

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGUNAKAN TABUNGAN WADIAH DI BANK BSI KCP SUMENEP

LUTFI NURULLAH & RR. AYU AZIZAH WINATA

STAI Miftahul Ulum Tarate Pandian Sumenep

Email: lutfinurullah95@gmail.com & radenazizah79@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep. Fokus penelitian diarahkan pada dua variabel utama yaitu keuntungan (*benefit*) dan kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap nasabah serta pihak internal bank. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi dan preferensi nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keuntungan tidak hanya dipahami dalam konteks profit sharing, melainkan mencakup pembebasan biaya administrasi, pemberian bonus sukarela (athaya), efisiensi biaya transaksi, fleksibilitas likuiditas, serta jaminan keamanan pokok dana. Selain itu, aspek kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, yang tercermin dari kenyamanan fasilitas fisik, keandalan sistem perbankan, responsivitas dan kompetensi sumber daya manusia, jaminan keamanan transaksi, empati pelayanan, serta dukungan layanan digital melalui aplikasi Byond by BSI. Integrasi antara efisiensi ekonomi, kualitas layanan prima, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadikan Tabungan Wadiah sebagai pilihan perbankan yang rasional sekaligus spiritual bagi masyarakat Sumenep. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi produk dan peningkatan kualitas layanan perbankan syariah.

Kata Kunci: Tabungan Wadiah, Minat Nasabah, Keuntungan, Kualitas Layanan, Bank Syariah Indonesia.

A. PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam dua dekade terakhir, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sistem keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia memiliki potensi besar dalam

pengembangan industri perbankan syariah.¹ Namun demikian, potensi tersebut belum sepenuhnya terealisasi secara optimal, tercermin dari pangsa pasar perbankan syariah yang masih relatif kecil dibandingkan perbankan konvensional.

Berdasarkan data, pangsa pasar perbankan syariah Indonesia berada pada kisaran 7–8 persen dari total industri perbankan nasional, meskipun menunjukkan tren pertumbuhan yang positif setiap tahunnya. Total aset perbankan syariah nasional tercatat terus meningkat dan mencapai ribuan triliun rupiah, yang menandakan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. Kendati demikian, rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah masih menjadi tantangan utama dalam mendorong minat masyarakat terhadap produk perbankan syariah.²

Salah satu produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah adalah tabungan wadiah, yaitu produk simpanan yang menggunakan akad titipan (*wadiah yad dhamanah*) dengan jaminan keamanan dana nasabah.³ Tabungan wadiah tidak menjanjikan imbal hasil tertentu, namun bank dapat memberikan bonus secara sukarela. Karakteristik tersebut menjadikan tabungan wadiah cocok bagi nasabah yang mengutamakan aspek keamanan, kemudahan transaksi, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Meskipun tabungan wadiah memiliki keunggulan dari sisi prinsip dan fleksibilitas, minat nasabah terhadap produk ini tidak selalu tinggi. Data survei yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan syariah, termasuk tabungan syariah, masih berada pada kategori rendah dibandingkan produk perbankan konvensional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah dalam

¹ Majid, Z. A. (2021). Pendekatan Tafsir dalam Dinamika Perbankan Syariah. *Al-Risalah: Jurnal Studi Agama Dan Pemikiran Islam*, 12(2), 346–358. <https://doi.org/https://doi.org/10.34005/ALRISALAH.V12I2.1471>

² Arlina Laras. (2024). Pangsa Pasar Masih Mini, OJK Ungkap Kondisi Bank Syariah saat BSI Mendominasi. *Finansial.Bisnis.Com*. https://finansial.bisnis.com/read/20241111/231/1815096/pangsa-pasar-masih-mini-ojk-ungkap-kondisi-bank-syariah-saat-bsi-mendominasi#goog_rewarded

³ Desiana, R., & Putra, A. D. (2017). Aplikasi Wadiah Yad Amanah dan Wadiah Yad Dhamanah pada Perbankan Syariah. *Ekobis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 2(1), 62–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.22373/ekobis.v1i2.10000>

memilih tabungan wadiah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal.⁴

Faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan tabungan wadiah meliputi tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap akad syariah, kualitas pelayanan bank, kepercayaan terhadap institusi perbankan, kemudahan akses layanan, serta persepsi terhadap reputasi dan kredibilitas bank syariah.⁵ Selain itu, faktor sosial dan budaya masyarakat setempat juga turut berperan dalam membentuk sikap dan preferensi nasabah terhadap produk perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger beberapa bank syariah nasional memiliki peran strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia, termasuk di daerah.⁶ BSI KCP Sumenep sebagai salah satu unit layanan perbankan syariah di Kabupaten Sumenep menghadapi tantangan dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk tabungan wadiah, mengingat karakteristik masyarakat yang beragam serta tingkat literasi keuangan syariah yang belum merata.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis keuntungan (*profit sharing*) dan faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah menggunakan tabungan wadiah di Bank BSI KCP Sumenep. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan perbankan syariah, serta memperkaya kajian akademik mengenai perilaku nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sumenep. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengukuran data numerik,

