

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JUMLAH  
PENINGKATAN NASABAH TABUNGAN SEULANGA  
PASCA KONVERSI PADA PT. BANK ACEH SYARIAH  
CABANG BIREUEN**



**Disusun Oleh:**

**FARAH CHALISA  
NIM. 170603296**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1441 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farah Chalisa  
NIM : 170603296  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 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 bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 31 Juli 2019

Yang menyatakan,



Farah Chalisa

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN  
SEULANGA PASCA KONVERSI PADA PT.BANK ACEH  
SYARIAH CABANG BIREUEN**

Disusun Oleh:

Farah Chalisa  
NIM. 170603296

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan  
formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam  
penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP. 19860427 201403 1 002

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA  
NIP. 19831028 201503 1 001

Mengetahui Ketua  
Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc  
NIP. 19720907 200003 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI**

Disusun Oleh:

Farah Chalisa  
NIM. 170603296

Dengan Judul:

**“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen”**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 18 September 2019 M

18 Muharram 1441 H

Di Darussalam, Banda Aceh

Tim Penilai Skripsi

Ketua

Sekretaris

Farid Fathony Ashal, Lc., MA

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA

NIP. 198604172014031002

NIP. 198310282015031001

Penguji I

Penguji II

Inayyillah, M.A.Ek

T. Syifa FN, SE., Ak., M.Acc

NIP. 198208042014032002

NIDN. 2022118501

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry

Dr. Zaki Fuad, M. Agk  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama

Lengkap : Farah Chalisa  
NIM : 170603296  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [farahchalisa@yahoo.com](mailto:farahchalisa@yahoo.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:

**“Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen”**

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

Secara *full text* 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 : 18 September 2019

Mengetahui,

Penulis  
  
Farah Chalisa

Pembimbing I  
  
Farid Fathony Ashal, Lc. MA  
NIP. 198604272014031002

Pembimbing II  
  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan  
NIP. 1983102820150310

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”.*

*(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)*

*“Tak selamanya langit itu kelam  
Suatu saatkan cerah juga  
Hiduplah dengan sejuta harapan  
Habis gelap terbitlah terang”*

*-Rhoma Irama-*

### Kata persembahan:

*Lantunan Al-fatimah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan do'a dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu Papa Munir Fuadi yang telah alm. (2018) yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan semasa hidupnya hingga ananda selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepan, sehingga ananda dapat menyelesaikan program studi lanjutan Diploma III Perbankan Syariah ke S-1 Perbankan Syariah dan meraih gelar S.E.*

*Mama ku tercinta, bidadari surgaku Asmaniar terima kasih untuk segalanya yang selalu memanjatkan do'a dalam setiap sujudmu yang selalu memberikan dorongan, semangat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak ada duanya.*

*Abangku Farhan Zikry dan adikku Salfa Shafira terima kasih tiada tara atas segala do'a, dukungan dan dorongan yang diberikan selama ini.*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur bagi Allah SWT, berkat taufik dan hidayah-Nya disertai limpahan rahmat dan pertolongan-Nya juga anugerah kesabaran dan ketabahan hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Shalawat dan Salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada pangkuan alam Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga iB Pasca Konversi Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi maupun teknik penyusunan karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsipenelitianini.

Penulisan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala

kerendahan hati penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.sc sebagai Ketua Prodi Program Studi S1 Perbankan Syariah, sekaligus Penasehat Akademik saya dan Ayumiati, M.Ag selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah.
3. Farid Fathony Ashal, Lc., MA. selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga dapat selesai sebagaimana mestinya.
4. Ismail Rasyid Tarigan, MA. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga dapat selesai sebagaimana mestinya.
5. Inayatillah, MA. Ek selaku penguji I dan T. Syifa Fadrizha Nanda, SE., Ak., M.Acc selaku penguji II.
6. Muhammad Arifin, Phd sebagai ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Seluruh dosen-dosen dan karyawan (i) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah yang telah banyak membantu selama proses belajar mengajar.
8. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang telah banyak membantu selama proses penulisan skripsi.
9. Dengan rasa hormat, cinta dan kasih yang sedalam-dalamnya, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada

orang tua terhebat yang penulis cintai, Papa Drs. Munir Fuadi dan Mama Dra. Asmaniar, Abang saya tercinta Farhan Zikry, S.IAN., dan adik Salfa Shafira atas segala do'a, kasih sayang, dorongan, pengorbanan, dan perjuangan sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi perbankan syariah.

10. Sahabat-sahabat saya angkatan 2017 konversi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu telah memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya atas segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan, penulis hanya memohon kepada Allah SWT semoga amal baik saudara sekalian mendapatkan balasan dari Allah SWT. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 8 September 2019  
Penulis,

Farah Chalisa

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث	ṣ	19	غ	G
5	ج	j	20	ف	F
6	ح	ḥ	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	ṣ	29	ي	Y
15	ض	ḍ			

## 2. Konsonan

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
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	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
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

#### a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

#### b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

#### c. 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 di transliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

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

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

- a. 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.
- b. Nama Negara dan kota di tulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukanTasawuf.

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث	ṣ	19	غ	G
5	ج	j	20	ف	F
6	ح	ḥ	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	ṣ	29	ي	Y
15	ض	ḍ			

## 2. Konsonan

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
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	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
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَقُولُ :yaqūlu

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

#### a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

#### b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

#### c. 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 di transliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudāh al-atfāl/ raudatulatfāl*

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

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

- a. 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.
- b. Nama Negara dan kota di tulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama : Farah Chalisa  
NIM : 170603296  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Program Studi Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen  
Tanggal Sidang : 18 September 2019  
Tebal Skripsi : 102 Halaman  
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc., MA.  
Pembimbing II : Ismail Rasyid Tarigan, MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tabungan Seulanga pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Penelitiannya adalah bahwa faktor kualitas produk menjadi faktor yang paling dominan atau faktor utama dalam mempengaruhi nasabah menabung di tabungan Seulanga. Selain faktor produk yang menjadi pengaruh yang dominan, faktor pelayanan juga mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga. Peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan pihak instansi yang terkait sudah baik sehingga mendapatkan respon positif dari nasabah. Namun berbanding terbalik dengan faktor pendapatan dan lingkungan sosial, dimana faktor tersebut tidak mempengaruhi nasabah dalam menabung di Tabungan Seulanga.

**Kata Kunci:** Seulanga, Tabungan, Pendapatan, Pelayanan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN TRANSLITERASI .....	xi
ABSTRAK .....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB SATU: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Rancangan Penelitian .....	8
<b>BAB DUA: LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tabungan.....	10
2.1.1 Pengertian Tabungan.....	10
2.1.2 Jenis Tabungan .....	10
2.2 Akad <i>Mudharabah</i> .....	13
2.2.1 Pengertian Akad .....	13
2.2.2 Pengertian <i>Mudharabah</i> .....	14
2.2.3 Landasan Syari'ah .....	18
2.2.4 Jenis-jenis <i>Mudharabah</i> .....	19
2.2.5 Rukun dan Ketentuan <i>Mudharabah</i> ....	20
2.3 Ketentuan Tabungan <i>Mudharabah</i> menurut Fatwa DSN MUI .....	24
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Nasabah Tabungan .....	26

2.4.1 Faktor Pendapatan .....	26
2.4.2 Faktor Pelayanan .....	28
2.4.3 Faktor Produk .....	30
2.4.4 Faktor Lingkungan dan Sosial .....	31
2.5 Penelitian Sebelumnya .....	33
2.6 Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB TIGA: METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	40
3.3 Sumber Data .....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 Instrumen Penelitian .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB EMPAT: HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah ..	47
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah .....	47
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah	51
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah .....	51
4.2 Produk Penghimpunan Dana .....	54
4.3 Tabungan Seulanga .....	57
4.3.1 Prosedur Pembukaan Rekening.....	57
4.3.2 Keunggulan Tabungan Seulanga.....	58
4.3.3 Poin Hadiah Langsung Tabungan Seulanga.....	59
4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen .....	61
<b>BAB LIMA: PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nisbah bagi hasil Tabungan Seulanga.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan jumlah peminat tabungan Seulanga...	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	33



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema <i>Al-Mudharabah</i> .....	17
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 4.1 Struktur PT. Bank Aceh Syariah .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara Penelitian.....	86
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden I.....	87
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden II.....	90
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden III ....	94
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden IV ....	97
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden V .....	99



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (PSAK No.31). Kegiatan yang utama dari suatu bank adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana. Penghimpunan dana bertujuan untuk memperoleh dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, giro, tabungan dan deposito atau dalam bentuk lainnya.

Salah satu bentuk penghimpunan dana oleh bank adalah tabungan. Tabungan adalah salah satu jenis sumber dana yang efektif bagi bank. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah bahwa tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah. Tabungan merupakan salah satu sarana penting dalam meningkatkan kesejahteraan hidup di masa yang akan datang. Namun, setiap bank memiliki produk tabungan unggulan tersendiri yang ditawarkan kepada masyarakat baik bank yang berbasis konvensional maupun bank yang berbasis syariah (Ismail, 2017). Salah satu bank yang memiliki produk tabungan unggulan adalah Bank Aceh Syariah.

Bank Aceh yang pada tanggal 19 September 2016 telah mengalami proses konversi menjadi Bank Aceh Syariah memiliki banyak produk tabungan unggulan yaitu seperti: “Tabunganku”, “Tabungan Firdaus”, “Tabungan Aneka Guna”, “Tabungan Seulanga Ib”, “Tabungan Sahara”, “Tabungan Haji Akbar”, dan “Tabungan Simpeda”. Tidak hanya namanya saja yang berubah melainkan sistem di dalam perusahaan tersebut juga berubah.

Dari beberapa jenis tabungan di atas, salah satu yang memiliki banyak keunggulan dan penulis tertarik untuk dikaji adalah produk Tabungan Seulanga. Tabungan Seulanga iB adalah produk tabungan Bank Aceh syariah, dengan tagline “Seutuhnya Melayani Nanggroe”. Tabungan Seulanga iB memiliki keunggulan dengan nisbah *progressive* dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian). Nisbah bagi hasil yang di dapatkan oleh nasabah setelah konversi pada tabungan seulanga sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Nisbah bagi hasil Tabungan Seulanga**

NO	Keterangan	Sebelum	Sesudah
1	Di bawah 1 juta	0,00%	0,00%
2	>1 juta s/d 100 juta	15,17%	18,00%
3	>100 juta s/d 500 juta	21,92%	27,00%
4	>500 juta s/d 1 milyar	25,29%	31,00%
5	>1 milyar	28,66%	35,00%

Sumber: Bank Aceh Syariah (2017)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa yang menabung ditabungan seulanga akan mendapatkan bagi hasil sesuai kategori jumlah saldo tabungan. Pada tabel “sebelum” merupakan persentase bunga yang didapatkan oleh nasabah sebelum konversi dan tabel “sesudah” merupakan persentase nisbah bagi hasil yang didapatkan oleh nasabah. Nisbah bagi hasil pada produk tabungan tentunya menggunakan sistem akad, adapun akad yang digunakan pada tabungan ini adalah akad *mudharabah muthlaqah*, dimana nasabah (penyedia modal) menyerahkan modal kepada bank (pengelola). Selain menggunakan *mudharabah muthlaqah*, Tabungan Seulanga memiliki berbagai fasilitas yang ditawarkan diantaranya ATM (*Automated Teller Machine*) Seulanga (Fitur ATM Seulanga iB sama dengan ATM jenis Platinum), fasilitas *mobile banking* dan rekening tersebut dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan. Tabungan seulanga juga menyediakan sarana pembayaran listrik, telepon, air dan telepon seluler. Selain itu, pertanggungan asuransi jiwa sebesar Rp10.000.000,-. Biaya premi pertanggungan asuransi jiwa nasabah tabungan seulanga iB ditanggung oleh bank dan fasilitas unggulan utama produk ini ialah penabung berhak diikutsertakan dalam perebutan hadiah langsung Seulanga berdasarkan poin penabung ([bankaceh.co.id](http://bankaceh.co.id)).

Fasilitas unggulan yang dimiliki Tabungan Seulanga tentunya menjadi perhatian dan menarik banyak peminat calon nasabah terutama pasca konversi. Setelah adanya konversi, artinya

masyarakat semakin meminati tabungan seulanga. Salah satu penyebabnya adalah keunggulannya yaitu lebih menguntungkan karena nisbah bagi hasil yang besar dibandingkan tabungan seulanga dengan tabungan lainnya bahkan melebihi nisbah tabungan deposito. Selain itu, nasabah juga diberikan poin dari jumlah nominal tabungan, kemudian poin tersebut dapat di tukarkan dengan *reward* yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji apa saja penyebab yang mempengaruhi nasabah tabungan seulanga dalam memilih produk tersebut Adapun berikut di bawah ini merupakan tabel perbandingan jumlah peminat tabungan seulanga selama tiga tahun yaitu: pra konversi (2015 dan 2016 ), dan pasca konversi (2017).

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan jumlah peminat tabungan Seulanga**

NO	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Tabungan
1	2015	213	3,4 miliar
2	2016	197	3,2 miliar
3	2017	264	3,5 miliar

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa peminat tabungan seulanga pada tahun 2015 sebanyak 213 nasabah dan jumlah tabungan sebesar 3,4 miliar, pada tahun 2016 peminat tabungan seulanga sebanyak 197 nasabah dan jumlah tabungan sebesar 3,2 miliar dan pada tahun 2017 peminat tabungan seulanga sebanyak 264 nasabah dan jumlah tabungan sebesar 3,5 miliar.

Pada tahun 2016 adanya peningkatan nasabah sebesar 5.56% dan penurunan jumlah tabungan sebesar 0,05% dan pada tahun 2017 adanya peningkatan jumlah nasabah sebesar 6,42% dan peningkatan jumlah tabungan sebesar 2,5%, hal ini disebabkan karena pihak perusahaan mampu memperhatikan pemasaran produk setelah konversi. Akibat dari meningkatnya jumlah tabungan seulanga, juga mempengaruhi rasio Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Aceh Syariah. Hal ini dibuktikan dari hasil laporan keuangan PT. Bank Aceh Syariah selama empat periode dimulai dari tahun (2014-2017). Dana pihak ketiga yang dihimpun melalui tabungan pada tahun 2014 sebesar Rp4,860,972,- miliar tahun 2015 sebesar Rp5,571,132,- miliar tahun 2016 sebesar Rp66,038,- miliar dan pada tahun 2017 sebesar Rp69,907,- miliar (bankaceh.co.id).

