

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN PRODUK  
TABUNGAN UMUM SYARIAH (STUDI KASUS DI BMT AL-YAMAN  
MUNCAR)**

**Yeni Rokhilawati<sup>1</sup>, Lia Hikmatul Maula<sup>2</sup>**  
*Institut Agama Islam Ibrahimy Genteng Banyuwangi*  
angsokaratu@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to analyze customer decisions in the use of sharia general savings products. The results of the research that researchers found that the background of customer decisions in the use of sharia general savings products were a) Available anytime. b) Adhering to sharia economics or Islamic values. c) Easy service. d) Low administration. A decision has been reached after deciding to use sharia general savings products through several processes that customers know are also products listed in BMT Al-Yaman Muncar and also because sharia general savings products contain Islamic religious or economic values in the storage system at BMT Al-Yaman. Yaman Muncar, in addition to that, the standard Islamic daily savings product or daily savings in an Islamic perspective is called wadiah. Whereas sharia general savings are savings that are used by customers and are in demand by many prospective customers, in sharia general savings customers usually get a savings book when saving. Sharia general savings products are products that can help the conditions or needs of customers who trade in their daily needs.*

**Keywords: Customer Decision, Product, Sharia General Savings**

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah. Hasil penelitian yang peneliti temukan bahwasanya latar keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu a) Dapat diambil kapan saja. b) Menganut ekonomi syariah atau nilai-nilai Islam. c) Pelayanan mudah. d) Administrasi rendah. Rendah suatu keputusan nasabah dalam memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah setelah melalui beberapa proses yang sudah nasabah ketahui sistem produknya juga sudah tertera di BMT Al-Yaman Muncar dan juga karena produk tabungan umum syariah produk yang mengandung nilai-nilai agama atau ekonomi Islam pada sistem menabung di BMT Al-Yaman Muncar, selain itu produk tabungan umum syariah dinamakan tabungan harian atau tabungan sehari-hari dalam prespektif Islam disebut wadiah. Bahwasanya tabungan umum syariah ini tabungan yang banyak digunakan oleh nasabah dan diminati oleh calon nasabah, pada tabungan umum syariah nasabah biasanya memperoleh buku tabungan saat mau menabung. Produk tabungan umum syariah produk yang dapat membantu kondisi atau kebutuhan nasabah yang berdagang dalam kebutuhan sehari-harinya.*

**Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Produk, Tabungan Umum Syariah**

## **A. PENDAHULUAN**

Ekonomi syariah merupakan suatu sistem ekonomi Islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan sunnah yang mengutamakan nilai-nilai agama serta etika yang baik dalam suatu kegiatan ekonomi. Menurut Inayah N (2017:15) ekonomi Islam bukan hanya suatu praktek kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh individual dan komunitas muslim yang ada, namun juga merupakan perwujudan perilaku ekonomi yang didasarkan pada ajaran Islam. Sehingga munculah salah satu kegiatan ekonomi syariah yakni dengan terbentuknya atau didirikannya perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah. Dengan adanya didirikan perbankan syariah masyarakat di Indonesia dapat mengenal dan memahami tentang adanya perbankan syariah salah satunya BMT yang ada di sekitar mereka. Munculnya lembaga-lembaga keuangan yang operasionalnya berdasar prinsip syariah dikenal dengan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tidak lepas dari kerangka kebutuhan tersebut. Oleh karena itu untuk menghindari pengoperasian lembaga keuangan atau bank dengan sistem bunga yang tidak sesuai dengan ajaran Islam, maka Islam memperkenalkan prinsip muamalah non ribawi baik dalam bentuk bank maupun usaha lainnya. Usaha lain selain bank dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS) itu salah satunya adalah Baitul Mall wa Tamwil (BMT) yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Akan tetapi karena 2 BMT umumnya didirikan dalam bentuk koperasi, maka hingga saat ini UU No 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian menjadi payung hukum sementara bagi BMT. Prinsip utama yang diikuti oleh lembaga keuangan Islam itu adalah larangan riba dalam bentuk transaksi, melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah. Kondisi tersebut menjadi latar belakang munculnya BMT agar dapat menjangkau masyarakat daerah hingga ke pelosok desa. Dengan adanya didirikannya Koperasi BMT yaitu menjadi salah satu alternatif masyarakat sekitar untuk menabung dengan produk atau akad yang sesuai dengan akad syariah dan sejalanannya dengan perkembangan BMT di Indonesia berawal dari berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, yang mana pada prakteknya BMI dalam kegiatan operasionalnya berlandaskan nilai-nilai Syariah.

Kendala yang kini dihadapi oleh bank syariah adalah adanya anggapan yang menyatakan bahwa bank syariah hanya sekedar perbankan konvensional yang

dibubuhi label syariah. Selain itu, tantangan lainnya adalah bagaimana menonjolkan ciri khas perbankan syariah. Jadi dengan kejujuran, kesetaraan dan keadilan yang akan menjadi ciri khas dan landasan nilai-nilai Islam yang ada pada lembaga keuangan syariah agar masyarakat untuk lebih mengenal koperasi syariah.

Pada pengambilan keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan dipengaruhi oleh perilaku seorang konsumen. Menurut Joyosumarto (2017:42) perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan informasi bahwa diantara banyak BMT di Indonesia contoh salah satunya BMT Nusantara dan BMT Al-Yaman Muncar, merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan nasabah. Alasannya karena lembaga keuangan seperti BMT Al-Yaman Muncar itu mempunyai pelayanan dan memberikan fasilitas yang sangat baik, nyaman, mudah dan aman. Selain itu BMT Al-Yaman Muncar juga berada dinaungan dan dikelola oleh pesantren membuat 4 warga sekitar menjadi lebih sejahtera dan lebih percaya dengan jasa-jasa produk yang sudah ada di BMT Al-Yaman Muncar. Sehingga disini para nasabah memiliki kepercayaan terhadap BMT Al-Yaman Muncar bahwasanya BMT Al-Yaman Muncar mempunyai pelayanan yang sangat baik dan bisa menjaga amanah.

