

ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH AKAD WADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI BSI KCP JAMBI SIPIN BAKARUDDIN)

Dendy Nurrokhim¹, Rafiqi², Arfah³, Ridhwan⁴

Universitas Jambi^{1,2,3,4}

Email: dendynrh03@gmail.com¹, rafiqi@unja.ac.id², arfah88@unja.ac.id³,
ridhwan@unja.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan akad Wadiah di BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi bank, serta merumuskan strategi peningkatan minat nasabah dengan analisis SWOT. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan nasabah dan pihak BSI serta studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk Wadiah diminati karena bebas biaya administrasi, aman, dan sesuai prinsip syariah. Tantangan internal relatif tidak ditemukan, sedangkan tantangan eksternal berasal dari kondisi ekonomi dan persaingan dengan bank konvensional serta platform digital. Strategi yang disarankan meliputi peningkatan edukasi literasi keuangan, promosi digital, dan program hadiah untuk menarik minat masyarakat.

Kata Kunci: Akad Wadiah, BSI, Keputusan Nasabah, Strategi Pemasaran, SWOT

Abstract

This study aims to analyze the internal and external factors influencing customers' decisions to choose Wadiah savings accounts at BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin, identify the challenges faced by the bank, and formulate strategies to increase customer interest using SWOT analysis. The research employed a qualitative approach through interviews with customers and BSI staff as well as a review of relevant literature. The results indicate that Wadiah savings are preferred because they are free of administrative fees, secure, and compliant with Sharia principles. Internal challenges were not identified, while external challenges include economic conditions and competition from conventional banks and digital platforms. Recommended strategies include improving financial literacy education, enhancing digital promotion, and providing reward programs to attract potential customers.

Keywords: BSI, Customer Decision, Marketing Strategy, SWOT Analysis, Wadiah Contract

A. Pendahuluan

Di era modern dengan tingkat mobilitas dan kebutuhan manusia yang semakin tinggi, keberadaan layanan perbankan menjadi sangat penting bagi berbagai lapisan masyarakat. Salah satu kebutuhan dasar yang terpenuhi melalui jasa perbankan adalah menyimpan uang. Menyimpan uang di bank dianggap lebih

aman karena dapat menghindari risiko pencurian maupun pengeluaran berlebihan¹. Secara umum, bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya meliputi mengambil uang dari masyarakat dan mengembalikannya kepada masyarakat, serta menyediakan jasa keuangan lainnya². Dalam perkembangannya, konsep perbankan tidak hanya terbatas pada sistem konvensional, tetapi juga melahirkan perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam.

Bank syariah adalah lembaga keuangan nasional yang menawarkan kredit dan layanan lainnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam atau syariah, termasuk pinjaman jangka panjang dan rekening tabungan. Bank yang beroperasi sesuai prinsip syaria'ah Islam adalah bank yang mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam perbankan syariah, transaksi tidak diperbolehkan jika terdapat kondisi tertentu seperti riba, tertulis pada Surat Al-Baqarah ayat 275:

"Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba."

Mempersiapkan suatu pengeluaran penting di masa yang akan datang adalah tujuan dari menabung, sehingga pada saat dibutuhkan, telah tersedia dana yang memadai³. Pada perbankan syariah khususnya BSI, menyediakan produk tabungan uang untuk para nasabah nya. Produk tabungan yang di sediakan oleh BSI salah satunya adalah tabungan easy wadiah dengan menggunakan akad wadiah (titipan). Akad wadiah adalah salah satu produk dalam perbankan syariah yang banyak diminati oleh nasabah untuk membuka rekening tabungan. Menurut ahli fiqih, Hanafi dan Malikiyah mendefinisikan akad wadiah adalah pemindahan hak penjagaan semata pada sesuatu yang dimiliki secara sah untuk dititipkan kepada orang lain serta memberikan kuasa kepada orang lain dalam menitipkan hartanya secara eksplisit ataupun melalui petunjuk⁴.

