapat di dalam perbankan syariah, dimana masyarakat ini sendiri mengetahui akan tentang perbankan syariah dari lingkungan yang berbeda-beda seperti tempat kerjanya, pengajian, maupun pembicaraan antara pembeli dan penjual ketika berbelanja di pasar. (Faizah Z 2022).

Selain itu, faktor informasi juga merupakan hal yang sangatlah penting. Hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan maupun keterbatasan akan pengetahuan serta edukasi yang masyarakat dapatkan dari pihak bank syariah maupun dari media-media seperti televisi, media cetak atau pun media sosial dalam memberikan pengaruh pada pemahaman masyarakat untuk paham tentang bank syariah beserta produk-produknya. Faktor pendidikan juga merupakan suatu usaha untuk bisa mengembangkan pemahaman masyarakat. Dengan pendidikan, masyarakat akan cenderung untuk terus mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa, semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang diperoleh. Faktor pekerjaan juga sangat mempengaruhi, dimana kebanyakan

masyarakat yang memiliki pekerjaan yang layak lebih dapat mengetahui tentang adanya produk-produk dalam bank syariah karena mereka lebih dapat berpikir realistis tentang apa yang harus mereka ketahui. Sedangkan mereka yang kurang layak dalam pekerjaan akan malas mencari informasi tentang adanya bank syariah dan produk bank syariah (Hasanah, 2013).

Pemahaman dirasakan sangatlah penting karena pemahaman adalah kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu. Masyarakat yang tidak memiliki pemahaman tentang bank syariah tidak akan berminat untuk menggunakan bank syariah karena anggapan mereka bahwa fasilitas yang disediakan masih tidak lebih baik dari yang disediakan oleh bank konvensional. Kondisi seperti ini bisa terjadi sebab masyarakat masih kurang paham mengenai produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

Penelitian terdahulu oleh Cici di Kecamatan Teunom Aceh Jaya yang dalam isi penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor pendidikan, ekonomi dan informasi terhadap pengetahuan produk di dalam perbankan syariah (Cici, 2022). Kemudian adanya penelitian yang dilakukan oleh Ilham didapatkan hasil dimana masyarakat pada tempat penelitiannya masih terbelang minim pengetahuan, kurangnya sosialisasi, edukasi dan penyuluhan dari sisi perbankan syariah mengenai produk tabungan yang ditawarkan bank seperti misalnya produk *wadiah* dan *mudharabah*

sehingga melatar belakangi masyarakat di sana kurang mengetahui dan mampu memahami tentang produk ataupun prinsip yang digunakan di dalam perbankan syariah (Ilham, 2022).

Bank Aceh Syariah Cabang Calang merupakan salah satu cabang Bank Aceh Syariah yang melayani nasabah di Kabupaten Aceh Jaya dan sekitarnya. Keberadaan bank yang menggunakan prinsip syariah merupakan solusi bagi masyarakat yang ingin terhindar dari riba. Dengan mengetahui berbagai jenis produk perbankan syariah yang tersedia, masyarakat dapat lebih leluasa dalam mengelola keuangannya. Dalam hal ini Bank Aceh Syariah terus berupaya memberikan solusi dalam hal keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip syariah.

Calang, merupakan salah satu kota di kabupaten Aceh Jaya yang memiliki luas wilayah 3.872,35 km² (1,495,12 sq mi) dan jumlah penduduknya mencapai 16.897 jiwa dengan pekerjaan mayoritas penduduknya adalah sebagai tenaga petani/pekebun, PNS, wiraswasta, dan IRT. Keberadaan bank syariah yang beroperasi dalam satu daerah tersebut masih terbatas, salah satunya seperti Bank Aceh Syariah Cabang Calang itu sendiri. Padahal lembaga keuangan tersebut telah menawarkan produk-produk dengan manfaat yang beragam, namun pengetahuan masyarakat akan produk-produk tersebut masih sangat sedikit.

Hal ini tergambar dari hasil wawancara dan pengamatan pra-penelitian penulis dengan sejumlah masyarakat dari dua

kategori pekerjaan yang berbeda di wilayah Calang Aceh Jaya yang menunjukkan bahwa mereka belum benar-benar memanfaatkan potensi yang dimiliki perbankan syariah secara maksimal, misal hanya memanfaatkan bank untuk tabungan hari tua, seperti menunggu dana dari pensiunan. Dana yang masuk tersebut kemudian ditarik dan selanjutnya dipakai untuk bisa membeli perhiasan seperti emas dan keperluan lain, kemudian disimpan di rumah tanpa memungkirkan keamanan finansialnya tersebut lebih beresiko dibandingkan dengan menyimpannya di bank.

Kemudian, penulis juga menanyakan tentang penggunaan produk tabungan syariah seperti tabungan wadiah pada seorang masyarakat yang mengaku sebagai nasabah di salah satu bank syariah wilayah Calang. Hasil pengakuan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa ia masih belum terlalu paham tentang produk-produk yang disediakan bank syariah dan keuntungannya bagi para nasabah meskipun mereka menabung di bank tersebut. Beliau memanfaatkan bank hanya sebagai tempat untuk penyimpanan dana sementara (transit) yang keesokan harinya langsung ditransaksikan untuk investasi atau membeli aset seperti tanah. Jadi mereka khawatir apabila menabung di bank untuk waktu yang cukup lama maka tak ada keuntungan yang dapat diperoleh, melainkan malah tabungannya semakin berkurang dipotong biaya administrasi bank.

Dari hasil wawancara dan pengamatan pra-penelitian ini, terlihat bahwa sebagian dari masyarakat belum memanfaatkan produk/layanan perbankan untuk penggunaan jangka panjang. Hal ini disebabkan karena kurang pemahamnya masyarakat akan fungsi dan juga manfaat dari bank syariah dan keunggulan produk-produk di dalamnya, seperti produk tabungan wadiah. Padahal apabila dipelajari dan dipahami lebih lanjut, produk-produk tabungan yang disediakan oleh bank syariah seperti misalnya produk tabungan wadiah memberikan banyak keuntungan bagi para nasabahnya. Wadiah itu sendiri berarti titipan murni (amanah), wadiah dikatakan amanah karena Allah menyebutkan wadiah dengan kata amanah dalam beberapa ayat Al-Qur'an. Kemudian wadiah secara terminologi adalah akad diri seseorang kepada pihak lain dengan menitipkan barang (harta) untuk dijaga secara layak di dalam titipan sesuai syariah (Machmud, 2010).

Wadiah dalam Islam mendasari prinsip saling membantu, kepercayaan dan menjaga amanah, dimana yang diberi titipan harus sebaik mungkin berusaha melindungi barang atau uang yang dititip oleh penitipnya. (Lutfi, 2020) Produk tabungan wadiah juga memiliki keuntungan dimana nasabah tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulannya. Apalagi dengan asumsi dan kekhawatiran masyarakat tentang potongan bank, produk tabungan ini tentu sangat menguntungkan karena dana

yang ditabung atau diinvestasikan masyarakat tidak akan berkurang (Jam'ah & Dalimunthe, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melihat lebih jauh dan menganalisis tentang bagaimana pemahaman nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang terhadap produk tabungan wadiah. Dan oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan mengangkat judul, “**Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Tabungan Wadiah Yad-Dhamanah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad-dhamanah* pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan juga memahami pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad-dhamanah* pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari adanya penulisan ini adalah untuk membahas secara lebih luas mengenai pemahaman masyarakat terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada bank syariah yang mempunyai manfaat tidak hanya untuk diri penulis semata, tetapi juga diharapkan bermanfaat untuk penelitian secara teoritis dan untuk masyarakat secara praktis sehingga dapat

meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk-produk pada bank syariah.

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan penulis selaku peneliti dalam melakukan suatu penelitian di bidang perbankan syariah, khususnya dalam mengetahui pemahaman masyarakat terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada bank syariah di Indonesia.

1.4.2 Bagi Masyarakat

1. Penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat tentang produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada Bank Aceh Syariah sehingga dapat meningkatkan pemahaman serta minat masyarakat dalam menggunakan produk-produk yang disediakan oleh bank syariah.
2. Membuat masyarakat lebih menaruh kepercayaannya terhadap bank syariah, dan dapat merasakan dampak positif dari adanya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang ada di Aceh. Kemudian tidak memiliki anggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan dan Institusi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta bahan masukan bagi institusi dalam mengembangkan

pendidikan khususnya perbankan syariah dengan tetap mengikuti perkembangan dunia teknologi dan komunikasi.

1.4.4 Bagi Subjek Penelitian

Penelitian ini memberikan informasi kepada subjek penelitian tentang produk tabungan wadiah pada bank syariah di Indonesia sehingga mampu meningkatkan pemahaman serta minat mereka dalam menggunakan produk-produk yang disediakan oleh bank syariah.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bagian dengan sistematika pada penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah yang diangkat penulis, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan, serta kajian terdahulu.

BAB II Landasan Teori

Bagian yang menjelaskan suatu teori di balik penelitian dan hasil penelitian sebelumnya tentang pemahaman masyarakat terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di bank syariah.

BAB III Metode Penelitian

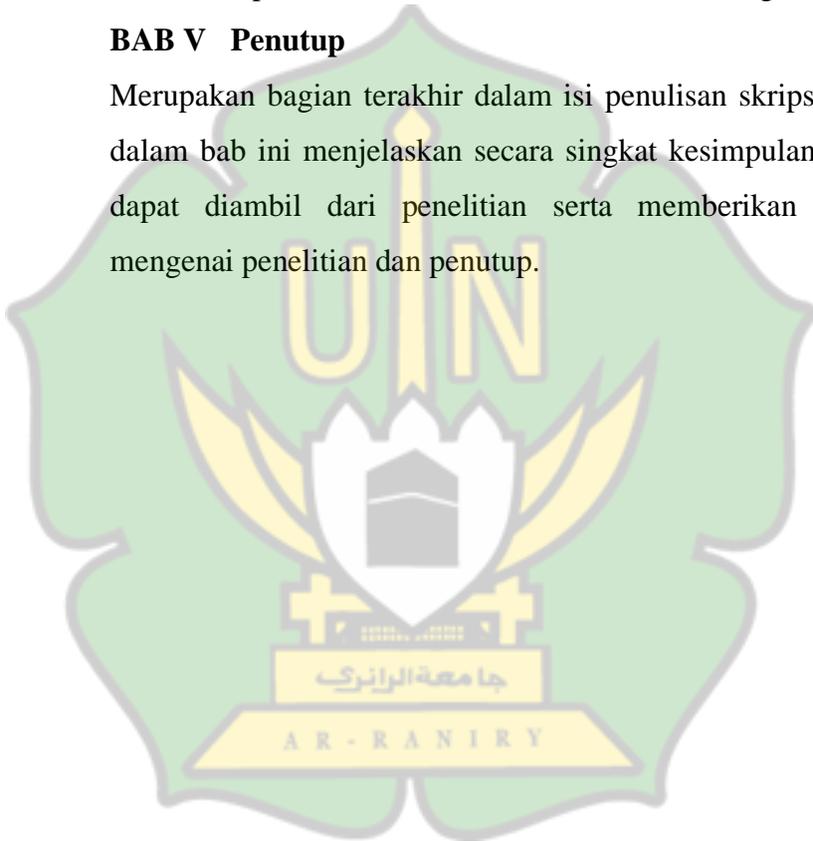
Bagian ini menjelaskan bentuk metode yang digunakan, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menjelaskan terkait hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada nasabah Bank Aceh Kantor Cabang Calang.

BAB V Penutup

Merupakan bagian terakhir dalam isi penulisan skripsi, dan dalam bab ini menjelaskan secara singkat kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian serta memberikan saran mengenai penelitian dan penutup.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Produk Bank Syariah

Secara umum produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan (Sudaryono, 2016). Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan, hanya saja bedanya dengan bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu Islami, termasuk di dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yang sudah sesuai dengan tuntunan di dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Secara umum terdapat dua kegiatan yang utama dalam operasional bank syariah, yaitu penghimpunan dana beserta penyaluran dana. Seperti yang Allah firmankan dalam surah Ali-Imran ayat 130 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari

api neraka, yang disediakan untuk orang kafir.(QS. Ali-Imran : 130).

Menurut Mujahid sebab turunnya ayat ini dikarenakan orang Arab telah terbiasa melakukan transaksi jual-beli dengan jangka waktu (kredit). Jika waktu pembayaran itu tiba mereka ingkar dan tidak mau membayar dengan demikian menjadi bertambah besar bunganya, dan semakin pula bertambah jangka waktu pembayaran. Dikarenakan praktik tersebut Allah menurunkan ayat tersebut di atas.

Produk tabungan sebagai kegiatan usaha Bank dalam hal menghimpun dana dari masyarakat terbagi atas dua bentuk akad, yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* sebagai tabungan dengan investasi, dan tabungan dengan akad *wadiah* sebagai tabungan dengan jenis simpanan murni. Akad *wadiah* dapat diartikan sebagai suatu titipan dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja jika penyimpan menghendakinya, dan tujuan dari akad *wadiah* ini adalah guna menjaga keselamatan barang yang dititipkan dari kehilangan, kerusakan, pencurian, dan lain sebagainya. Barang titipan di sini adalah suatu benda berharga dalam pandangan Islam (Irmala, 2023).

Dunia perbankan sedang berlomba dalam menarik nasabah dengan menyajikan produk yang benar-benar dapat memberikan kepuasan yang signifikan. Nasabah akan memilih produk yang terbaik dari banyak pilihan yang tentu sangat kompetitif, dan oleh

karena itulah bank harus memiliki kualitas produk yang baik untuk menarik minat masyarakat. Kualitas produk terus menuntut kemampuan untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk pada waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan di dalam penggunaan dan perbaikan, dan nilai-nilai lainnya. Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah agar mampu mempengaruhi nasabah dalam menentukan pilihannya untuk terus menggunakan produk, sehingga memudahkan nasabah dalam pengambilan keputusan menabung di bank syariah (Alam, 2020).