⁴ Hidayat, A., & Abbas, A. S. (2024). Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Bank Syariah di Desa Patrol Baru Kecamatan Patrol Kabupaten Indramayu. *Journal of Islamic Studies Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia*, 1(6), 675–684. <https://doi.org/https://doi.org/10.61341/jis/v2i3.054>

⁵ aizin, M., Hartini, A., Agus, S., Perbankan, P., Fakultas, S., Islam, A., Ibnu, U., Jakarta, C., & Wadiah, T. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan Produk Wadiah pada Bank DKI Syariah KCP Matraman. *Forum Cendekia: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 2(1), 1–8.

⁶ Hisam, M. (2023). Tinjauan kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat aset dan visi misi yang efektif. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 202–221.

melainkan pada penggalian pengalaman, persepsi, serta pertimbangan nasabah dalam memilih produk tabungan wadiah.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dengan nasabah BSI KCP Sumenep yang menggunakan produk tabungan wadiah, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, dokumen resmi bank, serta sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan wawancara semi-terstruktur yang memuat pertanyaan terbuka untuk menggali informasi secara komprehensif.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yang meliputi proses pengkodean data, identifikasi tema-tema utama, serta penafsiran makna data.⁷ Untuk meningkatkan validitas hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data wawancara dan data pendukung lainnya. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan tabungan wadiah di Bank BSI KCP Sumenep.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

Produk Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep merupakan pilihan perbankan syariah yang diminati oleh masyarakat setempat dengan keunggulan utama seperti pembebasan biaya administrasi bulanan, dukungan infrastruktur perbankan yang luas pasca-merger, dan promosi yang efektif. Menariknya konsumen baru di Sumenep sebagian besar disebabkan oleh reputasi positif BSI sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia serta tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap keamanan dana dan ketenangan pikiran karena dikelola sesuai dengan keyakinan Islam yang kuat di wilayah tersebut.

Bank BSI KCP Sumenep senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah secara ketat, memberikan pelayanan frontliner yang cepat, sopan, dan menjaga

⁷ Kristanto, Y. D., & Padmi, R. S. (2020). Analisis Data Kualitatif: Penerapan Analisis Jejaring untuk Analisis Tematik yang Cepat, Transparan, dan Teliti. 1–21.

keterbukaan informasi guna memperoleh dan menjaga kepercayaan nasabahnya. Bank juga terus meningkatkan kualitas layanan perbankan modern dan memanfaatkan reputasi brand yang kuat serta dukungan konsumen yang loyal. Untuk menjamin kepatuhan syariah dan menjaga keutuhan dana titipan (Wadiah), bank diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah.

Melalui berbagai kegiatan literasi keuangan, sosialisasi langsung ke komunitas, dan kontak langsung di kantor cabang, Bank BSI KCP Sumenep menginformasikan kepada nasabah tentang nilai akad Wadiah sebagai titipan murni dan prinsip syariah yang mendasarinya. Bank juga mendidik karyawannya untuk memberikan penjelasan menyeluruh dan menanggapi pertanyaan nasabah tentang perbedaan Wadiah dengan tabungan konvensional, serta menyediakan sumber daya informasi yang mudah diakses. Bank BSI KCP Sumenep berupaya membuat produk Wadiah lebih kompetitif secara ekonomi bagi masyarakat Sumenep dengan menawarkan fitur bebas biaya administrasi yang menjadi daya tarik utama.

Bank juga berinovasi secara signifikan dengan layanan perbankan digital yang efisien melalui aplikasi Byond by BSI, memberikan pelayanan yang personal, serta menjaga transparansi dan keamanan dalam setiap transaksi digital. Bank BSI KCP Sumenep menggunakan teknologi canggih dari pusat untuk melindungi nasabah produk Wadiah, termasuk enkripsi data, otentikasi biometrik atau dua faktor, dan pemantauan transaksi real-time. Bank juga secara berkala mengedukasi nasabah di Sumenep tentang langkah-langkah menjaga keamanan akun mereka dari kejahatan siber.