Maka dari itu banyak berdampak segi positif yang dimiliki oleh BMT Al-Yaman Muncar sehingga disini calon nasabah dan masyarakat sekitar memutuskan untuk menabung di BMT Al-Yaman Muncar. Tampaknya peluang semacam ini yang kemudian banyak dicerna oleh BMT Al-Yaman Muncar, mempunyai pemahaman akan dinamisnya produk tabungan dan memiliki bentuk motivasi keputusan minat penggunaan dan pengembangan produk BMT Al-Yaman Muncar untuk merumuskan beberapa konsep rekayasa keuangan pada produk tabungan yang unik dan menarik calon nasabah. Hasil dari kreasi keuangan tersebut kemudian dinamakan dengan istilah produk tabungan. Sekilas dari penamaan yang diberikan memang tidak ada nuansa aneh pada produk tabungan itu, namun jika melirik pada pola bagi hasilnya dapat saling menguntungkan kedua belah pihak. Sehingga nasabah akan lebih berminat ke lembaga keuangan syariah dengan adanya

sistem bagi hasil dan juga menguntungkan bagi nasabah. Dari beberapa konsep tentang minat nasabah dalam menabung di lembaga keuangan syariah diharapkan pihak manajemen pengelolaan lembaga keuangan syariah dapat memahami keadaan atau sikap nasabah dalam memutuskan untuk memilih menggunakan lembaga keuangan syariah. Minat menabung merupakan sesuatu yang di dapat dari proses belajar dan pemikiran yang berbentuk persepsi dan nantinya akan terus terekam oleh nasabah yang menjadi keinginan yang sangat kuat dan nasabah harus mengaktualisasikan keinginannya tersebut.

Tujuan nasabah memutuskan menggunakan produk tabungan di BMT Al-Yaman Muncar karena di BMT Al-Yaman Muncar sendiri memakai sistem syariah, yaitu tidak menggunakan sistem riba. Selain itu juga apabila nasabah memerlukan dari uang yang di tabung di BMT Al-Yaman Muncar, nasabah bisa mengambil uang tersebut kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah dan tidak membebankan kepada nasabah itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Alfau Fauzi selaku ketua BMT Al-Yaman Muncar dan dokumen yang diperoleh oleh peneliti ternyata ada beberapa produk tabungan yang dimiliki oleh BMT Al-Yaman Muncar, seperti yang tersaji pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Jumlah Nasabah BMT Al-Yaman Muncar**

Nama Produk Tabungan	Jumlah Nasabah
Tabungan Umum Syariah	984
Tabungan Pelajar	432
Tabungan Hari Raya	245
Tabungan Akhir Sunnah	10
Tabungan Haji	16
Tabungan Anjagsana	2
Total Jumlah Nasabah	1689

Sumber: BMT Al-Yaman Berasan, Tahun 2020

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa produk tabungan yang ada di BMT Al-Yaman Muncar yang paling banyak produk tabungan umum syariah sebanyak 984 dan juga produk tabungan umum syariah produk yang terunggul di BMT Al-Yaman Muncar, dari segi sistem pelayanan baik juga pengambilan mudah dan administrasinya yang sangat rendah, sehingga produk ini merupakan salah satu produk utama dari BMT Al-Yaman Muncar dan produk yang paling banyak

digunakan dan diminati oleh calon nasabah, maka dari itu nasabah memutuskan untuk menggunakan produk tersebut. Selain untuk memenuhi keputusan kebutuhan nasabah, produk yg dimiliki perusahaan dimaksudkan untuk memenuhi dan pencapaian tujuan pada perusahaan (Sakti, 2012:13) Maka karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis tantangan tersebut dengan judul penelitian “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Tabungan Umum Syariah (Studi Kasus Di BMT Al-Yaman Muncar)”. Dalam rangka ingin meneliti lebih jauh tentang penerapan produk tabungan yang ada di BMT Al-Yaman Muncar. Rumusan Masalah; Apa yang melatar belakangi Nasabah untuk memutuskan menggunakan Produk tabungan umum syariah di Baitul Mall wa Tamwil Al-Yaman Muncar?

## **B. KAJIAN TEORI**

### **1. Pengertian Keputusan Nasabah**

Menurut Ekadhesti (2020:7), yang menjelaskan bahwa keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Berarti keputusan adalah pilihan, yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Sebagian besar keputusan berada pada satu dari dua kategori: terprogram dan tidak terprogram. Suatu keputusan dapat dibuat hanya jika ada beberapa alternatif yang dipilih. Apabila alternatif pilihan tidak ada maka tindakan yang dilakukan tanpa adanya pilihan tersebut tidak dapat dikatakan membuat keputusan. Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses. Keputusan juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.

### **2. Produk**

Menurut Musfar (2020:29), produk yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian konsumen, pengambil alihan, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan konsumen. Maka dari itu definisi produk sendiri merupakan segala sesuatu yang

dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu barang atau jasa yang bisa ditawarkan, sebagai salah satu usaha untuk mencapai sebuah tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan nasabah. Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa menikmati sebuah keinginan atau kebutuhan. Dalam manufaktur, produk dibeli dalam bentuk barang mentah dan dijual sebagai barang jadi. Bahkan dalam perusahaan kecil bagaimanapun pengembangan sebuah produk baru memerlukan sebuah proses yang sudah tersusun sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunaannya.

### **3. Tabungan Umum Syariah**

Menurut Syafi'i (2015:174-189), tabungan umum syariah adalah salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat. Karena dengan produk tabungan umum syariah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). BMT Al-Yaman Berasan Muncar melakukan sosialisasi dengan masyarakat. Produk tabungan umum syariah ini bersifat titipan (*wadiah*) yang dalam prinsipnya yang merupakan tabungan murni dari pihak yang menabung atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya. Tabungan umum syariah ini setoran, pelayanan mudah dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota. Tabungan umum tersebut bukan hanya digunakan untuk menyimpan dana masyarakat namun tabungan tersebut juga memberikan imbalan bagi nasabah, setiap pemilik tabungan akan mendapatkan bagi hasil, namun keunggulan dari produk tabungan umum syariah ini dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu ketika dibutuhkan oleh anggota, sehingga masyarakat sangat merasa nyaman dengan produk tabungan umum syariah.