2.1.1 Penghimpunan Dana

Sebagai lembaga *financial intermediary* salah satu kegiatan utama bank adalah melakukan penghimpunan dana, dan secara umum kegiatan penghimpunan dana dapat diartikan sebagai aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan hal pengendalian terhadap dana yang diperoleh dari masyarakat. Tentu penghimpunan dana di bank syariah berbeda dengan yang terdapat di bank konvensional, dan jika pada bank konvensional hanyalah dikenal jenis giro, tabungan, dan deposito maka di bank syariah produk penghimpunan dana terbagi menjadi dua yaitu produk simpanan dan produk investasi (Zulkifli, 2003).

a. Tabungan *Wadiah*

1. Pengertian tabungan *wadiah*

Secara etimologi *wadiah* berarti titipan murni (amanah), *wadiah* dikatakan amanah karena Allah menyebutkan *wadiah* dengan kata amanah dalam beberapa ayat Al-Qur'an. Kemudian

wadiah secara terminologi adalah akad diri seseorang kepada pihak lain dengan menitipkan barang (harta) untuk dijaga secara layak di dalam titipan sesuai syariah. *Wadiah* dapat diartikan sebagai suatu titipan atau simpanan, yaitu titipan sebagai simpanan murni dari satu pihak pada pihak yang lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikannya kapan saja penitip menghendaki (Machmud, 2010). Menurut pendapat lain, *wadiah* adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta kondisi keutuhan barang atau uang (Sunarto, 2007).

Produk tabungan dengan prinsip *wadiah* memiliki sistem pemilik dana bertindak sebagai penitip (*muwaddi*), sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang menerima isi titipan (*mustauda*). Kemudian, bank memperoleh izin dari nasabah untuk menggunakan dana tersebut selama penitipan berlangsung, nasabah dapat menarik sebagian atau seluruh isi saldo simpanannya sewaktu-waktu atau sesuai dengan perjanjian. Bank menjamin pembayaran kembali simpanan tersebut yang semua keuntungan atas pemanfaatan dana tersebut adalah milik bank. Namun, bank mampu memberikan imbalan keuntungan yang berasal dari sebagian keuntungan bank yang bersangkutan. Lalu di dalam literatur-literatur fiqh klasik disebutkan bahwa *wadiah* ini ialah akad titipan dengan ketentuan bahwa barang yang dititipkan harus dijaga dan tidak boleh dipakai (Usman, 2019).

Tabungan *wadiah* adalah simpanan yang penarikannya hanya bisa dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet* giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Jika nasabah hendak mengambil simpanannya maka dapat langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM (Anshori, 2009).

Wadiah dapat diartikan sebagai bentuk toko yang tidak tercemar, dimulai dari satu pihak kemudian ke pihak berikutnya, dua orang dan juga zat yang sah, yang harus dipantau dan dikembalikan pada titik manapun penjaga membutuhkannya. Lalu dalam *wadiah* tidak ada bunga yang ditawarkan dan dikontrak sebelumnya, sehingga mutlak sebagai simpanan (Maulida, 2022). *Wadiah* adalah toko-toko dalam Lembaga Keuangan Syariah atau Bank Syariah yang mengacu dengan suatu pengertian, dimana *klien* menyimpan uang tunai di LKS termasuk di bank tujuan sehingga LKS atau bank syariah bertanggungjawab untuk menjaga kas yang dimilikinya, disimpan atau menjamin kedatangan uang tunai jika kemudian disebutkan akan dikembalikan (Dalimunthe, 2022).

Lalu ada dua definisi *wadiah* yang dikemukakan oleh ahli fiqih, *pertama*, ulama mazhab Hanafi mendefinisikan *wadiah* dengan mengikutsertakan orang lain dalam memelihara harta, baik dengan ungkapan yang jelas, melalui tindakan maupun melalui isyarat. *Kedua*, ulama mazhab Maliki, mazhab Syafi'i,

dan juga mazhab Hambali, mendefinisikan *wadiah* dengan mewakilkan orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara yang tertentu (Janwari, 2021). Kemudian ulama juga menjelaskan bahwa arti *wadiah* adalah perwakilan dan pemeliharaan harta serta sesuatu yang disimpan di tempat orang lain yang bukan miliknya agar dipelihara dengan semestinya.

2. Landasan hukum tabungan *wadiah*

Adapun yang menjadi landasan hukum di dalam Al-Qur'an adalah ayat yang berkaitan dengan *wadiah* adalah yang terdapat dalam surah An-Nisa ayat 58 dan berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh engkau menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, serta (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan sama. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya padamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat (QS. An-Nissa : 58).*

Wadiah diwujudkan dalam bentuk giro atau tabungan. Sebagai imbalan orang yang menitipkan harta akan memperoleh jaminan keamanan terhadap hartanya serta dapat menikmati fasilitas lainnya dari bank tempat menitipkan hartanya. Sedangkan bank sebagai pemanfaat harta tidak dilarang untuk memberikan bonus dengan catatan tidak disyaratkan sebelumnya

serta tidak ditetapkan nominal maupun persentase, tetapi benar-benar kebijakan dari satu pihak bank (Ichsan, 2014).

3. Macam-macam tabungan *wadiah*

Penggunaan prinsip *wadiah* ini banyak penjelasan dalam penggunaannya, termasuk macam-macam *wadiah* yang terbagi menjadi dua macam diantaranya: (Al Arif, 2012).

a) *Wadiah yad Amanah*

Pada konsep *wadiah yad amanah* pihak yang menerima titipan tidak boleh menggunakan atau juga memanfaatkan harta yang dititipkan, akan tetapi bisa membebankan biaya kepada pihak yang menitip berupa biaya untuk penitip (Antonio, 2001). Kemudian dalam *wadiah yad amanah* penerima titipan tidak bertanggung jawab atas kehilangan beserta kerusakan yang terjadi pada barang titipan, selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau suatu kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan, tetapi disebabkan oleh faktor-faktor yang berada di luar kemampuan pihak dan petugas yang menerima titipan, dan bentuk dari akad ini dalam suatu perbankan adalah kotak simpanan (*safety desposit box*).

b) *Wadiah yad dhamanah*

Prinsip *wadiah yad dhamanah* yang berarti bahwa pihak penyimpan harta bertanggung jawab penuh atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang/ asset titipan. Pihak penyimpan harta ialah penjamin keamanan barang/ asset yang dititipkan dan ini juga berarti bahwa penyimpan harta telah

mendapat izin dari pihak penitip guna menggunakan barang (asset) yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dan dengan catatan bahwa pihak penyimpan dana akan mengembalikan barang (asset) yang dititipkan secara utuh saat penitip menghendaki barangnya untuk dikembalikan.

4. Penerapan akad tabungan *wadiah* dalam Perbankan

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, bank syariah menggunakan akad berprinsip *wadiah yad dhamanah*, dan dalam perbankan syariah akad *wadiah yad dhamanah* diaplikasikan menjadi dua jenis produk, yaitu: (Umam, 2016)

a) Giro *wadiah*

Giro *wadiah* adalah titipan pihak ketiga dalam bank syariah yang dalam penarikan dapat dilakukan setiap waktu dengan menggunakan cek, *bilyet*, giro dan sarana pembayaran lain atau dengan cara pemindahbukuan. Nasabah yang memiliki simpanan giro *wadiah* akan memperoleh nomor rekening yang disebut juga pemegang dari rekening giro *wadiah* dan pemegang rekening giro dalam hal ini bisa membutuhkan dana tunai atau bila ingin memindahkan dana ke rekening lain maka transaksi penarikan atau pemindahbukuan dapat dilakukan dengan bentuk menggunakan cek atau *bilyet* giro (Yusanto, 2011). Kemudian dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun

2008 mendefinisikan giro adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan hal menggunakan cek *bilyet giro* atau sarana pembayaran lainnya.

b) Giro *mudharabah*

Giro *mudharabah* adalah simpanan dalam rupiah pihak ketiga yang penarikannya bisa dilakukan setiap waktu dengan menggunakan bentuk *cheque* surat perintah mengenai pembayaran lainnya atau dengan perintah akan proses pemindahbukuan seperti *bilyet giro*, *warkat kliring*. (Zulham, 2013). Menurut PBI yang dimaksud dengan kegiatan penghimpun dana dalam bentuk tabungan atas dasar akad *mudharabah* berlaku dalam persyaratan sebagai berikut:

- 1) Bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*).
- 2) Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang ditetapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayyadah*) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan dari pemilik dana (*mudharabah mutlaqah*).
- 3) Bank wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai karakteristik produk, serta hak dan kewajiban nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia.

- 4) Bank dan juga nasabah wajib menuangkan kesepakatan atas pembukaan serta penggunaan produk tabungan dan deposit atas dasar akad mudharabah dalam bentuk perjanjian tertulis.
- 5) Akad mudharabah muqayyadah harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah.
- 6) Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang sudah disepakati.
- 7) Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati.

b. Mudharabah

Mudharabah diambil dari lafal *ad-darb fi al-ard* yaitu perjalanan untuk bisa berdagang (Sabiq, 2008). *Mudharabah* merupakan akad bagi hasil saat pemilik modal (*shahibul mal*) menyediakan modal kepada pengelola (*mudharib*) untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi di antara mereka yang bersepakat yang telah ditentukan sebelumnya (Ascarya, 2007). *Mudharabah* secara umum merupakan suatu perjanjian tentang perkongsian dimana saling berkongsi membagi keuntungan serta kerugian yang akan dihadapi, dan semua kerugian biasanya dianggap sebagai sifat modal dalam resiko dari suatu kegiatan ekonomi. Akad yang sesuai dengan prinsip-prinsip di dalam investasi adalah akad *mudharabah* yang mempunyai tujuan kerjasama antara pemodal dan pengelola yang harus disepakati di awal perjanjian.

Adapun rukun akad *mudharabah* yang harus dipenuhi pada transaksi adalah sebagai berikut:

1. Pemilik modal (*shahibul mall*)
2. Pihak yang mengelola (*mudharib*)
3. Objek akad, yaitu modal (*mall*), kerja (*dharabah*) dan keuntungan
4. Ijab dan qabul (*sighat*)
5. Nisbah bagi hasil yang dapat menghasilkan atau laba yang akan diperoleh.

Sedangkan syarat-syarat khusus yang harus dipenuhi dalam *mudharabah* terdiri dari syarat modal dan keuntungan, dan syarat modal diantaranya:

1. Modal harus berupa uang tunai, jika berupa emas atau perak batangan atau di dalam jenis barang perhiasan dagangan maka tidak sah. Karena ini tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.
2. Modal harus jelas dan diketahui segalanya tanpa ada yang ditutup-tutupi atau disembunyikan.
3. Modal harus diserahkan kepada pengelola (mitra kerja) untuk dapat dikelola dengan baik yang sesuai dengan aturan dan perjanjian
4. Pada kapasitasnya bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mampu dalam mengembangkannya sesuai dengan cara-cara syariah.

5. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa ada persetujuan dari pihak yang bersangkutan (Anshori, 2007).

2.1.2 Penyaluran Dana

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang wakilan Bank Syariah menjelaskan bahwa penyaluran atau pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, kemudian di dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

- a. Prinsip jual beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan akan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual, transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya serta waktu dalam penyerahan barangnya (Adimarwan, 2014), yakni sebagai berikut:

1. Pembiayaan *murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah transaksi jual beli dimana bank menyebutnya jumlah keuntungan. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli, dan harga jual ialah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*). Kedua belah pihak harus menyepakati

harga jual dan juga jangka waktu pembayaran (Adimarwan, 2014).

2. Pembiayaan *salam*

Pembiayaan *salam* adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara model tangguh sementara pembayaran dilakukan tunai, dan bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Transaksi ini dari segi kuantitas serta kualitas harga dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

3. Pembiayaan *istishna*

Pembiayaan *istishna* menyerupai produk *salam*, tapi dalam *istishna* isi suatu pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran, serta pembayaran *istishna* dalam perbankan syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Ketentuan umum pembiayaan *istishna* adalah spesifikasi barang pesanan yang jelas (Adimarwan, 2014)

b. Prinsip sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat, jadi dalam dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa, dan pada akhir masa sewa bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu

dikenal sebutan *ijarah muntahyah bitamlik* (sewa yang diikuti dengan perpindahan kepemilikan), hal ini dilakukan untuk bisa terjadinya sikap saling keterbukaan.

c. Prinsip bagi hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan *musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah transaksi yang dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha ini melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk pada sumber daya baik yang berwujud atau tidak berwujud (Adimarwan, 2014).

2. Pembiayaan *mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah*, adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih di mana pemilik modal (*shahib al-maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan perjanjian dalam pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerja sama di dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari *shahib al-maal* dan keahlian dari *mudharib* (Adiwarman, 2014).

d. Akad Pelengkap

Akad pelengkap tidaklah ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan

pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta suatu pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar akan timbul dari sebuah kegiatan tersebut (Adiwarman, 2014).

2.1.3 ATM (*Automated Teller Machine*)

Menurut Elleners Florian, ATM adalah sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening di tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang teller di Bank (Floriane, 2004). Sementara itu definisi ATM menurut Kasmir merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari yang termasuk hari libur, ATM juga berfungsi guna mampu melakukan penyetoran uang atau pengecekan nominal rekening, transfer uang, serta transaksi perbankan lainnya (Kasmir, 2007). EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin yang bisa digunakan oleh nasabah perbankan sebagai alat pembayaran elektronik mesin gesek kartu ATM baik Debit atau *Credit Card*, mesin EDC menggunakan teknologi *wireless* (GSM) dan *fixed line* (*line* telepon), dan alat ini akan terhubung secara online dengan sistem jaringan bank, dan ini tentu sangat memudahkan para penggunanya.

a. Fungsi dan Manfaat ATM

Secara umum fungsi ATM adalah agar ia mampu melakukan penarikan uang secara tunai, selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan, seperti:

1. Informasi Saldo
2. Pembayaran Umum tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, *handphone*, dan uang kuliah
3. Pembelian tiket penerbangan,
4. isi ulang pulsa
5. Pemindah bukuan (*open transfer*)
6. Pengubahan PIN
7. Penempatan atau Lokasi ATM.

b. Bank Penyedia Mesin ATM

Bank di Indonesia berjumlah lebih dari lima puluh yang dikelompokkan bisa menjadi enam kategori yaitu bank persero, bank devisa, bank non devisa, BPD, Bank campuran, serta Bank asing. Tidak semua bank di Indonesia menyediakan mesin ATM, namun ada beberapa bank-bank yang memberikan pelayanan bagi nasabahnya dengan menyediakan mesin ATM di beberapa tempat ataupun lokasi strategis di setiap sudut kota, antara lain yaitu BCA, BNI, BRI, BTN/Bank Jateng Mandiri, CIMB Niaga, BPD, serta Danamon. Tentunya bank-bank yang berbasis syariah juga memiliki layanan penyediaan mesin ATM dalam memudahkan

para nasabahnya dalam melakukan banyak transaksi seperti yang ada pada pelayanan pelayan bank konvensional.