Dalam penelitian terdahulu, ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih tabungan, seperti dalam penelitian Rahmayanti (2018) dimana faktor pelayanan dapat mempengaruhi minat nasabah. Faktor pelayanan yaitu kegiatan pemberian layanan kepada nasabah. Biasanya nasabah memperhatikan karakter karyawan tersebut seperti: tutur kata, kesopanan, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Bagi nasabah yang mengutamakan keuntungan dan manfaat yang diperoleh, maka nasabah tersebut sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Faktor lainnya seperti faktor produk, yaitu penyampaian informasi yang ditawarkan kepada

nasabah tentang : kategori produk, atribut atau fitur produk, harga produk, kelebihan produk dan kepercayaan mengenai produk,

Sementara itu, berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Uniyanti (2018), dimana faktor yang mempengaruhi nasabah memilih tabungan seperti faktor pendapatan. Faktor pendapatan yaitu: pendapatan yang diperoleh nasabah, dapat berasal dari upah/gaji yang diperoleh perbulannya bagi nasabah-nasabah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai BUMN, dan dapat juga yang berasal dari keuntungan usaha lainnya yang dijalankan oleh nasabah tersebut.

Sementara itu, faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi nasabah menabung disuatu produk menurut peneliti adalah adanya faktor lingkungan dan sosial, faktor tersebut seperti keadaan sekitar lingkungan nasabah yang saling berinteraksi dengan masyarakat sekitar seperti: keluarga, teman/kerabat, dan juga tetangga. Hubungan tersebut dapat mempengaruhi tingkah laku nasabah dan kepribadian nasabah tersebut seperti dalam hal pengalihan produk tabungan yang digunakan oleh nasabah

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian mengenai peningkatan nasabah tabungan, khususnya tabungan seulanga menarik untuk diteliti dengan judul: **“Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga iB Pasca Konversi Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen ”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan nasabah tabungan seulanga pasca konversi Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tabungan seulanga pasca konversi pada Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Peneliti**

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah agar penulis dapat mengetahui mengenai praktik yang terdapat pada lapangan terkait tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih tabungan seulanga

### **b. Bagi Akademisi**

Tugas akhir ini dapat berguna untuk memberikan penjelasan dan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih tabungan seulanga, dan diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan referensi yang dapat menambah wawasan pembaca khususnya mahasiswa FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).

c. Bagi Pihak Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukanserta dapat memberikan saran yang berguna sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam solusi penyelesaian masalah yang terjadi di perusahaan.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian ini, maka skripsi ini ditulis dalam lima bab yang masing-masing tersusun atas beberapa sub bab.

BAB I. Pendahuluan. Dalam bab ini dituliskan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan rancangan penelitian.

BAB II. Kajian Pustaka. Isi bab ini meliputi pengertian tabungan, macam-macam tabungan, akad *mudharabah*, landasan syariah, jenis-jenis *mudharabah* dan ketentuan tabungan *mudharabah* menurut fatwa DSN MUI, faktpr-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah tabungan Seulanga, hasil penelitian sebelumnya, dan kerangka pemikiran.

BAB III. Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan metode analisis data.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan. Bab ini membahas mengenai gambaran umum PT. Bank Aceh Syariah, visi dan misi

bank Aceh syariah, produk penghimpunan dana, dan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah tabungan seulanga.

BAB V. Penutup. Bab ini berisi kesimpulan, dan saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tabungan**

##### **2.1.1 Pengertian Tabungan**

Tabungan merupakan salah satu jenis dari produk simpanan. Simpanan merupakan sumber dana utama bagi bank yang digunakan untuk kepentingan transaksi. Bank memiliki produk giro, deposito berjangka, dan tabungan. Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan *mudharabah* mempunyai sifat dana investasi, penarikan hanya dapat dilakukan pada periode/waktu tertentu, insentif berupa bagi hasil, dan pengembalian dana tidak dijamin dikembalikan semua (Anshor, 2009).

##### **2.1.2 Jenis tabungan**

Berdasarkan fatwa DSN dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tabungan ada 2, yaitu: tabungan *wadiah* dan tabungan *mudharabah*.

### 1. Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yaitu titipan murni yang dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Tabungan yang menggunakan akad *wadiah* menggunakan skema titipan. Tabungan *wadiah* ini sesuai untuk nasabah yang mengutamakan keamanan dana dan kemudahan dalam bertransaksi.

Dalam Fatwa DSN MUI No 2 Tahun 2000 tentang Tabungan, ketentuan umum tabungan berdasarkan akad *wadiah* adalah bersifat simpanan yang bisa diambil kapan saja atau berdasarkan kesepakatan, dan tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Dalam akad *wadiah* ini, nasabah berlaku sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank untuk memanfaatkan dana yang dititipkannya. Mengenai pengelolaan dananya, bank syariah berperan sebagai pihak yang ditipi dananya oleh nasabah dan memiliki hak untuk memanfaatkan dana yang disimpan dan bertanggung jawab terhadap penggunaan dana tersebut. Terkait dengan produk tabungan *wadiah*, bank syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah* yaitu: Akad penitipan barang di mana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang dapat memanfaatkan barang titipan dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang. Semua manfaat dan keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang tersebut

menjadi hak penerima titipan. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya (nasabah) menghendaki.

## 2. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *Mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. *Mudharabah* mempunyai dua bentuk, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*, perbedaan utama di antara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain. Namun, di sisi lain, bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah, yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya.

Menurut Karim (2010) dari hasil pengelolaan dana *mudharabah*, bank syariah akan membagi hasil kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dalam akad pada pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak

bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah *mismanagement* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut. Dalam mengelola harta *mudharabah*, bank menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Di samping itu, bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah penabung tanpa persetujuan yang bersangkutan. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PPH bagi hasil tabungan *mudharabah* dibebankan langsung ke rekening tabungan *mudharabah* pada saat perhitungan bagi hasil.

## **2.2 Akad Mudharabah**

### **2.2.1 Pengertian Akad**

Akad sendiri berasal dari bahasa arab *al-aqdu* yang berarti: perikatan, perjanjian dan pemufakatan. Akad adalah suatu perikatan antara ijab dan kabul dengan cara yang dibenarkan syarak yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada objeknya. Ijab adalah pernyataan pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedang kabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya. Berdasarkan pengertian akad dapat disimpulkan bahwa tujuan akad adalah untuk mengetahui jenis transaksi yang akan dilakukan oleh kedua pihak serta untuk menimbulkan rasa suka rela atas transaksi yang mereka lakukan.

Menurut Adiwarmam Karim, akad mudharabah adalah merupakan bentuk kontrak atau akad dimana satu pihak berperan

sebagai pemilik modal dan mempercayakan sejumlah modalnya untuk dikelola oleh pihak kedua, atau si pelaksana usaha dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan (Evita, 2011).

### 2.2.2 Pengertian *Mudharabah*

*Mudharabah* berasal dari kata *dharab* yang artinya memukul atau berjalan. Memukul atau berjalan disini diartikan sebagai proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usahanya. Secara teknis, *mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh modal (100%), sedangkan pihak lainnya sebagai pengelola usaha (*mudharib*). Keuntungan usaha yang didapatkan dari akad *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, dan biasanya dalam bentuk nisbah. Jika usaha yang dijalankan mengalami kerugian, maka kerugian itu ditanggung oleh *shahibul mal* sepanjang kerugian itu bukan akibat kelalaian *mudharib* (Djuwaini, 2010).

PSAK 105 mendefinisikan *mudharabah* sebagai akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (pemilik dana/*shahibul maal*) menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola/*mudharib*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan sedangkan kerugian finansial hanya ditanggung oleh pemilik dana. Kerugian akan ditanggung pemilik dana sepanjang kerugian itu tidak

diakibatkan oleh kelalaian pengelola dana, apabila kerugian yang terjadi diakibatkan oleh kelalaian pengelola dana maka kerugian ini akan ditanggung oleh pengelola dana (Siti dan Wasilah, 2015).

Dalam satu kontrak *mudharabah* pemodal dapat bekerja sama dengan lebih dari satu pengelola. Para pengelola tersebut seperti bekerja sebagai mitra usaha terhadap pengelola yang lain. Nisbah (porsi) bagi hasil pengelola dibagi sesuai kesepakatan di muka. Nisbah bagi hasil antara pemodal dan pengelola harus disepakati di awal perjanjian. Besarnya nisbah bagi hasil masing-masing.

Pihak tidak diatur dalam syariah, tetapi tergantung kesepakatan mereka. Nisbah bagi hasil bisa dibagi rata 50:50, tetapi bisa juga 30:70, 60:40, atau porsi lain yang disepakati. Pembagian keuntungan yang tidak diperbolehkan adalah dengan menentukan alokasi jumlah tertentu untuk salah satu pihak. Diperbolehkan juga untuk situasi yang berbeda. Misalnya, jika pengelola berusaha di bidang produksi, maka nisbahnya 50 persen, sedangkan kalau pengelola berusaha di bidang perdagangan, maka nisbahnya 40 persen.

Di luar porsi bagi hasil yang diterima pengelola, pengelola tidak diperkenankan meminta gaji atau kompensasi lainnya untuk hasil kerjanya. Semua mazhab sepakat dalam hal ini. Namun demikian, Imam Ahmad memperbolehkan pengelola untuk mendapatkan uang makan harian dari rekening *mudharabah*. Ulama dari mazhab Hanafi memperbolehkan pengelola untuk

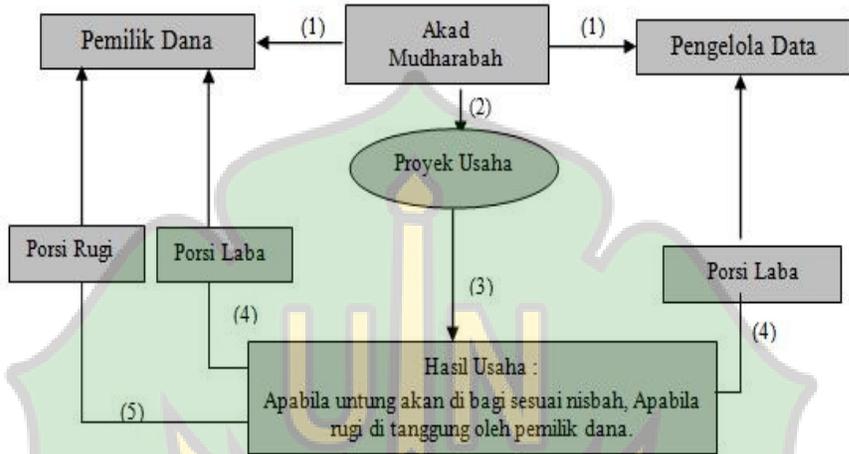
mendapatkan uang harian (seperti untuk akomodasi, makan, dan transport) apabila dalam perjalanan bisnis ke luar kota (Ascarya, 2008).

Menurut (Ali, 2008) Filosofi *Mudharabah*, yaitu manusia diciptakan oleh Allah SWT dengan berbagai kelebihan dan kekurangan. Ada orang yang mempunyai kelebihan harta, ada orang yang kekurangan harta, ada orang yang punya keahlian, tetapi tidak memiliki modal untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan, ada orang yang punya modal tetapi tidak punya waktu untuk mengurus sebagian hartanya. Agar terbentuk keseimbangan, yang memiliki kelebihan harta perlu membantu orang yang kurang harta dengan cara yang adil, sebab itu islam menawarkan berbagai solusi agar tidak terdapat kesenjangan di tengah masyarakat, maka *mudharabah* merupakan bagian daripada cara yang ditawarkan islam”.

Akad *mudharabah* bertujuan supaya adanya kerjasama antara pemilik harta (modal) yang tidak ada pengalaman dalam perniagaan/perusahaan atau tidak ada peluang untuk berusaha sendiri dalam lapangan perniagaan dan perindustrian, berpengalaman di bidang tersebut tapi tidak punya modal. Ini merupakan suatu langkah untuk menghindari menyia-nyiakan modal pemilik harta dan menyia-nyiakan keahlian tenaga ahli yang tidak mempunyai modal untuk memanfaatkan keahlian mereka.

Hikmah dari sistem *mudharabah* adalah dapat memberikan keringanan kepada manusia, terkadang ada sebagian orang yang

memiliki harta, tetapi tidak mampu untuk membuatnya menjadi produktif dan sebaliknya. Dengan akad *mudharabah*, kedua belah pihak dapat mengambil manfaat dari kerja sama yang terbentuk.



**Gambar 2.1**  
**Skema Mudharabah**

Keterangan :

- Pemilik dana dan pengelola dana menyepakati akad *mudharabah*
- Proyek usaha sesuai akad *mudharabah* dikelola pengelola dana
- Proyek usaha menghasilkan laba atau rugi
- Jika untung dibagi sesuai nisbah
- Jika rugi ditanggung pemilik dana. (Wiroso, 2005).

### 2.2.3 Landasan Syariah

Menurut Ijmak Ulama, *mudharabah* hukumnya *jaiz* (boleh). Hal ini dapat diambil dari kisah Rasulullah yang pernah melakukan *mudharabah* dengan Siti Khadijah. Siti Khadijah bertindak sebagai pemilik dana dan Rasulullah sebagai pengelola dana. *Mudharabah* telah dipraktikkan secara luas oleh orang-orang sebelum masa Islam dan beberapa sahabat Nabi Muhammad saw. Jenis bisnis ini sangat bermanfaat dan sangat selaras dengan prinsip dasar ajaran syariah, oleh karena itu akad ini diperbolehkan secara syariah.

Beberapa dalil yang menjelaskan tentang bolehnya akad *mudharabah* dari Al-Quran dan Al Hadis adalah sebagai berikut :

#### a. Al-Quran

Beberapa dalil yang berasal dari ayat-ayat Al Quran yang membolehkan akad *mudharabah* diantaranya adalah :

QS Al Muzzammil : 20

... وَءَاخِرُونَ يَصْرَبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۗ وَءَاخِرُونَ  
يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

Artinya : ...“Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah”( QS Al Muzzammil : 20).

## b. Al Hadis

### 1) HR Ibnu Majah

“Dari Shalib bin Suaib radhiyallahu ‘anhu bahwa Rasulullah saw bersabda: ‘Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan yaitu: jual beli secara tangguh, *muqaradhadh* (*mudharabah*), dan mencampuradukkan dengan tepung untuk keperluan rumah bukan untuk dijual”.

### 2) HR Thabrani

Abbas bin Abdul Muththalib, apabila ia menyerahkan sejumlah harta dalam investasi *mudharabah*, maka ia membuat syarat kepada *mudharib*, agar harta itu tidak dibawa melewati lautan, tidak menuruni lembah dan tidak dibelikan kepada binatang, jika *mudharib* melanggar syarat-syarat tersebut, maka ia bertanggung jawab menanggung risiko. Syarat-syarat yang diajukan Abbas tersebut sampai kepada Rasulullah Saw, lalu Rasul membenarkannya’. (Nurhayati dan Wasilah, 2015).