Kombinasi dari berbagai manfaat dan layanan ini telah membuat nasabah tetap setia menjadi nasabah di Bank BSI KCP Sumenep. Loyalitas ini mencerminkan kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan Wadiah dan kepercayaan terhadap bank dalam memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari dan nilai-nilai syariah yang dipegang teguh oleh masyarakat Madura. Nasabah memilih produk Tabungan Wadiah Bank BSI KCP Sumenep karena sesuai dengan nilai-nilai syariah yang nasabah anut dan memberi ketenangan jiwa karena uang nasabah dijamin tidak digunakan untuk hal-hal yang bertentangan dengan ajaran Islam (non-halal) maupun unsur riba.

Selain itu, bank ini menyediakan layanan keuangan lengkap yang sangat memudahkan, termasuk fitur mobile banking yang komprehensif, serta jaringan ATM yang luas dan pembebasan biaya administrasi yang dirasakan sangat meringankan. Kriteria penting lainnya bagi masyarakat Sumenep adalah reputasi bank BSI yang dianggap kokoh dan dapat dipercaya untuk menitipkan dana dalam jangka panjang. Bagi nasabah, pilihan Tabungan Wadiah adalah pilihan rasional sekaligus spiritual. Nasabah sangat percaya dengan pengelolaan dana dan jasa yang disediakan oleh Bank BSI Syariah KCP Sumenep.

Hal ini didasarkan pada persepsi nasabah terhadap kemampuan bank menjaga reputasi yang kokoh, memberikan layanan yang kompeten dan ramah, mematuhi hukum syariah secara konsisten, menawarkan fasilitas perbankan kontemporer yang memudahkan hidup, membebaskan biaya administrasi yang dianggap adil, memberikan informasi yang transparan, dan menawarkan insentif serta promosi yang menarik. Sebagai konsumen, nasabah di Sumenep yakin dan puas karena semua kualitas ini lebih menarik dibandingkan tawaran bank lain. Keputusan memilih Tabungan Wadiah sangat dipengaruhi oleh faktor keamanan pokok dana dan minimnya biaya yang menjamin kelestarian uang titipan mereka. Nasabah lebih mengutamakan keamanan dan ketenangan jiwa karena simpanan Wadiah dike lola sesuai prinsip syariah, meski menyadari tidak ada perjanjian bagi hasil tetap di awal akad.

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan secara komprehensif terhadap nasabah Bank BSI KCP Sumenep, analisis data menunjukkan bahwa preferensi masyarakat dalam memilih produk perbankan tidak lagi tunggal, melainkan multidimensi. Nasabah mempertimbangkan nilai tambah yang mereka terima, baik dari segi materi maupun non-materi. Dalam konteks ini, peneliti menguraikan dua variabel dominan yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Tabungan Wadiah, yaitu aspek keuntungan (*benefit*) dan kualitas layanan.

a. Keuntungan (*Profit Sharing*) yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep

Berdasarkan analisis terhadap persepsi nasabah, interpretasi mengenai “keuntungan” dalam produk Tabungan Wadiah memiliki dimensi yang unik dan

berbeda dengan perbankan konvensional. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun akad Wadiah pada dasarnya adalah titipan murni yang tidak menjanjikan imbal hasil tetap (bunga) di awal perjanjian, keberadaan bonus (*'athaya*) menjadi stimulus yang menarik minat nasabah. Kebijakan Bank BSI KCP Sumenep dalam memberikan bonus secara sukarela kepada nasabah penabung Wadiah, yang besarnya bergantung pada kebijakan bank dan kinerja keuntungan bank, diterima sebagai bentuk bagi hasil yang halal. Bagi masyarakat Sumenep yang religius, ketidakpastian nominal bonus ini justru memberikan kepuasan batin karena terhindar dari riba yang dilarang, namun tetap mendapatkan apresiasi finansial dari bank.

Keuntungan finansial yang paling signifikan dan menjadi faktor penentu utama minat nasabah sebenarnya terletak pada struktur biaya, khususnya pembebasan biaya administrasi bulanan. Dalam kalkulasi ekonomi nasabah yang rasional, peniadaan biaya administrasi dianggap sebagai keuntungan pasti (*certain profit*). Jika dibandingkan dengan produk tabungan konvensional atau tabungan syariah akad lain yang membebaskan biaya pengelolaan rekening setiap bulan, Tabungan Wadiah di BSI KCP Sumenep memberikan nilai ekonomis yang lebih tinggi. Saldo nasabah tetap utuh dan tidak tergerus oleh potongan rutin, yang bagi nasabah dengan saldo kecil hingga menengah, hal ini sangat krusial dalam menjaga motivasi mereka untuk terus menabung.

