

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN BAROKAH
(BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG PRAGAAN)****Zaid Raya Argantara¹, Nur Azizah²**

Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah tabungan barokah. Karena praktik yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan tidak sesuai dengan teori dan hal ini berakibat kepada nasabah yang tidak memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap produk tabungan barokah. Maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis field research. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan para nasabah tabungan barokah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah pada tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan sudah cukup bagus, semua responden sudah mengetahui akad dari tabungan barokah dan prosedur yang dijalankan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan sudah sesuai prinsip syariah.

Kata Kunci: *Persepsi Nasabah, Tabungan Barokah*

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the perception of customer of barokah savings, because the practice carried out by BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan branch is not in accordance with the theory and this results in customers who do not have a good understanding of barokah savings products. So the researcher uses a qualitative approach with the type of field research. Data sources were observations and documentation with barokah savings customer. The results showed the customer's perception of the BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan Branch's barokah savings was quite good, all respondents already knew the contract of the barokah savings and the procedure carried out by BPRS Bhakti Sumekar Pragaan branch have in accordance with sharia principles.

Keywords : *Customer Perception, Barokah Savings*

Pendahuluan

Perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini sudah banyak berkembang dan mengalami peningkatan yang cukup bagus. Hal ini terbukti dari banyaknya lembaga keuangan yang bersaing dalam meningkatkan eksistensinya. Umumnya lembaga keuangan di Indonesia bersifat konvensional, tetapi saat ini sudah banyak lembaga keuangan yang semua traksaksinya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan berpedoman pada ajaran Al-qur'an dan Sunnah.¹

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja lembaga keuangan syariah cukup baik sehingga memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Bukti nyata kinerja perbankan syariah cukup baik ialah banyaknya lembaga keuangan syariah yang terus meningkat dikota. Berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit pada tanggal 16 Juli 2008.²

Perbankan syariah di Indonesia terdiri dari beberapa bentuk lembaga keuangan salah satunya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau disebut dengan BPRS. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berdiri berdasarkan Undang-undang No 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memperbolehkan menggunakan prinsip bagi hasil.³ Peran umum BPRS yang dilakukan adalah melaksanakan penghimpunan dana dan penyalurkan dana yang berdasarkan sistem syariah, peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang berkolaborasi langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup, ilmu pengetahuan, maka BPRS mempunyai tugas dalam mengembangkan misi Islam dan segala aspek kehidupan masyarakat.⁴

Keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan bank yang bersangkutan dalam menerapkan prinsip dasar operasional lembaga keuangan syariah sesuai syariat islam. Sesuai dengan bentuk akad *wadi'ah* yaitu titipan murni, yang mana bentuk titipan ini bank tidak menjanjikan bagi hasil kepada nasabah melainkan pemberian bonus kepada nasabah yang menguntungkan. Hal ini menuntut lembaga keuangan syariah untuk menentukan penerapan yang tepat untuk mencapai tujuan bank.

¹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 19.

² "Undang-Undang Republik Indonesia" (N.D.).

³ Nur Rianto M Al arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 103.

⁴ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 107.

Eksistensi BPRS banyak ditemui di beberapa Kota di Indonesia, salah satunya BPRS Bhakti Sumekar yang berada di Kota Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar menjalankan fungsinya dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk tabungan dan deposito dan menyalurkan kembali ke *sector rill* melalui pembiayaan seperti talangan haji, talangan umroh dan pembiayaan modal kerja Usaha mikro, kecil dan menengah UMKM, sesuai dengan visinya “*Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan landasan nilai-nilai agama dan budaya*” BPRS Bhakti Sumekar memiliki produk penghimpunan dana dan pembiayaan.

Salah satu produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dan banyak menarik minat nasabah adalah tabungan barokah, yang mana tabungan tersebut menggunakan akad *wadi'ah*. Landasan hukum tabungan *wadia'ah* mengacu pada Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 02/DSN-MUI/IV/2000, menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan berdasarkan prinsip *mud}harabah* dan *wadi'ah*.⁵ Apapun nama produk itu, yang diperhatikan adalah prinsip yang digunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran hasil usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian hasil usaha yang dilakukan antara pemilik dana (*shohibul maal*) dengan bank syariah sebagai *mud}harib*.

