

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah pada Bank Sumut Syariah KCP Panyabungan

Aulia Alpin Lubis

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

auliaalpinlubis@gmail.com

ABSTRAK

Pada tahun 2018- 2021 jumlah pelanggan tabungan marwah senantiasa hadapi penyusutan serta ekskalasi. Penyusutan serta ekskalasi jumlah pelanggan dapat diakibatkan oleh bermacam aspek. Riset ini bermaksud buat mengenali faktor- faktor apa yang mendesak pelanggan memakai tabungan marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan. Dana marwah(martabe wadiah) dengan prinsip yad dhamanah ialah dana pelanggan dalam wujud pesanan dimana pihak bank mengolah duit pelanggan dengan metode menuangkan kembali duit dana pelanggan serta bila terjalin kehilangan serta profit tidak ada ikut serta pelanggan dalam pengurusan duit dana pelanggan, namun seluruh hendak dijamin oleh pihak bank. Buat mengenali Faktor- faktor pelanggan memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan. Riset ini ialah riset kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta memakai angket terbuka. Ada pula poin dalam riset ini merupakan pegawai Costumer Service, serta pelanggan dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan. Metode pengumpulan informasi dengan memakai metode tanya jawab, pemilihan serta angket terbuka. Analisa informasi dengan pengelompokan informasi, reduksi informasi, uraian informasi, serta menarik kesimpulan. Informasi yang berikutnya diperiksa dengan tata cara intensitas serta triangulasi. Bersumber pada hasil riset faktor- faktor pelanggan memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan terdiri dari 4 aspek, yang mendesak pelanggan merupakan yang awal, aspek kultur(subbudaya) 100%, serta(kategori sosial) 40%. Kedua, aspek sosial(golongan rujukan) 60%, serta(keluarga) 25%. Ketiga, aspek individu(karakter serta rancangan diri) 100%,(baya serta jenjang dalam daur hidup) 55%,(kondisi ekonomi) 20%, serta profesi 30%. Keempat, aspek psikologis(dorongan) persentase 55%, serta(anggapan) 45%.

Kata Kunci : Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah, Tabungan Marwah

A. PENDAHULUAN

Bank syariah merupakan bank yang bekerja dengan tidak memercayakan pada bunga.¹ Tujuan penting dari penggagas badan finansial berdasarkan syariah merupakan tidak lain selaku usaha kalangan muslimin buat melandasi seberinda pandangan kehidupan ekonominya berdasarkan al- Qur' an serta as- Shunnah.

Bank Sumut Syariah ialah salah satu bank syariah yang terdapat di area pusat kota Panyabungan ialah PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan menawarkan produk- produknya bersumber pada prinsip syariah. Dengan cara geografis, PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan mempunyai posisi yang penting, sebab terletak di pusat

¹ Adiwarna Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 203.

kota Panyabungan. Tidak hanya itu Panyabungan ialah area dengan mempunyai badan pembelajaran Islam yang terhambur di bermacam area kabupaten Mandailing Natal, beberapa warga amat mengutamakan nilai- nilai Islam alhasil warga lebih memilah melaksanakan bisnis di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan. Bersamaan dengan warga yang religius dengan ini hingga kemajuan bank syariah di Panyabungan telah tidak diragukan lagi.

Dana marwah memakai prinsip Wadiah Yad Dhamanah, ialah dana yang membagikan sarana buat membagikan peluang pada pihak yang berkelebihan anggaran alhasil ia menaruh dananya ke bank, sarana ini bermaksud untuk keamanan duit. Dana marwah dengan prinsip wadiah yad dhamanah ialah salah satu agregasi anggaran di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan serta ialah salah satu profit untuk pihak bank sebab beberapa warga Panyabungan menghasilkan badan keyakinan, bank senantiasa dituntut mencermati kepentingan warga disamping kebutuhan bank itu sendiri.²

Hasil profit dari pengurusan anggaran itu merupakan kepunyaan bank, tetapi kehilangan yang dirasakan wajib dijamin oleh bank, sebab pelanggan menemukan agunan proteksi atas dananya. Bank bisa membagikan tambahan yang tidak di syaratkan tadinya serta jumlahnya tidak diresmikan. Khasiat yang didapat bank merupakan profit dari hasil yang diatur.³

Kunci keberhasilan PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan amat terkait dengan keyakinan warga kepada daya keuangan bank yang berhubungan. Buat mencapai keyakinan itu bank berupaya tingkatkan mutu data yang di perlukan oleh warga. Pihak bank wajib sanggup memastikan warga kalau bank mempunyai keahlian serta kapasitas dalam menggapai tujuan- tujuan keuangan ataupun tujuan- tujuan yang cocok dengan syariat Islam.