Lebih lanjut, keuntungan lain yang dirasakan nasabah adalah efisiensi dalam bertransaksi. Menurut⁸ Nawawi, tabungan Wadiah menawarkan fasilitas seperti biaya administrasi bulanan gratis dan auto-debit untuk pembayaran tagihan, yang menunjukkan layanan yang kompetitif atau gratis dalam jaringan tertentu. Efisiensi biaya transaksi ini, jika diakumulasikan dalam jangka panjang, dianggap sebagai keuntungan materiil yang nyata. Nasabah di Sumenep yang sebagian besar berprofesi sebagai pedagang atau pelaku usaha mikro sangat sensitif terhadap efisiensi biaya operasional, sehingga fitur-fitur pembebasan biaya ini menjadi daya tarik yang sangat kuat dibandingkan janji bunga tinggi namun dibarengi biaya

⁸ Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP Plered. *Ecobankers : Journal of Economy Banking*, 2(1), 43–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.47453/ecobankers.v2i1.325>

administrasi yang tinggi pula.

Selain keuntungan materiil, terdapat keuntungan spiritual yang mempengaruhi minat nasabah, yaitu keberkahan harta. Dalam ekonomi Islam, kesejahteraan mencakup kesejahteraan materi dan spiritual, sejalan dengan pandangan bahwa manfaatnya bukan hanya berupa uang tetapi juga mencakup ketenangan pikiran⁹. Nasabah merasa beruntung karena dana yang mereka titipkan dikelola oleh Bank BSI KCP Sumenep dalam sektor-sektor riil yang halal dan tidak melanggar syariah. Keuntungan psikologis ini menjadi nilai tambah tak berwujud yang membedakan produk Wadiah dengan produk perbankan lainnya, menciptakan loyalitas yang berbasis pada kesamaan nilai dan keyakinan.

Faktor keamanan dana juga dipersepsikan sebagai sebuah keuntungan mutlak. Dalam akad Wadiah Yad Dhamanah, bank menjamin pengembalian penuh simpanan nasabah setiap kali diminta, sebagai bagian dari tanggung jawabnya terhadap aset nasabah.¹⁰ Jaminan keamanan ini dianggap sebagai keuntungan proteksi aset. Berbeda dengan instrumen investasi yang berisiko tinggi, Tabungan Wadiah menawarkan stabilitas. Bagi nasabah yang bertipe *risk averse* (menghindari risiko), jaminan keutuhan pokok dana adalah bentuk keuntungan terbaik, terutama di tengah kondisi ekonomi global yang tidak menentu. Kepercayaan bahwa BSI sebagai bank syariah terbesar milik negara mampu menjaga amanah ini memperkuat minat mereka.

Analisis selanjutnya menunjukkan bahwa fleksibilitas penggunaan dana juga dianggap sebagai keuntungan. Nasabah dapat menarik dananya sewaktu-waktu tanpa dikenakan penalti, berbeda dengan deposito berjangka. Fleksibilitas ini memberikan likuiditas tinggi bagi nasabah untuk kebutuhan mendesak atau modal usaha harian. Kemudahan akses terhadap likuiditas tanpa biaya tambahan ini dinilai sebagai fitur yang menguntungkan, menjadikan Tabungan Wadiah sebagai sarana manajemen kas (*cash management*) yang efektif bagi masyarakat

⁹ Suardi, D. (2021). Makna Kesejahteraan dalam Sudut Pandang Ekonomi Islam. *ISLAMIC BANKING: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(2), 321–334. <https://doi.org/https://doi.org/10.36908/ISBANK.V6I2.180>

¹⁰ Khatimah, A. H., & Inayah, N. (2024). Perbandingan Produk Tabungan Wadi'ah Yad Dhamanah Dan Mudharabah Mutlaqah Pada PT. Bank Syariah Capem Simpang IV Upah Aceh Tamiang. *ECo-Fin*, 6(1), 85–75. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>

Sumenep.¹¹

Selain faktor internal produk, reputasi institusi Bank BSI turut membentuk persepsi keuntungan nasabah. Sebagai bank syariah nasional dengan tata kelola dan stabilitas yang kuat, BSI dipandang mampu menjaga amanah dana nasabah dan memberikan manfaat berkelanjutan. Reputasi institusional ini menggantikan kebutuhan akan kepastian imbal hasil nominal, sehingga nasabah lebih menekankan aspek keamanan, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang.