Produk tabungan barokah memposisikan dirinya di benak nasabah sebagai tabungan yang bebas biaya,⁶ dengan setoran awal sebesar Rp. 10.000 serta bebas biaya administrasi. Selain pembukaan awal rekening yang murah dan bebas biaya administrasi tabungan barokah juga memiliki fasilitas lainnya. Adapun fasilitas tersebut diantaranya: (1) mendapatkan bonus, (2) disediakan layanan jemput bola, (3) pemberian *reward* kepada nasabah loyal yang sedang ulang tahun (4) pemberian souvenir bagis siswa pemilik tabungan barokah yang rutin menabung serta bebas biaya pajak bulanan.

Awal observasi tanggal 27 Agustus 2021 peneliti melakukan wawancara dengan bapak rofik bagian *funding officer* BPRS bhakti sumekar mengatakan bahwa, fasilitas tabungan barokah dimaksudkan untuk menarik minat nasabah dalam menabung sebagai persiapan masa depan, mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank dan memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syari'ah. Meskipun sudah disediakan fasilitas yang memudahkan nasabah, namun nasabah yang menabung belum

⁵ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 42.

⁶ “Promo Kemitraan Wujudkan Impian 2021-Kab Sumenep,” diakses 31 August 2021, <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/>.

memahami terkait fasilitas ini, termasuk sifat (akad) dan prosedur yang digunakan di dalam produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.⁷

Hal ini disebabkan nasabah saat menabung tidak membaca formulir dan prosedur ketentuan akadnya, sedangkan salah satu syarat dalam akad *wadi>'ah* nasabah harus mengetahui dana yang dikelola oleh pihak bank, tetapi nasabah tabungan barokah sama sekali tidak mengetahui prosedur usaha yang dijalankan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan. Maka hal tersebut bertentangan dengan ketentuan syarat dalam melakukan akad antar kedua belah pihak. Karena praktik yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan tidak sesuai dengan teori dan hal ini berakibat kepada nasabah yang tidak memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap produk tabungan barokah.

Metode Penelitian

1. Rancangan Peneliti

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, kualitatif adalah penelitian yang lebih cenderung menggunakan analisis dalam bentuk kata-kata yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus.

Penelitian ini peneliti mengalami fenomena apa yang ada dalam penelitian, misalnya kebijakan, produk, kelembagaan, pemasaran, pengelolaan secara *holistic* dan dengan cara *deskriptif* dalam bentuk kata-kata. dan bukan angka-angka pada konteks khusus yang alamiah dengan cara memanfaatkan berbagai macam metode alamiah.⁸

2. Prosedur pengumpulan data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, dan yang diteliti ialah wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka antara peneliti dan informan yang membicarakan tentang masalah yang diteliti, dimana

⁷ Moh. Rofik, *Funding officer* BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan (2021, Agustus 18). (N. Azizah, Interviewer)

⁸ Lexy J. Meong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi 36., ed. Imam Taufik, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 157.

peneliti bermaksud untuk memperoleh persepsi, sikap, dan pola pikir dari informan yang relevan dengan masalah yang diteliti.⁹ Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih memilih menggunakan wawancara semi terstruktur. Tujuannya adalah agar informan yaitu nasabah tabungan barokah lebih terbuka ketika diminta pendapat mengenai persepsi nasabah pada tabungan barokah. Maka dari itu peneliti perlu mencatat dan mendengar secara seksama

b. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan yang dilakukan peneliti dengan cara mencatat secara sistematis pada fenomena atau gejala yang diselidiki. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipatif yang mana peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.¹⁰

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan berbagai macam-tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang yang relevan untuk menyusun konsep penelitian serta mengungkap objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi atau dokumen yang menjadi sumber penelitian secara langsung yang meliputi profil BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, produk-produk penghimpunan dana dan dokumentasi wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkannya sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini yang telah diajukan adalah mengenai persepsi nasabah pada produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.

Tabungan barokah adalah salah satu produk BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan yang banyak diminati oleh para masyarakat, tabungan barokah sendiri mempunyai keuntungan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang

⁹ Lexy J. Meong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi 36., ed. Imam Taufik, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 157.162.

