

Analisis Persepsi Nasabah pada Produk Tabungan Barokah (BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan)

Zaid Raya Argantara^{1*}, Nur Azizah²

¹Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien (IDIA), Prenduan, Indonesia

²Dosen di Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien (IDIA) Prenduan, Indonesia

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 10, 2022

Revised Mei 5, 2022

Accepted Mei 12, 2022

Available online Juni 22, 2022

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Tabungan Barokah, BPRS Bhakti Sumekar



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar banyak menarik minat nasabah adalah tabungan barokah. Produk tabungan barokah memposisikan dirinya di benak nasabah sebagai tabungan yang bebas biaya. Selain pembukaan awal rekening yang murah dan bebas biaya administrasi. Produk tabungan barokah juga disediakan berbagai fasilitas, meskipun sudah disediakan fasilitas yang memudahkan nasabah tetapi nasabah belum memahami terkait fasilitas ini, termasuk sifat (akad) dan prosedur yang digunakan di dalam produk tabungan barokah. 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. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis *field research*. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ini para nasabah yang menggunakan 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. Nasabah yang tidak mengetahui nama produk tabungan barokah disebabkan karena adanya faktor-faktor yang melandasi pemahaman nasabah tabungan barokah, faktor-faktor tersebut ialah: faktor dalam diri, faktor situasi dan faktor kebutuhan. Sedangkan dari pelayanan nasabah tidak ada keluhan karena pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup maksimal.

1. 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. Andi Soematra (2019:19). Perkembangan lembaga keuangan syariah 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 di kota. Berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit pada tanggal 16 Juli 2008, yang berbunyi pada pasal 1 "*perbankan syariah adalah sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya*" Alfin Rianto (2003:167). Maka perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang memadai dan dapat mendorong pertumbuhannya lebih cepat lagi. Statistik Perbankan Syariah (diakses 5 September 2021). Perbankan syariah di Indonesia terdiri dari beberapa bentuk lembaga keuangan salah satunya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau disebut dengan BPRS. Peran umum BPRS yang dilakukan adalah melaksanakan penghimpunan dana dan penyaluran dana yang berdasarkan sistem syariah, peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

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*. Produk tabungan barokah memposisikan dirinya di benak nasabah sebagai tabungan yang bebas biaya, 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. Awal observasi tanggal 27 Agustus 2021 peneliti melakukan wawancara dengan bpk Rofik bagian *funding officer* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan 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 syariah. Meskipun sudah disediakan fasilitas yang memudahkan nasabah, namun nasabah yang menabung belum memahami terkait fasilitas ini, termasuk sifat (akad) dan prosedur yang digunakan di dalam produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan.

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.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, kualitatif adalah penelitian yang lebih cenderung menggunakan analisis dalam bentuk kata-kata yang bersifat deskriptif. Imam Gunawan (2013:85) Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian ini adalah beberapa nasabah tabungan barokah. sumber data primer adalah nasabah tabungan barokah yang terdiri dari 7 responden dan karyawan bank yang terdiri dari 2 responden, dan data sekunder berupa buku-buku, jurnal, dan bahan-bahan kepastakaan lain yang relevan dengan penelitian ini Sugiyono (2017:26). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara

dan dokumentasi. Proses untuk menganalisis data reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber dan untuk analisis data peneliti menggunakan reduksi data Meleong (2018:126)

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut 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 Afa Fauzul Adzim (2007:197). Proses persepsi dilalui dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor yaitu indera, yang tidak langsung berfungsi setelah lahir, tetapi akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. 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:

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

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-Sajadah ayat 9) Al- qur'an (diakses 3 September 2001)

Ayat tersebut memberikan gambaran bahwa manusia dilahirkan dengan tidak menegatahui 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 anatar satu dengan yang lainnya. Dengan alat indera tersebut, manusia akan mengenali lingkungannya dan hidup di dalam lingkungan tersebut.

Wadi'ah adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang memiliki barang/aset kepada pihak penyimpan (*mustawda'*) yang diberiamanah/kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan kerugian, keamanan dan keutuhannya, dan dikembalikan kapan saja penyimpan menghendaki Arcarya (2017:42). Secara umum terdapat dua jenis *wadi'ah* di antaranya: *wadi'ah yad al- amanah* dan *wadi'ah yad adh-dhomanah*, Muhammad Syafi Antonio (2003:148).

a. *Wadi'ah yad al-amanah*

Wadi'ah yad al-amanah Adalah titipan murni dari pihak penitip kepada pihak penerima titipan. Prinsip ini pihak penerima titipan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang/aset yang dititipkan, melaikan hanya menjaganya. Produk yang ditawarkan dalam akad *wadi'ah yad al- amanah* adalah *save deposit box*.

b. *Wadi'ah yad adh-dhomanah*

Wadi'ah yad adh-dhomanah adalah akad antar dua pihak, pihak pertama yang menitipkan (nasabah) dan pihak kedua yang menerima titipan tersebut. Penerima titipan diperbolehkan juga untuk memberikan imbalan dalam bentuk bonus tanpa adanya akad yang mengikat sebelumnya.