Lebih lanjut, transparansi pengelolaan dana dan kejelasan akad meningkatkan persepsi keadilan dalam hubungan bank dan nasabah. Nasabah memahami hak dan kewajibannya, termasuk ketentuan pemberian bonus yang tidak mengikat. Persepsi keadilan ini berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan minat untuk terus menggunakan dan mempertahankan Tabungan Wadiah.¹²

Pengaruh sosial dan lingkungan religius di Kabupaten Sumenep juga memperkuat persepsi keuntungan Tabungan Wadiah. Rekomendasi dari keluarga, tokoh agama, dan komunitas sekitar menjadikan produk ini tidak hanya menguntungkan secara individual, tetapi juga bernilai secara sosial. Kepercayaan kolektif tersebut mendorong peningkatan minat nasabah baru melalui mekanisme kepercayaan sosial (*social trust*).

Di samping itu, kemudahan layanan digital seperti mobile banking dan jaringan ATM BSI dipersepsikan sebagai keuntungan tidak langsung. Meskipun tidak berbentuk imbal hasil finansial, efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kenyamanan bertransaksi menjadi keuntungan implisit yang memperkuat preferensi nasabah terhadap Tabungan Wadiah.¹³

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang mempengaruhi minat nasabah tidak tunggal, melainkan kombinasi antara bonus sukarela, efisiensi biaya (bebas admin), keberkahan syariah, keamanan aset, dan

¹¹ Riansyah, A., Iskandar, N., Rosid, A., Hasanah, A., & Rohmatul, N. (2025). Optimalisasi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah: Upaya Meningkatkan Nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 749–759. <https://doi.org/https://doi.org/10.32806/ppsv4i1.850>

¹² Margaretta, N. (2024). Analisis Marketing Mix Terhadap Minat Nasabah Memilih Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP FTS UII Analisis Marketing Mix Terhadap Minat Nasabah Memilih Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP FTS UII. Universitas Islam Indonesia

¹³ Prayoga, H. A. (2024). Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking bagi Nasabah Bank Syaria'ah Indonesia. Institut Agama Islam Negeri Metro

likuiditas. Sinergi dari berbagai bentuk keuntungan ini membentuk persepsi nilai yang tinggi di mata nasabah. Masyarakat Sumenep menilai bahwa menabung dengan akad Wadiah di BSI adalah keputusan cerdas yang menyeimbangkan keuntungan duniawi melalui penghematan biaya dan keuntungan ukhrawi melalui kepatuhan terhadap prinsip syariah.

b. Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep

Kualitas layanan (*Service Quality*) terbukti menjadi variabel determinan yang sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih dan bertahan menggunakan produk Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep. Dimensi pertama yang menjadi sorotan adalah aspek fisik (*tangibles*), yang meliputi kenyamanan kantor cabang, kebersihan, pendingin ruangan, hingga ketersediaan tempat parkir yang memadai. Nasabah merasa dihargai ketika memasuki lingkungan bank yang rapi dan profesional. Infrastruktur fisik yang representatif di KCP Sumenep membangun citra kredibilitas bank, yang secara tidak langsung meyakinkan nasabah bahwa dana titipan mereka dikelola oleh institusi yang bonafide dan terpercaya.

Dimensi keandalan (*reliability*) pelayanan menjadi faktor krusial berikutnya. Nasabah menginginkan proses transaksi yang akurat, cepat, dan tanpa kesalahan. Dalam pengamatan penelitian, kemampuan sistem perbankan BSI dalam memproses setoran, penarikan, maupun pembukaan rekening Wadiah secara real-time dan minim gangguan teknis sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Konsistensi layanan, di mana bank menepati janji sesuai dengan prosedur yang disampaikan, contohnya terkait waktu tunggu antrian serta membangun kepercayaan mendasar. Keandalan ini menjadi bukti bahwa bank mampu menjalankan fungsinya sebagai penerima titipan dana yang amanah dan profesional.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dari para staf bank, mulai dari petugas keamanan (*satpam*), *customer service*, hingga *teller*, memberikan kontribusi besar terhadap persepsi kualitas layanan. Di BSI KCP Sumenep, budaya pelayanan yang sigap membantu nasabah, terutama bagi nasabah awam yang belum memahami

prosedur perbankan syariah, menjadi nilai tambah. Kesigapan karyawan dalam merespons keluhan atau pertanyaan nasabah dengan solusi yang cepat dan tepat menciptakan pengalaman positif. Sikap proaktif staf dalam menjelaskan fitur produk Wadiah tanpa diminta menunjukkan dedikasi pelayanan yang tinggi.

Jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh bank juga memegang peranan penting. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah. Karyawan BSI KCP Sumenep dinilai memiliki kompetensi yang baik dalam menjelaskan aspek syariah dari akad Wadiah, sehingga keraguan nasabah mengenai kehalalan transaksi dapat teratasi. Selain itu, jaminan keamanan data pribadi dan keamanan transaksi digital memberikan rasa aman bagi nasabah di tengah maraknya isu kejahatan siber. Perasaan aman ini adalah inti dari hubungan perbankan, khususnya dalam skema titipan dana.