2.2 Pemahaman Nasabah

2.2.1 Konsep Pemahaman

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemahaman adalah proses, cara, perbuatan memahami, atau bentuk memahami suatu hal yang dapat dipahami agar kita mengerti dengan benar (Depdikbud, 2006). Pemahaman berasal dari kata paham yang memiliki arti mengerti benar. Pemahaman merupakan suatu proses perbuatan cara memahami, dan serta tingkatan dalam kemampuan yang mengharapkan seseorang dalam memahami arti atau konsep, situasi, serta faktor yang diketahuinya (Ali Masyhud, 2006). Artinya diri seseorang tidak hanya hafal secara verbalitas, tetapi juga memahami sisi konsep dari masalah atau fakta yang ditanyakan kepada diri mereka.

Terdapat beberapa proses dalam melakukannya, yaitu daya ingat mengenali, kemudian model impresi tetap tinggal di dalam pikiran, dan pada akhirnya mampu ketika menunjukkan daya ingatnya, serta disimpan kemudian dihadirkan kembali. Pemahaman masyarakat terhadap suatu konsep bisa tumbuh dari bentuk pengalaman selain terbuat dari hal-hal baru yang sering mereka temui. Seseorang juga menyimpan hal-hal baik dari perbuatannya dan melalui pengalaman terjadinya suatu pengembangan lingkungan seseorang hingga bisa berbuat inteligen.

Maka dalam pengertian ini dapat dikatakan seseorang memahami objek, proses, ide, fakta jika dapat menggunakan hal tersebut. Kemudahan pemahaman yang diperoleh oleh nasabah harus terus dilakukan guna memudahkan semua urusannya yang berkaitan dengan perbankan syariah.

Pemahaman juga dapat dikatakan sebagai cara seseorang dalam menentukan arti informasi. Kemudian akan menciptakan pengetahuan serta kepercayaan secara personal. Setelah proses pemahaman selesai maka akan diikuti keinginan untuk mempelajari dan melakukan timbal balik dengan baik terhadap objek yang ada (Paul dan Olson, 2013). Pemahaman juga dimaksudkan sebagai kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, serta adanya kemampuan ini dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu dengan bentuk lain, seperti rumus matematika ke dalam bentuk isi kata-kata, serta membuat perkiraan tentang kecenderungan yang nampak dalam data tertentu seperti dalam bentuk grafik.

Pemahaman bertujuan untuk melihat kemampuan seseorang dalam menjawab pertanyaan yang disampaikan. Pemahaman mencakup kemampuan untuk menangkap arti dari bahan yang dipelajari, dan menurut Winkel dalam jurnal Risni yang mengambil dari *taksonomi bloom* yaitu satu *taksonomi* yang dikembangkan untuk mampu dalam mengklasifikasikan tujuan intruksional. *Taksonomi bloom* membagi dalam tiga kategori, yaitu termasuk

salah satu bagian dari aspek kognitif karena dalam model ramah kognitif tersebut terdapat aspek pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan juga evaluasi. Keenam aspek di bidang kognitif ini merupakan hirarki kesukaran tingkat saat berfikir dari yang terendah ke yang tertinggi (Risni, 2016).

Kemudian tingkat pemahaman ialah seberapa mampu diri seseorang menguasai serta membangun makna dari pikirannya dan seberapa mampu seseorang tersebut dalam menggunakan apa yang dikuasainya dalam keadaan lain. Tingkat pemahaman ini bisa ditentukan oleh banyaknya bentuk jaringan informasi yang dimiliki individu dan kuatnya hubungan antara subjaringan (Ascarya, 2011). Maka diperlukan suatu jaringan untuk menambah wawasan seseorang di dalam memahami setiap hal-hal yang berkaitan dengan sebuah kejadian atau sesuatu, dan tingkatan bentuk pemahaman ini terbagi menjadi tiga bagian, diantaranya:

a. Tingkat Paham

Tingkat paham dapat diartikan sebagai tingkatan pengetahuan yang sudah dapat digunakan untuk dapat menjelaskan apa yang diketahui dengan benar. Meski begitu, dalam tingkatan pengetahuan ini, orang yang paham biasanya belum bisa mengaplikasikan apa yang dipahaminya.

b. Tidak Cukup Paham

Tingkat cukup paham adalah kemampuan seseorang mampu dalam menyatakan pendapat hanya sekedar mengetahui pada setiap isi sumbernya belum bisa untuk dipertanggung jawabkan, atau

bahkan bisa dikatakan masih simpang siur. Hal ini adalah sebuah masalah untuk bisa mengambil suatu keputusan, sehingga bisa membuat kesalahpahaman akibat tidak cukup paham.

c. Tingkat Tidak Paham

Tingkatan tidak paham adalah kemampuan seseorang dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan, ketika ia menyatakan tentang pendapatnya ia tidak memahami sama sekali tentang apa yang tengah disampaikan. (Rasjied Sulaiman, 2011).

Kemudian terdapat beberapa alasan seseorang itu memperoleh suatu pemahaman dan tentunya memiliki latar belakang mengapa seseorang itu bisa paham serta memahami akan sesuatu yang ia ketahui. Pada tulisan ini penulis memperoleh beberapa faktor dari berbagai sumber mengenai alasan seseorang memperoleh pemahaman, diantaranya:

a. Faktor pengetahuan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai hasil tahu manusia terhadap sesuatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami sesuatu objek yang dihadapinya, dan atau hasil usaha manusia untuk memahami satu objek tertentu (Zainudin, 2019). Pengetahuan dapat diperoleh melalui pengalaman diri sendiri serta melalui orang lain baik secara langsung maupun melalui media, dan ada berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh pengetahuan, misalnya ketika bertanya kepada orang yang dianggap lebih tahu tentang sesuatu (Zainudin, 2019).

b. Pengalaman-pengalaman terdahulu

Pengalaman terdahulu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam upaya mempersepsikan dunianya. Cermin bagi kita tentu bukan barang baru, tetapi lain halnya bagi orang-orang mentawai di pedalaman siberut atau saudara kita dalam pedalaman Iran (Zainudin, 2019). Maka berdasarkan pengalaman yang dimiliki, seseorang dapat berpikir melalui apa yang pernah dilakukannya sehingga hal ini yang dipakai untuk menemukan kebenaran. Pengalaman yang dimiliki oleh masyarakat berpangkal pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengalaman langsung mengenai perbankan syariah yang dapat mempengaruhi pemahaman, dimana semakin banyak pengalaman yang dimiliki baik dari isi kajian keilmuan maupun praktek maka hal tersebut menandakan bahwa ia memahami perbankan syariah.

c. Faktor ekonomi

Faktor ekonomi merupakan faktor yang bisa mempengaruhi tingkatan kepeahaman masyarakat, karena dari keadaan ekonomi masyarakat dapat menjalankan pendidikan yang lebih tinggi agar menerima pengetahuan dan informasi yang ada. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu serta juga mempengaruhi pola konsumsinya.

d. Faktor sosial dan lingkungan

Hampir setiap masyarakat mempunyai bentuk struktur kelas sosial, tingkat sosial adalah bagian-bagian yang relatif permanen serta teratur dalam masyarakat yang anggotanya mempunyai nilai, minat, dan perilaku serupa. Kelompok referensi di dalam suatu acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang punya pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut (Irwanto, 2018).

e. Faktor informasi

Pentingnya informasi akan memberikan pengaruh dalam pemahaman seseorang, meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah namun jika mendapatkan informasi yang baik dari berbagai isi media misalnya TV, radio, atau surat kabar maka hal itu dapat meningkatkan pemahaman seseorang (Irwanto, 2018).

Pemahaman akan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan produk dalam bank syariah. Ketika masyarakat memiliki pemahaman yang lebih banyak, maka dipastikan ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi ketika akan menggunakan sebuah produk atau sejenis *brand* dalam sebuah perbankan. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pemahaman dalam memandang sebuah produk di perbankan syariah, diantaranya:

a. Pemahaman atribut produk

Masyarakat atau seorang nasabah akan melihat suatu produk berdasarkan karakteristik atau ciri atribut dari sebuah produk tersebut. Kemudian pemahaman mengenai atribut produk tersebut mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah serta pemahaman yang lebih banyak mengenai atribut produk yang akan dibelinya. Atribut produk dibedakan dalam atribut fisik serta abstrak, atribut fisik merupakan atribut yang menggambarkan ciri-ciri fisik di dalam suatu produk, sedangkan atribut abstrak adalah atribut yang mampu menggambarkan karakteristik subjektif produk berdasarkan persepsi masyarakat.

b. Pemahaman manfaat produk

Pemahaman tentang manfaat produk sangatlah penting untuk masyarakat atau nasabah, karena bentuk pemahaman dapat mempengaruhi keputusan penggunaan. Masyarakat atau nasabah seringkali berfikir mengenai manfaat yang dirasakan ketika mengkonsumsi atau membeli suatu produk. Masyarakatpun kemudian dapat merasakan dua jenis manfaat setelah mengkonsumsi suatu produk, yakni manfaat fungsional dan manfaat psikososial.

c. Pemahaman kepuasan dari produk

Setelah masyarakat atau nasabah suatu produk telah mengkonsumsinya, maka selanjutnya pasti akan merasakan kepuasan yang diberikan oleh produk tersebut. Kemudian di dalam teori efek komunikasi atau yang diketahui dengan teori SOR

(*Stimulus Organism Response*), terdapat aspek psikologis yang menjelaskan bahwa satu perubahan perilaku bergantung pada proses yang terjalin pada seseorang, dan perihal ini disebabkan oleh *stimuluse* yang diinformasikan kepada seseorang mempunyai kemungkinan untuk diterima ataupun ditolak. Komunikasi bisa berlangsung dengan baik apabila terdapat perhatian, pengertian, serta penerimaan dari stimulus. Apabila ketiga perihal ini terjalin satu sama lain maka akan menimbulkan reaksi yang baik yang merupakan suatu hal tentang pemahaman yang baik pula..Ketika individu sampai pada tahap pemahaman, maka hal ini akan mempengaruhi sikap dan perilaku individu sebagai nasabah dalam memilih produk layanan jasa keuangan (Remund, 2010). Maka dengan adanya sesuatu di dalam sebuah perencanaan dan pengelolaan keuangan, dengan sikap bijak diharapkan dapat mempengaruhi perilaku keuangan seseorang sehari-hari. Semakin jelas tujuan keuangan yang dimiliki oleh seseorang, maka semakin baik perencanaan dan pengelolaan keuangan orang tersebut yang pada akhirnya mampu meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat. Kemudian upaya yang dimaksud dilakukan melalui pengambilan keputusan pada keuangan yang berkualitas serta penggunaan produk serta layanan jasa keuangan yang tepat dalam sebuah perbankan.

2.2.2 Konsep Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yang merupakan individu ataupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau

produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan meliputi semua kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa (Nasution, 2015). Nasabah menurut Pasal 1 ayat 17 UU No.10 tahun 1998 ialah pihak yang menggunakan jasa bank, dan nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang penting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli ialah sebagai berikut:

- a) Menurut Kasmir nasabah merupakan seorang nasabah yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank (Koeswara, 2013). Maka dapat diartikan telah menggunakan produk yang ada di bank tersebut.
- b) Menurut Saladin nasabah adalah nasabah-nasabah sebagai penyedia jasa dan layanan dalam menawarkan produk-produk yang dapat memudahkan untuk jenis pemakaian, keperluan penyimpanan dan penggunaan uang (Yupitri, 2012).
- c) Menurut Tjiptono nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan (Wiryaningtyas, 2016).
- d) Menurut Komaruddin nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank atau jasa asuransi (Wiryaningtyas, 2016).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang memiliki rekening simpanan dan pinjaman serta melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Kemudian berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- a) Nasabah penyimpan, adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah debitur, adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu dan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah bersangkutan. (Usanti, 2016).

Kemudian yang dikatakan nasabah adalah suatu perangkat dalam menggunakan jasa sebuah perbankan, maka adapun pihak pihak yang termasuk sebagai nasabah diantaranya ialah:

- a) Orang/individu

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan atau jasa-jasa bank lainnya yang dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan atau nasabah lepas (*working costumer*) untuk transfer dan sebagainya. Pada perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang

belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya, konsekuensi dari hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang berada dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut boleh dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa tersebut.

b) Badan hukum

Kemudian untuk nasabah berupa badan hukum perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan yang berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi badan hukum. Termasuk apakah untuk perbuatan di badan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisariat atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan hukum yang bersangkutan. Lalu subjek di dalam hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Agar dapat berhubungan dengan bank, maka harus dilihat sisi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan (Tri, 2016).

Kemudian nasabah terbagi menjadi dua jenis, yaitu nasabah debitur dan nasabah penyimpan, nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit ataupun pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan isi berdasarkan

perjanjian antara bank dan nasabah bersangkutan. Sedangkan nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank pada bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank serta nasabah yang bersangkutan (Koeswara, 2013). Nasabah dalam perbankan merupakan setiap orang yang memiliki sebuah akun atau sebuah rekening dalam suatu bank, yaitu orang yang menggunakan jasa penyimpanan benda pada bank, dan juga termasuk pengiriman dana antar bank, seperti *letter of credit*, melakukan permohonan kredit untuk kepentingan pribadi.

Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang memiliki sebuah rekening pada suatu bank dan memanfaatkan jasa yang disediakan oleh bank tertentu yang berupa pembiayaan atau jasa yang akan digunakan untuk kebutuhan nasabah itu sendiri.

2.3 Penelitian Terkait

Sebelum penulis mengangkat judul mengenai analisis pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada Bank Aceh Syariah cabang Calang, penulis terlebih dahulu melakukan tinjauan atau telaah pustaka pada beberapa penelitian terlebih dahulu. Terdapat beberapa jenis penelitian yang terkait dengan yang tengah penulis teliti ini. Penelitian yang membahas tabungan *Wadiah* pada Bank Syariah di Indonesia telah menjadi pembahasan penting dalam dunia perbankan, serta penelitian mengenai bentuk tabungan *wadiah*

yang berbasis syariat Islam. Adapun penelitian yang berkaitan dengan penulisan ini adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Niken Sania Putri (2021), <i>Analisis Produk Tabungan Wadiah Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Falah Banyuasin</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan penelitian ini sangat sinkron dengan penelitian yang tengah lakukan	Akad <i>wadiah</i> atau investasi dana berdasarkan <i>mudharabah</i> atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati.
2.	Zahratul Faizah (2022), <i>Analisis Pemahaman Masyarakat Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar Terhadap Jenis Perbankan Syariah</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan penelitian ini sangat berhubungan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan	Bank syariah di Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar, masyarakat hanya sekedar mengetahui hal adanya bank syariah tetapi tidak paham tentang produk-produk dan akad- akad yang terdapat di perbankan syariah secara detail.