Berhubungan dengan itu, produk juga tidak bebas dari kasus. Dalam praktiknya, ada temuan- temuan yang dapat jadi hendak kurangi angka produk di mata pelanggan, salah satu kelemahan produk ialah sarana, dalam dana marwah mempunyai keterbatasan ialah keterbatasan sistem pencabutan, pemasukan anggaran atau bisnis yang lain. Pelanggan wajib tiba ke bank buat melaksanakan konfirmasi ciri tangan yang tercetak pada novel atau kartu dana.⁴

Bersumber pada survey dini pengarang, jumlah pelanggan yang memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan semenjak tahun 2018 hingga tahun 2021 hadapi fruktasi, dimana jumlah pelanggan meggunakan dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan tahun 2018 berjumlah 49 pelanggan, di tahun 2019 berjumlah 41 pelanggan, ditahun 2020 berjumlah 48 pelanggan serta hadapi ekskalasi yang besar di tahun 2021 dengan jumlah pelanggan 280 pelanggan.

A. Dengan begitu bisa dimengerti kalau pada tahun 2018– 2021 jumlah pelanggan dana marwah hadapi jumlah yang sangat banyak. ekskalasi jumlah pelanggan dapat diakibatkan oleh bermacam aspek. Dimana faktor- faktor yang dipakai pengarang ialah: aspek kultur, aspek sosial, aspek individu serta aspek psikoogis. **ELAAH LITERATUR**

1. Tabungan

² Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakrta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 4.

³ Wirdyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm .103.

⁴ Waspada Online, “*Capem Syariah Bank Sumut diresmikan*”, Tuesday, 13 September 2011, 12:19 (<http://waspada.co.id> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.30WIB)

Tabungan merupakan dana warga yang penarikannya bisa dicoba oleh sang nasabah pada durasi yang dikehendaki. Tabungan yang dipunyai oleh bank- bank, berusia ini berlainan dengan dana pembangunan nasional(tabanas) sebagian tahun yang dulu sekali. Produk tabungan yang saat ini dijual oleh bank- bank mempunyai banyak versi dengan sarana yang berbagai macam selaku bayangan dari terdapatnya kompetisi yang kencang dalam mengakulasi anggaran dari warga.⁵

Tabungan ialah tipe simpanan yang amat terkenal di susunan warga Indonesia mulai dari warga kota sampai warga pedesaan. Bagi hukum perbankan Nomor. 10 tahun 1998, dana merupakan dana yang penarikannya cuma bisa dicoba bagi ketentuan khusus yang disetujui, namun tidak bisa ditarik dengan lihat, bilyet giro, serta atau ataupun perlengkapan yang lain. Dana ialah salah satu wujud dana yang di perlukan oleh warga buat menaruh uangnya, sebab ialah tipe dana yang bisa dibuka dengan persyaratan yang amat gampang serta simpel. Persyaratan buat bisa membuka rekening dana tiap- tiap bank syariah berlainan. Pada biasanya, bank syariah membagikan persyaratan yang serupa pada tiap warga yang mau membuka dana dana, ialah butuh meyerahkan duplikat bukti diri, misalnya KTP, SIM, paspor, serta bukti diri yang lain.

a. Tipe- tipe Tabungan Bank Syariah.

- Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah merupakan produk pendanaan bank syariah berbentuk dana dari pelanggan dalam wujud rekening dana(savings account) buat keamanan serta keringanan pemakainnya, namun tidak bisa ditarik dananya dengan cek.⁶ Bagi hukum perbankan syariah Nomor. 21 tahun 2008,“ tabungan merupakan simpanan bersumber pada wadiah serta ataupun pemodalan anggaran bersumber pada akad mudharabah ataupun akad syariah lain yang tidak berlawanan dengan prinsip syariah yang penarikannya cuma bisa dicoba bagi ketentuan serta determinasi khusus yang disetujui, namun tidak bisa ditarik dengan cara lihat, bilyet giro, serta ataupun perlengkapan yang lain yang dipersamakan dengan itu.

- Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah ialah simpanan pihak ketiga di bank Islam yang penarikannya bisa dicoba tiap dikala ataupun sebagian kali cocok dengan akad. Dalam perihal ini berperan selaku mudharib serta shahibul plaza. bank selaku mudhorib hendak memberikan profit pada shahibul mal sesuai dengan hubungan keluarga yang sudah disetujui bersama.

⁵ Lapoliwa, *Akuntansi Perbankan* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2000), hlm. 73.

⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada: 2013), hlm. 115.

Penjatahan profit bisa dicoba tiap bulan bersumber pada selisih minimum yang mengendap sepanjang rentang waktu itu.⁷

2. Wadiah Yad Dhamanah

Wadiah yad dhamanah ialah akad antara 2 pihak, satu pihak selaku pihak yang menitipkan(pelanggan) serta pihak lain selaku pihak yang menyambut pesanan. Pihak akseptor pesanan bisa menggunakan benda yang dititipkan. Akseptor pesanan harus mengembalikan benda yang dititipkan dengan cara utuh. Akseptor pesanan diperbolehkan membagikan balasan dalam wujud tambahan yang tidak di perjanjikan tadinya. Dalam aplikasi perbankan, akad wadiah yad dhamanah bisa diaplikasikan dalam produk penghimpun anggaran pihak ketiga antara lain giro serta dana. Bank syariah hendak membagikan tambahan pada pelanggan atas anggaran yang dititipkan di bank syariah. Besarnya tambahan tidak diperjanjikan tadinya, hendak namun terkait pada kebijaksanaan bank syariah, apabila bank syariah mendapatkan profit, hingga bank hendak membagikan tambahan pada pihak pelanggan.⁸

3. Faktor- Faktor yang Pengaruhi Sikap Konsumen

a. Aspek Kultur Sekumpulan angka, anggapan, preferensi, serta sikap khusus yang didapat dari area, agama, kebangsaan, suku bangsa, serta geografis.⁹

b. Faktor- Faktor Sosial

c. Aspek Pribadi

d. Faktor- Faktor Psikologis

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Bersumber pada tempat, riset ini tercantum riset lapangan. Yang dicoba di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungun, dengan memakai analisa kualitatif, ialah riset yang dicoba dengan mencermati kejadian ataupun tanda- tanda yang terdapat dilapangan dan menganalisanya dengan logika objektif. Kualitatif merupakan riset yang memakai kerangka balik alami, dengan arti memaknakan kejadian yang terjalin disekitarnya. Sebab riset kualitatif pula menolong pengarang

⁷ Karnen Perwata Madja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dhana Bakti Wakaf, 1992), hlm. 20.

⁸ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 64.

⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Glio Indonesia, 2010), hlm. 51.

menguasai serta menerangkan arti kejadian yang terjalin.¹⁰ Pendekatan deskriptif ialah riset yang melukiskan subjek serupa dengan apa adanya.

2. Sumber Data

Dalam riset ini terdapat 2 sumber informasi yang hendak dipakai pengarang, ialah sumber informasi pokok serta sumber informasi inferior.

a. Informasi Pokok merupakan informasi yang didapat langsung dari informasi awal.¹¹ Informasi ini didapat langsung dari Costumer Service di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan.

b. Informasi inferior merupakan selaku informasi aksesoris yang diperlukan dalam penyusunan selaku informasi pendukung dalam mencoba bukti informasi pokok yang didapat dari Costumer Service di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungan semacam informasi yang didapat dari bermacam pangkal lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diawasi semacam dokumen- dokumen lain yang terdapat di bank tersebut.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dicoba dengan memakai tanya jawab serta riset pustaka ataupun literature review, yang mencakup pengumpulan sebagian novel, harian, serta postingan terpaut dengan kepala karangan riset mandiri ini. Metode riset kepustakaan ini dicoba dengan analisa isi. Analisa isi merupakan metode buat menganalisa postingan ataupun akta dengan mengidentifikasi dengan cara analitis kepribadian serta arti yang tercantum dalam postingan ataupun akta.