Dimensi empati (*empathy*) menjadi pembeda utama dalam layanan perbankan syariah. Pendekatan yang personal dan humanis, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah di Sumenep, menciptakan ikatan emosional. Chan mengatakan bahwa pelayanan yang ramah, komunikasi yang jelas, dan kerahasiaan membuat pelanggan merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan pada bank, sejalan dengan memperlakukan mereka sebagai mitra dan bukan sekadar angka. Bagi masyarakat Sumenep yang menjunjung tinggi nilai persaudaraan, pelayanan yang menyentuh sisi personal ini sangat efektif dalam membangun loyalitas jangka panjang.¹⁴

Selain lima dimensi utama kualitas layanan, konsistensi pelayanan dari waktu ke waktu juga menjadi faktor penting yang memengaruhi minat nasabah. Nasabah tidak hanya menilai kualitas layanan dari satu kali pengalaman, tetapi dari akumulasi interaksi berulang dengan pihak bank. Di Bank BSI KCP Sumenep, konsistensi sikap ramah, ketepatan layanan, serta keseragaman prosedur pelayanan memberikan rasa kepastian bagi nasabah. Konsistensi ini memperkuat persepsi bahwa kualitas layanan bukan bersifat situasional, melainkan telah menjadi budaya

¹⁴ Chan, P. Y. M., & Purwatiningsih, S. D. (2023). Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah. IKON Jurnal Ilmu Komunikasi, XXVIII(1), 73–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikon.v29i1.3464>

organisasi yang tertanam dalam operasional bank.¹⁵

Kualitas layanan juga tercermin dari kemampuan bank dalam menangani keluhan nasabah (*service recovery*). Temuan lapangan menunjukkan bahwa ketika terjadi kendala teknis atau kesalahpahaman terkait transaksi, pihak BSI KCP Sumenep cenderung responsif dan solutif. Penanganan keluhan yang cepat dan adil mampu mengubah potensi ketidakpuasan menjadi pengalaman positif. Dalam konteks ini, kemampuan bank dalam mengelola keluhan justru memperkuat kepercayaan nasabah, karena menunjukkan komitmen bank terhadap tanggung jawab dan kepuasan nasabah.¹⁶

Lebih lanjut, kualitas komunikasi menjadi elemen layanan yang semakin krusial. Penyampaian informasi yang jelas, bahasa yang mudah dipahami, serta kesediaan karyawan untuk memberikan edukasi mengenai produk Wadiah menunjukkan orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan nasabah. Edukasi ini sangat penting mengingat tidak semua nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai perbankan syariah. Ketika nasabah merasa dipandu dan diedukasi, bukan sekadar dilayani secara administratif, maka persepsi kualitas layanan meningkat secara signifikan.

Aspek keadilan dan non-diskriminasi dalam pelayanan juga berpengaruh terhadap minat nasabah. Nasabah menilai bahwa BSI KCP Sumenep memberikan perlakuan yang setara tanpa membedakan latar belakang sosial, besar kecilnya saldo, maupun status ekonomi. Pelayanan yang adil ini sejalan dengan prinsip syariah yang menjunjung tinggi nilai keadilan (*'adl*) dan kesetaraan.¹⁷ Persepsi keadilan tersebut memperkuat citra bank sebagai lembaga keuangan syariah yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada nilai moral.

Selain itu, keterlibatan emosional karyawan dalam melayani nasabah menjadi nilai tambah yang sulit ditiru oleh perbankan lain. Sapaan personal, kesabaran dalam melayani nasabah lanjut usia, serta kesediaan membantu nasabah

¹⁵ Shaleha, W. M., & Hakim, A. A. A. (2023). Workplace Spirituality dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Karyawan Perbankan Syariah. Penerbit NEM.

¹⁶ Hasnidar. (2025). Reputasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Unit Baranti Sidrap (Analisis Perbankan Syariah). Institut Agama Islam Negeri Parepare

¹⁷ Apriliani, D. M., Kadarsih, S., & Devi, E. K. (2025). Sosialisasi Hukum Syariah Bagi Pegawai Desa Pematang Rahim : Meningkatkan Pemahaman Dan Penerapan Dalam Pelayanan Publik. Journal Gotong Royong, 2(3), 219–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.63935/gr.v2i3.234>

berkebutuhan khusus menciptakan pengalaman layanan yang humanis.¹⁸ Dalam konteks masyarakat Sumenep yang memiliki ikatan sosial kuat, pendekatan emosional ini menjadi faktor signifikan dalam membangun kedekatan dan loyalitas nasabah terhadap Tabungan Wadiah.