## 2.2.4 Jenis - jenis *Mudharabah*

Menurut (Antonio, 2001) Dilihat dari segi kuasa yang di berikan kepada pengusaha, *mudharabah* terbagi menjadi 2 jenis yaitu :

- a. *Mudharabah mutlaqah* (investasi tidak terikat) yaitu pihak lembaga keuangan tidak dibatasi dalam hal menggunakan dana yang dihimpun, pemberi modal tidak memberikan

persyaratan apapun kepada pihak lembaga keuangan, untuk usaha apa dana yang di berikan itu ataupun pemberi modal juga tidak mensyaratkan kepada orang-orang tertentu untuk mengelolanya. Jadi bank memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dana yang telah dihimpun tersebut ke usaha manapun yang diperkirakan menguntungkan satu sama lain. Penerapan *mudharabah mutlaqah* ini dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga terdapat dua jenis penghimpun dana yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*.

- b. *Mudharabah Muqaiyadah/muqayyadah* (investasi terikat) yaitu pemilik dana (*shahibul mal*) membatasi/memberi syarat kepada mudharib pengelola dana seperti misalnya hanya untuk melakukan mudharabah bidang tertentu saja. Bank di larang mencampurkan rekening Investasi terikat dengan dana bank atau rekening lainnya pada saat investasi. Bank di larang untuk investasi dananya pada transaksi penjualan cicilan tanpa penjamin atau jaminan. Bank di haruskan melakukan investasi sendiri tidak melalui pihak ketiga, jadi dalam investasi terikat ini pada prinsipnya kedudukan bank menerima imbalan berupa *fee*.

### **2.2.5 Rukun dan Ketentuan *Mudharabah***

Rukun dari akad *mudharabah* ada empat, yaitu (Naf'an, 2014):

- a. Pelaku, terdiri atas: pemilik dana dan pengelola dana

- b. Obyek *mudharabah*, berupa: modal dan kerja
- c. Ijab dan Kabul atau serah terima
- d. Nisbah keuntungan

Ketentuan syariah untuk masing-masing rukun adalah sebagai berikut :

a. Pelaku :

- 1. Pelaku harus cakap hukum dan baliq.
- 2. Pelaku akad *mudharabah* dapat dilakukan sesama atau dengan nonmuslim
- 3. Pemilik dana tidak boleh ikut campur dalam pengelolaan usaha tetapi ia boleh mengawasi

b. Obyek *mudharabah* (modal dan kerja) :

1. Modal

Beberapa penjelasan terkait dengan modal adalah :

- a. Modal yang diserahkan dapat berbentuk uang atau aset lainnya, harus jelas jumlah dan jenisnya.
- b. Modal diberikan secara tunai dan tidak utang. Tanpa adanya setoran modal, berarti pemilik dana tidak memberikan kontribusi apapun padahal pengelola dana harus bekerja.
- c. Modal harus diketahui dengan jelas jumlahnya sehingga dapat dibedakan dari keuntungannya.
- d. Pengelola dana tidak diperkenankan untuk *memudharabahkan* kembali modal *mudharabah*,

dan apabila terjadi maka dianggap pelanggaran kecuali atas izin pemilik dana.

- e. Pengelola dana tidak diperbolehkan untuk meminjamkan modal kepada orang lain dan apabila terjadi maka dianggap pelanggaran kecuali atas izin pemilik dana.
- f. Pengelola dana memiliki kebebasan untuk mengatur modal menurut kebijaksanaan dan pemikirannya sendiri, selama tidak dilarang secara syariah.

## 2. Kerja

Beberapa penjelasan terkait dengan kerja adalah :

- a. Kontribusi pengelola dana dapat berbentuk keahlian, ketrampilan, *selling skill*, *management skill*, dan lain-lain.
- b. Kerja adalah hak pengelola dana dan tidak boleh diintervensi oleh pemilik dana.
- c. Pengelola dana harus menjalankan usaha sesuai dengan syariah.
- d. Pengelola dana harus mematuhi semua ketentuan yang ada dalam kontrak.
- e. Dalam hal pemilik dana tidak melakukan kewajiban atau melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan, pengelola dana sudah menerima modal dan sudah bekerja, maka pengelola dana

berhak mendapatkan imbalan atau ganti rugi atau upah.

### 3. Ijab dan Kabul

Pernyataan dan ekspresi saling ridha atau rela diantara pihak-pihak pelaku akad yang dilakukan secara verbal, tertulis, melalui korespondensi atau menggunakan cara-cara komunikasi modern.

### 4. Nisbah Keuntungan

Beberapa penjelasan terkait dengan nisbah keuntungan adalah :

- a. Nisbah adalah besaran yang digunakan untuk pembagian keuntungan, mencerminkan imbalan yang berhak diterima oleh kedua pihak yang *bermudharabah* atas keuntungan yang diperoleh.
- b. Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- c. Pemilik dana tidak boleh meminta pembagian keuntungan dengan menyatakan nilai nominal tertentu karena dapat menimbulkan riba.

Pada dasarnya pengelola dana tidak diperkenankan untuk *memudharabahkan* kembali modal *mudharabah*, dan apabila terjadi maka dianggap terjadi pelanggaran kecuali atas seizin pemilik dana. Apabila pengelola dana dibolehkan oleh pemilik

dana untuk memudharabahkan kembali modal mudharabah maka pembagian keuntungan untuk kasus seperti ini, pemilik dana mendapatkan keuntungan sesuai dengan kesepakatan antara dia dan pengelola dana pertama. Sementara itu bagian keuntungan dari pengelola dana pertama dibagi dengan pengelola dana yang kedua sesuai dengan porsi bagian yang telah disepakati antara keduanya.

Akad *mudharabah* mempunyai waktu yang tidak tertentu dan tidak terbatas, tetapi semua pihak berhak untuk menentukan jangka waktu kontrak kerja sama dengan memberitahukan pihak lainnya. Namun, akad *mudharabah* dapat berakhir karena hal-hal sebagai berikut:

- a. Dalam hal *mudharabah* tersebut dibatasi waktunya, maka *mudharabah* berakhir pada waktu yang telah ditentukan.
- b. Salah satu pihak memutuskan mengundurkan diri.
- c. Salah satu pihak meninggal dunia atau hilang akal.
- d. Pengelola dana tidak menjalankan amanahnya sebagai pengelola usaha untuk mencapai tujuan sebagaimana dituangkan dalam akad. Sebagai pihak yang mengemban amanah ia harus beriktikad baik dan hati-hati.
- e. Modal sudah tidak ada.

### **2.3 Ketentuan Tabungan Mudharabah menurut Fatwa DSN-MUI**

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 Tabungan ada dua jenis:

- a. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
- b. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *Mudharabah* dan *Wadi'ah*.

Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan *Mudharabah*:

- a. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai shahibul mal atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- b. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.
- c. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan (Ali, 2008).

## **2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga**

### **2.4.1 Faktor Pendapatan**

Pendapatan merupakan jumlah yang dibebankan kepada langganan atas barang dan jasa yang dijual, dan merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan, karena pendapatan akan dapat menentukan maju- mundurnya suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh pendapatan yang diharapkannya. Pendapatan pada dasarnya diperoleh dari hasil penjualan produk atau jasa yang diberikan. Pendapatan adalah seluruh nilai total produksi dikurangi seluruh biaya yang dikeluarkan termasuk biaya tenaga kerja, fasilitas yang diperhitungkan dalam rupiah. Pendapatan dalam hal ini tidak lepas dari produk yang ditawarkan, dan produksi tidak akan lepas dari penggunaan biaya yang dikeluarkan. Dengan kata lain, pendapatan adalah jumlah harta kekayaan awal periode ditambah keseluruhan hasil yang diperoleh selama satu periode, bukan hanya yang dikonsumsi. Pendapatan (Revenue) dapat didefinisikan secara umum sebagai hasil dari suatu perusahaan.

Pada dasarnya pendapatan adalah kenaikan laba. Seperti laba pendapatan adalah proses arus penciptaan barang atau jasa oleh suatu perusahaan selama suatu kurun waktu tertentu. Umumnya, pendapatan dinyatakan dalam satuan moneter (uang). Pendapatan adalah suatu penambahan aktiva (harta) yang mengakibatkan bertambahnya modal tetapi bukan karena penambahan modal dari pemilik atau bukan hutang melainkan

melalui penjualan barang atau jasa kepada pihak lain, karena pendapatan ini dapat dikatakan sebagai kontra prestasi yang diterima atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada pihak lain.

Menurut Boediono (2002) pendapatan seseorang dipengaruhi oleh:

- a. Jumlah faktor-faktor produksi yang dimiliki yang bersumber pada hasil-hasil tabungan tahun ini dan warisan atau pemberian
- b. Hasil kegiatan anggota keluarga sebagai pekerjaan sampingan.

Dalam jurnal Danil yaitu: tingkat pendapatan mempengaruhi tingkat konsumsi masyarakat. Hubungan antara pendapatan dan konsumsi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai permasalahan ekonomi. Kenyataan menunjukkan bahwa pengeluaran konsumsi meningkat dengan naiknya pendapatan dan sebaliknya jika pendapatan turun, pengeluaran konsumsi juga turun. Tinggi rendahnya pengeluaran sangat tergantung kepada kemampuan keluarga dalam mengelola penerimaan atau pendapatannya.

Distribusi pendapatan adalah penyaluran atau pembelanjaan masyarakat untuk kebutuhan konsumsi. Kurangnya distribusi pendapatan dapat menimbulkan daya beli rendah, terjadinya tingkat kemiskinan, ketidakadilan, kelaparan dan lain-lain yang akhirnya akan menimbulkan anti pati golongan masyarakat yang berpendapatan rendah terhadap yang berpendapatan tinggi,

sehingga akan menimbulkan kecemburuan sosial di dalam masyarakat.

#### **2.4.2 Faktor Pelayanan**

Pengertian Pelayanan Dalam KBBI, merupakan perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya Kotler dan Keller (2004) mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan tidak berwujud, tidak tersimpan, tidak menghasilkan kepemilikan serta bervariasi dan dapat dirubah. Bagi nasabah yang mengutamakan keuntungan atau kemanfaatan yang diperoleh kualitas layanan (*service*) adalah juga faktor yang mempengaruhi mereka memilih sebuah produk. Jika Pelayanan yang diterimanya buruk, sudah pasti mereka beralih ke produk lain. Sebaliknya, jika pelayanan baik, mereka tidak akan segan-segan untuk setia pada produk itu.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti perbankan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki layanan yang baik agar nasabah merasa puas (Kotler dan Keller, 2011).

Pelayanan atau jasa (*service*) adalah suatu hasil dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *costumer* dengan

melalui beberapa kegiatan internal, *producer* dapat memenuhi kebutuhan *costumer* dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Bentuk- bentuk layanan ada 3 macam yaitu :

- a. Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat. Bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan melalui tulisan. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- c. Layanan bentuk perbuatan. Layanan dalam bentuk perbuatan ini memerlukan keahlian dan ketrampilan yang sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan yang sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan dan faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap nasabah, disertai dengan kualitas hasil yang memadai (Moenir, 2006).

### 2.4.3 Faktor Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan (Kotler dan Armstrong, 2001).

Berdasarkan levelnya, menurut Kotler (2005) produk dapat dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu :

- a. Produk inti, yang menawarkan manfaat dan kegunaan utama yang dibutuhkan pelanggan
- b. Produk generik, mencerminkan fungsi dasar dari suatu produk
- c. Produk yang diharapkan merupakan sekumpulan atribut dan kondisi yang diharapkan pada saat pelanggan membeli.
- d. Produk tambahan, memberikan jasa dan manfaat tambahan sehingga membedakan penawaran perusahaan

- e. Produk potensial, yaitu segala tambahan dan transformasi pada produk yang mungkin akan dilakukan di masa yang akan datang.

#### **2.4.4 Faktor Lingkungan dan Sosial**

##### **a. Kelompok Acuan**

Kelompok acuan menurut Kotler dan Armstrong (2011) merupakan semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Orang sangat di pengaruhi oleh kelompok acuan mereka sekurang-kurangnya melalui tiga jalur

1. Kelompok acuan menghadapi seseorang pada perilaku dan gaya hidup baru.
2. Kelompok acuan juga mempengaruhi perilaku dan konsep pribadi seseorang.
3. Kelompok menciptakan tekanan untuk mengikuti kebiasaan kelompok yang mungkin mempengaruhi pilihan produk dan merek aktual seseorang.

##### **b. Keluarga**

Menurut Ahmadi (2004:167) mendefinisikan keluarga adalah kelompok sosial yang umumnya terdiri atas ayah, ibu, dan anak yang mempunyai hubungan sosial relative tetap dan didasarkan atas ikatan darah, perkawinan dan atau adopsi. Sedangkan ditinjau dari sisi ekonomi, Keluarga (merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan ia telah menjadi objek penelitian yang luas.

Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga merupakan institusi sosial yang paling penting bagi beberapa konsumen, karena secara kuat mempengaruhi nilai, sikap, konsep pribadi, dan perilaku pembelian (Kotler dan Armstrong, 2011).

Keluarga sering disebut sebagai lingkungan pertama, karena dalam lingkungan keluarga inilah seseorang pertama kali mendapatkan pendidikan, bimbingan, asuhan pembiasaan dan latihan. Keluarga tidak hanya menjadi tempat seseorang dipelihara dan dibesarkan, tetapi juga merupakan tempat seseorang itu hidup dan dididik untuk pertama kalinya. Apa yang diperolehnya dalam kehidupan keluarga akan menjadi dasar dan dikembangkan dalam kehidupan-kehidupan selanjutnya.

#### c. Peran dan Status

Peran adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya (Abdulsyani, 2007: 94). Sedangkan status itu sendiri merupakan tempat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok sosial, lingkungan pergaulannya, prestisenya, serta hak-hak dan kewajiban-kewajibannya.

Seseorang berpartisipasi kedalam banyak kelompok sepanjang hidupnya, keluarga, klub, organisasi. Kedudukan orang itu di masing-masing kelompok dapat di tentukan berdasarkan peran dan status. Peran merupakan kegiatan yang di harapkan

dilakukan oleh seseorang. Status merupakan masing-masing dari peran tersebut akan menghasilkan status (Andespa, 2017).

## 2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang peningkatan nasabah tabungan seulanga belum sepenuhnya ada yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini dapat dilihat dari berbagai literatur, baik dari tesis, skripsi, jurnal, artikel dan karya ilmiah lainnya. Dalam memenuhi bahan referensi sebagai acuan pada penulisan skripsi ini, tidak sepenuhnya memiliki relevansi dengan topik yang berkaitan:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Penelitian Oleh Chrisna “Analisis yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen)” Tahun 2012	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen adalah pelayanan
2	Danu, dkk (2016) dalam jurnal: Faktor-faktor yang dipertimbangkan	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam

	n Konsumen dalam Menabung (Studi kasus pada nasabah PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja)	verifikatif	menabung pada PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja adalah faktor pribadi, faktor lokasi, dan faktor produk.
3	Saparuddin (2014) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah Di Bank Muamalat cabang Balai Kota	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif	Hasil dari penelitian tersebut adalah secara simultan variabel bebas yaitu bagi hasil, pelayanan, religi dan pendapatan mempengaruhi minat menabung di Bank Muamalat sehingga secara bersamaan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (bagi hasil, Pelayanan, religi dan pendapatan) terhadap variabel terikat yaitu preferensi nasabah bank Muamalat sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bagi hasil terhadap minat menabung di Bank Muamalat
4	Rahmayanti (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung simpanan masyarakat syariah di	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif	Hasil dari penelitiannya adalah meliputi faktor lokasi yaitu tata letak Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh

Tabel 2.1 Lanjutan

	Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung		nasabah, faktor pelayanan prima atau pelayanan yang baik yang diberikan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung kepada para nasabahnya, faktor bagi hasil yang dimana untuk setiap bulannya nasabah akan mendapatkan bagi hasil dari Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung, dan faktor yang terakhir adalah faktor kualitas produk dimana kualitas produk yang dimiliki oleh Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung sudah sesuai dengan syariat Islam.
--	---	--	--

Sumber : Data primer (2019), diolah.