Tabel 2.1 - Lanjutan

<p>3.</p>	<p>Wiwin Yuliana (2019), <i>Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah Mandiri (Studi Bank Syariah Mandiri Sumbawa)</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan penelitian ini memiliki teori-teori yang penulis perlukan untuk penelitian ini</p>	<p>Tingkat pemahaman masyarakat terhadap satu Bank Syariah Mandiri dan produk beserta prinsipnya adalah faktor ekonomi dan faktor pengalaman, karena semakin tinggi kedua faktor tersebut dapat semakin paham masyarakat terhadap suatu Bank Syariah Mandiri dan produk beserta prinsipnya.</p>
<p>4.</p>	<p>Zaira Khairina (2019), <i>Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar)</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan penelitian ini sangat berkaitan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan</p>	<p>Masyarakat hanya mampu mengetahui bank syariah saja sedangkan mayoritas dari masyarakat Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar belum banyak mengetahui tentang produk-produk perbankan syariah.</p>
<p>5.</p>	<p>Susilo (2020), <i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan)</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan penelitian ini sangat berkaitan dengan penelitian yang sedang lakukan</p>	<p>pengetahuan berada pada kategori sedang yaitu 51,29%, pengalaman terdahulu berada pada kategori sedang yaitu 52,7%, ekonomi berada pada kategori baik yaitu 68,75%, sosial/ lingkungan berada pada kategori sedang yaitu 52,55%, informasi berada pada kategori tidak baik yaitu 41,70%,</p>

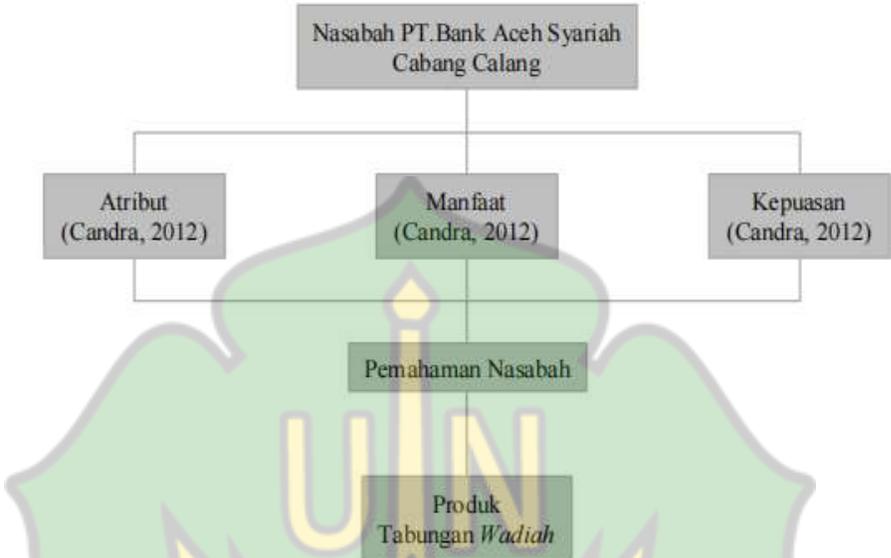
Tabel 2.1 - Lanjutan

			pendidikan berada pada kategori baik yaitu 62,04% dan pekerjaan berada pada kategori sedang yaitu 55,00%
6.	Ilham Mulhadi (2021), <i>Persepsi Masyarakat Desa Labulia Kabupaten Lombok Tengah Terhadap Produk Tabungan Berdasarkan Prinsip Mudharabah dan Wadiah Pada Perbankan Syariah</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis dilakukan	Masih terbilang minim pengetahuan, kurangnya sosialisasi, edukasi dan penyuluhan dari perbankan syariah menjadi salah satu faktor penting yang melatarbelakangi keadaan masyarakat Desa Labulia kurang mengetahui dan memahami tentang produk ataupun prinsip yang digunakan di perbankan syariah.

2.4 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan salah satu pendukung sebuah penelitian karena kerangka teoritis adalah wadah dimana akan dijelaskan teori-teori yang jelas berhubungan dengan bentuk variabel-variabel yang diteliti (Elnawati, 2019). Kerangka berfikir merupakan wadah yang menerangkan variabel atau pokok permasalahan yang terkandung dalam penelitian (Husein, 2008). Maka dengan adanya kerangka berfikir, tujuan serta arah penelitian ini dapat dituju dengan baik karena memiliki panduan yang jelas. Adapun yang menjadi kerangka berfikir pada konsep penulisan ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat penulis jelaskan tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Nasabah bank

Nasabah/pelanggan (*costumer*) adalah individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat suatu produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, yang meliputi kegiatan pembelian, penyewaan dan juga layanan jasa (Nasution, 2015). Seseorang dalam menjadi nasabah bank pada dasarnya didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya termasuk kebutuhan menyimpan serta meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang umumnya didorong oleh motif untuk mampu berjaga-jaga, bertransaksi dan terus mencari keuntungan (investasi). Kemudian

nasabah di bank syariah adalah orang yang menempatkan dananya di bank syariah dalam jenis simpanan atau yang meminjam dana di bank.

Adapun yang dimaksud dalam hal ini adalah nasabah PT.Bank Aceh Syariah Cabang Calang menggunakan layanan bank pada wilayah tersebut.

2. Atribut produk bank

Teguh Budiartono dalam bukunya mengatakan bahwa atribut-atribut produk adalah segala sesuatu yang melengkapi suatu produk serta jasa sehingga mampu lebih memuaskan nasabah (Budiartono, 2018). Atribut yang dimiliki oleh suatu produk harus berbeda dengan produk lain agar nasabah dapat membedakan produknya dengan pesaing. Kemudian unsur-unsur atribut produk tersebut harus dapat menjadi suatu faktor yang dianggap penting oleh nasabah untuk bisa membuat keputusan pembelian. Masyarakat atau seorang nasabah akan melihat produk berdasarkan pada karakteristik atau suatu atribut pada produk tersebut..

3. Manfaat produk bank

Masyarakat atau nasabah seringkali berfikir mengenai manfaat yang dapat dirasakan jika mengkonsumsi atau membeli sebuah produk, masyarakat akan merasakan dua jenis manfaat setelah mengkonsumsi suatu produk, yakni manfaat fungsional dan manfaat psikososial. Apalagi nasabah yang cerdas akan terus mengutamakan manfaat dari pada sekedar tampilan dari sebuah

produk-produk walaupun memang penampilan dari produk itu menimbulkan ketertarikan untuk menggunakannya, namun manfaat yang didapat haruslah menjadi pilihan yang utama untuk nasabah.

Setelah mengetahui berbagai prinsip yang dijalankan bank syariah dalam upayanya untuk tetap berada dalam aturan-aturan syariah, yang juga perlu untuk diketahui adalah manfaat dari adanya bank syariah, termasuk dalam penggunaan produknya. Kemudian diantara manfaat yang akan diterima oleh nasabah antara lain: terhindar dari riba, berdasarkan syariah Islam, keuntungannya ini diberikan berdasarkan bagi hasil yang dijamin dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), bank syariah sudah dilengkapi fasilitas *net banking*, sistem bagi hasil lebih adil dan transparan, memberlakukan saldo tabungan yang rendah, penabung atau nasabah adalah mitra bank, dana nasabah dipergunakan sesuai dengan syariah, adanya isi peringatan dini tentang bahaya karena sifatnya yang transparan.

4. Kepuasan pada produk

Setelah nasabah atau nasabah suatu produk sudah mengkonsumsinya, maka sudah pasti merasakan suatu kepuasan yang diberikan oleh produk tersebut. Manfaat tersebut tidak hanya manfaat positif, tapi juga negatif di dalam menggunakannya, manfaat negatif seringkali dirasakan akibat dari persepsinya mengenai manfaat suatu produk itu sendiri. Kepuasan nasabah merupakan konsep dalam hal pemasaran yang berarti sikap

nasabah terhadap produk, baik produk barang maupun jasa. Banyak faktor yang mempengaruhi puas tidaknya pelanggan terhadap produk mereka, diantaranya faktor perkhidmatan, kualiti produk, harga, dan sebagainya.

5. Pemahaman nasabah bank

Pemahaman serta pengetahuan nasabah mengenai perbankan syariah tentu akan mempengaruhi mereka dalam hal keputusan menjadi nasabah bank syariah. Proses pemahaman merupakan langkah ataupun cara untuk bisa mencapai suatu tujuan sebagai aplikasi dari pengetahuan yang dimiliki, sehingga pengetahuan terhadap hal tersebut mampu menciptakan adanya cara pandang ataupun isi pemikiran yang benar akan suatu hal. Sedangkan cara pandang atau pemikiran merupakan suatu proses berpikir, dimana merupakan gejala jiwa yang dapat menetapkan sisi hubungan antara pengetahuan kita terhadap suatu masalah, alat yang digunakan dalam berpikir adalah akal, dan hasil pemikiran terlahir dengan bahasa dan dapat juga berupa intelegensi (Efrina dan Arifin, 2022).

Pemahaman akan mempengaruhi keputusan memakai atau menggunakan suatu produk yang ada pada Bank Aceh Syariah ketika masyarakat memiliki suatu pemahaman yang lebih banyak, sudah jelas akan lebih baik di dalam mengambil keputusan, akan mampu lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi karena adanya pemahaman yang ia miliki.

6. Produk tabungan *wadiah*

Produk tabungan *wadiah* adalah jenis simpanan yang menggunakan akad *wadiah* atau titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Produk tabungan *wadiah* di bank syariah menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dan dalam hal ini nasabah sebagai penitip yang memberikan haknya kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipan, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan dan mengembalikan kapanpun pemilik menghendaki (Wahyuni, 2018).

Produk ialah himpunan dari aribut-atribut atau abstrak yang akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhan. Kemudian unggulan di dalam produk adalah superioritas atau perbedaan yang lebih tinggi dibanding di dalam tawaran competitor. Tentunya setiap produk yang ada di PT. Bank Syariah akan mampu digunakan oleh para nasabah bila sudah memperoleh dan memiliki pemahaman yang mumpun.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada proses menyelesaikan isi penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka, melainkan isi data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo penulis dan dokumen resmi lain yang mendukung. Adapun tujuan dalam menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar penulis dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi terkait dengan pemahaman nasabah dalam menggunakan produk tabungan *wadiah yad dhamanah* Bank Aceh Syariah Cabang Calang, Kabupaten Aceh Jaya, Provinsi Aceh secara mendalam, rinci dan tuntas.

Penelitian kualitatif menurut Sukmadinata merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individu maupun yang digunakan secara kelompok (Sukmadinata, 2007). Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta termasuk penelitian studi kasus, maka hasil penelitian ini bersifat analisis deskriptif, yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati, terutama terkait dengan bagaimana

pemahaman nasabah dalam menggunakan produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada Bank Aceh Syariah cabang Calang.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau area geografis dimana penelitian dilakukan. Pemilihan lokasi pada penelitian sangat tergantung pada subjek penelitian, tujuan dalam penelitian, dan sumber daya yang tersedia. Maka pada kegiatan dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di dalam Bank Aceh Syariah Cabang Calang yang beralamat pada jalan Keutapang Kecamatan Krueng Sabe Kabupaten Aceh Jaya di Provinsi Aceh. Kemudian perencanaan dalam penelitian ini akan dilakukan selama satu minggu di bulan Maret tahun 2024, di dalam proses penelitiannya nanti penulis akan melengkapinya dengan peralatan yang penting untuk sebuah penelitian, seperti alat tulis, alat dokumentasi, dan lain sebagainya.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Aceh Syariah Cabang Calang, beberapa nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Calang, yang totalnya terdiri dari 8 (delapan) narasumber yaitu 1 (satu) orang kepala cabang, 1 (satu) orang manager, 3 (tiga) orang nasabah laki-laki dan juga 3 (tiga) orang nasabah wanita. Selain itu, dalam penelitian nantinya akan memperoleh informasi tambahan dari bagian staf pengelola Bank Aceh Syariah Cabang Calang terkait pada produk dan pemahaman para

nasabah saat menggunakan produk tabungan di Bank Aceh Syariah Cabang Calang Aceh Jaya. Tentunya penulis akan memperoleh informasi-informasi penting lainnya dari orang-orang yang berperan langsung dalam meningkatkan setiap produk-produk *wadiah yad dhamanah*.

Kemudian untuk memperoleh informasi dari narasumber, maka penulis terlebih dahulu telah menentukan beberapa kriteria di dalam memberikan informasi, diantaranya ialah: merupakan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang, berusia lebih dari atau sama dengan 19 tahun, bersedia menjadi informan dan kooperatif, mampu berkomunikasi dengan baik. Untuk lebih jelasnya mengenai subjek penelitian yang akan penulis lakukan ini, maka penulis jelaskan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No.	Posisi dan Jabatan	Keterangan	Tujuan Wawancara	Jml
1.	Kepala Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap segala aktivitas yang terjadi di Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Untuk mengetahui sejauh mana peran Bank Aceh Syariah Cabang Calang terhadap nasabah di wilayah kerjanya.	1
2.	Manager Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Pihak yang mengurus segala pelaksanaan di Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Untuk mengetahui strategi pemasaran/promosi pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang.	1

Tabel 3.1 - Lanjutan

3	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Pihak yang menabung di Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Untuk mengetahui pemahaman mereka tentang produk tabungan <i>wadiah</i> di Bank Aceh Syariah Cabang Calang.	6
---	---	--	---	---

Sumber: *Perencanaan Subjek Penelitian Penulis*

Adapun alasan penulis menjadikan mereka sebagai informan, disebabkan karena mereka yang berperan langsung dalam mengamati atau menyaksikan setiap proses pada penerapan pemberian layanan produk perbankan yang ada pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang Aceh Jaya. Tentunya sebagai seorang nasabah pada bank-bank syariah di Indonesia terutama Aceh ingin merasakan kualitas yang cukup memuaskan di dalam menggunakan produk suatu bank, apalagi Bank Aceh Syariah Cabang Calang adalah salah satu bank yang berbasis Syariah yang ada di Indonesia khususnya adalah Aceh.