#### **4. Pengertian Keputusan Nasabah**

Dari definisi keputusan yaitu suatu proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri pengenalan masalah, beberapa penilaian alternatif, mencari informasi dan membuat keputusan menggunakan, membeli dan perilaku setelah memilih terhadap nasabah. Dalam Islam, menurut Firman (2018:394) menjelaskan bahwa keputusan yaitu tindakan memilih satu alternatif dari beberapa rangkaian alternatif. Nasabah itu sendiri ialah konsumen atau pihak yang menggunakan dan menyimpan jasa barang miliknya yang ada di bank. didalam hal ini menerangkan mengenai keputusan seseorang nasabah yang sudah memilih untuk menggunakan produk di bank.

### **C. METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Pendekatan dan Jenis Penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandasi filsafat post positifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013:224). Jenis pendekatan yang digunakan ialah pendekatan studi kasus. Studi kasus ialah penyelidikan empiris yang menyelidiki tentang fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Metode studi kasus ialah strategi yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan *how* (mengapa) atau *why* (kenapa), dalam penelitian jenis ini sedikit waktu yang digunakan peneliti untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, dalam penelitiannya berfokus pada fenomena kontemporer. Pada metode studi kasus, peneliti fokus pada desain dan pelaksanaan penelitian. Ada tiga tipe studi kasus, yaitu: eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif.

#### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dilaksanakannya penelitian ini bertempat di BMT Al-Yaman Muncar, Alamat Tempat Ini Terletak di kawasan daerah Pondok Pesantren Manbaul Ulum yang strategis penduduknya mayoritas pertanian dan pedagang dan juga sangat lumayan jauh dengan pusat lembaga keuangan yang lainnya misalnya seperti Bank BRI, BCA, Bank Jatim dan Mandiri. Untuk Waktu Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 24 Desember 2020 hingga 31 Juli 2021 selama jam kerja kantor

dilaksanakan pada pukul 07.30– 14.30 WIB dan juga diluar jam kantor atau jam istirahat.

### **3. Sumber Data**

- a. Data Primer merupakan sumber data yang datangnya secara langsung dari sumber asli atau objek penelitian (Sugiyono, 2013:225), yakni yang diperoleh dari hasil wawancara kepada kepala pimpinan kantor BMT Al-Yaman Muncar dan Kepada Nasabah BMT. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi tempat kejadian di BMT Al-Yaman Muncar.
- b. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain. Sumber data penelitian ini yang dapat diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yakni diperoleh oleh jurnal, skripsi terdahulu dan dokumen yang terkait. Sumber data pada penelitian ini adalah nasabah BMT Al-Yaman Muncar. Dengan beberapa nasabah tersebut sebagai narasumber wawancara dan dianggap mewakili seluruh nasabah BMT Al-Yaman Muncar.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga jenis pengumpulan data yaitu; observasi, wawancara dan dokumentasi

### **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data menjelaskan teknik dan langkah langkah yang ditempuh dalam mengolah atau menganalisis data. Data Kualitatif dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik analisis kualitatif deskriptif naratif logis. Yang artinya penulis berupaya menggambarkan kembali data-data yang terkumpul, proses pengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat dirumuskan hipotesis kerja spirit yang disarankan oleh data. Menurut Sugiyono (2013:247) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan dipercaya maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dan pengecekan keabsahan data. Sugiyono (2013:241) Triangulasi ada 4 macam, yaitu: a) Triangulasi data (sumber) atau data triangulation b) Triangulasi peneliti atau investigator triangulation c) Triangulasi metodologis atau methodological triangulation d) Triangulasi teoritis atau theoretical triangulation. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi (*non-participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda mengenai fenomena yang diteliti. dari berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran. a) Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati perilaku atau kebiasaan responden untuk mencari tau apa alasan mereka memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. b) Melalui wawancara secara mendalam dengan memberikan pertanyaan pertanyaan yang sudah disusun oleh peneliti, sehingga jawaban dari hasil wawancara menjadi data yang valid untuk digunakan menjadi hasil penelitian. c) Pada saat wawancara berlangsung apakah peneliti menemukan informasi baru yang tidak terdapat pada pedoman wawancara maupun saat observasi, kemudian data tersebut dicatat atau direkam dan dijadikan dokumen tertulis atau tulisan pribadi. Dari data yang telah diperoleh, kemudian hasil temuan yang dilakukan di tempat penelitian dibaca, dipahami, dan ditelaah untuk dianalisa. Sehingga data yang diperoleh menjadi karya ilmiah yang sistematis dan valid.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sejarah BMT Al-Yaman Muncar Merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) yang berdiri dibawah naungan pondok pesantren Manbaul Ulum Muncar yang berdiri pada tahun 2015 yang sudah berkembang selama 5 tahun setiap tahun jumlah nasabahnya mengalami peningkatan, dan melaksanakan kegiatannya berdasarkan syariah dengan prinsip bagi hasil yang memiliki serta menawarkan produk tabungan dan pelayanan jasa.

BMT Al-Yaman Muncar berdiri sejak adanya saran dari masyarakat, pedagang, dan wali santri untuk membuka sebuah koperasi. Produk tabungan yang ditawarkan sangat menarik dan beragam sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedangkan dari sisi pelayanan BMT Al-Yaman Muncar memberikan pelayanan jemput bola, sehingga dapat meringankan bagi nasabah yang terkendala oleh jarak dan kesibukannya. Namun masih memiliki kekurangan yang harus diperbaiki, seperti kurang teliti dalam pencatatan transaksi, tidak adanya salam, dan karyawan kantor yang kurang ramah, sehingga nasabah masih kurang puas atas pelayanan yang telah diterima.