Chrisna (2012), dalam skripsi yang berjudul: Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen). Masalah yang diteliti adalah seberapa besar keputusan minat nasabah dalam menabung. Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen adalah pelayanan. Perusahaan perbankan yang mempunyai usaha dalam penyimpanan uang dan benda-benda berharga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang pasti dengan meyakinkan sehingga para nasabah

percaya pada jasa yang ditawarkan perusahaan. Untuk persamaan pada penelitian ini dengan penelitian oleh Chrisna adalah peneliti menggunakan faktor pelayanan dalam menganalisa minat menabung nasabah. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengukur tingkat minat nasabah menabung, perbedaan lainnya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel faktor pribadi dan juga letak lokasi.

Danu, dkk (2016) dalam jurnal: Faktor-faktor yang dipertimbangkan Konsumen dalam Menabung (Studi kasus pada nasabah PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja). Pada penelitian ini menggunakan jenis atau bentuk penelitian verifikatif dengan memakai perhitungan-perhitungan statistik yang dilaksanakan melalui kuesioner (angket) kemudian di analisis menggunakan analisis faktor. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam menabung pada PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja adalah faktor pribadi, faktor lokasi, dan faktor produk. Untuk persamaan pada penelitian ini dengan penelitian oleh Danu, dkk adalah peneliti menggunakan faktor produk untuk mengukur minat nasabah dalam menabung. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengukur tingkat minat nasabah menabung. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel faktor pribadi dan juga letak lokasi.

Saparuddin (2014) masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah tentang berapa besar pengaruh bagi hasil, pelayanan,

religi dan pendapatan terhadap minat menabung. Hasil dari penelitian tersebut adalah secara simultan variabel bebas yaitu bagi hasil, pelayanan, religi dan pendapatan mempengaruhi minat menabung di Bank Muamalat sehingga secara bersamaan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (bagi hasil, Pelayanan, religi dan pendapatan) terhadap variabel terikat yaitu preferensi nasabah bank Muamalat sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bagi hasil terhadap minat menabung di Bank Muamalat. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah peneliti menggunakan faktor pelayanan dan faktor pendapatan untuk mengukur minat nasabah dalam menabung. Sedangkan untuk perbedaannya adalah penelitian ini tidak menggunakan faktor religi sebagai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung.

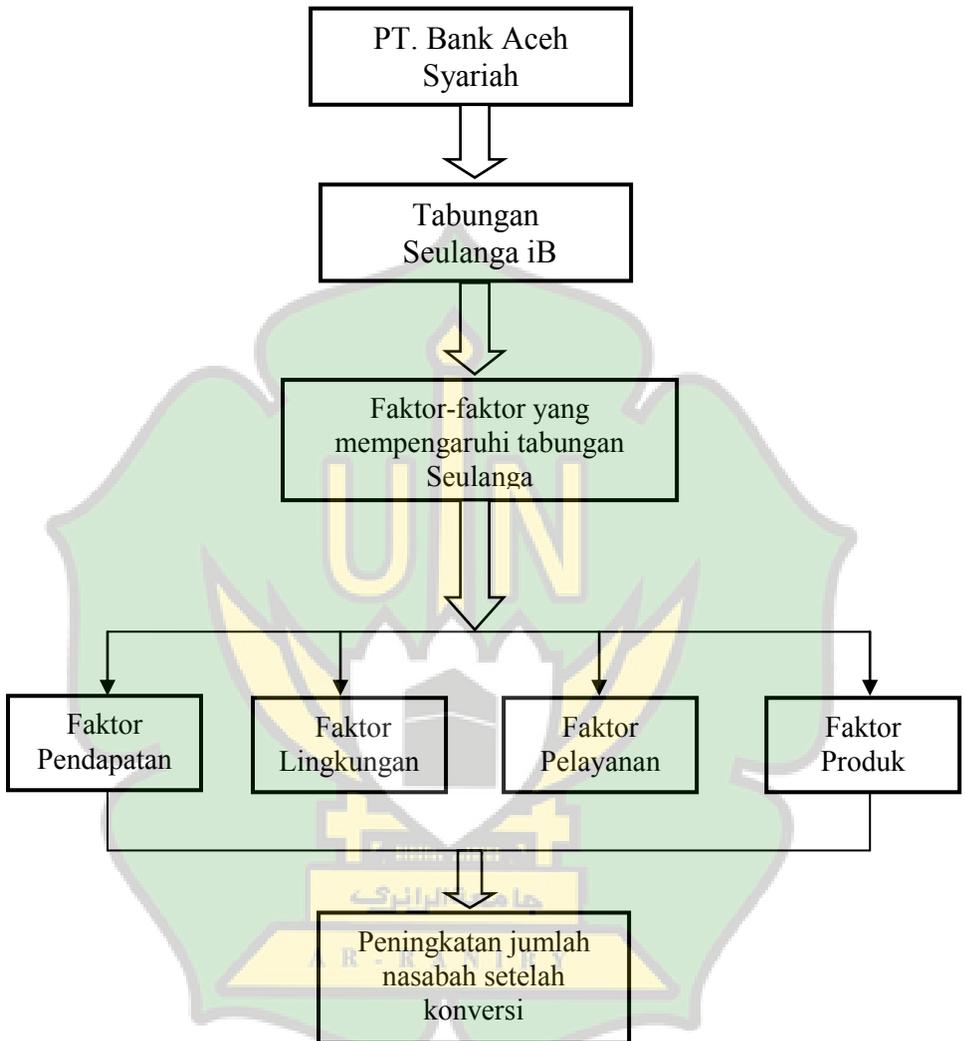
Rahmayanti (2018) penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti terkait menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan adalah analisis interaktif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung simpanan masyarakat syariah di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung adalah adanya pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas ketika bertransaksi, bagi hasil yang diberikan kepada nasabah tiap bulannya, kualitas produk yang sesuai syariah, dan lokasi yang mudah dijangkau. Untuk persamaan pada penelitian ini dengan

penelitian oleh Rahmayanti adalah peneliti menggunakan faktor pelayanan dan faktor produk untuk mengukur minat nasabah dalam menabung. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel bagi hasil dan juga letak lokasi.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Bank Aceh Syariah memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa lainnya. Dalam kegiatan menghimpunan dana baik berupa tabungan, giro dan deposito. PT. Bank Aceh Syariah menggunakan dua akad, yaitu: *mudharabah* dan *wadi'ah*. Namun, dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada tabungan Seulanga yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*. Oleh karena itu, untuk memperoleh data mengenai tabungan Seulanga, penulis mewawancarai pihak PT. Bank Aceh Syariah khususnya bagian *customer service*, *funding*, *account officer* sehingga dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah tabungan Seulanga pasca konversi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.



**Gambar 2.2**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (1997) dalam Wibowo (2001) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena penelitian ini menggunakan data studi dokumentasi dan wawancara. Deskriptif adalah penggambaran secara kualitatif fakta, data, atau objek material yang bukan berupa angka, melainkan ungkapan yang berupa bahasa atau wacana melalui interpretasi yang tepat dan sistematis. Dalam penelitian ini pembahasan akan menitikberatkan pada bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah tabungan seulanga pasca konversi pada Bank Aceh Syariah.

#### **3.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang beralamat di Jalan Malikussaleh No.4.

##### **2. Objek Penelitian**

Pada Penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga

Pasca Konversi (Studi Kasus: Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen)” yang menjadi Objek Penelitian adalah: “Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga”.

### 3. Subjek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian ini adalah *Customer Service*, *Funding*, *Account Officer*, dan juga nasabah.

## 3.3 Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2008). Data primer data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara kepada pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen dan juga nasabah tabungan Seulanga. Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan.

Adapun informan yang peneliti akan wawancari yaitu dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Informan yang akan diwawancarai**

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	<i>Funding</i>	1 orang	Peneliti akan menggali informasi mengenai keunggulan, perbandingan peningkatan pra dan pasca konversi, serta bagaimana praktik dari produk tabungan Seulanga sehingga mempengaruhi nasabah menabung di Tabungan Seulanga.
2	<i>Account Officer</i>	1 orang	Peneliti akan menggali informasi mengenai apa saja yang mempengaruhi nasabah tabungan seulanga dalam menabung di seulanga seperti pendapatan, lingkungan sosial, pelayanan dan pendapatan. Selain itu, peneliti juga akan menggali informasi mengenai bagaimana langkah pihak bank aceh syariah dalam mengembangka untuk meningkatkan nasabah kedepannya.
3	<i>Costumer Service</i>	1 orang	Peneliti akan menggali informasi mengenai bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah tabungan seulanga sehingga mempengaruhi nasabah dalam menabung di Tabungan seulanga. Selain itu, peneliti menggali informasi terkait keunggulan

			tabungan seulanga.
4	Nasabah	2 orang	Dalam wawancara kepada nasabah, peneliti akan menggali informasi mengenai faktor-faktor yang menyebabkan nasabah dalam menabung di tabungan seulanga, serta bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan selama menabung di tabungan Seulanga.

Sumber : Data Primer (2019)

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian atau bisa juga disebut data yang diperoleh dari pihak lain. Dalam arti bahwa data tersebut tidak secara langsung diperoleh dari subjek penelitian, dan biasanya data sekunder ini merupakan data dokumentasi atau data laporan yang tersedia (Amri, 2017). Data sekunder diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data:

1. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Tujuan observasi adalah

mengerti ciri- ciri dan luasnya signifikansi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu (Gunawan, 2014). Metode ini penulis gunakan untuk melihat Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga pasca konversi pada Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen.

2. Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin atau sejelas mungkin kepada subjek penelitian (Gunawan, 2014).
3. Dokumentasi adalah mencari sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Biasanya berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, artefak, foto dan sebagainya. Untuk melengkapi data penelitian, selanjutnya penulis mencari dokumen penting dari Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data berupa laporan jumlah nasabah dan data berupa tulisan-tulisan penting seperti struktur organisasi.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah orang atau manusia yakni peneliti itu sendiri. Menurut Nasution 1988 dalam (Sugiyono, 2016) menyatakan dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Pengamat atau peneliti dalam penelitian kualitatif sangat berperan dalam proses pengumpulan data (Setiawan, 2018). Alat bantu yang digunakan dalam penelitian kualitatif berupa catatan, *tape recorder*, dan *tustel* (camera).

Catatan dan *tustel* (camera) digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menentukan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.
2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data informasi melalui wawancara serta studi dokumentasi. Menurut Sugiyono (2016) supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan alat-alat sebagai berikut:
  - a. Buku Catatan, yang berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.

- b. Camera, untuk memotret peneliti yang sedang sedang melakukan pembicaraan dengan informan/ sumber data.
3. Setelah data terkumpul peneliti melakukan *editing*, *reduksi* dan *klasifikasi* data, sekaligus melakukan perumusan kategori, memberikan *interpretasi* dan memberikan *eksplanasi* untuk menjawab masalah penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) pendekatan kualitatif adalah menggambarkan permasalahan yang diteliti secara tepat sesuai dengan data yang diperoleh, kemudian dianalisis dengan kualitatif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### a. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. *Conclusion Drawing/verification*

Langkah kerja dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan-temuan baru berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal atau interartif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2016: 337- 343).

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah**

Ide untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh teretus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh. Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957. Setelah beberapa kali perubahan Akte, pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut. Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha

pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

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

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999. Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan

tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999.

Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010. Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004. Pada tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu, Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh. Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada

Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini.

Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009. Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal (bankaceh.co.id, 2017).

Adapun riwayat dan perubahan nama serta Badan Hukum PT. Bank Aceh Syariah sebagai berikut:

1. 19 Nopember 1958: NV. Bank Kesejahteraan Atjeh (BKA).
2. 6 Agustus 1973: Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (BPD IA).
3. 5 Februari 1993: PD. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (PD. BPD IA).
4. 7 Mei 1999: PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, disingkat menjadi: PT. Bank BPD Aceh.
5. 29 September 2010: PT. Bank Aceh.

#### 6. 19 September 2016: PT. Bank Aceh Syariah

Kantor pusat bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd. Hasan No. 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan tanggal 19 September 2016, Bank memiliki 1 Kantor Pusat, 26 Kantor Cabang, 90 Kantor Cabang Pembantu, 25 Kantor Kas, 13 Payment Point, 2 Mobil Kas Keliling, serta 201 Gerai ATM bank Aceh.

##### **4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah**

Visi PT. Bank Aceh Syariah adalah “Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.”

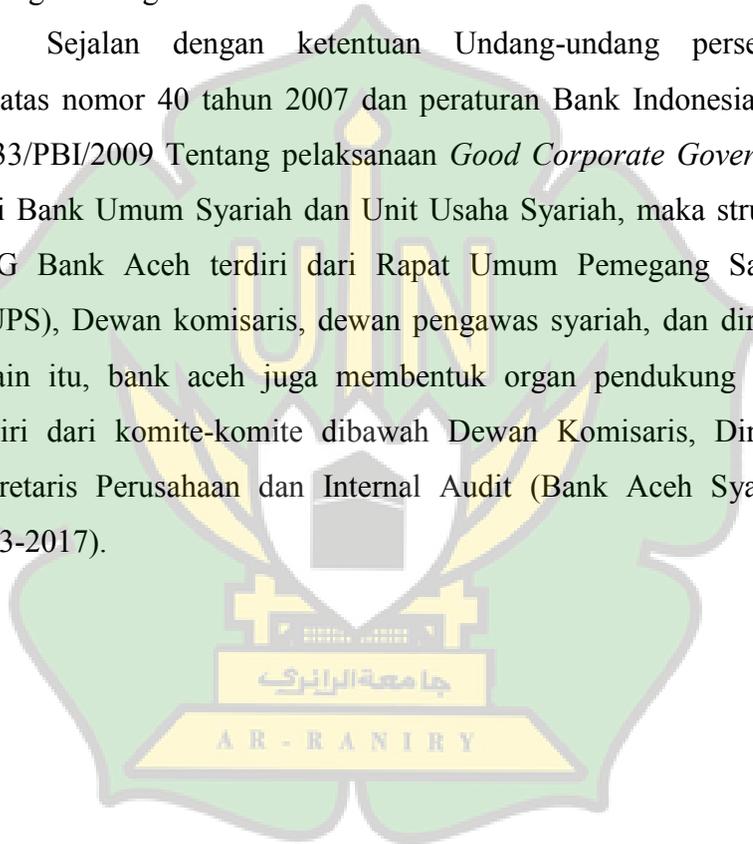
Misi PT. Bank Aceh Syariah adalah “Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pembangunan dunia usaha dan pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.”