3.4 Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang sesuatu, dapat berupa suatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan, atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dan lain sebagainya (Hasan, 2002). Lalu data penelitian dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, wawancara atau lewat data dokumentasi. Sumber data secara garis besar terbagi dalam dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah suatu data yang diperoleh dari sumber pertama melalui suatu prosedur dan teknik pengambilan suatu data yang berupa *interview*, observasi maupun penggunaan dalam instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung serta yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi (Azwar, 2005).

Ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variabel dalam suatu penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang digunakan. Tentu hal ini pada akhirnya akan ikut menentukan ketepatan hasil penelitian. Menurut Lofland sebagaimana yang dikutip oleh Moleong menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jadi kata-kata beserta tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan data tambahan (Moleong, 2005).

Jadi sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan yang sudah dan telah diperoleh dari informan yang terkait di dalam penelitian, selanjutnya dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan untuk melengkapi semua

agenda mengenai prosedur yang ada di Bank Aceh Syariah Cabang Calang Aceh Jaya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dilakukan dengan cara memakai volume efektivitas, dan dalam melakukannya penulis menggunakan teknik-teknik berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu alat pengumpulan data yang dilakukan dalam mengamati dan mencatat secara sistematis semua gejala-gejala dan yang diselidiki. Observasi adalah teknik pengumpulan data dan mencatat secara sistematis gejala-gejala ataupun fenomena yang berada pada satu objek penelitian (Abu dan Cholid, 2009). Kemudian dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengamatan terhadap situasi lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Calang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan untuk selanjutnya dijawab secara lisan pula dengan cara kontak langsung yang dilakukan secara tatap muka antara seorang pencari informasi dengan pemberi informasi yang isinya berkaitan dengan inti setiap pokok permasalahannya. Metode ini bertujuan untuk dapat memperoleh

bentuk-bentuk tertentu pada informasi dari semua pemberi informasi, dan juga wawancara semi terstruktur bersifat luwes.

Tabel 3.2
Pedoman Wawancara

Pedoman Pertanyaan	Informan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap pemahaman nasabah sekitar wilayah Calang terhadap Bank Aceh Syariah ini? 2. Menurut bapak/ibu sejauh mana nasabah memahami tentang produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i>? 3. Apa saja hal yang harus dilakukan agar nasabah mampu memahami keunggulan produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i>? 	Kepala Bank Aceh Syariah Cabang Calang
<ol style="list-style-type: none"> 4. Apa langkah yang pernah bapak/ibu lakukan untuk membuat nasabah meminati jenis tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> di Bank Aceh Syariah Cabang Calang? 5. Menurut bapak/ibu apa hambatan yang pernah dirasakan untuk menarik minat nasabah terhadap produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i>? 6. Apa saja langkah yang pernah bapak/ibu lakukan untuk bisa menghadapi hambatan yang pernah terjadi? 	Manager Bank Aceh Syariah Cabang Calang
<ol style="list-style-type: none"> 7. Sejauh mana bapak/ibu memahami tentang produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> yang disediakan oleh Bank? 8. Menurut bapak/ibu apa saja keunggulan yang pernah dirasakan oleh bapak/ibu selama mengenal produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> di bank syariah? 	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang

Tabel 3.2 - Lanjutan

9. Menurut bapak/ibu apa saja kekurangan yang ada pada pelayanan produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> pada bank syariah?	
10. Apa harapan bapak/ibu untuk kemajuan Bank Aceh Syariah?	

Sumber: *Perencanaan Pedoman Wawancara Penelitian Penulis*

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah suatu metode mencari isi data mengenai hal-hal yang variabelnya berupa catatan, gambar/foto, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2006). Lalu dengan menggunakan metode ini penulis akan mendapatkan isi data atau informasi melalui dokumen ataupun arsip yang diperlukan. Pada dokumen barang yang tertulis dalam memakai metode dokumentasi penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan lain sebagainya.

3.6 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah satu tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis dalam menjawab permasalahan penelitian (Achmadi, 2007). Analisis data adalah satu proses mengolah menginterpretasi data-data dengan tujuan untuk dapat mendudukan di berbagai informasi sesuai dengan fungsinya hingga memiliki suatu makna dan arti yang jelas sesuai dengan isi tujuannya. Pengumpulan data merupakan metode yang digunakan

untuk ia mendapatkan data yang sedang diteliti (Santoeso, 2013), sehingga nantinya mampu tercapai tujuan dari kegiatan penelitian ini untuk dikembangkan menjadi isi sebuah hasil penelitian kemudian penulis mampu untuk mempertanggungjawabkannya.

Analisis data adalah suatu proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam setiap unit menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan sisi analisis data yang penulis dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2005). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan. Adapun teknik-teknik yang akan penulis gunakan nantinya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu pemilihan, perhatian, penyederhanaan data yang ada muncul dari satu catatan tertulis dari lapangan. Mereduksi data berarti dapat merangkum, memilih yang pokok, memfokuskan pada yang terpenting, ini nantinya ini dapat dijadikan suatu pembahasan akhir dalam setiap proses yang akan bisa dijalankan dalam kegiatan ini (Purwanto, 2012).

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan isi data hasil reduksi dalam bentuk deskripsi sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan berdasarkan kenyataan dilapangan, dan tentunya penulis akan berusaha memperoleh data yang akurat tanpa direkayasa (Sugiyono, 2006).

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Penulis membuat kesimpulan berdasarkan hasil dari reduksi dan penyajian data. Setelah itu melakukan verifikasi, yaitu menguji kebenaran, kekuatan serta suatu kecocokan makna-makna yang muncul dari suatu data. Pengujian akan tampil di dalamnya dan dimaksudkan untuk bisa melihat kebenaran hasil analisis sehingga melahirkan kesimpulan dengan cara menghubungkan pada setiap hasil penelitian dengan teori, dan akhirnya membuat saran untuk dilaporkan sebagai kesimpulan (Sugiyono, 2006).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Calang merupakan ibu kota dari Kabupaten Aceh Jaya, Provinsi Aceh, Indonesia dan Calang ialah salah satu dari kawasan di pesisir barat Provinsi Aceh yang mengalami kerusakan terparah pada bencana tsunami dan gempa tsunami pada tahun 2004, dan saat ini Calang masih sebagai kawasan yang sedang berbenah setelah gempa tsunami tahun 2004, untuk bisa menuju wilayah Calang ini setidaknya membutuhkan waktu $\pm 2,5$ jam dari ibu kota Provinsi Aceh melalui jalur darat, yang dahulunya sebelum tsunami dapat mencapai 5-6 jam perjalanan jalur darat. Kota Calang Kabupaten Aceh Jaya ini terletak sekitar satu kilometer dari lokasi pembangunan pelabuhan di Desa Lhok Kubu, dan ketika mengendarai kendaraan menuju Banda Aceh, wilayah ini terletak pada sebelah kiri dari arah Meulaboh, wilayah ini tidak jauh dari bibir pantai sekitar lebih kurang 20 meter.

Gambar 4.1
Lokasi Calang Aceh Jaya



Sumber: *Google image*

Hingga sekarang wilayah Calang terus berbenah dengan menjadikan wilayah ini sebagai wilayah yang banyak dikunjungi, apalagi Calang adalah ibu kota Kabupaten Aceh Jaya yang memerlukan akses yang lebih mudah bagi masyarakatnya untuk mampu melengkapi fasilitas pendukung hal kehidupan yang lebih modern. Salah satunya adalah mempermudah masyarakatnya untuk melakukan transaksi perbankan syariah yang terus dilakukan agar pelaksanaan LKS (Lembaga Keuangan Syariah) berjalan sesuai dengan yang diamanahkan dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018. Karena semua itu tidak akan pernah bisa berjalan apabila pemerintah di Calang tidak memberikan kemudahan kepada masyarakatnya untuk melakukan transaksi yang sesuai dengan syariah, apalagi di wilayah ini diduduki oleh beberapa gampong, diantaranya adalah gampong Bahagia, gampong Sentosa, gampong Dayah Baro, gampong Kampong

Blang, gampong Pantan Makmur, gampong Keutapang, gampong Padang Datar, dan gampong Mon Mata.

4.2 Bank Aceh Syariah Cabang Calang

Mengenai lokasi Kantor Bank Aceh Syariah Cabang Calang, Bank ini beralamat di Jalan Banda Aceh-Meulaboh Wilayah Ketapang Kecamatan Krueng Sabe Kabupaten Aceh Jaya. Seperti bank-bank pada umumnya, Bank Aceh Syariah Cabang Calang juga melayani nasabah Bank Aceh untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/ kredit serta layanan pada produk Bank Aceh lainnya. Keunggulan Bank Aceh lainnya adalah dari akses *online banking* yang sangat mudah, karena sama seperti bank-bank lain, bank ini juga mempunyai jam operasional untuk melayani para nasabahnya. Adapun jadwal pelayanan pada Bank Aceh Syariah Cabang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jadwal Operasional BAS

Hari	Jam Operasional
Senin	09.30 - 17.30 PM
Selasa	09.30 - 17.30 PM
Rabu	09.30 - 17.30 PM
Kamis	09.30 - 17.30 PM
Jum'at	09.30 - 15.30 PM
Sabtu	Tutup
Minggu	Tutup

Kemudian untuk hari-hari tertentu Bank Aceh Syariah Cabang Calang terkadang mengerahkan mobil kas untuk melayani

transaksi keuangan bagi masyarakat Pasie Raya Kabupaten Aceh Jaya. Kehadiran mobil kas tersebut untuk memenuhi permintaan warga yang jauh dari kantor kas Bank Aceh Syariah, serta untuk lokasi penempatan mobil kas berpindah-pindah, misalnya hari ini di Pasar Pasie Tube Kecamatan Pasie Raya dan hari besoknya lagi di pasar-pasar kecamatan lain dalam Kabupaten Aceh Jaya. Tujuan dalam menggerakkan mobil kas tersebut agar pelayanan Bank Aceh Syariah dapat merata dalam Kabupaten Aceh Jaya mengingat Calang dengan kecamatan lain cukup jauh dijangkau, lagi pula antrian di Bank Aceh Syariah Cabang Calang ini cukup memakan waktu bagi sebagian nasabah yang menggunakan jasa di Bank Syariah Aceh.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh di lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Calang, maka penulis mengelompokkan beberapa jawaban narasumber berdasarkan indikator yang telah ditetapkan untuk menjawab pertanyaan yang disediakan. Adapun pengelompokan pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Indikator Pertanyaan

Indikator	Pedoman Pertanyaan
Atribut Produk Bank	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap pemahaman nasabah sekitar wilayah Calang terhadap Bank Aceh Syariah ini? 2. Menurut bapak/ibu sejauh mana nasabah memahami tentang produk tabungan <i>wadiah yad</i>

Tabel 4.2 - Lanjutan

	<p><i>dhamanah?</i></p> <p>4. Apa langkah yang pernah bapak/ibu lakukan untuk membuat nasabah meminati jenis tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> di Bank Aceh Syariah Cabang Calang?</p> <p>5. Menurut bapak/ibu apa hambatan yang pernah dirasakan untuk menarik minat nasabah terhadap produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah?</i></p> <p>6. Apa saja langkah yang pernah bapak/ibu lakukan untuk bisa menghadapi hambatan yang pernah terjadi?</p> <p>7. Sejauh mana bapak/ibu memahami tentang produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> yang disediakan oleh Bank?</p>
Manfaat Produk Bank	<p>3. Apa saja hal yang harus dilakukan agar nasabah mampu memahami keunggulan produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah?</i></p> <p>8. Menurut bapak/ibu apa saja keunggulan yang pernah dirasakan oleh bapak/ibu selama mengenal produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> di bank syariah?</p>
Kepuasan pada Produk Bank	<p>9. Menurut bapak/ibu apa saja kekurangan yang ada pada pelayanan produk tabungan <i>wadiah yad dhamanah</i> pada bank syariah?</p> <p>10. Apa harapan bapak/ibu untuk kemajuan Bank Aceh Syariah?</p>

Wawancara yang dilakukan dengan 8 informan menjadi sumber data penelitian yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana pemahaman dan juga pandangan mereka terhadap produk tabungan wadiah. Hasil penelitian ini tentunya diharapkan mampu memberikan wawasan lebih untuk Bank Aceh Syariah, khususnya Bank Aceh Syariah Cabang Calang agar mampu menyusun strategi dan meningkatkan pelayanan, serta pemahaman masyarakat terhadap produk tabungan perbankan syariah.

Tabel 4.3
Data Informan

No.	Nama	L/P	Usia	Pekerjaan	Ket.
1.	TM	L	43 thn	Kepala Seksi Umum dan MC. Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Perwakilan Kepala Bank Aceh Cabang Calang
2.	DS	P	41 thn	Kepala Seksi Operasional PT. Bank Aceh Syariah Cabang Calang	Perwakilan Manager Bank Aceh Syarah Cabang Calang
3.	N	P	29 thn	Guru	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang
4.	A	L	42 thn	Karyawan Swasta	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang
5.	HS	P	51 thn	Guru	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang
6.	AM	P	27 thn	Karyawan Swasta	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang
7.	MA	L	47 thn	Pedagang	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang
8.	MN	L	31 thn	Wiraswasta	Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa karyawan beserta nasabah yang menggunakan jasa di Bank Aceh Syariah Cabang Calang Kabupaten Aceh Jaya yang mayoritas penduduknya adalah Muslim. Sebagai bank yang berbasis syariah, bank ini memiliki perbedaan dengan bank-bank konvensional, apalagi saat ini di Provinsi Aceh seluruh lembaga-lembaga keuangan telah beralih ke sistem syariah yang tentunya pada proses

pemindahan tersebut tidak semua masyarakat langsung memahami mengenai perbedaan dan persamaan antara bank syariah dan bank konvensional.

4.3.1. Pemahaman Nasabah terhadap Atribut Produk, Manfaat Produk, serta Kepuasan Pemakaian Produk Tabungan *Wadiah Yad Dhamanah*

Pada proses penelitian ini penulis telah memperoleh beberapa informasi mengenai pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* yang telah atau belum mereka gunakan di Bank Aceh Syariah Cabang Calang berdasarkan indikator yang sebelumnya telah ditetapkan. Berikut pembahasannya:

4.3.1.1 Pemahaman Nasabah terhadap Atribut Produk Bank

Salah satu narasumber yang memberikan tanggapan mengenai pemahaman nasabah terhadap atribut produk bank syariah adalah Bapak TM yang merupakan Kepala Seksi Umum dan MC Bank Aceh Syariah Cabang Calang. Mewakili pertanyaan nomor 1 pada indikator pertama, kepada penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini, alhamdulillah Masyarakat Calang sangat mencintai kehadiran Bank Aceh Syariah Cabang Calang ini. Masyarakat pun sangat bersyukur karena keberadaan bank ini mampu menyesuaikan dengan status Provinsi Aceh sebagai

Provinsi yang menjalankan syariah. Tanggapan masyarakat juga sejalan dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan Aceh.” (TM, Kepala Seksi Umum, Maret 2024).