### **1. Gambaran Umum di Lapangan**

Latar Belakang keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar Kabupaten Banyuwangi sudah berdiri beberapa lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan yang bersifat syariah maupun lembaga keuangan yang bersifat konvensional. Salah satu lembaga keuangan syariah yang terletak di Kecamatan Muncar yaitu BMT Al-Yaman. BMT Al-Yaman merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang didirikan oleh pesantren dan terletak dinaungan pesantren. BMT Al-Yaman sejak mulai berdiri pada tahun (2015) sampai saat ini (2021) mengalami perkembangan yang sangat meningkat dan dapat dipercayai oleh masyarakat, sehingga BMT Al-Yaman mempunyai cabang baru yang terletak di daerah pasar kali buntu Kecamatan Tegaldlimo. Hal ini dapat dilihat dari data nasabah yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menunjukkan bahwa minat masyarakat Kecamatan Muncar menabung. Maka dari itu disini peratama peneliti melakukan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, untuk mengetahui dan mendapatkan data nasabah.

### **2. Hasil Observasi**

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari Jum'at tanggal 26 Februari 2021 dengan mengamati data yang diperoleh dari M. Alfau Fauzi selaku Kepala BMT Al-Yaman Muncar diketahui bahwa banyaknya jumlah nasabah di BMT Al-Yaman 1689 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Nasabah BMT Al-Yaman Muncar**

<b>Nama Produk Tabungan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Tabungan Umum Syariah	984
Tabungan Pelajar	432
Tabungan Hari Raya	245

Tabungan Akhir Sunnah	10
Tabungan Haji	16
Tabungan Anjangsana	2
Total Jumlah Nasabah	1689

Sumber: BMT Al-Yaman Muncar, Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 1689 yang merupakan nasabah tabungan umum syariah sebanyak 984. Untuk menggali suatu data yang dibutuhkan berkenaan dengan analisis keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar, maka selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap nasabah dan manager BMT Al-Yaman merupakan narasumber yang dapat menjelaskan tentang analisis keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang valid.

### **3. Hasil Wawancara**

Disini peneliti melakukan wawancara pertama dilakukan pada tanggal 3 Mei 2021 sampai selesai, sebanyak 15 informan atau nasabah. Adapun informan yang menjadi sumber informasi bagi peneliti yaitu wawancara kepada salah satu anggota nasabah BMT Al-Yaman Muncar, sebagai berikut: Yang pertama dikatakan oleh bapak Alfau Fauzi selaku kepala BMT Al-Yaman Muncar tepatnya pada hari senin tanggal 3 Mei 2021 jam 11.45 disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan:

“Produk tabungan syariah produk yang banyak nasabah dan disukai calon nasabah. pada produk umum ini produk yg dapat diambil kapan saja misal saat nasabah membutuhkannya dibandingkan produk yang lain dan nisbah bunganya dinamakan bagi hasil hanya saja kalau ditabungan umum ini bagi hasilnya lebih kecil dan bagi hasilnya dapat dibagi setengah kepada nasabah dan sama-sama menghasilkan bagi pihak kantor dan nasabah. Kalau tabungan umum ini dapat meringankan nasabah dan dapat membantunya. Ada salah satu nasabah yang masih memiliki angsuran pinjaman dikantor dan saat membayarnya agar tidak memberatkan pada pihak nasabah tersebut bisa menabung di tabungan umum untuk membayar angsuran pinjamannya tersebut karena dapat membantu memudahkan beban nasabah.”

Bahwasanya dapat disimpulkan tabungan umum syariah yaitu produk yang paling banyak digunakan oleh nasabah dan yang paling banyak disenangi oleh calon nasabah karena ditabungan umum tersebut 63 sistem bagi hasilnya dapat menguntungkan sesama belah pihak dan tabungan umum syariah tersebut tabungan

yang dapat membantu meringankan beban nasabah sehari-hari, misalnya saat nasabah sedang membutuhkan uang maka tabungan seperti tabungan umum syariah ini bisa diambil kapan saja ketika saat nasabah membutuhkan dibandingkan produk tabungan yang lain dan dapat membantu beban nasabah yang masih memiliki tanggungan di perusahaan tersebut. Yang kedua dikatan oleh Ibu Imelda Arumandanti usia 24 tahun pekerjaan wiraswasta tepatnya pada hari senin tanggal 3 Mei 2021 jam 08.45 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan:

“Saat pertama awal BMT Al-Yaman Muncar buka tiba-tiba saya ingin menabung di BMT, lalu saya ditawarkan produk-produk yang ada di BMT lalu saya mengambil produk tabungan umum syariah soalnya tabungan umum itu tabungan yang sangat gampang sewayah-wayah saya membutuhkan uang bisa diambil sama bisa banyak langsung kepegawainya dan tabungan umum tidak ada masalah saat pengambilan, saat transfer juga enak langsung aman, mudah, cepat dan menguntungkan bagi yang menabung.”

Maksud dari nasabah tersebut latar belakang memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah, sejak awal berdirinya lembaga keuangan tersebut dari pihak kantor sudah ditawarkan beberapa produk lalu nasabah memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah karena tabungan umum syariah tabungan yang bisa membutuhi kesehariannya ketika saat membutuhkan dan pengambilan atau saat transfer itu sangat mudah, aman, cepat lalu juga menguntungkan bagi si penabung. Yang ketiga dikatakan oleh Bapak Sukron Mansyur usia 29 tahun pekerjaan pedagang tepatnya pada hari senin tanggal 3 Mei 2021 jam 10.00 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar, dengan santai beliau mengatakan:

“Pertama saya mau menggunakan tabungan umum syariah soalnya tabungan umum itu lebih banyak nilai-nilai syariahnya atau lebih dalam ilmu ekonomi tentang islam dari sistem awal mau menabung biaya administrasinya rendah, sistem pengambilannya atau pelayanan aman dan cepat tidak ada masalah apapun saat pengambilan”.