Akad wadiah merupakan akad murni dan tidak memberikan keuntungan untuk nasabahnya, namun akad wadiah tetap diminati. Di wilayah Jambi, khususnya di BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin, sejumlah nasabah lebih memilih akad wadiah untuk pembukaan rekening tabungan. Wilayah Jambi, sebagai salah satu daerah dengan mayoritas penduduk Muslim, memiliki potensi besar untuk pengembangan perbankan syariah.

¹ Windi Bur, 'Analisis Minat Mahasiswa IAIN Palopo Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2019 Dalam Memilih Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia' (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO, 2023).

² Andrew Shandy Utama, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *UNES Law Review*, 2.3 (2020), pp. 290–98, doi:10.31933/unesrev.v2i3.121.

³ Alim Murtani, 'Sosialisasi Gerakan Menabung', *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat 2019 Sindimas*, 1.1 (2019), pp. 279–83.

⁴ Rahmat Syafe'i, Fairuz 'Ainun Na'im, and Yadi Janwari, 'Filosofi Akad Wadiah Di Lembaga Keuangan Syariah', *MASILE JURNAL STUDI KEISLAMAN*, 5 (2023), pp. 17–37.

Tabel 1. Data Perbandingan Wadiah Dan Mudharabah

| Produk Tabungan | Jumlah Tabungan | | | Total Pertumbuhan | |
|----------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|-----------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2022-2023 | 2023-2024 |
| Tabungan Wadiah | 44.214.405 | 47.061.211 | 55.280.067 | 6,34% | 17,55% |
| Tabungan Mudharabah | 72.897.352 | 78.280.185 | 85.790.658 | 7,38% | 9,59% |

Berdasarkan data, banyak nasabah memilih akad wadiah karena lebih aman, stabil, dan cocok untuk dana darurat atau simpanan jangka pendek. Nasabah juga cenderung lebih nyaman dengan wadiah karena bebas dari risiko kerugian usaha, meskipun tanpa bagi hasil. Bank Syariah Indonesia sendiri menawarkan berbagai kemudahan pada tabungan wadiah, seperti biaya administrasi yang rendah atau bahkan gratis, yang menjadi daya tarik tambahan bagi nasabah. Keunggulan ini menjadikan akad wadiah sebagai pilihan yang menarik bagi nasabah yang mengutamakan keamanan dalam berinvestasi. Oleh karena itu, menarik untuk mendalami isu atau fenomena ini lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan wadiah.

Namun, meskipun pertumbuhan ini positif, tidak serta-merta berarti bahwa tidak ada kendala atau tantangan dalam pengembangan produk wadiah. Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pertumbuhan akad wadiah di BSI, sekaligus mengidentifikasi tantangan-tantangan yang masih dihadapi meskipun pertumbuhan wadiah sudah positif. Dengan menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis agar BSI dapat memaksimalkan potensi akad wadiah sebagai salah satu instrumen pendanaan syariah dan memperkuat daya saingnya di pasar perbankan syariah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif membantu peneliti mendeskripsikan secara detail keputusan nasabah, tantangan yang dihadapi pihak BSI, serta strategi yang dapat dirumuskan melalui analisis SWOT berdasarkan data hasil wawancara dengan nasabah dan pihak BSI. penelitian kualitatif deskriptif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alamiah.⁵

Lokasi penelitian adalah indikator yang menunjukkan tempat Dimana penelitian akan di lakukan. Studi kasus ini berfokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Sipin Bakaruddin yang beralamat di Jl. Kapt.

⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *BUKU SUGIYONO KUANTITATIF.Pdf* (Alfabeta,CV, 2013).

A. Bakaruddin, Simpang III Sipin, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Peneliti menggunakan metode SWOT karena teknik ini mampu mengidentifikasi secara jelas faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal berupa peluang dan ancaman yang memengaruhi keputusan nasabah memilih akad *wadiah*. Analisis SWOT membantu peneliti menyusun gambaran kondisi nyata di BSI secara sistematis dan merumuskan strategi yang tepat berdasarkan hasil wawancara. Dengan demikian, metode ini dianggap paling efektif untuk menghubungkan temuan lapangan dengan strategi peningkatan minat nasabah.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Interpretasi Hasil Analisis SWOT terhadap Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadiah

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah memilih akad Wadiah di BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Nasabah memilih akad Wadiah terutama karena bebas biaya administrasi, keamanan dana, pelayanan yang memuaskan, kemudahan transaksi melalui BSI Mobile, dan kesesuaiannya dengan prinsip syariah. Namun, minat nasabah masih terhambat oleh rendahnya pengetahuan tentang Wadiah, tidak adanya imbal hasil, promosi yang kurang menarik, serta informasi awal yang belum lengkap. Keterbatasan literasi keuangan syariah ini sesuai dengan laporan OJK yang mencatat literasi perbankan syariah nasional hanya 9,14%, jauh di bawah literasi keuangan umum⁶. Peluang yang dapat dimanfaatkan yaitu meningkatnya minat masyarakat pada bank syariah, rekomendasi nasabah, dukungan pemerintah, pengembangan BSI Mobile, dan potensi edukasi publik. Sementara itu, ancaman yang perlu diwaspadai meliputi anggapan bahwa Wadiah kurang menguntungkan, persaingan dengan bank konvensional dan digital, popularitas e-wallet, kondisi ekonomi masyarakat, serta promosi yang masih kurang agresif. Ancaman ini sejalan dengan penelitian “Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1”, yang menyebutkan bahwa daya saing bank syariah dipengaruhi oleh inovasi produk, strategi pemasaran, dan kemampuan menghadapi disrupsi digital⁷.

2. Strategi Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Akad Wadiah

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, ‘Infografis Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2022’, *Ojk.Go.Id*, 2022, p. Info terkini: Berita dan Kegiatan <[⁷ Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, and Mohammad Iqbal, ‘Analisis Penerapan Inovasi Produk Dan Layanan Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1 Abstrak . Inovasi Produk Dan Layanan Merupakan Salah Satu Cara’, *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5.2 \(2024\), pp. 200–223.](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Infografis-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2022.aspx#:~:text=Hasil SNLIK 2022 menunjukkan indeks,2019 yaitu 76,19 persen.>”.></p></div><div data-bbox=)

Pembahasan strategi SWOT menunjukkan bahwa BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin memiliki modal kuat untuk meningkatkan minat nasabah dalam memilih akad Wadiah, terutama melalui keunggulan seperti bebas biaya administrasi, jaminan keamanan dana, pelayanan prima, kemudahan akses digital, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Strategi-SO seperti memanfaatkan kekuatan internal tersebut untuk merengkuh peluang signifikan dari meningkatnya kesadaran syariah dan dukungan regulasi, jelas sangat relevan. Namun, kelemahan seperti rendahnya literasi nasabah dan promosi yang kurang efektif perlu segera ditangani agar strategi WO berfungsi optimal. Ancaman dari persepsi bahwa Wadiah “tidak menguntungkan”, persaingan bank konvensional atau digital banking, serta kepraktisan e-wallet menuntut strategi ST dan WT yang menekankan diferensiasi produk dan peningkatan kualitas layanan agar nasabah merasa tetap memperoleh nilai lebih.

Penelitian “SWOT Analysis of Easy Wadi’ah Savings Products at BSI Raden Fatah Batam” juga menunjukkan bahwa meskipun kelebihan produk Wadiah banyak diakui, kelemahan terkait promosi dan fitur tambahan masih menjadi hambatan nyata⁸. Perbandingan ini menegaskan bahwa kondisi di Jambi Sipin Bakaruddin memiliki persamaan tantangan dengan cabang-cabang lain, yang memperkuat urgensi strategi yang Anda rumuskan.

3. Tantangan Pihak BSI dalam Meningkatkan Minat Nasabah pada Tabungan Wadiah

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap CSR BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin di dapat bahwa respon masyarakat yang positif memperkuat posisi Wadiah sebagai produk unggulan. Meskipun tidak ada tantangan internal, penelitian ini mengidentifikasi tantangan eksternal berupa pengaruh kondisi ekonomi masyarakat. Ketika daya beli menurun, prioritas masyarakat bergeser pada kebutuhan konsumsi primer sehingga aktivitas menabung berkurang. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa faktor ekonomi makro memiliki hubungan signifikan dengan tingkat tabungan masyarakat di bank syariah.⁹