Berdasarkan keterangan dari Bapak TM tersebut, dapat penulis pahami bahwa hingga saat ini masyarakat disekitaran wilayah Calang tidak memperlmasalahkan kehadiran bank berbasis syariah, karena itu sesuai dengan status daerah Aceh yang telah berada di dalam bingkai syariah dan telah diakui secara sah oleh Negara. Masyarakat Calang dan sekitarnya juga sangat mencintai kehadiran Bank Aceh Syariah Cabang Calang, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa Bank Aceh Syariah untuk segala kebutuhan mereka, baik itu simpan pinjam, pengiriman hingga jasa-jasa lain yang disediakan oleh bank tersebut.

Sebagaimana diketahui bahwa memang semenjak diterbitkannya isi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), maka semenjak itu pula pemerintah terkait sudah melakukan sosialisasi pada masyarakat guna mengubah seluruh bank konvensional yang ada di Aceh untuk dialihkan menjadi bank yang menggunakan sistem syariah. Lalu di akhir tahun 2020 satu persatu bank konvensional yang memiliki cabang di Aceh sudah mulai menutup usahanya untuk tidak lagi berada di Aceh, dengan kata lain Aceh hanya dihuni oleh lembaga keuangan yang berbasis syariah, dan hingga sekarang di Aceh hanya ada dua bank, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank

Aceh Syariah (BAS), walaupun memang di Aceh ada bank lainnya yang berdiri seperti Bank Maybank, Bank CIMB Niaga, Bank BCA dan Bank Muallamat. Namun kondisi bank itu semua telah berbasis syariah, dan bank tersebut masih sulit ada di setiap kabupaten di Aceh, karena bank-bank tersebut hanya berkantor di Banda Aceh.

Kemudian untuk mengetahui bagaimana pemahaman nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah*, penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan yang berperan langsung dalam kegiatan ini. Salah satunya adalah Ibu N yang berprofesi sebagai guru dan merupakan salah seorang nasabah di PT Bank Aceh Syariah Cabang Calang. Penulis melontarkan pertanyaan tentang pemahaman beliau terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah*, yang mewakili pertanyaan nomor 7 indikator pertama. Kepada penulis beliau menjawab:

“Saya biasanya menggunakan tabungan Firdaus, yang umumnya sebanding dengan tabungan aneka guna. Saya tidak pernah menggunakan produk wadiah. Setahu saya, perbedaannya adalah pada tabungan wadiah tidak ada potongan dan tidak ada bunga, sehingga benar-benar murni sebagai tabungan. Informasi mengenai wadiah hanya sebatas yang saya ketahui dari teman yang merekomendasikannya. Namun, karena tabungan Firdaus juga tidak memiliki potongan, saya tetap memilihnya. Saya belum

terlalu mendalami atau menggunakan produk wadiah, hanya sekedar mengetahui informasinya.” (N, Nasabah, Maret 2024)

Selain pendapat Ibu N, penulis juga memperoleh informasi melalui pertanyaan yang sama dengan nasabah lainnya bernama Bapak MN yang berprofesi sebagai wiraswasta. Beliau mengatakan:

“Setahu saya, tabungan wadiah tidak memiliki potongan sama sekali. Berapapun jumlah yang saya tabung, saldo tetap utuh tanpa ada pengurangan. Kebetulan, saya menggunakan dua jenis tabungan, yakni di Bank Aceh dan BSI.” (MN, Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu N dan Bapak MN, maka dapat penulis simpulkan bahwa pemahaman sebagian nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di lingkungan Calang belum dipahami dengan baik. Sebelum Aceh mengalihkan semua bank dari konvensional ke sistem syariah, masyarakat terbiasa menggunakan produk-produk yang tidak syariah, dan walaupun Bank Aceh Syariah sebelum itu sudah menggunakan sistem syariah, pengetahuan dan kebiasaan masyarakat masih hanya terfokus kepada bank-bank konvensional sebelum akhirnya diberlakukan serba syariah di Aceh seperti sekarang ini. Meskipun masyarakat di Calang belum memahami tentang produk *wadiah yad dhamanah* ini, jika mendengar dari pengakuan Ibu N dan Bapak MN maka dapat dikatakan

masyarakat di Calang mulai mencoba dan memahami produk tabungan *wadiah yad dhamanah* ini secara perlahan.

Penulis juga memperoleh jawaban lain melalui wawancara dengan pertanyaan yang tidak berbeda dari nasabah-nasabah lainnya. Berikut jawaban mereka:

“Saya tidak memiliki pengetahuan tentang tabungan wadiah karena saya tidak menggunakannya. Saya menggunakan tabungan Firdaus.” (A, Nasabah, Maret 2024)

“Saya tidak tahu tentang itu. Saya menabung menggunakan produk tabungan Simpeda dan Seulanga.” (HS, Nasabah, Maret 2024)

“Saya tidak tahu tentang produk wadiah yad dhamanah, karena saya menggunakan tabungan aneka guna. Saya menabung di sini untuk keperluan pekerjaan dan pribadi. Mengenai jenis tabungan wadiah yad dhamanah, saya masih awam dan belum pernah memakainya.” (AM, Nasabah, Maret 2024)

“Saya menggunakan produk tabungan aneka guna. Mengenai produk tabungan wadiah, saya tidak tahu banyak. Saya hanya sekedar menabung dan tidak terlalu memperhatikan aspek bunga. Yang penting bagi saya adalah uang tabungan tetap aman.” (MA, Nasabah, Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang tersebut, dapat

disimpulkan bahwa pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* masih rendah, meskipun mereka telah menggunakan produk tabungan lainnya yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah. Mereka hanya mengetahui satu atau dua jenis produk saja, namun mengenai sistem seperti jenis produk tabungan *wadiah yad dhamanah* ini mereka masih minim pemahamannya. Menurut hasil wawancara ini juga dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang masih terpaku pada satu produk saja, tanpa penasaran dengan produk tabungan lainnya yang disediakan oleh bank.

Selain itu, Bapak TM juga memberikan tanggapannya mengenai pemahaman nasabah terhadap atribut produk bank yang menjawab pertanyaan nomor 2 pada indikator pertama tentang sejauh mana nasabah memahami produk tabungan *wadiah yad dhamanah*. Kepada penulis, beliau mengungkapkan:

“Mengenai hal ini, nasabah sering kali tidak sepenuhnya memahami berbagai jenis produk tabungan. Terkadang, nasabah hanya mengetahui tentang tabungan titipan (wadiah) tanpa memahami perbedaan jenis produk tabungan lainnya. Beberapa nasabah hanya mengetahui bahwa mereka menitipkan uang tanpa membelanjakannya atau menggunakannya oleh bank, dan bersedia membayar biaya ijarah atau sewanya, yang mirip dengan safe deposit box pada perbankan konvensional. Ini berlaku untuk wadiah yad amanah. Namun, untuk wadiah yad dhamanah,

pemahaman nasabah biasanya kurang mendalam. Banyak nasabah yang hanya mengetahui wadiah sebagai titipan. Oleh karena itu, perlu adanya edukasi dari pihak bank untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai wadiah yad dhamanah.” (TM, Kepala Seksi Umum, Maret 2024)

Pemahaman mengenai produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di lingkungan masyarakat Calang tidak sepenuhnya dipahami dengan baik terutama oleh nasabah. Oleh sebab itulah perlu adanya edukasi yang baik kepada masyarakat mengenai produk-produk tabungan yang disediakan di lembaga keuangan syariah tersebut. Menurut informasi dari hasil wawancara di atas, masyarakat masih sulit dalam membedakan antara produk titipan (*wadiah*) dengan yang bukan titipan. Tujuan dari adanya edukasi pada masyarakat adalah untuk mampu memperoleh kepercayaan masyarakat luas agar memahami dan mau menggunakan jasa Bank Aceh Syariah Cabang Calang ini sebagai sarana dalam melakukan transaksi, karena hingga saat ini masih ada nasabah yang menganggap bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional dan hanya memiliki perbedaan pemberian label nama syariah saja.

Minat nasabah agar menggunakan jasa Bank Aceh Syariah ini bisa didapatkan dengan melakukan banyak promosi tentang keunggulan-keunggulan dari lembaga bank tersebut terutama melalui pengenalan terhadap produk tabungan yang disediakan.

Promosi ini haruslah dilakukan untuk menarik minat para nasabah dan untuk terus dapat menyukseskan program pemerintah dalam membentuk daerah dengan sistem syariah dari segala sisi, tidak terkecuali dari penggunaan jasa pelayanan bank yang sudah bersistem syariah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis peroleh dari Kepala Seksi Operasional Bank Aceh Syariah Cabang Calang yang diposisikan oleh Ibu DS, mewakili pertanyaan nomor 4 pada indikator pertama, dan kepada penulis beliau mengatakan bahwa:

“Untuk menarik minat nasabah, promosi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti status di media sosial seperti WhatsApp, di mana kita dapat memulai dengan menjelaskan kepada orang terdekat seperti keluarga. Selanjutnya, pemasangan spanduk di jalan atau iklan di media sosial dapat menjadi metode yang lebih efektif dibandingkan menjelaskan satu per satu kepada orang. Dengan cara ini, orang akan lebih tertarik dan mulai bertanya-tanya. Selanjutnya, kita dapat menjelaskan setiap produk tabungan wadiah berdasarkan fungsi dan keunggulannya. Tentunya, produk tabungan yang ditawarkan pertama kali kepada nasabah adalah yang paling unggul dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dulu, orang sering bertanya tentang bunga, namun sekarang kita tidak lagi menggunakan bunga, melainkan sistem bagi hasil. Beberapa nasabah mungkin masih berpikir bahwa bunga lebih menguntungkan, sementara sebagian lainnya lebih

memilih bagi hasil sesuai prinsip syariah. Penjelasan yang tepat mengenai perbedaan ini penting untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Dengan penjelasan yang jelas mengenai jenis produk tabungan syariah, minat nasabah diharapkan akan meningkat.” (DS, Kepala Seksi Operasional, Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu DS, minat nasabah didapatkan dengan melakukan beberapa bentuk promosi seperti penyebaran isi informasi melalui media *WhatsApp* yang terlebih dahulu disebarakan kepada orang-orang terdekat yang selanjutnya akan disebarakan terus-menerus kepada masyarakat luas secara perlahan serta merata (seperti pesan berantai). Menurut penulis hal tersebut cukup efektif mengingat saat ini penggunaan media *WhatsApp* mampu merambah masyarakat dari segala usia, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga kalangan lanjut usia pun mampu memperoleh informasi dengan cepat dari media *WhatsApp* tanpa harus mencari informasi dari media cetak seperti sebelum ada media sosial ini.

Ibu DS juga mengatakan strategi promosi lain ialah dengan membuat dan menyebarkan spanduk, atau dapat berupa iklan, baik itu di jalan-jalan atau di jejaring media sosial lain. Hal ini juga menurut penulis cukup efektif bila dilakukan. Penyebaran informasi tidak hanya menggunakan spanduk-spanduk yang dipasang di ruas jalan, tetapi juga dilakukan melalui iklan-iklan di media sosial yang nantinya akan sering dilihat oleh para pengguna media sosial. Selain media *online*, media *offline* seperti koran,

selebaran, majalah juga masih sangat efektif dilakukan untuk suatu kegiatan promosi.

Ketika kegiatan promosi telah dilakukan, orang-orang tentu akan memiliki keingintahuan terhadap produk yang ditawarkan, serta melalui isi promosi tersebut masyarakatpun mampu mengetahui dan memahami masing-masing produk tabungan yang disediakan oleh bank. Dari hasil promosi inilah kemudian minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan muncul.

Menarik minat nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* bukanlah hal yang mudah. Tentu ada hambatan-hambatan yang dirasakan apalagi dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat/ calon nasabah. Berikut respon dari Ibu DS yang menjawab pertanyaan nomor 5 pada indikator pertama. Mengenai hal tersebut beliau menanggapi:

“Tabungan wadiah tidak dikenakan biaya apapun; tabungan ini setara dengan menyimpan uang dan menariknya kembali tanpa pengurangan. Ketika nasabah ditanya apakah mereka ingin memilih mudharabah atau wadiah, kami hanya menawarkan wadiah di Bank Aceh, yang merupakan wadiah yad dhamanah. Jika nasabah bertanya, 'Apa itu wadiah?' kami akan menjelaskan bahwa wadiah adalah titipan. Ketika ibu menitipkan uang kepada kami, ibu akan mengambil kembali jumlah uang yang sama tanpa potongan, biaya administrasi, atau pajak, karena wadiah yad dhamanah tidak memberikan bagi hasil.

Kami akan menilai kebutuhan atau tujuan nasabah dalam membuka tabungan. Untuk tujuan transaksi seperti usaha, kami tidak menawarkan produk tabungan wadiah, melainkan mudharabah, karena nasabah akan mendapatkan hasil dan kami juga mendapatkan hasil. Namun, jika nasabah hanya menggunakan uang untuk keperluan sehari-hari, seperti dari uang bantuan yang hanya masuk dan ditarik lagi, kami akan menawarkan tabungan wadiah. Dengan demikian, nasabah tidak akan mengalami potongan setiap bulan. Misalnya, jika saldo Rp. 700.000, maka yang ditarik juga Rp. 700.000 tanpa potongan. Nasabah yang memerlukan fitur ini akan merasa puas, sedangkan mereka yang tertarik pada bisnis lebih memilih produk dengan bagi hasil, meskipun ada potongan kecil, karena mereka mendapatkan manfaat dari simpanan mereka. (DS, Kepala Seksi Operasional, Maret 2024)

Namun, jika melihat pernyataan dari Ibu DS di atas dapat penulis simpulkan bahwa produk tabungan wadiah yad dhamananah ini bukan hanya kurang diminati, melainkan kurang dikenal dan dipahami oleh nasabah ataupun calon nasabahnya. Mereka hanya mengetahui jenis tabungan *firdaus* dan aneka guna, namun tidak memahami apa itu wadiah, maupun apa itu mudharabah. Tentunya menurut penulis petugas di bagian pelayanan perlu menambah tugas lagi untuk bisa dan mampu memberikan informasi tambahan kepada nasabah yang akan

menggunakan jasa di Bank Aceh Syariah Cabang Calang agar tidak terjadi kesalahpahaman dan ketidakpahaman nasabah atau calon nasabah, serta mampu menarik minat terhadap produk tabungan yang akan mereka gunakan nantinya.