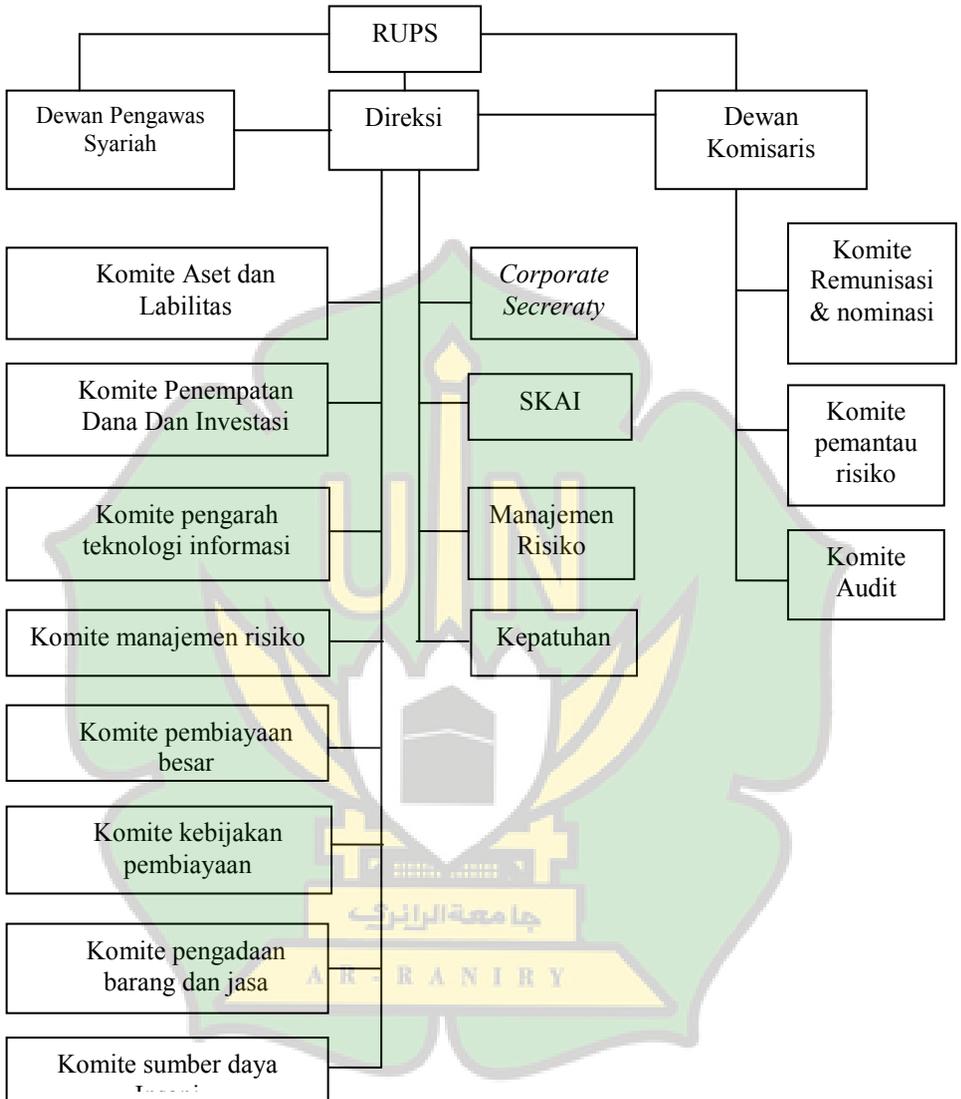
##### **4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen**

Struktur organisasi dibangun untuk dapat mempermudah dalam melaksanakan koordinasi karena adanya keterkaitan atau hubungan antara karyawan satu dengan yang lainnya. struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan hubungan antara fungsi, posisi, maupun kedudukan, tugas dan wewenang yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. tujuan dibentuknya struktur

organisi yaitu untuk menciptakan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari tiap karyawan serta bidang pekerjaan melalui program kerja dan kegiatan operasional yang terperinci serta jelas agar sukses demi tercapainya visi dan misi perusahaan atau lembaga keuangan tersebut.

Sejalan dengan ketentuan Undang-undang perseroan terbatas nomor 40 tahun 2007 dan peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 Tentang pelaksanaan *Good Corporate Governace* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, maka struktur GCG Bank Aceh terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan komisaris, dewan pengawas syariah, dan direksi. Selain itu, bank aceh juga membentuk organ pendukung yang terdiri dari komite-komite dibawah Dewan Komisaris, Direksi, Sekretaris Perusahaan dan Internal Audit (Bank Aceh Syariah, 2013-2017).





**Gambar 4.1**  
**Struktur PT. Bank Aceh Syariah**

## 4.2 Produk Penghimpunan Dana

Adapun produk penghimpunan dana pada PT. Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut:

a. Giro

1) Giro Wadiah

Sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan Bilyet Giro.

2) Giro Mudharabah

Giro adalah simpanan dalam rupiah Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cheque, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan (misalnya Bilyet Giro, Warkat Kliring, dll). Giro *Mudharabah* terdiri dari:

- (1) Giro Pemerintah Pusat
- (2) Giro Pemerintah Daerah
- (3) Giro BUMN/BUMD
- (4) Giro Pemerintah Campuran
- (5) Giro Perusahaan Umum (Pribumi)
- (6) Giro Perusahaan Umum (Non Pribumi)
- (7) Giro Yayasan/Badan Sosial/ Koperasi
- (8) Giro Perorangan (Pribumi)
- (9) Giro Perorangan (Non Pribumi)

(10) Giro Antar Bank

(11) Giro Lainnya

b. Deposito *Mudharabah*

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Muthalaqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana (*Shahibul Maal*) dengan pengelola dana (*Mudharib*). Dalam hal ini *Shahibul Maal* (*Nasabah*) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

c. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA iB)

Tabungan SIMPEDA iB merupakan tabungan dengan akad *mudharabah*, dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif).

d. Tabungan Aneka Guna (TAG iB)

Tabungan Aneka Guna (TAG) iB merupakan tabungan dengan akad *mudharabah*, dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.

e. Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB merupakan tabungan yang memiliki keunggulan dengan nisbah *Progressive* dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).

f. Tabungan Firdaus iB

Tabungan firdaus pada bank Aceh syariah diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip *mudharabah* (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh bank (*mudharib*) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul maal). Tabungan firdaus menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

g. Tabungan Sahara iB

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni Nasabah kepada Bank.

h. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i. Tabungan Pensiun iB

Tabungan pensiun merupakan layanan tabungan bagi nasabah pensiun pada PT. Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memasuki masa pensiun.

j. Tabungan Sempel iB

Tabungan untuk siswa/pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

### 4.3 Tabungan Seulanga

Tabungan Seulanga iB adalah produk tabungan pada bank Aceh syariah dengan tagline “Seutuhnya Melayani Nanggroe”. Tabungan Seulanga iB memiliki keunggulan dengan nisbah Progressive dimana semakin tinggi saldo tabungan, maka semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).

#### 4.3.1 Prosedur Pembukaan Tabungan Seulanga

Ada beberapa syarat dan ketentuan dari tabungan Seulanga yaitu:

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir aplikasi permohonan pembukaan tabungan yang telah disediakan.
- 2) Kartu identitas diri seperti: KTP, SIM, dan Pasport.
- 3) Setoran awal minimal sebesar Rp1.000.000,- dan penyetoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp100.000.-
- 4) Saldo minimum Rp500.000,- pada awal pembukaan rekening.
- 5) Biaya pengelolaan rekening tabungan bulanan Rp10.000,-
- 6) Biaya pengelolaan kartu ATM Rp10.000,-
- 7) Biaya pergantian kartu ATM sebesar Rp20.000,-

### 4.3.2 Keunggulan Tabungan Seulanga

Keunggulan dari produk tabungan seulanga adalah:

- 1) Tabungan seulanga iB adalah produk tabungan bank Aceh.
- 2) Dengan tagline “Seutuhnya Melayani Nanggroe”.
- 3) Tabungan seulanga iB memiliki keunggulan dengan nisbah progressive dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).
- 4) Mendapat fasilitas ATM seulanga (Fitur ATM Seulanga iB sama dengan ATM jenis platinum).
- 5) Mendapat Fasilitas Mobile Banking.
- 6) Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.
- 7) Sebagai sarana pembayaran listrik, telepon, air, dan telepon selular. Pertanggungan asuransi jiwa sebesar Rp10.000.000,-. Biaya premi pertanggungan asuransi jiwa nasabah Tabungan Seulanga iB ditanggung oleh bank. Pengajuan klaim dapat dilakukan paling lambat 9 (Sembilan) bulan sejak tertanggung meninggal dunia diajukan ke kantor PT. Bank Aceh Syariah atau kantor perwakilan Jasa Raharja terdekat di seluruh Indonesia.
- 8) Penabung berhak diikutsertakan dalam perebutan hadiah langsung seulanga berdasarkan poin penabung.

### 4.3.3 Poin Hadiah Langsung Tabungan Seulanga

Ada beberapa kriteria dari tabungan Seulanga yaitu:

- 1) Penabung yang berhak diikutsertakan adalah penabung yang mempunyai saldo minimum Rp1.000.000,- (Satu Juta Rupiah) per bulan selama rekening aktif.
- 2) Setiap kelipatan saldo Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah) berikutnya penabung berhak mendapat 1 (satu) poin dari saldo terendah harian bulan berjalan.
- 3) Penabung dapat mengetahui posisi terakhir jumlah poin yang telah dikumpulkan melalui Customer Service atau Teller.
- 4) Dana tabungan yang bersumber dari anggaran pemerintah tidak diikutsertakan dalam perhitungan poin.
- 5) Hadiah-hadiah yang disediakan oleh bank adalah dalam bentuk barang/paket dan dapat ditukarkan sesuai dengan keinginan penabung sejauh poin yang telah dikumpulkan mencukupi untuk mendapatkan hadiah dimaksud.
  - a) Microwave (2.000 poin).
  - b) Home Theater (3.010 poin).
  - c) Dispenser Galon atas-bawah. (3.710 poin).
  - d) Lemari Es setara dengan Samsung 2 Pintu (4.200 poin).
  - e) AC 1 PK (4.620 poin).
  - f) Sepeda gunung (6.450 poin).
  - g) TV LED 43 Inchi (6.860).

- h) Smartphone setaradengan AppleiPhone 6S 16Gb (9.843 poin).
  - i) Notebook setara dengan Macbook Air Intel Core i5 (14.420 poin).
  - j) Sepeda Motor setara dengan Honda Vario 125 (23.350 poin).
  - k) Sepeda Motor setara dengan Yamaha 29 NMAX Non ABS (23.350 poin).
  - l) Sepeda Motor Honda CBR 150 R (42.850 poin).
  - m) Mobil setara dengan Honda Bryo (198.400 poin).
  - n) Mobil setara dengan Toyota Veloz (303.240).
  - o) Mobil setara dengan Honda HR-V 1,5 (378.100 poin)
- 6) Hadiah-hadiah dan atau jumlah poin yang harus dipenuhi untuk mendapatkan hadiah tersebut di atas sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan hasil evaluasi bank dan bank akan memberitahukan perubahan tersebut kepada para penabung.
- 7) Khusus hadiah Kendaraan Roda Dua dan Empat, hadiah yang diberikan berdasarkan harga off the road dan Biaya Balik Nama Kendaraan (BBN-KB) ditanggung penabung.
- 8) Penabung yang telah mengumpulkan jumlah poin tertentu dan telah memenuhi jumlah poin yang harus tersedia untuk hadiah tertentu dapat menukarkan poin tersebut

dengan hadiah-hadiah yang diinginkan sebelum masa periode hadiah berakhir.

- 9) Penabung dapat menentukan sendiri hadiah yang diinginkan sesuai kebutuhannya dengan ketentuan jumlah poin yang ditukarkan mencukupi jumlah poin yang harus dipenuhi untuk masing-masing hadiah tersebut.
- 10) Penabung yang telah tutup rekening tidak berhak menukarkan poin seulanga.

#### **4.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Jumlah Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah**

Setelah penulis melakukan penelitian di Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen, bahwa peningkatan jumlah nasabah tabungan seulanga dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu yaitu: faktor pendapatan, faktor pelayanan, faktor produk, faktor lingkungan dan sosial. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

##### **4.4.1 Faktor Pendapatan**

Peneliti melakukan wawancara kepada pihak internal PT. Bank Aceh Syariah terkait dengan nasabah yang mendaftar pada produk tabungan seulanga memiliki jumlah pendapatan yang berkisar mulai Rp4.000.000,-. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan mewawancarai *Account Officer (AO)*, *Funding* dan *Customer Service (CS)* menunjukkan bahwa ada keselarasan pendapat, dimana tingkat pendapatan tidak

mempengaruhi nasabah dalam menabung di Tabungan Seulanga. Oleh sebab itu, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pendapatan nasabah tabungan Seulanga tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan tabungan Seulanga.<sup>1</sup>

Secara teori, pendapatan merupakan jumlah yang dibebankan kepada langganan atas barang dan jasa yang dijual, dan merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan, karena pendapatan akan dapat menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh pendapatan yang diharapkannya. Pendapatan pada dasarnya diperoleh dari hasil penjualan produk atau jasa yang diberikan. Pendapatan adalah seluruh nilai total produksi dikurangi seluruh biaya yang dikeluarkan termasuk biaya tenaga kerja, fasilitas yang diperhitungkan dalam rupiah.

Dalam islam istilah dari pendapatan dapat diartikan sebagai menawarkan perihal dari penyelesaian dari sangat baik atas masalah upah dan menyelamatkan atas kepentingan atas kedua belah pihak, prinsip ini terdapat dalam surat Al-Baqarah 279:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ  
فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

(٢٧٩)

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan AO, Funding dan CS dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019.

Artinya :”Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”.

Pendapatan dalam hal ini tidak lepas dari produk yang ditawarkan, dan produksi tidak akan lepas dari penggunaan biaya yang dikeluarkan. Teori yang dikemukakan oleh Keynes dalam (Sattar dan Wijayanti,2018:17) bahwa:

*“Pengeluaran seseorang untuk konsumsi dan tabungan dipengaruhi oleh pendapatannya. Semakin besar pendapatan seseorang, maka akan semakin banyak tingkat konsumsinya pula dan tingkat tabungannya pun akan semakin bertambah, dan sebaliknya apabila tingkat pendapatan seseorang semakin kecil, maka seluruh pendapatannya digunakan untuk konsumsi sehingga tabungannya nol”.*

Dari penjelasan teori Keynes di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pendapatan suatu individu, maka akan semakin banyak tingkat konsumsinya dan semakin banyak juga tabungannya. Hal tersebut tentunya mempengaruhi keputusan nasabah dalam memiliki tabungan. Semakin tinggi pendapatan, maka akan mempengaruhi tingginya jumlah tabungan seseorang.