D. Penutup

Berdasarkan penelitian mengenai “Analisis Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadiah di Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KCP Jambi Sipin Bakaruddin)”, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh keunggulan produk Wadiah seperti bebas biaya administrasi, keamanan dana, pelayanan baik, dukungan BSI Mobile, dan kesesuaian syariah, dengan kelemahan berupa rendahnya pengetahuan nasabah, promosi yang kurang

⁸ Neri Aslina and others, ‘Swot Analysis of Easy Wadi’Ah Savings Products At Bank Syariah Indonesia (Bsi) Raden Fatah Branch Batam’, *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2024), pp. 59–83, doi:10.52490/attijarah.v6i1.3287.

⁹ Fifi Afiyanti Triuspitorini and Setiawan Setiawan, ‘Pengaruh Faktor Makroekonomi Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8.1 (2020), pp. 121–32, doi:10.17509/jrak.v8i1.20228.

menarik, dan ketiadaan bagi hasil. Peluang yang dapat dimanfaatkan adalah meningkatnya minat terhadap bank syariah, dukungan pemerintah, dan potensi literasi keuangan, sedangkan ancamannya mencakup persaingan dengan bank konvensional, layanan digital lain, serta kondisi ekonomi masyarakat. Strategi yang tepat bagi BSI yaitu memaksimalkan keunggulan produk, memperkuat promosi digital, meningkatkan literasi keuangan syariah, dan menyediakan program hadiah atau promo. Secara keseluruhan, tantangan BSI relatif kecil dan lebih dipengaruhi faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, karena produk Wadiah sudah memiliki daya tarik kuat didukung infrastruktur digital dan kualitas layanan yang baik.

Adapun saran dari penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan promosi digital, mengadakan literasi keuangan tentang akad Wadiah, mengembangkan fitur BSI Mobile yang lebih mudah digunakan, serta menyediakan reward atau promo untuk menjaga loyalitas nasabah. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian, misalnya membandingkan akad Wadiah dengan Mudharabah atau mengkaji preferensi generasi muda, serta mempertimbangkan metode kuantitatif atau mixed methods agar hasil lebih komprehensif. Bagi nasabah, diharapkan lebih aktif mencari informasi tentang produk syariah dan mengoptimalkan layanan digital BSI untuk kemudahan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono, Prof. Dr., *BUKU SUGIYONO KUANTITATIF.Pdf* (Alfabeta,CV, 2013)

Jurnal

Aslina, Neri, Mursalin Maggangka, Muhammad Iqbal Azhari, and Randi Akmal, 'Swot Analysis of Easy Wadi'Ah Savings Products At Bank Syariah Indonesia (Bsi) Raden Fatah Branch Batam', *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2024), pp. 59–83, doi:10.52490/attijarah.v6i1.3287

Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, and Mohammad Iqbal, 'Analisis Penerapan Inovasi Produk Dan Layanan Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1 Abstrak . Inovasi Produk Dan Layanan Merupakan Salah Satu Cara', *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5.2 (2024), pp. 200–223

Murtani, Alim, 'Sosialisasi Gerakan Menabung', *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat 2019 Sindimas*, 1.1 (2019), pp. 279–83

Shandy Utama, Andrew, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *UNES Law Review*, 2.3 (2020), pp. 290–98, doi:10.31933/unesrev.v2i3.121

Syafe'i, Rahmat, Fairuz 'Ainun Na'im, and Yadi Janwari, 'Filosofi Akad Wadiah Di Lembaga Keuangan Syariah', *MASILE JURNAL STUDI KEISLAMAN*, 5 (2023), pp. 17–37

Tripuspitorini, Fifi Afiyanti, and Setiawan Setiawan, 'Pengaruh Faktor Makroekonomi Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8.1 (2020), pp. 121–32, doi:10.17509/jrak.v8i1.20228

Skripsi/Tesis/ Disertasi

Windi Bur, 'Analisis Minat Mahasiswa IAIN Palopo Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2019 Dalam Memilih Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia' (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO, 2023)

Websites

Otoritas Jasa Keuangan, 'Infografis Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2022', *Ojk.Go.Id*, 2022,