C. PEMBAHASAN

1. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan Tabungan Marwah di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

a. Faktor Kebudayaan

Sekumpulan angka, anggapan, preferensi, serta sikap khusus yang didapat dari area, agama, kebangsaan, suku bangsa, serta geografis.¹² Aspek kultur terdiri dari:

- Kebudayaan, Kultur ialah aspek determinan yang sangat bawah dari kemauan serta sikap seorang. Apabila makhlukmahluk berperan yang lain berperan bersumber pada dorongan hati, hingga sikap orang biasanya dipelajari.
- Subbudaya, Tiap kultur terdiri dari subbudaya yang lebih kecil yang membagikan pengenalan serta pemasyarakatan yang lebih khusus buat para anggotanya. Subbudaya bisa dibedakan jadi 4 tipe: golongan patriotisme, Keimanan, suku bangsa serta zona geografis.

¹⁰ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penulisan Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 30

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 225.

¹² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Glio Indonesia, 2010), hlm. 51.

- Kelas- kelas sosial merupakan golongan yang relatif sama serta bertahan lama dalam sesuatu warga, yang tertata dengan cara hirarki, serta yang keanggotaannya. Memiliki angka, atensi serta sikap yang seragam.

b. Faktor- Faktor Sosial

Aksi laris pelanggan pula dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial terdiri dari:

- Kelompok Rujukan, Golongan rujukan seorang terdiri dari semua golongan yang memiliki akibat langsung ataupun tidak langsung kepada tindakan ataupun sikap seorang. Sebagian antara lain kelompok pokok, yang dengan terdapatnya intraksi yang lumayan berkelanjutan, semacam keluarga, sahabat, orang sebelah serta sahabat sejawat.
- Keluarga, Keluarga yang awal yakni ialah kedua orang berumur seorang, dari orang tua yang menemukan pemikiran mengenai agama, politik, serta merasakan tekad angka ataupun harga diri serta cinta.
- Peran serta status, seorang biasanya ikut serta kedalam golongan sepanjang hidupnya- keluarga, klub, badan. Posisi seorang dalam tiap golongan bisa diidentifikasi dalam kedudukan serta status.¹³

c. Aspek Pribadi

- Umur serta Jenjang daur hidup. Mengonsumsi seorang pula dibangun oleh jenjang daur hidup keluarga. Sebagian riset terakhir sudah mengenali tahapan- tahapan dalam daur intelektual. Banyak orang berusia umumnya pergantian ataupun transformasi khusus pada dikala mereka menempuh hidupnya.
- Pekerjaan, Para pemasar berupaya mengenali kelompok-kelompok pekerja yang mempunyai atensi di atas pada umumnya kepada produk serta pelayanan khusus.
- Keadaan ekonomi Yang di arti dengan kondisi ekonomi seorang merupakan terdiri dari pemasukan yang bisa diperbelanjakan(tingkatnya, stabilitasnya serta polanya), dana serta hartanya(tercantum yang gampang dijadikan duit), keahlian buat meminjam serta tindakan kepada menghasilkan rival menyimpan uang.
- Gaya Hidup, Style hidup seorang merupakan pola hidup di bumi yang diekspresikan oleh aktivitas, atensi, serta pemasukan seorang. Berintraksi dengan area. Style hidup pula memantulkan suatu di balik kategori sosial seorang.
- Kepribadian serta rancangan diri. Yang di arti dengan karakter merupakan karakter intelektual yang berlainan dari tiap orang yang memandang responsnya terhadap lingkungan yang relatif tidak berubah- ubah.

d. Faktor- Faktor Psikologis

- Motivasi, Sebagian watak mempunyai keinginan ini mencuat dari sesuatu kondisi psikologis khusus.
- Persepsi, Anggapan ini didefinisikan merupakan selaku cara di mana seorang memilah, mengerahkan, memaknakan, masukan data buat menghasilkan sesuatu cerminan yang berarti dari bumi ini.