Namun, setelah melakukan penelitian dan membandingkan dengan studi pustaka, maka peneliti mendapatkan bahwa tingginya pendapatan seseorang tidak mempengaruhi nasabah untuk menabung di tabungan Seulanga. Hal tersebut sangat berbeda

dengan teori yang diungkapkan oleh Keynes, dimana semakin tinggi pendapatan maka semakin besar tabungan (*saving*). Teori tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa jumlah pendapatan yang tinggi tidak mempengaruhi dalam memiliki tabungan. Nada yang berbeda juga diungkapkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saparuddin (2014) dimana faktor pendapatan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menabung.

Namun terdapat perbedaan antara studi pustaka dengan praktiknya, ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, yaitu akibat dari perilaku nasabah yang terkait. Peneliti mendapatkan bahwa nasabah yang menabung di Tabungan Seulanga adalah nasabah yang menabung tidak dalam jumlah yang besar, artinya mereka juga merupakan nasabah dengan pendapatan yang tidak terlalu besar, akan tetapi perilaku nasabah yang menabung pada tabungan tersebut juga dalam bentuk jumlah yang relatif kecil. Namun, terdapat perilaku bahwa nasabah yang menabung dengan pendapatan kecil tetapi secara berkala, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa nasabah dengan tingkat pendapatan yang rendah masih dapat menabung di tabungan seulanga dan tidak dipengaruhi oleh faktor pendapatan.

#### **4.4.2 Faktor Pelayanan**

Untuk mengetahui secara langsung terkait permasalahan layanan, peneliti mewawancarai langsung dengan seorang nasabah perihal pelayanan yang didapatkan dari menabung di tabungan

Seulanga. Adapun hasil wawancara dengan nasabah adalah sebagai berikut :

Ibu HY : *“Pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh sudah sangat baik dan saya sangat merasa puas dari layanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan yang saya dapatkan dari menabung di Tabungan Seulanga sudah membuat saya merasa sangat nyaman, sehingga saya akan terus menggunakan produk ini”*.<sup>2</sup>

Untuk membuktikan pernyataan oleh nasabah tersebut, peneliti melakukan investigasi dan mewawancarai langsung terkait apresiasi yang diberikan oleh nasabah terhadap pihak internal bank. Adapun apresiasi yang diberikan oleh bank yaitu menurut:

AO : *“Nasabah tabungan seulanga akan diberikan pelayanan khusus seperti tidak harus mengantri dan akan dipermudah dalam proses transaksi. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang diharapkan nasabah. Oleh karena itu, Kami sangat mementingkan pelayanan terhadap nasabah Tabungan Seulanga. Jika pelayanan yang diberikan tidak baik, maka nasabah tidak akan merasa nyaman dan tidak ada kepuasan dalam memilih dan menggunakan produk tabungan seulanga”*<sup>3</sup>.

Funding: *“salah satu apresiasi yang kami berikan kepada nasabah Tabungan Seulanga yaitu akan diberikan apresiasi, seperti tidak harus mengantri dalam*

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan ibu HY selaku nasabah tabungan Seulanga PT. Bank Aceh Syariah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2019

<sup>3</sup>Wawancara dengan ibu Cut selaku *Funding* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019

*proses transaksi dana akan dibantu dalam proses permasalahan administrasi.*<sup>4</sup>

*CS: Pelayanan yang kami berikan sebenarnya sama dengan nasabah tabungan lainnya, karena yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus ada tiga hal, yaitu peduli kepada nasabah, melayani keluhan nasabah dan memuaskan keinginan nasabah. Tetapi, ada apresiasi yang membedakan dengan nasabah tabungan seulanga dengan nasabah tabungan lainnya adalah nasabah tersebut dapat membuat janji terlebih dahulu, sehingga nasabah tersebut tidak harus mengantri.*<sup>5</sup>

Secara teori, ditinjau dari KBBI, pelayanan merupakan perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Kotler dan Keller (2004) mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan tidak berwujud, tidak tersimpan, tidak menghasilkan kepemilikan serta bervariasi dan dapat dirubah. Pelayanan atau jasa (*service*) adalah suatu hasil dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *costumer* dengan melalui beberapa kegiatan internal, *producer* dapat memenuhi kebutuhan *costumer* dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan ibu Lila selaku *Account Officer* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019

<sup>5</sup> Wawancara dengan ibu Sukma selaku *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019

Konsumen sangat mengutamakan keuntungan atau kemanfaatan yang diperoleh dari kualitas layanan (*service*), sehingga pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi mereka memilih sebuah produk. Jika Pelayanan yang diterimanya buruk, sudah pasti mereka beralih ke produk lain. Sebaliknya, jika pelayanan baik, mereka tidak akan segan-segan untuk setia pada produk itu.

Menurut Qutub (1992, 255) dalam bahwa islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantudalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dalam Al-Qur'an Allah berfirman (Al-Maidah : 2):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ  
وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ  
فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَادُواكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ  
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah*

*menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*

Selain itu, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegaiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti perbankan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki layanan yang baik agar nasabah merasa puas (Kotler dan Keller, 2011).

Senada dengan teori di atas, setelah membandingkan hasil wawancara terhadap sumber informan dan membandingkan studi pustaka, menurut analisa peneliti bahwa adanya tingkat pelayanan atau tidak khusus yang baik diberikan oleh pihak bank Aceh terhadap nasabah tabungan Seulanga, seperti:

*“bentuk kepedulian kepada nasabah, melayani keluhan nasabah dan memuaskan keinginan nasabah. Tetapi, ada apresiasi yang membedakan dengan nasabah tabungan seulanga dengan nasabah tabungan lainnya adalah nasabah tersebut dapat membuat janji terlebih*

*dahulu, sehingga nasabah tersebut tidak harus mengantri”- Costumer Service Bank Aceh Syariah*

Pelayanan yang diberikan terhadap nasabah tabungan seulanga seperti memberikan rasa nyaman atau kepuasan terhadap nasabah. Selain itu, ada apresiasi yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah terhadap nasabah tabungan Seulanga sehingga memberikan kesan yang positif dari nasabah.

*“Pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh sudah sangat baik dan saya sangat merasa puas dari layanan yang diberikan”. –Ibu HY (Nasabah Tabungan Seulanga)*

Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah kepada nasabah tabungan Seulanga sudah baik, sehingga peneliti secara tidak langsung menyimpulkan pelayanan mempengaruhi minat nasabah menabung di tabungan Seulanga. Selain itu, Hal tersebut senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Made, dkk (2016) dimana tingkat pelayanan berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menabung.

#### **4.4.3 Faktor Produk**

PT. Bank Aceh Syariah melalui produk tabungan Seulanga juga memberikan kualitas dan keunggulan sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Adapun keunggulan dari produk ini, menurut perspektif nasabah yang peneliti wawancara sebagai berikut:

Ibu NW : *Karena hadiah yang menarik dan bagi hasil yang tinggi, kemudian fasilitas ATM dalam transaksi limitnya besar dibandingkan dengan tabungan lainnya.*<sup>6</sup>

Ibu HY : *Karena bagi hasil yang besar, dapat menggumpulkan poin sesuai saldo yang kita tabung, adanya asuransi jiwa, penarikan ATM mencapai 10 juta perhari, transfer ATM bersama hingga 25 juta dalam sehari, dan transfer ATM sesama Bank Aceh mencapai 50 juta/ hari.*<sup>7</sup>

Hasil dari wawancara, bahwa tingkat bagi hasil yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan Seulanga. Selain tingkat perbandingan bagi hasil yang tinggi, Produk Tabungan Seulanga mempunyai keunggulan lainnya seperti *limit* penarikan uang di ATM mencapai 10 juta/hari. Selain itu, transfer ATM antar bank dalam jaringan ATM bersama sampai dengan 25 juta/hari dan transfer antar Bank Aceh Syariah mencapai 50 juta/hari, adanya jaminan asuransi, bisa dijadikan jaminan pembiayaan. Salah satu yang paling menarik dari produk ini adalah penukaran poin dari setiap kelipatan saldo Rp500.000,- hadiah dapat ditukarkan kapan saja jika poin mencukupi (diakumulasi). Penukaran hadiah dari setiap poin yang dikumpulkan yang menjadi alasan utama nasabah tabungan Seulanga menabung di Tabungan Seulanga.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan ibu NW selaku nasabah tabungan Seulanga PT. Bank Aceh Syariah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2019

<sup>7</sup> Wawancara dengan ibu HY selaku nasabah tabungan Seulanga PT. Bank Aceh Syariah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2019

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa produk tabungan Seulanga sudah baik sehingga dapat diterima oleh nasabah. Salah satu faktor yang menyebabkan nasabah menabung di Tabungan Seulanga ialah dikarenakan keunggulan produk tersebut yaitu salah satunya penukaran hadiah dari poin yang dikumpulkan.

Jika ditinjau dari studi pustaka, kualitas produk sangat penting untuk menarik konsumen dan pangsa pasar. Secara istilah, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Menurut Kotler dan Armstrong (2001) mengatakan bahwa produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan.

Menurut Zainal dkk (2014 : 380) produk dalam Al-Qur'an dinyatakan dalam dua istilah, yaitu *al-tayyibat* dan *al-rizq*. *Al-tayyibat* merujuk pada suatu yang baik, suatu yang murni dan baik, sesuatu yang bersih dan murni, sesuatu yang baik dan menyeluruh serta makanan yang terbaik. *Al-rizq* merujuk pada makanan yang diberkahi Tuhan, pemberian yang menyenangkan dan ketetapan

Tuhan. Menurut Islam produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Sesuatu yang tidak berdaya guna dan dilarang dalam Islam bukan merupakan produk dalam pengertian Islam. Barang dalam ekonomi konvensional adalah barang yang dapat dipertukarkan. Tetapi barang dalam Islam adalah barang yang dapat dipertukarkan dan berdaya guna secara moral. Dalam sura Al-Baqarah:168, Allah Berfirman :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا  
خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ (١٦٨)

Artinya : *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*

Menurut analisa peneliti, ada kesesuaian teori yang diungkapkan oleh bahwa produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan, dimana kualitas tabungan Seulanga secara langsung mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga. Menurut peneliti produk pada tabungan Seulanga memiliki banyak keunggulan yaitu penggunaan limit ATM sebesar Rp10.000.000, bagi hasil yang cukup tinggi, jaminan pembiayaan dan mendapatkan *reward* poin. Oleh karena

itu, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas dari produk tabungan Seulanga dari sisi keunggulannya sudah sangat baik.

Setelah peneliti membandingkan hasil penelitian dan studi pustaka, bahwa nasabah memilih tabungan Seulanga disebabkan karena memiliki kualitas yang baik. Semakin baik kualitas dari suatu produk, maka akan semakin mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tersebut. Hal senada juga dinyatakan dalam penelitian sebelumnya oleh Rahmayanti (2018) dimana faktor kualitas produk dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung.

#### 4.4.4 Faktor Lingkungan dan Sosial

Peneliti meninjau bahwa faktor lingkungan dan sosial dapat mempengaruhi minat seseorang dalam memilih suatu produk. Peneliti melakukan investigasi ke pihak internal bank dan mewawancarai langsung. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut:

*AO: Iya, sangat mempengaruhi. Apalagi ketika nasabah berinteraksi dengan masyarakat. Dalam faktor lingkungan sosial informasi lebih cepat tersebar luas ke masyarakat.<sup>8</sup>*

*Funding: Iya, faktor sosial sangat mempengaruhi mereka seperti peran dan status.<sup>9</sup>*

Namun pendapat pihak internal bank berbeda dengan pendapat nasabah, dimana nasabah tidak dipengaruhi oleh faktor

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan ibu Lila selaku *Account Officer* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019.

<sup>9</sup> Wawancara dengan ibu Cut selaku *Funding* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yang dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2019.

lingkungan dan sosial dalam menabung pada tabungan Seulanga. Adapun hasil wawancara dengan nasabah yaitu sebagai berikut:

Ibu NW: *Karena adanya hadiah yang menarik sehingga saya tertarik menabung pada tabungan seulanga.*<sup>10</sup>

Ibu HY: *Sebenarnya bukan paksaan dari pihak bank, melainkan diri saya tertarik ketika mereka mensosialisasikan tabungan seulanga. Faktornya karena bagi hasil yang tinggi, terus karena adanya penukaran hadiah setelah kita mengumpulkan point*<sup>11</sup>.

Jika ditinjau dari studi pustaka, bahwa lingkungan dan sosial terbagi atas kelompok acuan, kelompok keluarga dan kelompok peran dan status.

a. Kelompok Acuan

Kelompok acuan menurut Kotler dan Armstrong (2011) merupakan semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Orang sangat dipengaruhi oleh kelompok acuan mereka sekurang-kurangnya melalui tiga jalur: Kelompok acuan menghadapkan seseorang pada perilaku dan gaya hidup baru. Kelompok acuan juga mempengaruhi perilaku dan konsep pribadi seseorang. Dan kelompok menciptakan tekanan untuk mengikuti kebiasaan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan ibu NW selaku nasabah tabungan Seulanga PT. Bank Aceh Syariah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2019.

<sup>11</sup> Wawancara dengan ibu HY selaku nasabah tabungan Seulanga PT. Bank Aceh Syariah yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2019.

kelompok yang mungkin mempengaruhi pilihan produk dan merek aktual seseorang.

b. Keluarga

Keluarga menurut Kotler dan Armstrong (2011) merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan ia telah menjadi objek penelitian yang luas. Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga merupakan institusi sosial yang paling penting bagi beberapa konsumen, karena secara kuat mempengaruhi nilai, sikap, konsep pribadi, dan perilaku pembelian.

c. Peran dan Status

Seseorang berpartisipasi kedalam banyak kelompok sepanjang hidupnya, keluarga, klub, organisasi. Kedudukan orang itu di masing-masing kelompok dapat di tentukan berdasarkan peran dan status. Peran merupakan kegiatan yang di harapkan dilakukan oleh seseorang. Status merupakan masing-masing dari peran tersebut akan menghasilkan status (Andespa, 2017).

Dari hasil penelitian dan membandingkan studi pustaka, peneliti menyimpulkan terdapat ketidakselarasan antara pendapat pihak bank dan pihak nasabah. Menurut analisa peneliti, bahwa tingkat faktor sosial tidak mempengaruhi nasabah dalam memilih tabungan Seulanga. Salah satu faktor penyebab faktor sosial tidak

mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga ialah bahwa adanya tidak konsisten pernyataan antara pihak bank dan nasabah. Pihak internal bank mengungkapkan bahwa lingkungan sosial sangat mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga. Namun pernyataan yang berbeda diungkapkan nasabah bahwa faktor sosial tidak mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga, hal tersebut disebabkan karena dorongan pribadi dan kualitas produk yang sudah baik.