¹⁰ *Ibid*, hal: 36

menggunakan. Nasabah yang menggunakan tabungan barokah berharap uang yang titipkan dikelola dengan sebaik mungkin.

Temuan penelitian yang telah diajukan berdasarkan fokus penelitian dan paparan data sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan penelitian mengenai persepsi nasabah pada tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan bisa dikatakan cukup baik, karena sebagian besar responden sudah mengetahui mengenai akad yang digunakan dalam tabungan barokah, meskipun dari segi prosedur nasabah tidak banyak mengetahui tetapi kebanyakan dari mereka meyakini bahwa prosedur yang dijalankan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan sesuai Syariat Islam.
2. Sebagian responden yang tidak mengetahui nama produk dari tabungan barokah dikarenakan tidak mendengarkan secara detail apa yang telah dijelaskan oleh pihak bank, sehingga masih kebingungan saat ditanya oleh orang. Meskipun tidak mengetahui nama dari produk tabungan yang digunakan, nasabah tetap merasa cocok dengan tabungan barokah yang digunakan.
3. tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan yang diberikan pihak bank kepada nasabah cukup baik karena tidak ada komplain dari nasabah yang menjadi responden di dalam penelitian ini terkait dari pelayanan yang diberikan.

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkannya sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk pembahasan. Persepsi nasabah dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan nilai relatif penting suatu atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Kelebihan dari suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi nasabah. Seperti yang dikatakan Ibn Sina persepsi dalam pandangan Islam adalah suatu proses kognitif yang dialami individu dalam memahami informasi baik melalui panca indera, seperti mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk merasakan dan pemahaman dengan indera mata maupun pemahaman dengan hati dan akal.¹¹

Dalam al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang maknanya berkaitan dengan panca indera yang dimiliki manusia, antara lain dalam QS. An-Nahl ayat 78 dan As-Sajadah ayat 9 yaitu:

¹¹ Afa Fauzul Adzim, "Telaah Koonsep Persepsi Menurut Pemikiran Ibn Sina"

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati agar kamu bersyukur” (QS. An-Nahl ayat 78).¹²

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوْحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ۝

Artinya: “Kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalam roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur.” (QS. As-Sajdah ayat 9).¹³

Ayat tersebut memberikan gambaran bahwa manusia dilahirkan dengan tidak mengetahui sesuatu apapun, maka Allah melengkapi manusia dengan alat indera untuk manusia sehingga manusia dapat merasa atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh luar yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang berbeda sifatnya antara satu dengan yang lainnya.

Dari uraian di atas maka sudah diketahui bahwasanya nasabah mengetahui mengenai akad yang digunakan yaitu wadi'ah yad dhomanah. Akad ini dipergunakan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dalam mengelola tabungan barokah. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan memperoleh izin dari nasabah untuk mengelola uang yang telah dititipkan selama mengendap di bank namun pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan berkewajiban menjaga dan merawat barang tersebut dengan baik serta mengembalikannya saat nasabah menghedakinya, artinya uang nasabah yang dititipkan dan di kelola oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dengan menyalurkan dana kepada nasabah pembiayaan jika mengalami kerugian maka yang menanggung semua kerugian tersebut adalah pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Namun jika usaha yang dijalankan oleh pihak bank mendapatkan keuntungan atas usaha yang dijalankan, maka semua keuntungan atas pemanfaatan dana tersebut milik BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, tetapi bank dapat memberikan bonus (imbalan) tanpa paksaan dari pihak manapun, sedangkan untuk prosedur tabungan barokah nasabah percaya bahwa bank akan mengelola dana tersebut dengan sistem yang syariah.

Keyakinan nasabah bahwa prosedur yang dijalankan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan sudah sesuai syariah, karena setiap operasional bank dan produk-

¹² “Al-Quran Online Surat An-Nahl’ Terjemahan Dan Tafsir Ayat | Tokopedia Salam,” diakses 12 3 Februari 2022, <https://www.tokopedia.com/s/quran/an-nahl/78>.