Kemudian untuk bisa menghadapi beberapa hambatan yang ada dalam pelayanan pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang, maka diperlukan solusi. Oleh karena itu, penulis telah memperoleh satu pernyataan mengenai cara atau langkah yang dilakukan di saat adanya hambatan seperti di atas. Mewakili pertanyaan nomor 6 dalam indikator pertama, kepada penulis ibu DS mengatakan:

“Pertama-tama, kami perlu memberikan penjelasan dasar. Biasanya, orang tidak langsung menerima konsep syariah tanpa pertanyaan. Mereka sering bertanya tentang perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, sehingga kami menjelaskan perbedaannya secara rinci, seperti perbedaan dalam prinsip dan praktik masing-masing.

Untuk mempermudah pemahaman, kami sering menggunakan analogi. Misalnya, dalam proses penyembelihan hewan, kita membaca Bismillah untuk memastikan kehalalan, meskipun ayam yang dipotong langsung dan ayam yang dipotong setelah membaca Bismillah masih sama-sama ayam, namun perbedaannya terletak pada prosesnya. Demikian pula dengan

perbankan syariah, perbedaannya terletak pada proses dan prinsip yang digunakan.

Setelah menjelaskan perbedaan dasar, kami baru melanjutkan ke produk perbankan seperti wadiah atau mudharabah. Nasabah yang belum familiar dengan istilah ini sering kali bertanya, 'Apa itu wadiah? Apa itu mudharabah?' Kecuali bagi mereka yang sudah memiliki pengetahuan dasar tentang perbankan, pemahaman ini perlu dijelaskan dari awal secara mendetail. Kami harus memastikan bahwa nasabah tidak bingung dengan istilah produk tabungan dan bahwa mereka memahami perbedaan dan manfaat dari setiap jenis produk tabungan yang kami tawarkan.” (DS, Kepala Seksi Operasional, Maret 2024)

Berdasarkan pernyataan ibu DS tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa masalah ini dihadapi dengan caranya masing-masing, apabila nasabah tidak memahami apa itu *wadiah* maka petugas akan menjelaskan terlebih dahulu sejelas-jelasnya kepada nasabah yang akan menggunakan jasa produk tabungan dari Bank Aceh Syariah Cabang Calang ini, dan tentunya dalam penjelasan diberikan kepada nasabah dengan cara yang berbeda-beda. Bagi nasabah yang awam akan diberikan penjelasan memakai istilah yang mudah untuk dapat dipahami. Kemudian solusi lainnya untuk menghadapi hambatan yang ada adalah cara berkomunikasi yang

baik kepada setiap nasabah yang datang dan akan menggunakan jasa Bank Aceh Syariah Cabang Calang.

4.3.1.2 Pemahaman Nasabah terhadap Manfaat Produk Bank

Mengenai pemahaman nasabah terhadap manfaat dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah*, penulis melakukan wawancara bersama nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang guna mengetahui sejauh mana mereka mengetahui dan merasakan keunggulan dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah* tersebut yang menjawab pertanyaan nomor 8 untuk indikator kedua dalam penelitian, kepada penulis mereka mengungkapkan:

"Saya tidak menggunakan tabungan wadiah, namun saya tahu bahwa keunggulan wadiah adalah tidak adanya pemotongan. Tabungan wadiah mirip dengan menyimpan uang di rumah, namun risiko kehilangan lebih rendah jika disimpan di bank, sehingga lebih aman." (N, Nasabah, Maret 2024)

"Keunggulan yang saya ketahui dari tabungan wadiah adalah tidak adanya potongan. Saya kurang mengetahui detail lainnya." (MN, Nasabah, Maret 2024)

Berdasarkan ungkapan di atas dari 2 nasabah yang menjadi informan penelitian, 4 lainnya mengatakan tidak mengetahui keunggulan dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah*. Dengan

ini dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang masih belum paham dan mengetahui manfaat dari produk tabungan *wadiah* ini.

Terkait hal ini Bapak TM selaku Kepala Seksi Umum Bank Aceh Syariah memberi tanggapan mengenai strategi atau hal apa yang harus dilakukan Bank agar nasabah dan masyarakat lainnya mampu memahami keunggulan dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah* ini. Tanggapan beliau mewakili jawaban untuk pertanyaan nomor 3 pada indikator kedua. Kepada penulis, beliau mengatakan:

“Bank harus mampu memberikan edukasi, misalnya melalui program inklusi keuangan. Program ini bisa dilakukan di sekolah, instansi pemerintah, atau di masyarakat pelosok untuk meningkatkan pemahaman tentang tabungan wadiah yad dhamanah.” (TM, Kepala Seksi Umum, Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak TM, dapat dikatakan bahwa perlu adanya strategi dari bank untuk nasabah ataupun masyarakat yang menjadi calon nasabah dalam meningkatkan pemahaman mengenai keunggulan dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah* melalui kegiatan atau program-program yang bersifat promotif dan edukatif. Berbicara mengenai manfaat dari produk tabungan *wadiah yad dhamanah*, tentu harus didedukasikan kepada nasabah atau calon nasabah bahwa produk tabungan ini memiliki prinsip berdasarkan rela sama rela dan sesuai dengan aturan dalam Islam, dan di dalam keunggulan dari tabungan

dengan akad *wadiah* ini ialah nasabah tidak dibebankan dengan biaya administrasi tiap bulannya, terlebih apabila untuk simpanan dalam jangka pendek sangat menguntungkan karena jumlah tabungan tidak akan berkurang karena tidak adanya potongan. Kemudian untuk kekurangannya jika simpanan tabungan dalam masa jangka panjang, akad *wadiah* akan merugikan nasabah karena uang yang disimpan tidak bertambah sama sekali. Karena, meskipun jumlah uang tetap sama, namun nilai uang ini akan mengalami penurunan dari waktu ke waktu. Kekurangan lainnya yaitu tabungan *wadiah yad dhamanah* tidak mendapat bagi hasil seperti tabungan mudharabah, karena pada prinsipnya *wadiah* adalah titipan.

4.3.1.3 Pemahaman Nasabah terhadap Kepuasan pada Produk Bank

Menurut dua orang informan saat penulis mengajukan pertanyaan tentang kekurangan yang dimiliki oleh produk tabungan *wadiah yad dhamanah* yang merupakan pertanyaan nomor 9 untuk menjawab indikator ketiga mengenai kepuasan pada produk bank, mereka menjawab:

“Setahu saya, tidak ada kekurangan pada tabungan wadiah yad dhamanah. Secara umum, pelayanan setiap produk tabungan di Bank Aceh nyaman dan baik, dan customer servicenya juga ramah.

Mereka siap membantu mengatasi kendala.” (N, Nasabah, Maret 2024)

“Setahu saya, tabungan wadiah tidak memiliki kekurangan.” (MN, Nasabah, Maret 2024)

Sedangkan 4 informan lainnya mengatakan tidak tahu dan tidak paham mengenai produk tabungan ini. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak merasakan adanya kepuasan ataupun mengetahui adanya kekurangan terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* dikarenakan sebagian dari mereka tidak menggunakan produk tabungan tersebut dan juga tidak memahaminya. Hanya 2 informan yang mengaku mengetahui walaupun tidak menggunakan produk tabungan tersebut.

Sebagai penutup wawancara, penulis menanyakan kepada informan tentang harapannya untuk kemajuan Bank Aceh Syariah yang mana jawaban untuk pertanyaan ini akan mencerminkan pula sejauh mana kepuasan dan pandangan nasabah ketika menggunakan produk atau layanan di Bank Aceh Syariah Cabang Calang. Mewakili pertanyaan nomor 10 pada indikator ketiga, kepada penulis, informan menyampaikan:

“Semoga bisa lebih teliti lagi, karena dalam beberapa transaksi, terdapat perbedaan antara slip dan input sistem, sehingga membutuhkan banyak koreksi.” (AM, Nasabah, Maret 2024).

“Bagian administrasi sebaiknya diperbaiki, terutama dalam hal pembuatan tabungan atau aktivasi layanan yang terkadang memakan waktu lama. Diharapkan ke depan dapat diterapkan sistem baru yang mempercepat proses tersebut.” (MN, Nasabah, Maret 2024)

Berdasarkan tanggapan informan di atas, maka dapat diketahui bahwa sebagian nasabah masih kurang puas terhadap beberapa pelayanan yang disuguhkan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Calang, namun tidak mengomentari tentang produk tabungan yang disediakan oleh bank itu sendiri. Sedangkan 4 informan lainnya hanya menanggapi dengan memberikan harapan akan kesuksesan Bank Aceh Syariah cabang Calang ke depannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Judul dalam kegiatan penelitian ini adalah analisis pemahaman nasabah terhadap produk tabungan *wadiah yad dhamanah* pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang. Berdasarkan keterangan dan juga penjelasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan bahwa pemahaman mengenai produk tabungan *wadiah yad dhamanah* di lingkungan masyarakat Calang tidak dipahami dengan baik terutama oleh nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Calang, baik itu pemahaman terhadap atribut, manfaat, serta kepuasan nasabah pada produk tabungan *wadiah yad dhamanah*. Oleh karena itu perlu adanya strategi lebih lanjut untuk mempromosikan dan mengedukasi masyarakat ataupun calon nasabah dan juga nasabah mengenai produk-produk yang tersedia di Bank Aceh Syariah Cabang Calang untuk dapat menarik minat mereka agar menggunakan jasa dari produk yang telah disediakan oleh Bank Aceh Syariah ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari pembahasan yang tersebut di atas, maka penulis turut: menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebagai mahasiswa, hendaknya untuk selalu menjadi garda terdepan pada setiap problem yang berkaitan dengan urusan perbankan, adanya masyarakat yang tidak tahu-menahu tentang perbedaan antar produk-produk tabungan menjadi kondisi yang wajib secara kemanusiaan bagi mahasiswa perbankan untuk turut membagikan pengetahuan di dalam masyarakat, agar perbankan syariah dapat berkembang dengan baik.
2. Pelayanan pada lembaga perbankan hendaknya selalu memberikan edukasi yang baik kepada setiap masyarakat, baik yang ada di Calang maupun di luar Calang, agar penggunaan sistem perbankan syariah di Aceh dapat berkembang sesuai isi perencanaan di dalam perundang-undangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS), untuk menghindari penggunaan riba di tanah Aceh.
3. Sebagai masyarakat, hendaknya untuk selalu haus pengetahuan, termasuk dalam hal perbankan syariah. Keberadaan bank syariah di Aceh ini menjadi berkah tersendiri bagi seluruh masyarakat, karena bisa terbebas dari hal-hal yang menyangkut dengan riba. Maka dengan memahami serta menggunakan jasa bank syariah tersebut, masyarakat telah berperan dalam mensyariatkan tanah Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah R. 2011. *Fiqih Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Achmadi A. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Anshori AG. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Alam AP. 2020. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Nasabah di dalam Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Stabat*. Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol.3, No.2, Juli 2020.
- Al Arif NR. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Ali Z. 2019. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Alimusa LO. *Kajian Konsep Akad dan Jenis Produk Perhimpunan Dana Bank Syariah di Indonesia*. J Ilmiah Ekonomi Islam, 2022.
- Antoni MS. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2012.
- Arifin, 2006, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ascarya, 2011, *Akad dan Produk-Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo

- Achmadi A, Narkubo C. 2009. *Metodologi dalam Sebuah Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar S. 2005. *Metode Penelitia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto MT. 2016. *Profil Kemampuan Nasabah dalam Menerima Jenis Manfaat*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dalimunthe I. 2022. *Pandangan Masyarakat Non-Muslim Terhadap Pelaksanaan Sistem Keuangan Syariah di Lingkungan Kaum Umum*, Jurnal Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU, Vol.1, No.2, Juli 2022.
- Departemen Pendidikan & Kebudayaan, 2006, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Efrina, Arifin Z. 2022. *Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pemberdayaan Kelompok Para Tani dalam Perspektf Ekonomi Islam*. Journal of Islamic Business Economics and Finance 2022: Vol.3, No.2, Juli 2022.
- Elnawati .2019. *Efektivitas Pembelajaran Senam Irama Dan Meningkatkan Kecerdasan Kinestetik Jasmani Anak*, Jurnal PAUD: Vol. 2, No.3, Oktober 2019.
- Fahmi I. 2014. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Faizah Z. *Analisis Pemahaman Masyarakat Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar terhadap Perbankan Syariah*. J Syariah dan Peradilan Islam 2022; 2(2): 22-32.

- Hafied C. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamdi A. 2016. *Kebutuhan Versus Keinginan*. Bandung: Mediatama Group.
- Hasan MI. 2002. *Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasanah W. *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Bank Syariah dalam Kelurahan Langgini Kota Bangkinang Kabupaten Kampar*. Skripsi: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Riau, 2013.p. 43-44.
- Henard DH, Szymanski. 2020. *Why Some New Product Are More Successful Than Other*. Journal of Marketing Research, Vol.6, No.3, Agustus.
- Ichsan N. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: GP Press Group.
- Ilham M. *Persepsi Masyarakat Desa Labulia Kabupaten Lombok Tengah Terhadap Produk Tabungan Berdasarkan Prinsip Mudharabah Dan Wadiah Pada Perbankan Syariah*. Skripsi: UIN Mataram, 2021.
- Irmala T. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.5, No.1, Januari 2023.
- Irwanto S. 2018. *Analisis Minimnya Tingkat Pemahaman Masyarakat Kampung Welirang Terhadap Produk-Produk*

Perbankan Syariah di dalam Meningkatkan Pendapatan di Bank Syariah, Jurnal Perbankan UIN Sunan Ampel, Vol.2, No.3, Juli 2015.

Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Jamah M, Dalimunthe AA, *Analisis Produk Tabungan Wadiah dan Mudharabah di BSI KCP Medan Pulo. J Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, Jurnal Perbankan, Vol.2, No.3, September 2022.*

Jam'ah M. 2022. *Analisis Produk Tabungan Wadiah dan Mudharabah di BSI KCP Unit Medan Pulo Brayen. Jurnal Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU, Vol.2, No.2, Juli 2022.*

Janwari Y. 2021. *Konsep dan Pelaksanaan Keuangan Syariah di dalam Pandangan Fiqih Islam. Jurnal Ekonomi Islam, Vol.4, No.2, Agustus 2021.*

Jasmani. *Pendidikan Islam Egaliter dalam Membangun Pendidikan di dalam Feminim Superioritas Maskulinnitas*. Yogyakarta: Absolute Media, 2011.

Kantor Pusat Bahasa dan Departemen Pendidikan Nasional, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga dalam Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*, Jakarta: Rajawali Pers.

Khairina Z. *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar)*. Skripsi UIN Ar- Raniry Banda Aceh, 2019.

Koeswara S. 2013. *Analisis Besarnya Pengaruh Dan Kinerja Service Perfomance Frontliner dan Suatu Kepuasan*

Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal Perbankan; Vol.8, No.13, Mei 2013.

Kotler P, Amstrong G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: Prenhalindo.

Lutfi M. *Penerapan Akad Wadiah di Perbankan Syariah, Jurnal Perbankan Syari'ah STAI Binamadani, Vol.3, No.2, 2022.*

Machmud A. 2010. *Bank Syariah dalam Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.

Mahmud, 2016, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Kencana.

Masyhud A. 2006, *Manajemen Resiko Strategi Perbankan dan di Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mayola CA. 2021. *Strategi Pemasaran dan Marketing Mix Produk Bulu Mata Palsu Ellashes*, Yogyakarta: Bayu Media Publishing

Moleong LJ. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukhlis. *Keistimewaan dan Kekhususan Aceh dalam Perspektif Negara Kesatuan Republik Indonesia*. J Ilmu Hukum, 2014; 4(1): 78-9

Muklir, Syamsudin, Gusti M, Aziz A. *Fenomena Peralihan Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh*. J Sosiologi USK: Media Pemikiran & Aplikasi 2022; 16(2).

- Muslim S. 2015. *Akuntansi Keuangan Syariah Teori dan Prakti.*, Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution MH. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.* Jurnal Nisbah: Vol.1, No.1, Juli 2015.
- Nurhasanah N. 2017. *Mudharabah di Teori dan Praktik*, Bandung: PST Religius, 2017.
- Niken Sania P, *Analisis Produk Tabungan Wadiah Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Falah Banyuasin.* Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol.1, No.1 Maret 2021.
- Paul PJ, Olson JC. 2013. *Perilaku Nasabah dan Strategi Pemasaran Edisi 9.* Jakarta: Salemba Empat.
- Purba ONH, Marjulin. *Analisis Penerapan Akuntansi Akad Wadiah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang.* J syntax admiration 2022; 3(12): 1474.
- Purwanto, 2012, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putri AD, Sitepu NI. *Pemahaman Masyarakat Desa Lamleubok terhadap Bank Syariah Indonesia.* J Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam 2022; 6(1):97-8
- Rahmawati, Putriana K. *Tantangan Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah di Aceh Berdasarkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah No 11 Tahun 2018.* J of Sharia Economic Law 2020; 3(2): 229-34.
- Rasjid S. *Fiqh Islam Lengkap.* Bandung: Sinar Baru.

- Remund D. 2010. *Financial Literacy Explicated The Case for a Clearer Definition in Increasingly Complex Economy*. The Journal Economic Affairs, Vol.44, No.2, August 2010.
- Rismawati C. Pengaruh Pendidikan, Religiusitas, Ekonomi, dan Informasi terhadap Pengetahuan Produk Perbankan Syariah (Studi pada Masyarakat Kecamatan Teunom). Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Risni Maulizarina, 2016, *Piskologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar dalam Menambah Tingkatan Pemahaman di Lingkungan Karyawan Bank CMB Cabang Mataram*. Jurnal Pendidikan, Vol.3, No.2, Juli 2016.
- Rozalinda. 2016. *Fiqih Ekonomi Syaria.*, Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Sabiq S. 2008. *Fiqih Sunna.*, Bandung: Al-Maarif.
- Santoeso A. 2013. *Konsep Menulis Karangan Karya Ilmiah Dasar*, Surabaya: Toha Jaya Press, 2013.
- Satory D. 2014. *Pengantar Perbankan Syariah*. Jakarta: LPKN.
- Sinungan M. 2017. *Uang dan Bank*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukmadinata NS. 2007. *Metode Penelitian dan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sulaiman D. *Persepsi Dosen Syariah dan Ekonomi Islam di STAIN Jurai Siwo Metro Terhadap Perbankan Syariah*. Lampung: Perpustakaan IAIN Metro, 2015.

- Sunarto. 2002. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Liwasakti.
- Susilo E. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan)*. Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Susyanti J. 2016. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Intrans Selaras
- Sutan RJ. 2014. *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana.
- Suwiknyo D. 2010. *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Trisna W. 2016. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Usanti TP. *Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Vol.14, No.2, April 2016.
- Usman R. 2019. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia dalam Jenis Implementasi dan Aspek Hukum*, Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Umam K. 2016. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika di dalam Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni N. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2014-2016*. Jurnal EMT KITA, Vol.2, No.2, Juli 2018.

- Weenas JRS. 2013. *Kualitas Produk Harga Promosi dan Kualitas dalam Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comfort*. Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi, Vol.1, No.4, Agustus.
- Wirartha IM. 2006. *Pedoman dalam Penulisan Usulan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Pers, 2006.
- Wiryaningtyas DP. *Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jembe*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Vol.14, No.2, Agustus 2016.
- Yuliana W. 2019. *Analisis Pemahaman di Masyarakat Terhadap Bank Syariah Mandiri*. Jurnal Perbankan, Universitas Teknologi Sumbawa.
- Yusanto MI. 2007. *Menggagas Bisnis Isla.*, Jakarta: GIP.
- Yupitri E. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi NonMuslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan: Vol.1, No.1, Mei 2012.
- Zulham Z, *Analisis Pemasaran Pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru*. Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan, Vol.12, No.2, Juli.
- Zulkifli S. 2007. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-2557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 594/Un.08/FEBI.I/TL.00/03/2024
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
PT. Bank Aceh Syariah Cabang Calang
Assalamu'alaikum Wr,Wb,
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAIROL ANWAR / 190603025**
Semester/Jurusan : X / Perbankan Syariah
Alamat sekarang : Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Tabungan Wadiah Yad Dhamanah pada Bank Aceh Syariah Cabang Calang*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Maret 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 05 Juli 2024

Dr. Fithriady, Lc., M.A.

Lampiran 2. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian

Bank Aceh

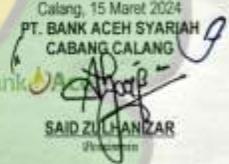
SURAT KETERANGAN
NO. 381/CLG.01/III/2024

PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG CALANG, yang berkedudukan di Jln. Banda Aceh – Meulaboh Desa Keutapang Kecamatan Krueng Sabee Kabupaten Aceh Jaya, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Khairil Anwar
NIM : 190603025
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : UIN AR-RANIRY

Telah melaksanakan Riset/Penelitian di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Calang pada tanggal 15 Maret 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Calang, 15 Maret 2024
PT. BANK ACEH SYARIAH
CABANG CALANG

SAID ZULHANZAR
Manajer

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

KANTOR CABANG CALANG :
Jalan Banda - Aceh Meulaboh Ds. Keutapang Kecamatan Krueng Sabee Kab. Aceh Jaya
Telp. (0654) 2210021 - 2210023 Fax (0654) 2210022

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Informan

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi informan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Khairol Anwar

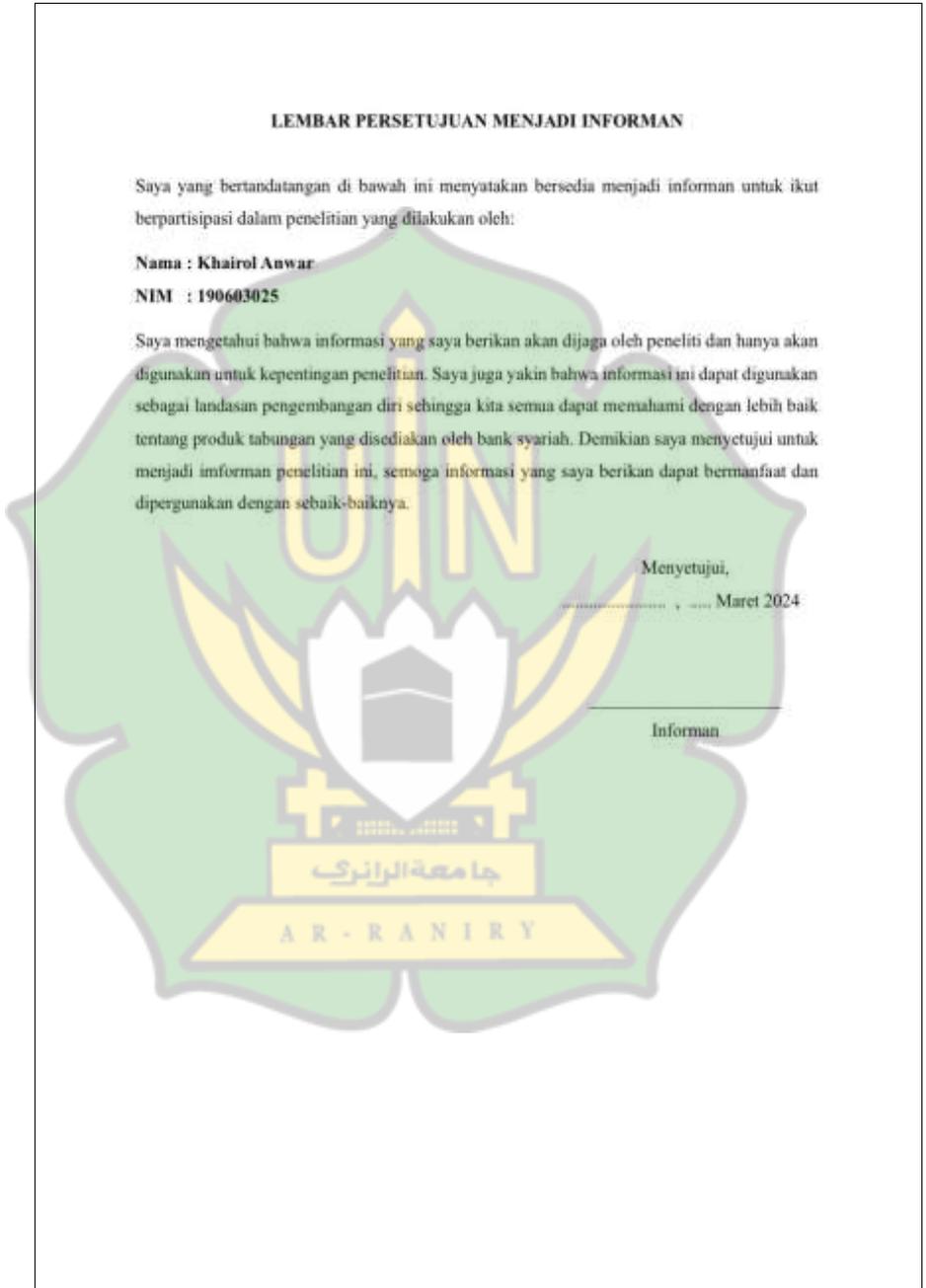
NIM : 190603025

Saya mengetahui bahwa informasi yang saya berikan akan dijaga oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Saya juga yakin bahwa informasi ini dapat digunakan sebagai landasan pengembangan diri sehingga kita semua dapat memahami dengan lebih baik tentang produk tabungan yang disediakan oleh bank syariah. Demikian saya menyetujui untuk menjadi informan penelitian ini, semoga informasi yang saya berikan dapat bermanfaat dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Menyetujui,

....., Maret 2024

.....
Informan



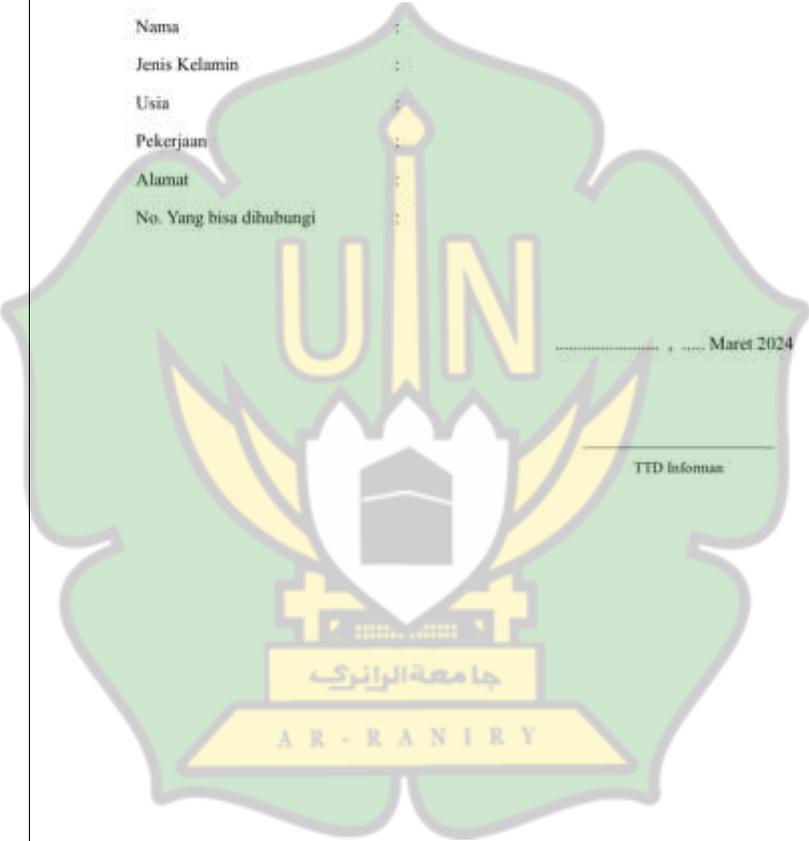
Lampiran 4. Lembar Biodata Singkat Informan

BIODATA SINGKAT INFORMAN

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Alamat :
No. Yang bisa dihubungi :

....., Maret 2024

TTD Informan : _____



Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Penulis di depan Gedung Bank Aceh Syariah (BAS) Cabang Calang



**Wawancara dengan Perwakilan Kepala BAS dan Kasie BAS Calang
Aceh Jaya**







Wawancara dengan Nasabah BAS Calang Aceh Jaya