Namun peneliti juga menyimpulkan bahwa faktor lingkungan sosial bukan faktor dominan dalam penelitian ini, sehingga tidak mempengaruhi nasabah dalam memiliki tabungan Seulanga. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeyen (2016) bahwa faktor sosial dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung.

Setelah mendeskripsikan analisa hasil penelitian, peneliti membandingkan faktor-faktor penyebab pengaruh nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor kualitas produk menjadi faktor yang paling dominan atau faktor utama dalam mempengaruhi nasabah menabung di tabungan Seulanga. Selain faktor produk yang menjadi pengaruh yang dominan, faktor pelayanan juga mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga. Peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan pihak instansi yang terkait sudah baik sehingga mendapatkan respon positif dari

nasabah. Namun berbanding terbalik dengan faktor pendapatan dan lingkungan sosial, dimana faktor tersebut tidak mempengaruhi nasabah dalam menabung di Tabungan Seulanga.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan menganalisa data tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga pasca Konversi pada PT.Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen adalah :

Hasil penelitian yang penulis lakukan dengan *Account Officer (AO), Funding dan Customer Service (CS)* menunjukkan bahwa ada keselarasan pendapat, dimana tingkat pendapatan tidak mempengaruhi nasabah dalam menabung di Tabungan Seulanga. Namun teori tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa jumlah pendapatan yang tinggi tidak mempengaruhi dalam memiliki tabungan. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor: perilaku nasabah yang menabung tidak dalam jumlah yang besar, akan tetapi perilaku nasabah yang menabung dalam jumlah yang kecil namun secara berkala, sehingga nasabah dengan tingkat pendapatan yang rendah masih dapat menabung di tabungan seulanga.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada perhatian khusus yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah terhadap nasabah tabungan Seulanga sehingga memberikan kesan positif dari nasabah. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah kepada nasabah tabungan Seulanga sudah sangat baik, sehingga

secara tidak langsung mempengaruhi minat nasabah menabung di tabungan Seulanga.

Faktor yang lainnya tidak kalah penting yang menyebabkan nasabah menabung di Tabungan Seulanga ialah dikarenakan keunggulan produk tersebut yaitu salah satunya penukaran hadiah dari poin yang dikumpulkan. Produk yang baik pastinya akan menarik daya nasabah tersendiri. Selain itu, tingkat bagi hasil yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan Seulanga.

Namun dari beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Tabungan Seulanga, bahwa tingkat faktor sosial tidak mempengaruhi nasabah dalam memilih tabungan Seulanga. Hal tersebut disebabkan karena dorongan pribadi dan kualitas produk yang sudah sangat baik, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor lingkungan sosial tidak mempengaruhi nasabah dalam menabung di tabungan Seulanga.

## **5.2 Saran**

### **1. Bagi Perusahaan**

Setelah penulis melakukan penelitian, penulis mencoba mengusulkan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen yaitu penulis berharap saldo awal minimal pembukaan rekening tabungan Seulanga lebih rendah, agar masyarakat lainnya dapat menggunakan Tabungan Seulanga karena mempunyai fasilitas

yang banyak dibandingkan dengan tabungan lainnya sehingga nasabah menjadikan tabungan Seulanga ini tabungan favorit yang ada di PT. Bank Aceh Syariah.

Menurut peneliti keunggulan produk tabungan seulanga sudah baik, namun tentunya PT. Bank Aceh Syariah terus mengembangkan produk-produk yang memiliki berkualitas, sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam menabung di PT. Bank Aceh Syariah.

Saran terakhir ialah agar PT. Bank Aceh Syariah meningkatkan edukasi terhadap masyarakat mengenai produk tabungan seulanga yang bertujuan untuk meningkatkan literasi terhadap produk ini.

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai tabungan Seulanga dalam peningkatan jumlah nasabah, bagi penelitian selanjutnya hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang dapat menjadi perbandingan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

Selain itu, peneliti juga menyarankan agar pihak akademisi banyak mengkaji bagaimana produk tabungan seulanga dalam penelitian selanjutnya, karena kajian dalam produk ini masih sangat sedikit, misalnya kajian akademik tentang pemberian hadiah dalam produk ini. Contoh lainnya seperti kajian mengenai tingkat fokus nasabah yang hanya menabung di tabungan Seulanga yang disebabkan untuk mendapatkan poin saja dan bukan fokus pada

nilai tabungannya. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada pihak akademisi untuk terus mengkaji hal tersebut kedalam penelitian-penelitian selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Ali, Zainuddin. (2008). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

Andespa, Roni. (2017). dalam jurnal “*Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah*” (Studi Kasus UIN Imam Bonjol Padang).

Anggito, Albi. & Setiawan, Johan. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV. Jejak.

Anshor, Abdul. G. (2009). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Antonio, Syafi'i. M. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Pers.

Ascarya. (2008). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Boediono. (2002). *Pengantar Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Chrisna. (2012) dalam skripsi “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah*” (Studi Kasus pada Bank Mega Mitra Syariah Cabang Sragen).

Danu, dkk. (2016) dalam jurnal “*Faktor-faktor yang dipertimbangkan Konsumen dalam Menabung*” (Studi Kasus pada PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja).

- Djuwaini. Dimyauddin. (2010). *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Evita, Isretno. (2011). *Pembiayaan Mudharabah Dalam Sistem Perbankan Syariah*. Jakarta: Cintya Press.
- Fatwa DSN-MUI. (2000). Fatwa Dewan Syariah Nasional No.07/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Mudharabah*.
- Ghony, Muhammad. D. & Almanshur, Fauzan. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gunawan, Imam. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail. (2017). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Karim, Adiwarmanto. (2010). *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. Philip. dan Amstrong. G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. P dan Keller. K. L. (2004). *Manajemen Pemasaran 2*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri.
- Kotler. Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler. Philip. dan Keller. K.L. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Made & Nyoman. (2016). dalam jurnal: “*Faktor-faktor yang dipertimbangkan Konsumen Dalam Menabung*” (Studi Kasus pada Nasabah PT. BPR Kapal Basak Pursada di Singaraja).

- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Naf'an. (2014). *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhayati, Sri & Wasilah. (2015). *Akuntansi Syariah di Indonesia Edisi 4*, Jakarta: Salemba empat.
- Quthb, Sayyid. (2003). *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an* di Bawah Naungan Al-Qur'an Jilid II. Jakarta: Gema Insani Press.
- Saparuddin. M. (2014) dalam tesis dengan judul "*Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Menabung pada Tabungan Mudharabah*" (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Balai Kota).
- Sattar, Wijayanti. K. S. (2018). *Buku Ajar Teori Ekonomi Makro*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sudarwan, Danim. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Usman, Rachmadi. (2009). *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia Implementasi dan Aspek Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Wibowo, Wahyu. (2001). *Manajemen Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wiroso. (2005). *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo.

..... (2018). Profil Perusahaan PT.Bank Aceh Syariah, di akses pada tanggal 25 September 2018. [http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=85](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=85)



## Lampiran I Daftar Wawancara Penelitian

Yth, Bapak/Ibu Bersama ini saya:

Nama: Farah Chalisa

NIM: 170603296

Merupakan mahasiswa S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang sedang melakukan penelitian untuk penulisan tugas akhir (Skripsi) yang berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen”**. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan yang sudah saya sediakan dengan menggunakan catatan, *tape recorder*, dan kamera. Semua informasi ini bersifat kerahasiaannya. Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat berarti dan pengaruhnya terhadap hasil penelitian ini, maka saya mohon kepada responden untuk menjawab secara jujur dan benar. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih atas kesediaan dan bantuan para responden penelitian untuk menjawab pertanyaan ini.

Hormat Saya,

Farah Chalisa

## Lampiran II Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden I

Nama: Ibu Cut

Jabatan: Funding

1. Apakah keunggulan dari produk tabungan Seulanga?

**Jawab: Tabungan Seulanga merupakan sarana investasi yang sangat menarik dan menguntungkan, hadiah dapat ditukarkan kapan saja jika poin sudah mencukupi, mendapatkan poin dari setiap kelipatan saldo Rp500.000 dan terakumulasi berdasarkan saldo terendah setiap bulannya. Adanya perlindungan asuransi jiwa hingga Rp10.000.000,- . Mendapatkan langsung fasilitas kartu ATM Seulanga, penarikan ATM hingga Rp10 Juta perhari, layanan transfer ATM antar bank dalam jaringan ATM bersama hingga Rp25 Juta perhari, layanan transfer ATM antar rekening Bank Aceh Syariah hingga Rp50 Juta perhari.**

2. Apa yang membedakan produk tabungan seulanga pasca konversi?

**Jawab: Tabungan seulanga sebelum konversi menggunakan sistem bunga, sekarang ini kan sudah syariah, jadi sudah menggunakan sistem bagi hasil.**

3. Apakah produk tabungan Seulanga sudah sesuai dengan prinsip syariah?

-Jika sudah sesuai, apa indikator kesesuaiannya?

**Jawab: Produk tabungan seulanga sudah sesuai dengan syariah, orang yang menabung pada tabungan seulanga nanti dananya digunakan untuk pembiayaan**

4. Produk tabungan Seulanga terjadi peningkatan dari tahun ke tahun artinya produk tabungan seulanga sangat diminati oleh nasabah, salah satunya adalah keunggulan produk pada penukaran poin. Apakah menurut Bapak/Ibu penukaran poin sangat mempengaruhi peningkatan dari jumlah nasabah tabungan seulanga.

- Kalau iya, kenapa?

- Kalau tidak, pengaruh lainnya apa?

**Jawab: iya, penukaran poin sangat mempengaruhi terhadap peningkatan nasabah, karena mendapatkan hadiah sesuai dengan saldo, nasabah bisa mengumpulkan poin setiap bulannya, jika poinnya sudah mencukupi nasabah bisa langsung menukarkan hadiah yang sudah ditetapkan oleh bank.**

5. \*Apakah ada perhatian khusus dari pihak bank kepada nasabah tabungan seulanga dibandingkan dengan produk nasabah tabungan lainnya?

- Jika ada, seperti apa?

\*Apakah kualitas dari pelayanan tersebut merupakan faktor dari meningkatnya jumlah nasabah tabungan seulanga?

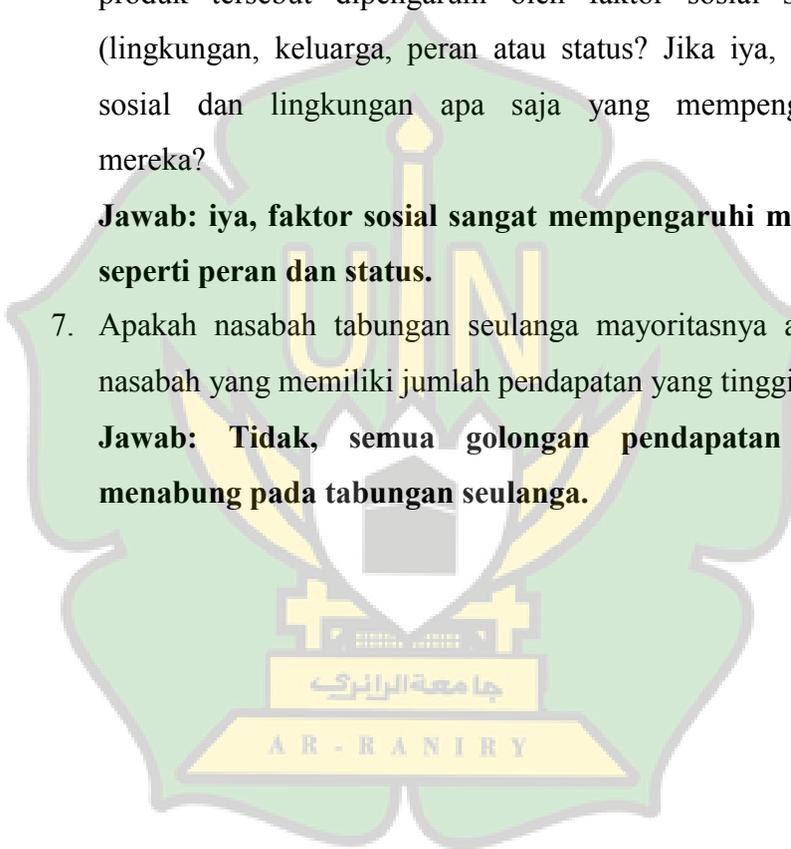
**Jawab: \*Ada, nasabah tabungan seulanga diberikan pelayanan khusus seperti tidak harus mengantri, dibantu dalam proses administrasi.**

6. Apakah para nasabah tabungan Seulanga menabung di produk tersebut dipengaruhi oleh faktor sosial seperti (lingkungan, keluarga, peran atau status? Jika iya, faktor sosial dan lingkungan apa saja yang mempengaruhi mereka?

**Jawab: iya, faktor sosial sangat mempengaruhi mereka seperti peran dan status.**

7. Apakah nasabah tabungan seulanga mayoritasnya adalah nasabah yang memiliki jumlah pendapatan yang tinggi?

**Jawab: Tidak, semua golongan pendapatan bisa menabung pada tabungan seulanga.**



### **Lampiran III Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden II**

Nama: Ibu Lila

Jabatan: (AO) Account Officer

1. Apakah keunggulan dari produk tabungan Seulanga?

**Jawab: Tabungan Seulanga merupakan sarana investasi yang sangat menarik dan menguntungkan, hadiah dapat ditukarkan kapan saja jika poin sudah mencukupi, mendapatkan poin dari setiap kelipatan saldo Rp500.000 dan terakumulasi berdasarkan saldo terendah setiap bulannya. Adanya perlindungan asuransi jiwa hingga Rp10.000.000,- . Mendapatkan langsung fasilitas kartu ATM Seulanga, penarikan ATM hingga Rp10 Juta perhari, layanan transfer ATM antar bank dalam jaringan ATM bersama hingga Rp25 Juta perhari, layanan transfer ATM antar rekening Bank Aceh Syariah hingga Rp50 Juta perhari.**

2. Apa yang membedakan produk tabungan seulanga pasca konversi?

**Jawab: Tabungan seulanga setelah konversi menggunakan bagi hasil, yang dulunya ketika konvensional menggunakan bunga. Sistemnya juga berubah.**

3. Menurut data yang saya dapatkan dan saya kalkulasikan, produk tabungan seulanga setiap tahunnya meningkat

sebesar 25% pasca konversi menjadi bank syariah. Apakah adanya peningkatan jumlah nasabah tabungan seulanga tersebut disebabkan oleh faktor penawaran-penawaran (Hadiah) yang menarik yang ada pada produk tersebut?