Di era modernisasi, kualitas layanan tidak hanya terbatas pada interaksi tatap muka, tetapi juga layanan digital. Kehadiran aplikasi Byond by BSI sebagai perpanjangan tangan layanan bank dinilai sangat memudahkan. Fitur-fitur yang lengkap, antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*), serta fitur gaya hidup Islami (seperti jadwal sholat dan arah kiblat) dalam aplikasi tersebut dianggap sebagai bentuk layanan prima.¹⁹ Kemudahan membuka rekening Wadiah secara online tanpa harus antri di cabang merupakan inovasi layanan yang sangat diapresiasi oleh segmen nasabah milenial dan profesional muda di Sumenep.

Transparansi informasi juga merupakan bagian dari kualitas layanan yang mempengaruhi minat. Bank BSI KCP Sumenep dinilai transparan dalam menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban nasabah dalam akad Wadiah, termasuk penjelasan bahwa bonus tidak diperjanjikan di awal. Kejujuran dan keterbukaan ini meminimalisir potensi sengketa di kemudian hari dan meningkatkan kredibilitas bank. Nasabah merasa tenang karena tidak ada biaya tersembunyi (*hidden cost*) yang tiba-tiba muncul, yang seringkali menjadi sumber ketidakpuasan pada layanan perbankan umumnya.

Sebagai simpulan pada bagian ini, kualitas layanan yang prima merupakan integrasi dari fasilitas fisik yang nyaman, keandalan sistem, responsivitas staf, jaminan keamanan, empati yang tulus, serta keunggulan teknologi digital menjadi faktor pendorong utama minat nasabah. Masyarakat Sumenep tidak hanya mencari tempat menitipkan uang, tetapi mencari mitra keuangan yang melayani dengan hati dan profesionalisme. Ketika nasabah merasa dilayani dengan baik dan dimudahkan segala urusannya, minat mereka untuk menggunakan dan merekomendasikan Tabungan Wadiah kepada orang lain akan semakin kuat.

¹⁸ Fauzi, M., Alparedi, T., & Syarif, D. (2021). Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 3(4), 128–135

¹⁹ Nst, A. H., Sembiring, E. R. M., Al-Khoiri, P. A., & Nurbaiti. (2023). Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking BSI. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480>

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat masyarakat Sumenep dalam menggunakan Tabungan Wadiah di Bank BSI KCP Sumenep dipengaruhi oleh kombinasi faktor ekonomi, kualitas layanan, dan nilai-nilai religius. Tabungan Wadiah dipersepsikan sebagai produk perbankan syariah yang memberikan nilai manfaat multidimensi, tidak hanya dalam bentuk keuntungan finansial, tetapi juga keuntungan non-finansial. Pembebasan biaya administrasi bulanan, bonus sukarela dari bank, efisiensi biaya transaksi, fleksibilitas likuiditas, serta jaminan keamanan pokok dana menjadi faktor ekonomi utama yang mendorong minat nasabah. Selain itu, kesesuaian pengelolaan dana dengan prinsip syariah memberikan ketenangan batin dan rasa keberkahan harta, sehingga menjadikan Tabungan Wadiah sebagai pilihan yang rasional sekaligus spiritual bagi masyarakat Sumenep.

Di sisi lain, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dan loyalitas nasabah. Kualitas layanan yang prima tercermin dari kenyamanan fasilitas fisik, keandalan sistem perbankan, responsivitas dan kompetensi sumber daya manusia, jaminan keamanan transaksi, empati dalam pelayanan, serta dukungan layanan digital melalui aplikasi Byond by BSI. Pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah mampu membangun kepercayaan serta memperkuat citra Bank BSI KCP Sumenep sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah dan modern. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Tabungan Wadiah dalam menarik minat nasabah sangat ditentukan oleh integrasi antara efisiensi ekonomi, kualitas layanan yang unggul, serta konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah.

E. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Bank BSI KCP Sumenep disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan keunggulan Tabungan Wadiah dengan memperkuat integrasi antara aspek ekonomi, kualitas layanan, dan nilai-nilai religius. Dari sisi ekonomi, bank perlu menjaga kebijakan pembebasan biaya administrasi, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mengelola pemberian bonus sukarela secara transparan agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dan mampu meningkatkan daya tarik produk bagi masyarakat.