Maksudnya peratama awal memutuskan tabungan umum syariah tabungannya lebih mengandung nilai-nilai syariah juga tentang ekonomi-ekonomi Islam sangat

mendalam. Disini awal pertama untuk mau menabung dalam tabungan ini sistem administrasinya rendah dan juga tidak begitu besar untuk sistem pengambilan dan pelayannya sangat aman cepat dan tidak ada kendala masalah saat pengambilan. Yang keempat dikatakan oleh Bapak Daris Ahmad Hotibul Ummam usia 40 tahun tepatnya pada hari kamis tanggal 17 juni 2021 jam 10.45 salah satu pedang penjual buah dan seorang nasabah yang sudah lama menjadi nasabah di BMT Al-yaman saat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan:

“Awal cerita ingin memutuskan menggunakan tabungan harian atau dinamakan tabungan umum syariah awalnya ditawarkan dan tabungan umum ini pelayannya sangat baik, mudah cepat dan potongannya sedikit. saya pribadi sebagai penjual memutuskan untuk menggunakan produk ini sebagai membantu kecukupan saya sehari-hari” .

Maksud dari nasabah tersebut yaitu sejak awal nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah melalui tawaran dan pada tabungan ini juga sistem proses pelayannya sangat baik, mudah dan cepat bukan hanya itu saja tabungan umum syariah mempunyai bunga yang sangat rendah dan juga sangat membantu kebutuhan sehari-harinya sebagai pedagang. Yang kelima dikatakan oleh Ibu Nur Hamidah usia 29 tahun pekerjaan pedagang tepatnya pada hari kamis tanggal 17 Juni 2021 jam 12.00 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar, berikut jawaban dari ibu Hamidah:

“Pertama kali saya ingin memutuskan menggunakan tabungan harian itu saya sendiri sebagai pedagang jika ada hasil pendapatan maka saya ingin menyimpan uang tersebut untuk menggunakan produk tabungan umum syariah disitu tabungan umum syariah tabungan yang dapat membantu kebutuhan saya disaat nanti saya mendadak membutuhkan uang tersebut dan sistem pemotongannya dapat meringankan untuk pedagang”.

Maksudnya sejak awal beliau sebagai pedagang ingin memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah untuk menyimpan hasil dari keuntungannya berdagang untuk disimpan di tabungan umum syariah dikarenakan tabungan umum syariah tabungan sehari-hari dan juga tabungan yang bisa membantu perekonomian sehari-hari ketika suatu saat nanti tiba-tiba mendadak untuk membutuhkan tabungan tersebut bisa diambil sesuai kebutuhannya. Maka

khususnya bagi pedagang potongan tabungan ini sangat meringankan bagi beliau. Yang keenam dikatakan oleh Ibu Ela Rofi Wulandari (Sri Murti) usia 39 tahun pekerjaan pedagang bakso tepatnya pada hari Kamis tanggal 17 Juni 2021 jam 12.53 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT AlYaman Muncar, beliau mengatakan:

“Awalnya saya ditawari oleh petugas kantor lalu langsung saya memutuskan untuk menggunakan produk tabungan harian soalnya tabungan harian ini enak sewayah-wayah saya membutuhkan uang pada tabungan umum ini misalnya sisa uang tabungannya sedikit itu mau disisakan 0 itu harus mengambil pakai KTP sistem pengambilan tersebut sangat mudah sekali dan tidak ada bunga”.

Pertama beliau mengenal tabungan umum syariah awalnya ditawari oleh salah satu karyawan BMT begitu pula tabungan umum syariah ini tabungan yang pengambilannya sangat membantu keadaan nasabah dalam sehari-hari seketika nasabah membutuhkan atau ingin mengambilnya semua maka syarat pengambilannya harus membawa KTP itu pula sistem pengambilannya sangat mudah dan tidak ada bunga sedikitpun. Yang ketujuh dikatakan oleh Ibu Yunda Aprilia usia 24 tahun pekerjaan pedagang tepatnya pada hari Kamis tanggal 17 Juni 2021 jam 13.40 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan dengan santai dibawah ini:

“Awal saya memutuskan menggunakan tabungan umum syariah ini soalnya tabungan ini bisa membantu saya untuk menyisihkan uang dalam menabung sehari-hari takutnya ketika sewayah-wayah saya membutuhkan uang maka tabungan ini bisa diambil kapan saja”.

Tabungan umum syariah adalah tabungan yang bisa nabung sehari-hari oleh karena tabungan umum syariah juga tabungan yang sangat membantu kehidupan sehari-hari ketika saat seseorang sangat membutuhkannya. Yang kedelapan dikatakan oleh Ibu Katinah usia 42 tahun pekerjaan pedagang atau buruh tepatnya pada hari Minggu tanggal 04 Juli 2021 jam 09.00 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan dengan santai dibawah ini:

“Awal mula saya menggunakan produk tabungan itu pertama saya ditawarkan oleh teman, soalnya saya pribadi sebagai pedagang atau buruh, dari itu hasil keuntungan ingin saya tabungkan takutnya jika saya punya tabungan sewayah-wayah ketika saya tidak punya kemasukan nanti enak sewayah-wayah saya membutuhkan bisa diambil kapan saja dan pelayanan di tabungan umum syariah sudah sangat bagus, ketika saat pengambilan itu cepat dan tidak ada kendala apapun. Maka dari itu saya memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah”.