¹³ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 11.

Bersumber pada cerita hasil riset bisa dikenal faktor-faktor pelanggan memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen pembantu Syariah Panyabungun bisa diamati bersumber pada bagan di dasar ini:

| NO | FAKTOR | JUMLAH NASABAH | PERSENTASE |
|----|----------------------------------|----------------|------------|
| 1 | Kebudayaan | | |
| | a. Subbudaya | 38 Nasabah | 100% |
| | b. Kelas Sosial | 49 Nasabah | 40% |
| 2 | Sosial | | |
| | a. Kelompok Referensi | 27 Nasabah | 60% |
| | b. Keluarga | 35 Nasabah | 25% |
| 3 | Pribadi | | |
| | a. Umur dan tahapan siklus hidup | 28 Nasabah | 55% |
| | b. Pekerjaan | 36 Nasabah | 20% |
| | c. Keadaan ekonomi | 29 Nasabah | 30% |
| | d. Kepribadian dan konsep diri | 30 Nasabah | 100% |
| 4 | Fsikologis | | |
| | a. Motivasi | 40 Nasabah | 55% |
| | b. Persepsi | | |
| | • Kelebihan | 31 Nasabah | 40% |
| | • kekurangan | 19 Nasabah | 55% |

Dari bagan di atas bisa diamati kalau pengarang bisa menganalisa kalau faktor-faktor yang mendesak pelanggan memakai tabungan marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungun merupakan terdiri dari 8 aspek yang awal, aspek kultur(subbudaya) dengan jumlah 38 pelanggan dengan persentase 100%, serta(kategori sosial) dengan jumlah 49 pelanggan dengan persentase 40%. Kedua, aspek sosial(golongan rujukan) dengan jumlah 27 pelanggan dengan persentase 60%, serta(keluarga) dengan jumlah 35 pelanggan dengan persentase 25%. Ketiga, aspek individu(karakter serta rancangan diri) dengan jumlah 28 pelanggan dengan persentase 55%,(baya serta jenjang dalam daur hidup) dengan jumlah 36 pelanggan dengan persentase 20%,(kondisi ekonomi) dengan jumlah 29 pelanggan dengan persentase 30%, serta(profesi) dengan jumlah 30 pelanggan dengan persentase 100%. Keempat, aspek psikologis(dorongan) dengan jumlah 40 pelanggan dengan persentase 55% persen, serta(anggapan) dengan jumlah 31 pelanggan dengan persentase 40%.

PENUTUP

Bersumber pada riset yang sudah pengarang jalani, ada faktor-faktor pelanggan memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungun Bersumber pada hasil riset faktor-faktor pelanggan memakai dana marwah di PT. Bank Sumut Agen Pembantu Syariah Panyabungun terdiri dari 4 aspek yang awal, aspek kultur(subbudaya) 100%, serta(kategori sosial) 40%. Kedua, aspek sosial(golongan rujukan) 60%, serta(

keluarga) 25%. Ketiga, aspek individu(karakter serta rancangan diri) 100%,(baya serta jenjang dalam daur hidup) 55%,(kondisi ekonomi) 20%, serta profesi 30%. Keempat, aspek psikologis(dorongan) persentase 55%, serta(anggapan) 40%.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarma Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 203.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 4.
- Wirnyaningih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm .103.
- Waspada Online, “*Capem Syariah Bank Sumut diresmikan*”, Tuesday, 13 September 2011, 12:19 (<http://waspada.co.id> diakses Kamis 10 Juni 2015 pukul 13.30WIB)
- Lapoliwa, *Akuntansi Perbankan* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2000), hlm. 73.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada: 2013), hlm. 115.
- Karnen Perwata Madja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dhana Bakti Wakaf, 1992), hlm. 20.
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 64.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Glio Indonesia, 2010), hlm. 51.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penulisan Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 30
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 225.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Glio Indonesia, 2010), hlm. 51.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 11.

D. T