**Jawab: Iya, Salah satu alasan nasabah dalam menggunakan tabungan seulanga karena adanya hadiah yang menarik yang ditawarkan oleh pihak bank.**

4. Sebagaimana kita ketahui pelayanan yang baik dari suatu produk sangat mempengaruhi dalam meningkatkan jumlah kuantitas nasabah. Nah, Apakah ada pelayanan yang khusus di berikan kepada nasabah tabungan seulanga dibandingkan dengan produk lainnya? dan sejauh mana faktor pelayanan yang diberikan mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tabungan seulanga.

**Jawab: \*Ada, nasabah tabungan seulanga diberikan pelayanan khusus seperti tidak harus mengantri, dibantu dalam proses transaksi.**

**\* Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang diharapkan nasabah, jika pelayanan tidak baik maka nasabah tidak nyaman dan tidak ada kepuasan dalam memilih tabungan seulanga.**

5. Apakah menurut bapak lingkungan sosial (sekedar ikut-ikutan) sangat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah

tabungan seulanga? Jika IYA apakah ada pengaruh yang besar atau signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah?

**Jawab: Iya, sangat mempengaruhi. Apalagi ketika nasabah berinteraksi dengan masyarakat. Dalam faktor lingkungan sosial informasi lebih cepat tersebar luas ke masyarakat.**

6. Apakah pihak bank menargetkan nasabah tabungan seulanga adalah orang-orang yang memiliki pendapatan yang tinggi? Jika IYA seberapa besar pengaruh faktor pendapatan dapat memutuskan seseorang memilih produk tabungan seulanga?

**Jawab: Sebenarnya tidak, tabungan seulanga sama seperti tabungan lainnya, tidak khusus yang berpendapatan tinggi, untuk siapapun boleh membuka rekening tabungan seulanga karena nasabah bisa menabung dikit demi sedikit, sehingga nanti jika sudah banyak nasabah tersebut meningkat dan bisa menukarkan poin.**

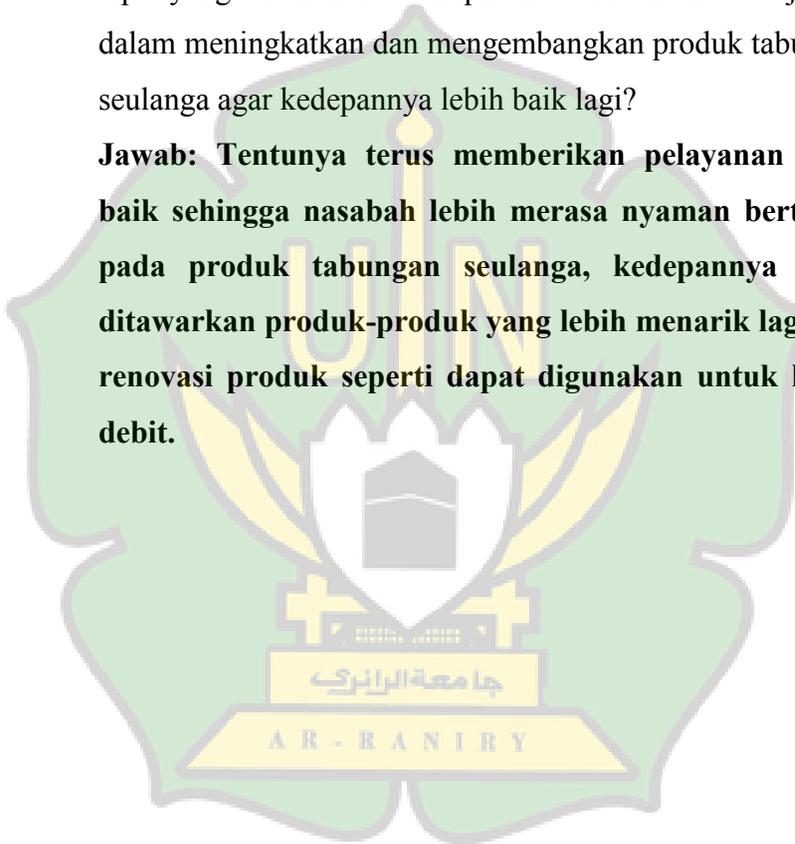
7. Selain faktor produk, lingkungan sosial, pelayanan dan pendapatan yang tadi pewawancara tanyakan, apakah ada faktor-faktor lain yang menjadi penyebab meningkatnya jumlah nasabah?

**Jawab: Ada, yaitu faktor bagi hasil. Nah kalau sekarang kan uda syariah, jika bank mendapat keuntunga besar, maka nasabah juga ikut serta mendapatkan**

keuntungan yang besar, berbeda dengan dulu yang belum syariah, ditetapkan dengan bunga. Jadi setiap bulannya tidak ada peningkatan yang di dapatkan nasabah jika bank ada untuk yang banyak.

8. Apa yang dilakukan oleh pihak bank untuk selanjutnya dalam meningkatkan dan mengembangkan produk tabungan seulanga agar kedepannya lebih baik lagi?

**Jawab:** Tentunya terus memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah lebih merasa nyaman bertahan pada produk tabungan seulanga, kedepannya akan ditawarkan produk-produk yang lebih menarik lagi dan renovasi produk seperti dapat digunakan untuk kartu debit.



### Lampiran IV Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden III

Nama: Ibu Sukma

Jabatan: CS (Customer Service)

1. Apakah keunggulan dari produk tabungan Seulanga?

**Jawab: Tabungan Seulanga merupakan sarana investasi yang sangat menarik dan menguntungkan, hadiah dapat ditukarkan kapan saja jika poin sudah mencukupi, mendapatkan poin dari setiap kelipatan saldo Rp500.000 dan terakumulasi berdasarkan saldo terendah setiap bulannya. Adanya perlindungan asuransi jiwa hingga Rp10.000.000,- . Mendapatkan langsung fasilitas kartu ATM Seulanga, penarikan ATM hingga Rp10 Juta perhari, layanan transfer ATM antar bank dalam jaringan ATM bersama hingga Rp25 Juta perhari, layanan transfer ATM antar rekening Bank Aceh Syariah hingga Rp50 Juta perhari.**

2. Apa yang membedakan produk tabungan seulanga pasca konversi?

**Jawab: Tabungan seulanga setelah konversi menggunakan bagi hasil, yang dulunya ketika konvensional menggunakan bunga.**

4. Apakah jumlah pendaftar nasabah baru (setelah konversi) khususnya nasabah tabungan seulanga mengalami jumlah peningkatan atau telah terjadi penurunan?

**Jawab: Iya, terjadi peningkatan.**

5. Apakah yang mendaftar sebagai nasabah produk tabungan seulanga memiliki jumlah pendapatan yang cukup tinggi? Dan Seberapa besar rata-rata pendapatan atau berapa besar jumlah yang mereka tabung setiap bulan/periodenya?

**Jawab: Tidak, mereka yang menabung pada tabungan seulanga ada yang berpendapatan standar. Pendapatan mereka berkisar 3-10 juta.**

**Kalau mereka menabung bervariasi, ada juga yang sedikit menabungnya dan banyak sampai ratusan juta.**

6. Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu berikan terhadap nasabah tabungan seulanga? Apakah ada perbedaan secara khusus pelayanan yang diberikan antara nasabah tabungan seulanga dibandingkan nasabah lainnya?

**Jawab: Pelayanan yang kami berikan sebenarnya sama dengan nasabah tabungan lainnya, yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus ada tiga hal, yaitu peduli kepada nasabah, melayani keluhan nasabah dan memuaskan keinginan nasabah. Tetapi, yang membedakan dengan nasabah tabungan seulanga adalah nasabah tersebut dapat membuat janji terlebih dahulu, sehingga nasabah tersebut tidak harus mengantri.**

7. Produk tabungan seulanga merupakan produk tabungan yang memiliki keunggulan dari segi pengumpulan poin sebagai penukar hadiah. Apakah nasabah yang terdaftar sebagai nasabah tabungan seulanga hanya bertujuan untuk mengumpulkan poin semata?

Jawab: **Tidak, nasabah memilih tabungan seulanga karena limit penarikan ATM mencapai 10 juta/ hari, selanjutnya karena transfer ATM antar bank dalam jaringan ATM bersama sampai dengan 25 juta/hari dan transfer antar Bank Aceh Syariah mencapai 50 juta/hari.**



## Lampiran V Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden IV

Nama: Ibu NW

Jabatan: Nasabah 1

Pekerjaan: PNS

1. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik dalam menggunakan produk tabungan Seulanga?

**Jawab: Karena hadiah yang menarik dan bagi hasil yang tinggi, kemudian fasilitas ATM dalam transaksi limitnya besar dibandingkan dengan tabungan lainnya.**

2. Sudah berapa lama Bapak/ibu sudah menggunakan produk tabungan seulanga? Sesudah atau sebelum bank aceh melakukan konversi dari bank konvesional ke bank Syariah?

**Jawab: Sebelum konversi, saya menggunakan tabungan seulanga sejak tahun 2014.**

3. Apakah ada keuntungan dan kerugian yang Bapak/Ibu rasakan selama - menggunakan tabungan Seulanga? (sebelum atau sesudah konversi?)

**Jawab: Tidak ada kerugian selama saya menggunakan tabungan seulanga.**

4. Tabungan seulanga memiliki keunggulan dari segi produknya yaitu mendapatkan poin untuk penukaran rewards atau hadiah. Nah, Apa penyebab Bapak/Ibu menggunakan tabungan Seulanga? Apakah faktor dorongan

diri sendiri, faktor hadiah yang menarik, paksaan dari pihak bank atau karena dorongan dari pihak lain?

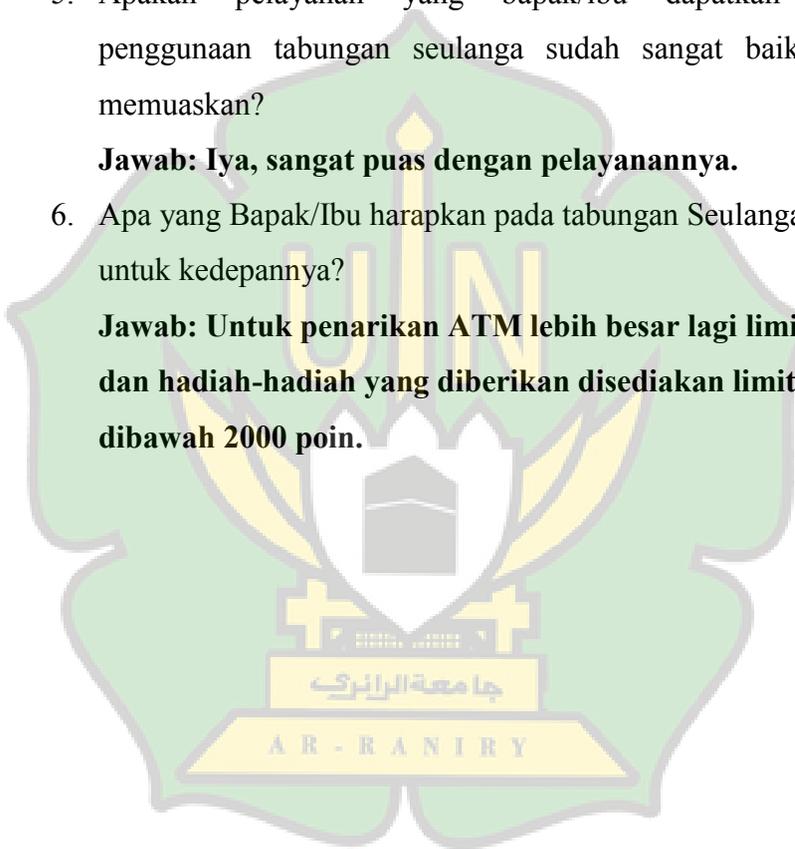
**Jawab: Karena adanya hadiah yang menarik sehingga saya tertarik menabungf pada tabungan seulanga.**

5. Apakah pelayanan yang bapak/ibu dapatkan dari penggunaan tabungan seulanga sudah sangat baik dan memuaskan?

**Jawab: Iya, sangat puas dengan pelayanannya.**

6. Apa yang Bapak/Ibu harapkan pada tabungan Seulanga untuk kedepannya?

**Jawab: Untuk penarikan ATM lebih besar lagi limitnya dan hadiah-hadiah yang diberikan disediakan limit poin dibawah 2000 poin.**



## Lampiran VI Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden V

Nama: Ibu HY

Jabatan: Nasabah 2

Pekerjaan: Wiraswasta

1. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik dalam menggunakan produk tabungan Seulanga?

**Jawab: Karena bagi hasil yang besar, dapat mengumpulkan poin sesuai saldo yang kita tabung, adanya asuransi jiwa, penarikan ATM mencapai 10 juta perhari, transfer ATM bersama hingga 25 juta dalam sehari, dan transfer ATM sesama Bank Aceh mencapai 50 juta/ hari.**

2. Sudah berapa lama Bapak/ibu sudah menggunakan produk tabungan seulanga? Sesudah atau sebelum bank aceh melakukan konversi dari bank konvensional ke bank Syariah?

**Jawab: Saya menggunakan tabungan seulanga setelah konversi, yaitu pada tahun 2017, kurang lebih sudah 2 tahun saya menggunakan tabungan seulanga.**

3. Apakah ada keuntungan dan kerugian yang Bapak/Ibu rasakan selama menggunakan tabungan Seulanga? (sebelum atau sesudah konversi?)

**Jawab: Sesudah konversi, saya selalu merasa untung menabung pada tabungan seulanga karena bagi hasil yang besar, kemudian penarikan yang menggunakan**

**limit sampai 10 juta/hari,selanjutnya transfer sesama bank Aceh sampai 50 juta, ATM bersama sampai 25 juta.**

4. Tabungan seulanga memiliki keunggulan dari segi produknya yaitu mendapatkan poin untuk penukaran rewards atau hadiah. Nah, Apa penyebab Bapak/Ibu menggunakan tabungan Seulanga? Apakah faktor dorongan diri sendiri, faktor hadiah yang menarik, paksaan dari pihak bank atau karena dorongan dari pihak lain?

**Jawab: Sebenarnya bukan paksaan dari pihak bank, melainkan diri saya tertarik dan merupakan bagian dari kebutuhan saya sendiri. Faktornya karena bagi hasil yang tinggi, terus karena adanya penukaran hadiah setelah kita mengumpulkan point.**

5. Apakah pelayanan yang bapak/ibu dapatkan dari penggunaan tabungan seulanga sudah sangat baik dan memuaskan?

**Jawab:Iya, sangat baik dan memuaskan. Pelayanan yang saya dapatkan dari mereka sudah membuat saya merasa nyaman untuk bertahan pada tabungan seulanga.**

6. Apa yang Bapak/Ibu harapkan pada tabungan Seulanga untuk kedepannya?

**Jawab: Disediakkannya hadiah-hadiah yang lebih menarik lagi dan limit poin dalam penukaran hadiah lebih kecil lagi.**