Maksud dari Ibu Katanah pertama beliau memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah yaitu beli ditawarkan oleh kerabat, karena beliau pribadi sebagai pedagang atau buruh, oleh karena itu dari hasil pendapatan berdagangnya beliau tabungkan takutnya sewaktu-waktu nanti beliau tidak mempunyai hasil pendapatan atau pemasukan, maka tabungan tersebut bisa diambil kapan saja dan juga pelayanan pengambilan pada tabungan umum syariah pelayanannya sudah sangat bagus, saat pengambilan cepat dan tidak ada kendala apapun. Yang kesembilan dikatakann oleh Ibu Yuniarti usia 43 tahun pekerjaan pedagang tepatnya pada hari Minggu tanggal 04 Juli 2021 jam 10.00 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar, beliau mengatakan dengan santai di bawah ini: “Pertamanya saya memutuskan menabung menggunakan tabungan harian di BMT Al-Yaman Muncar sedangkan saya pribadi pekerjaan hanya berdagang maka dari itu saya ingin menyalakan uang hasil berdagang saya untuk ditabung agar nanti saya tidak punya uang dan ekonomi buruk uang yang ditabung enaknya bisa diambil kapan saja saya membutuhkan uang tersebut”.

Awal Mulanya beliau memutuskan menggunakan tabungan harian juga bisa dinamakan tabungan umum syariah, sebagai pedagang beliau ingin menyalakan uang hasil pendapatannya untuk ditabungkan agar nanti ketika beliau tidak mempunyai uang dan perekonomian sangat kurang membaik, maka dari uang yang ditabung beliau bisa mengambilnya kapan saja ketika beliau sedang membutuhkan uang tabungan tersebut. Yang kesepuluh dikatakan oleh Niam Ni'mah usia 23 tahun tepatnya pada hari Minggu tanggal 04 Juli 2021 jam 11.15 selaku alumni, karyawan dan salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan dengan santai dibawah ini:

“Saya pribadi sebagai salah satu karyawan BMT, alumni dan salah satu nasabah tabungan umum syariah juga, awalnya saya tertarik pada tabungan umum syariah soalnya tabungan umum syariah tabungan yang paling banyak digunakan nasabah dan diminati calon nasabah bukan hanya itu juga tabungan umum syariah sistem pelayanan saat pengambilannya sangat baik tidak ada permasalahan apapun dan tabungan umum syariah ini tabungan yang bisa diambil kapan saja pada waktu misalnya saya pribadi membutuhkan uang tersebut, maka dari itu saya memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah”.

Maksudnya disini beliau salah satu karyawan BMT Al-Yaman dan juga salah satu nasabah BMT Al-Yaman, awalnya beliau tertarik pada tabungan umum syariah karena tabungan umum syariah tabungan yang banyak digunakan oleh nasabah dan diminati calon nasabah, bukan hanya itu saja pada tabungan umum syariah juga sistem pelayanan saat pengambilannya sangat baik tidak ada permasalahan apapun dan juga tabungan umum syariah ini tabungan yang bisa diambil kapan saja, sewaktu-waktu misalnya beliau lagi membutuhkannya. Yang kesebelas dikatakan oleh Ibu Ika Wahyu Nurul hakiki usia 44 tahun pekerjaan ibu rumah tangga,, tepatnya pada hari Minggu tanggal 04 Juli 2021 jam 12.00 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT AlYaman Muncar. Beliau mengatakan dengan santai dibawah ini:

“Awal mula itu dulu saya memutuskan untuk menggunakan tabungan umum syariah, pada sistem pelayanan tabungan dan pengambilannya sangat aman dan mudah, apalagi tabungan umum syariah sistem menabungnya itu seadanya sama kayak tabungan hari raya tapi pelayanan pengambilan berbeda. Kalau tabungan umum syariah bisa diambil kapan saja, kalau hari raya bisanya diambil nunggu hari raya kurang 15 hari”.

Maksudnya pertama kali beliau memutuskan untuk menggunakan tabungan umum syariah, karena dalam sistem pelayanan tabungan atau pengambilannya itu sangat mudah dan aman, bukan itu saja pada tabungan umum syariah sistem menabungnya dengan seadanya atau kemampuan seseorang sama seperti tabungan hari raya. Tetapi pada tabungan umum tersebut pelayanan pengambilannya berbeda, kalau tabungan umum syariah pengambilan bisa setiap seseorang lagi membutuhkan, sedangkan hari raya pengambilan tabungan bisa diambil mau menjelang hari raya kurang 15 hari. Yang kedua belas dikatakan oleh Ibu Fitri Retniati usia 40 tahun pekerjaan pedagang, tepatnya pada hari Minggu tanggal 04 Juli 2021 jam 13.30 selaku salah satu nasabah BMT Al-Yaman Muncar disaat

ditanya oleh peneliti mengenai apa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Beliau mengatakan:

“Pertama saya mau menabung ditabungan umum syariah saya itu ditawarkan oleh karyawan yang dulu. Dan setahu saya juga tabungan umum syariah itu lebih banyak nilai-nilai islamnya, dari segi pelayanan juga saat pengambilan itu sangat memuaskan tidak membebankan kepada saya tetapi meringankan saya. Tabungan umum syariah soalnya bisa dibutuhkan kapan saja, misalnya seperti saya pribadi sebagai pedagang disaat saya lagi membutuhkan modal enakya pada tabungan tersebut bisa membantu kondisi saya, lalu saya memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah” .

Awal mula beliau menabung ditabungan umum syariah pernah ditawarkan oleh karyawan yang lama. Beliau juga sudah mengetahui kalau tabungan umum syariah lebih menganut nilai-nilai Islam atau syariah. Dari segi sistem pelayanan pengambilannya sangat memuaskan tidak membebankan pada penabung tetapi malah meringankan penabung karena tabungan tersebut bisa dibutuhkan kapan saja. Contoh misalkan seperti pedagang yang sedang lagi membutuhkan modal bisa diambil sesuka hati, enakya juga pada tabungan ini dapat memabantu kebutuhan perekonomian penabung, maka dari itu beliau memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah. Oleh karena itu kesimpulan dari wawancara yang telah peneliti temukan, bahwa latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah itu sendiri karena produk tabungan umum syariah produk yang menganut tentang syariah-syariah Islam, produk tabungan umum syariah produk yang sangat sangat membantu perekonomian nasabah begitu pula produk tabungan ini produk yang sistem bagi hasilnya sangat rendah. Produk tabungan umum syariah dapat dinamakan tabungan sehari-hari karena tabungan ini salah satu patokan simpanan yang sangat dibutuhkan nasabah, tabungan ini juga penyimpanannya sesuai keuntungan nasabah. Dari sistem pelayananya yang cepat, aman dan baik maka nasabah banyak yang memutuskan untuk menggunakan tabungan umum tersebut, pelayanan juga sangat memuaskan nasabah dan kebanyakan dari kalangan BMT Al-Yaman pekerjaannya yaitu berdagang. Latar belakang nasabah untuk memutuskan menggunakan produk tabungan umum syariah dikarenakan tabungan umum syariah sudah menyesuaikan keinginan kondisi nasabah maka dari itu nasabah langsung memutuskan untuk menggunakan produk tabungan umum syariah.