Tabungan Barokah

Tabungan barokah adalah produk simpanan dana yang menggunakan akad *wadi'ah* (titipan), nasabah akan mendapatkan bonus atau keuntungan dari bank. Tabungan barokah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan antar jemput tabungan, bebas biaya administrasi dan didukung dengan ATM *cardless* yang memudahkan nasabah untuk melakukan penarikan kapan saja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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. Pengetahuan nasabah 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 menghedaknya, 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.

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. Keberadaan Dewan pengawas syariah (DPS) dapat memberikan kepercayaan kepada para nasabah bahwa prosedur yang dijalankan sudah sesuai prinsip syariah. Khususnya produk tabungan barokah yang banyak diminati nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Simpanan yang dititipkan nasabah menggunakan produk tabungan barokah pihak bank akan menggunakan simpanan tersebut dengan memberikan pinjaman kepada nasabah pembiayaan, sebelum pihak bank mencairkan dana pihak bank memastikan terlebih dahulu usaha yang akan dijalankan oleh para nasabah Taufiq kurrahman (2017:49). Beberapa faktor yang melandasi pengetahuan nasabah pada produk tabungan barokah, maka peneliti melakukan klarifikasi dengan pihak bank yaitu Bapak Ruslan Wahyudi selaku Account Officer dan Bapak Moh. Haryono selaku kepala cabang mereka mengatakan memang ada beberapa faktor yang melandasi kurangnya pengetahuan nasabah mengenai tabungan barokah diantaranya :

a. Faktor dalam diri

Faktor dalam diri yaitu yang dapat digolongkan sebagai salah satu landasan tingkat pengetahuan nasabah pada tabungan barokah yang tidak ingin mengetahui tentang akad dan prosedur tabungan barokah. Karena kebanyakan dari nasabah pada saat *customer servis* memberikan penjelasan nasabah tidak mau memperhatikan atau mendengarkan penjelasan tersebut dengan baik atau nasabah lama sudah lupa dengan penjelasan yang diberikan pihak bank. Faktor dalam diri ini disampaikan oleh bapak Ruslan Wahyudi sebagai *account officer* dan dipertegas oleh bapak Yono sebagai kepala cabang.

b. Faktor situasi

Faktor situasi pada penelitian ini dapat peneliti katakan bahwa faktor inilah yang menjadi landasan terkuat akan tingkatan pengetahuan nasabah pada tabungan barokah. Penjelasan yang diberikan pihak bank melalui *door to door* itu sama dengan penjelasan nasabah yang datang ke bank, tetapi karena faktor dari keadaan dan situasi, semisal nasabah yang datang ke bank dan diberikan penjelasan oleh CS mereka tidak mendengarkan secara seksama karena buru-buru tetapi kalau *door to door* jelas pihak bank akan lebih *enjoy* juga ditempat nasabah, karena memang situasi yang menentukan.

c. faktor kebutuhan (*funksional*)

Faktor kebutuhan nasabah juga bisa melatar belakangi nasabah membuka tabungan barokah, semisal nasabah yang membutuhkan pembiayaan mereka datang bank mengajukan permohonan pembiayaan dan dilakukan pencairan oleh bank maka otomatis disitu nasabah langsung dibuatkan buku tabungan barokah tanpa persetujuan dari pihak nasabah.

Pelayanan

Pelayanan *pick up* yang sudah diterapkan pihak BPRS BS Cabang 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 diperhatikan dan merasa dibantu dengan adanya pelayanan dari pihak bank.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi nasabah terhadap tabungan barokah sudah cukup bagus, karena semua responden sudah mengetahui akad dari tabungan barokah dan prosedur yang dijalankan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pragaan sudah sesuai prinsip syariah. Nasabah yang tidak mengetahui nama produk tabungan barokah disebabkan karena adanya faktor-faktor yang melandasi pemahaman nasabah tabungan barokah, faktor-faktor tersebut ialah: faktor dalam diri, faktor situasi dan faktor kebutuhan nasabah pada produk pembiayaan. 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.

5. Daftar Pustaka

- Al arif, Nur Rianto M. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2012.
- Ascarya. *AKAD & PRODUK BANK SYARIAH*. depok: Rajawali Pers, 2017 _____
- “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>.
- 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): 49.
- Muhammad Syafii Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: GEMA INSANI, 2001.
- Statistik Perbankan Syariah.” Diakses 5 September 2021.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>.
- Soemitra, Andri. *BANK & LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono. *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Ke 26. Bandung: ALFABETA, cv, 2017.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 85.
- Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008