¹³ “Al-Quran Online Surat As-Sajdah Terjemahan Dan Tafsir Ayat | Tokopedia Salam,” diakses 12 Februari 2022, <https://www.tokopedia.com/s/quran/as-sajdah/8>.

produknya selalu diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) agar tidak menyimpang dari garis syariah. DPS berfungsi sebagai penasehat dan pemberi saran kepada pimpinan kantor cabang syari'ah mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syari'ah. Selain itu fungsi DPS sebagai mediator lembaga keuangan syari'ah dengan DSN-MUI dalam membecirakan usul dan saran pengembangan produk dan jasa dari lembaga keuangan syari'ah yang memerlukan kajian dan fatwa dari DSN-MUI¹⁴.

Pelayanan yang digunakan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan menggunakan tiga pelayanan yaitu pelayanan dengan lisan, tulisan dan perbuatan. pelayanan dengan lisan misalnya (salam, sapa dan menawarkan produk, dll), layanan melalui tulisan misalnya (menginput data antar jemput, brosur, pamflet lewat sosmed, dll), dan melalui perbuatan misalnya (melayani transaksi *pick up* setiap hari dengan senyum, bersikap baik, ramah tamah, sopan dan ketangkasan dalam melayani penarikan tabungan nasabah dalam jumlah besar maupun kecil).

Pelayanan *pick up* yang sudah diterapkan pihak BPRS Bhaktii Sumekar Cabang Pragaan mampu membuat para nasabah tertarik menggunakan produk-produknya salah satunya produk tabungan barokah, para nasabah produk tabungan barokah menyukai pelayanan *pick up* yang diberikan pihak bank meskipun pada saat awal pembukaan rekening penjelasan yang didapat masih kurang dapat dipahami tetap mengenai penjelasan itu tidak berpengaruh bagi para nasabah untuk tidak menggunakan produk tabungan barokah, karena prioritas yang paling berpengaruh bagi nasabah adalah layanan yang baik. Sehingga nasabah merasa di perhatikan dan merasa dibantu dengan adanya pelayana dari pihak bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persespsi nasabah terhadap tabungan barokah dikatakan baik karena kebanyakan dari nasabah meyakini bahwa prosedur yang di jalankan oleh BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan sesuai dengan Syariat Islam dan diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS), pihak bank selalu memprioritaskan nasabah dengan memberikan layanan yang baik terhadap para nasabahnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi nasabah terhadap tabungan barokah sudah cukup bagus, karena semua responden sudah mengetahui akad dari tabungan

¹⁴ Taufik - Kurrohman, "Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Syariah Compliance Pada Perbankan Syariah," Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan, Vol.8, No. 2 (2017), hlm 49.

barokah dan prosedur yang dijalankan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan sudah sesuai prinsip syariah dan pelayanan yang diberikan pihak bank sudah maksimal karena tidak ada komplain dari nasabah, apalagi dengan adanya *pick up* tabungan yang sangat membantu meringankan kegiatan nasabah

Daftar Pustaka

Al arif, Nur Rianto M. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2012.

Al-Quran Online Surat An-Nisa' Terjemahan Dan Tafsir Ayat | Tokopedia Salam." Diakses 3 September 2021. <https://www.tokopedia.com/s/quran/an-nisa/58>. "Al-Quran Online Surat As-Sajdah Terjemahan Dan Tafsir Ayat | Tokopedia Salam." Diakses 12 February 2022. <https://www.tokopedia.com/s/quran/as-sajdah/8>.

Ascarya. *AKAD & PRODUK BANK SYARIAH*. Depok: Rajawali Pers, 2017.

Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014.

Kurrohman, Taufik -. "Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Syariah Compliance Pada Perbankan Syariah." *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, vol.8, No. 2, 2017.

Meong, Lexy J. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Edisi 36., ed. Imam Taufik. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2017.

Moh. Rofik, *Funding officer* BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan (2021, Agustus 18). (N. Azizah, Interviewer) "Promo Kemitraan Wujudkan Impian 2021 - Kab Sumenep." Diakses 31 August 2021. <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/>.

Soemitra, Andri. *BANK & LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sudarsono, Heri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Ke 26. Bandung: ALFABETA, cv, 2017.

"UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA" (n.d.).