#### **4. Hasil Dokumentasi**

Dari hasil observasi dan wawancara disini peneliti memakai hasil dokumentasi gambar, rekaman suara dan catatan. Catatan hasil observasi dari banyaknya 1689 nasabah disini, bahwasanya peneliti menemukan nasabah BMT Al-Yaman setiap perorangan mempunyai 2 tabungan bukan cuman hanya mempunyai tabungan umum syariah saja akan tetapi ada juga yang mempunyai produk tabungan yang lain seperti tabungan hari raya. Di sini peneliti memakai teknik keabsahan data karena data sesuai yang dimanfaatkan atau sebagai pembanding data agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan dipercaya maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data. Dalam pengecekan keabsahan data maka disini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu dapat menggali kebenaran informasi melalui sumber perolehan data melalui observasi, wawancara dokumentasi dan akan memberikan pandangan yang berbeda yang akan diteliti.

Pembahasan Pengambilan keputusan nasabah dilihat dari prespektik Islam dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan lain, terbaik dari banyak yang lain dengan cara dianggap tepat sesuai dengan situasi yang ada. Maka dari itu apabila seseorang mengambil keputusan dengan baik tepat, mengikuti kata hati, dan tidak terpaksa untuk memilih sebuah keputusan, maka akan berdampak positif serta nasabah akan merasa puas dengan adanya keputusan yang nasabah ambil. Menurut Sapira (2019:13), keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan oleh nasabah atau konsumen untuk memutuskan suatu pilihan atas penggunaan dan suatu tindakan pembelian barang atau jasa. Latar belakang keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan menunjukkan bahwasanya yang melatar belakang keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu ada 4 latar belakang diantaranya:

##### **a. Dapat Diambil Kapan Saja**

Maksudnya tabungan umum syariah dapat diambil kapan saja yaitu tabungan bersifat simpanan yang bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan, yang mana salah satu point ini merupakan salah satu faktor yang menarik minat nasabah terlebihnya pada masyarakat desa baik mereka yang memiliki usaha kecil ataupun mereka yang hanya sebagai pekerja

buruh, yang mana biasanya masyarakat kelas tersebut sering kali memiliki kebutuhan mendadak yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, misalnya pada nasabah BMT Al-Yaman Muncar ada salah satu diantara mereka yang mata pencahariannya sebagai pedagang kecil di mana terkadang mereka memerlukan tambahan sedikit modal untuk membeli barang dagangannya, dengan mereka memiliki tabungan umum syariah yang sifatnya dapat diambil sewaktu-waktu maka hal tersebut tentu dapat memudahkan mereka, sehingga mereka tidak perlu berhutang kepada orang lain yang terkadang belum tentu orang lain tersebut dapat memberinya pinjaman. Dari indikator diatas sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Siddiqi (2014:25) bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah pada penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu mengandung nilai-nilai islam atau prinsip syariah yang sesuai dengan syariah. Pada produk tabungan umum syariah ini bisa diambil kapan saja sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya dengan pengambilan bisa menggunakan buku tabungan. Selain itu dalam sistem pelayanan pengambilan pada produk tabungan umum syariah sangatlah mudah, karena tabungan sebagai bekal masa depan seseorang dan bertujuan untuk menjaga-jaga dalam kebutuhan yang sangat penting dimasa depan. Selanjutnya dari indikator di atas tentang dapat diambil kapan saja sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Syafi'i (2015:174-189) bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu produk tabungan umum syariah ini bersifat titipan (*wadiah*) yang dalam prinsipnya yang merupakan tabungan murni dari pihak yang menabung atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya. Tabungan umum syariah ini setoran, pelayanan mudah dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota. Tabungan umum tersebut bukan hanya digunakan untuk menyimpan dana masyarakat namun tabungan tersebut juga memberikan imbalan bagi nasabah, setiap pemilik tabungan akan mendapatkan bagi hasil, namun keunggulan dari produk tabungan umum syariah ini dapat

disetor dan diambil sewaktu-waktu ketika dibutuhkan oleh anggota, sehingga masyarakat sangat merasa nyaman dengan produk tabungan umum syariah.

b. Menganut Ekonomi Syariah atau Nilai-nilai Islam

Sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwasanya tabungan Umum Syariah BMT Al-Yaman ini menganut sistem ekonomi Islam yaitu: Seperti nilai-nilai islamnya pada tabungan ini sangat luas bukan seperti tabungan konvensional. Sebenarnya bagi masyarakat awam mereka tidak terlalu mempermasalahkan antara Syariah dan tidaknya, namun mereka lebih tertarik pada bertambahnya uang mereka yg telah ditabungkan kepada BMT Al-Yaman Muncar lebih besar keuntungannya dibandingkan dengan uang mereka yang ditabungkan di bank konvensional umum lainnya, bahkan biasanya di bank konvensional pada umumnya justru uang mereka akan berkurang karena terpotong biaya administrasi perbulannya. Dari indikator diatas sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Siddiqi (2014:25) bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah pada penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu mengandung nilai-nilai Islam atau prinsip syariah yang sesuai dengan syariah. Pada produk tabungan umum syariah ini bisa diambil kapan saja sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya dengan pengambilan bisa menggunakan buku tabungan. Selain itu dalam sistem pelayanan pengambilan pada produk tabungan umum syariah sangatlah mudah, karena tabungan sebagai bekal masa depan seseorang dan bertujuan untuk menjaga-jaga dalam kebutuhan yang sangat penting dimasa depan.