Dari aspek kualitas layanan, Bank BSI KCP Sumenep disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, memperbaiki kenyamanan fasilitas fisik, serta mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital seperti aplikasi Byond by BSI agar lebih mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Pelayanan yang profesional, ramah, dan empatik perlu dijaga secara konsisten guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Selain itu, Bank BSI KCP Sumenep perlu memperkuat edukasi dan sosialisasi mengenai konsep Tabungan Wadiah serta nilai keberkahan dan ketenangan batin yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah yang diterapkan, diharapkan kepercayaan dan minat masyarakat Sumenep terhadap produk Tabungan Wadiah semakin meningkat.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti literasi keuangan syariah, persepsi risiko, atau pengaruh media digital, serta memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D. M., Kadarsih, S., & Devi, E. K. (2025). Sosialisasi Hukum Syariah Bagi Pegawai Desa Pematang Rahim : Meningkatkan Pemahaman Dan Penerapan Dalam Pelayanan Publik. *Journal Gotong Royong*, 2(3), 219–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.63935/gr.v2i3.234>
- Arlina Laras. (2024). *Pangsa Pasar Masih Mini, OJK Ungkap Kondisi Bank Syariah saat BSI Mendominasi*. Finansial.Bisnis.Com. https://finansial.bisnis.com/read/20241111/231/1815096/pangsa-pasar-masih-mini-ojk-ungkap-kondisi-bank-syariah-saat-bsi-mendominasi#goog_rewarded
- Chan, P. Y. M., & Purwatiningsih, S. D. (2023). Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, XXVIII(1), 73–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikon.v29i1.3464>
- Desiana, R., & Putra, A. D. (2017). Aplikasi Wadhiah Yad Amanah dan Wadhiah Yad Dhamanah pada Perbankan Syariah. *Ekobis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 2(1), 62–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.22373/ekobis.v1i2.10000>
- Faizin, M., Hartini, A., Agus, S., Perbankan, P., Fakultas, S., Islam, A., Ibnu, U., Jakarta, C., & Wadiah, T. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan Produk Wadiah pada Bank DKI Syariah KCP Matraman. *Forum Cendekia: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 2(1), 1–8.

- Fauzi, M., Alparedi, T., & Syarif, D. (2021). Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 3(4), 128–135.
- Hasnidar. (2025). *Reputasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Unit Baranti Sidrap (Analisis Perbankan Syariah)*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Hidayat, A., & Abbas, A. S. (2024). Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Bank Syariah di Desa Patrol Baru Kecamatan Patrol Kabupaten Indramayu. *Journal of Islamic Studies Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia*, 1(6), 675–684. <https://doi.org/https://doi.org/10.61341/jis/v2i3.054>
- Hisam, M. (2023). Tinjauan kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat aset dan visi misi yang efektif. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 202–221.
- Khatimah, A. H., & Inayah, N. (2024). Perbandingan Produk Tabungan Wadi'ah Yad Dhamanah Dan Mudharabah Mutlaqah Pada PT. Bank Syariah Capem Simpang IV Upah Aceh Tamiang. *ECo-Fin*, 6(1), 85–75. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Kristanto, Y. D., & Padi, R. S. (2020). *Analisis Data Kualitatif: Penerapan Analisis Jejaring untuk Analisis Tematik yang Cepat, Transparan, dan Teliti*. 1–21.
- Majid, Z. A. (2021). Pendekatan Tafsir dalam Dinamika Perbankan Syariah. *Al-Risalah: Jurnal Studi Agama Dan Pemikiran Islam*, 12(2), 346–358. <https://doi.org/https://doi.org/10.34005/ALRISALAH.V12I2.1471>
- Margaretta, N. (2024). *Analisis Marketing Mix Terhadap Minat Nasabah Memilih Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP FTS UII Analisis Marketing Mix Terhadap Minat Nasabah Memilih Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP FTS UII*. Universitas Islam Indonesia.
- Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP Plered. *Ecobankers: Journal of Economy Banking*, 2(1), 43–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.47453/ecobankers.v2i1.325>
- Nst, A. H., Sembiring, E. R. M., Al-Khoiri, P. A., & Nurbaiti. (2023). Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking BSI. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480>
- Prayoga, H. A. (2024). *Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia*. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Riansyah, A., Iskandar, N., Rosid, A., Hasanah, A., & Rohmatul, N. (2025). Optimalisasi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah: Upaya Meningkatkan Nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 749–759. <https://doi.org/https://doi.org/10.32806/pps.v4i1.850>
- Shaleha, W. M., & Hakim, A. A. A. A. (2023). *Workplace Spirituality dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Karyawan Perbankan Syariah*. Penerbit NEM. ht

Suardi, D. (2021). Makna Kesejahteraan dalam Sudut Pandang Ekonomi Islam. *ISLAMIC BANKING: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(2), 321–334. <https://doi.org/https://doi.org/10.36908/ISBANK.V6I2.180>