c. Pelayanan Mudah

Pelayanan mudah ini untuk melayani para nasabah BMT Al-Yaman Muncar sama seperti pada BMT lain pada umumnya yang seperti istilah yang biasa para karyawan dan staf BMT yang dinamakan sistem jemput bola. Dengan sistem jemput bola ini para nasabah tidak perlu lagi repot-repot datang langsung ke kantor BMT Al-Yaman Muncar, sehingga para nasabah hanya perlu menunggu karyawan BMT Al-Yaman datang kerumah, pasar, warung atau tempat dimana mereka biasanya melakukan transaksi. Sehingga hal ini menjadi point tersendiri yang membuat nasabah lebih mudah dan tertarik untuk mempercayakan uang mereka ke BMT Al-Yaman Muncar dari indikator di atas

sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Siddiqi (2014:25) bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah pada penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu mengandung nilai-nilai Islam atau prinsip syariah yang sesuai dengan syariah. Pada produk tabungan umum syariah ini bisa diambil kapan saja sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya dengan pengambilan bisa menggunakan buku tabungan. Selain itu dalam sistem pelayanan pengambilan pada produk tabungan umum syariah sangatlah mudah. Karena tabungan sebagai bekal masa depan seseorang dan bertujuan untuk menjaga-jaga dalam kebutuhan yang sangat penting dimasa depan. Dari indikator diatas tentang pelayanan mudah sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Syafi'i (2015:174-189) bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu produk tabungan umum syariah ini bersifat titipan (*wadiah*) yang dalam prinsipnya yang merupakan tabungan murni dari pihak yang menabung atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya. Tabungan umum syariah ini setoran, pelayanan mudah dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota. Tabungan umum tersebut bukan hanya digunakan untuk menyimpan dana masyarakat namun tabungan tersebut juga memberikan imbalan bagi nasabah, setiap pemilik tabungan akan mendapatkan bagi hasil, namun keunggulan dari produk tabungan umum syariah ini dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu ketika dibutuhkan oleh anggota, sehingga masyarakat sangat merasa nyaman dengan produk tabungan umum syariah.

d. **Administrasi Rendah**

Sebagaimana yang dikatakan administrasi lebih rendah adalah biaya administrasi bank syariah yang lebih rendah dibandingkan dengan bank konvensional. Salah satu contoh yaitu ketika pertama kali nasabah ingin menabung atau membuka rekening di bank konvensional maupun bank syariah seperti pada salah satu bank konvensional yang tidak bisa kita sebutkan namanya ialah 100 ribu awal pendaftaran, namun bisa diambil hanya 50 ribu berarti biaya administrasinya yaitu 50 ribu sedangkan jika kita bandingkan

dengan BMT Al-Yaman hanya membutuhkan administrasi sebesar 5 ribu saja seperti yang dikatakan oleh bapak Sukron Mansyur. Dari indikator diatas sesuai dengan teori yang ditemukan dalam penelitian Anshori (2018:54), bahwa yang melatar belakangi keputusan nasabah pada penggunaan produk tabungan umum syariah yaitu salah satu kegiatan menyimpan dana dalam sebuah akun rekening dan tabungan di bank dan koperasi syariah yang masih mempergunakan secara umum. Tabungan umum syariah dapat disimpulkan yaitu tabungan yang paling banyak dimiliki dan digunakan oleh setiap nasabah. Bahwa nasabah dari tabungan yang satu ini biasanya diberikan fasilitas buku tabungan, kartu debit dan layanan banking atau internet banking. Untuk tabungan umum syariah administrasi pada bank syariah sangat rendah dibandingkan bank konvensional dan bunga yang diterima terbilang rendah, karena tujuannya memang hanya untuk menyimpan uang bukan untuk pengembangan dana.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dan juga yang sudah dicocokkan oleh teori sebelumnya disini peneliti ingin melakukan pengecekan keabsahaan data agar data hasil dari tiga penelitian tersebut seperti observasi, wawancara dan dokumentasi terlihat valid maka disini peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data triangulasi sumber, yaitu dengan menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto, agar menguatkan data yang sudah peneliti dapatkan.

#### **E. KESIMPULAN**

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas tentang analisis keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah, maka dapat disimpulkan bahwa: Latar belakang keputusan nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah di BMT Al-Yaman Muncar yaitu ada 4 indikator yang melatar belakangi nasabah dalam penggunaan produk tabungan umum syariah diantara lain: 1) Dapat diampil kapan saja. 2) Menganut ekonomi syariah atau nilai-nilai Islam. 3) Pelayanan mudah. 4) Bunga rendah. Selain itu juga produk tabungan

umum syariah sebagai bekal masa depan seseorang dan bertujuan untuk menjaga-jaga dalam kebutuhan yang sangat penting dimasa depan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amrin, Abdullah. 2015. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Grasindo: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ekadhesti, Angga. 2017. *Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Muamalah Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Purwokarto.
- Firman, Arham Junaidi. 2018. *Studi Al-Qur'an, Teori dan Aplikasinya dalam Penafsiran Ayat Pendidikan*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Ghazaly, Abd. Rahman. 2016. *Fiqih Mu'amalat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Inayah, Nurul. 2017. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah*. Sumatra: PT. BPRS Puaduarta Insani.
- Musfar, Tengku Firlil. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran, Bauran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.
- Siddiqi, M. Nejatullah. 2014. *Role of the State. In The Economy: An Islamic Perspective the Islamic Foudation*, Leclcesteruk.
- Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i, Antonio Muhammad. 2015. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktis*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Suryanda, Aldian. 2016. *Analisis Keputusan Nasabah dalam Menabung*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Syafi'i. 2015. *Implementasi Tabungangan Umum Syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri*. STAIN Pamekasan.