

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat keuntungan yang ditawarkan oleh perbankan kepada masyarakat, serta kenyamanan yang dirasakan dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut dan kemudahan dalam memperoleh pinjaman.

Saat ini produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah menjadi salah satu produk tabungan yang mempunyai banyak keunggulan dan manfaat bagi nasabah. Tabungan iB Prima Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai manfaat seperti kemudahan dalam bertransaksi diantaranya fasilitas *autodebet* untuk pembayaran tagihan tertentu, fasilitas e-banking, mutasi transaksi dibuku tabungan lebih detail. Selain itu pembukaan rekening pada tabungan ini bisa dilakukan secara online melalui [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id). Tabungan ini dipasarkan kepada masyarakat sejak pertama kali BNI Syariah KC Bukittinggi mulai beroperasi yaitu pada tahun 2012.

Diantara keunggulan tabungan iB Prima Hasanah ini yaitu nasabahnya akan mendapatkan fasilitas *executive lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah. Manfaat ini sangat cocok untuk nasabah yang sering melaksanakan perjalanan keluar kota. Selain itu menabung menggunakan BNI

Prima iB Hasanah dilengkapi dengan asuransi jiwa dari PT. Asuransi Takaful Keluarga yang dikelola dengan prinsip syariah dan memberikan manfaat asuransi terbaik sebagai langkah jaga-jaga agar terhindar dari resiko finansial apabila terjadi kecelakaan atau keadaan yang tidak diinginkan di masa yang akan datang. Produk tabungan ini memiliki keunggulan atau manfaat lebih yang mampu menarik minat nasabah untuk memilih produk tabungan ini.

Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi memiliki lebih sedikit nasabah di bandingkan dengan produk tabungan lainnya, hal ini dikarenakan persepsi nasabah yang beranggapan bahwa tabungan ini saldo awalnya terlalu besar, sehingga mereka lebih memilih produk tabungan lain yang lebih kecil biaya awalnya. Sebagian nasabah beranggapan bahwa tabungan tersebut wajar saja dananya cukup besar karena sesuai dengan keunggulan dan manfaat yang diterima nantinya. Saldo awal pembukaan rekening tabungan ini sebesar Rp25 juta dan memiliki dana di BNI Syariah minimal Rp250 juta dalam bentuk tabungan, giro atau deposito atas nama nasabah yang bersangkutan. Selain itu tidak semua nasabah memiliki kebutuhan yang sama, maksudnya peminat Tabungan iB Prima Hasanah ini biasanya masyarakat kalangan menengah keatas, dimana mereka mereka yang bisa memanfaatkan *executive lounge* di bandara tentunya hanya yang sering melakukan perjalanan ke luar kota. Dan seperti manfaat asuransi tidak semua nasabah merasa mereka membutuhkannya. Namun semenjak produk ini dipasarkan nasabah setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Adapun perkembangan jumlah nasabah Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi sebagai berikut:<sup>1</sup>

**Tabel 1.1 Perkembangan jumlah nasabah Tabungan iB Prima Hasanah**

No	Uraian	Tahun 2015	Tahun2016	Tahun 2017
1	Nasabah Tabungan IB Prima Hasanah	10 orang	12 orang	15 orang

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa nasabah yang memilih produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi hanya sekitar belasan orang namun selalu meningkat dari tahun ke tahun walaupun peningkatannya tidak terlalu besar.

Untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya, PT. BNI Syariah KC Bukittinggi menawarkan berbagai fasilitas dan keuntungan, seperti bagi hasil yang tinggi, hadiah atau bonus yang menarik serta memberikan pelayanan prima bagi nasabahnya. Bank syariah juga melakukan promosi melalui diberbagai media masa seperti iklan, brosur, serta media elektronik, yang diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui lebih jauh tentang produk Tabungan iB Prima Hasanah yang dipasarkan dan ditawarkan kepada masyarakat khususnya calon nasabah sebagai pasar sasaran.

Dalam memasarkan produknya, manajer pemasaran bank harus pandai membaca situasi pasar sekarang untuk masa yang akan datang. Artinya bahwa manajer pemasaran harus cepat dan tangggap terhadap apa yang dibutuhkan

---

<sup>1</sup> Amelia, Costumer Service, BNI Syariah KC Bukittinggi, Wawancara Langsung, 27 Juli 2018

konsumen.<sup>2</sup> Pemasar juga harus melihat sisi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Motivasi sebagai sesuatu yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku konsumen. Motivasi semakin penting agar konsumen mendapat tujuan yang diinginkan secara optimum.<sup>3</sup> Selain berperan penting dalam hal penyaluran dana, nasabah juga berkontribusi sebagai media promosi. Pentingnya Motivasi dapat mempengaruhi pasang surutnya jumlah nasabah yang ingin berinvestasi pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas saya tertarik untuk melakukan penelitian di PT. BNI Syariah KC Bukittinggi dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul **"Motivasi Nasabah Dalam Menabung Di Produk Tabungan iB Prima Hasanah Pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi"**.

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan**

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu apa motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi?.

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004), h.2

<sup>3</sup> Nugroho, *Perilaku Konsumen*, ( Jakarta: Kencana 2010), cet 1, h. 25

## 2. Batasan Masalah

Penulis mengarahkan penelitian ini hanya kepada tujuan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari sasaran yang diinginkan maka penulis membatasi masalah ini hanya pada motivasi seorang nasabah dalam menabung di produk tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apa motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi PT. BNI Syariah KC Bukittinggi

Sebagai masukan dan pertimbangan yang berarti dalam melaksanakan dan melanjutkan kegiatan menabung dimasa yang akan datang.

#### b. Bagi Akademik

Untuk menciptakan Sarjana yang faham akan ilmu syariah terkhusus dalam bidang perbankan.

#### c. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan ilmu perbankan syariah dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi.

#### D. Penjelasan Judul

Motivasi Nasabah Dalam Menabung di Produk Tabungan iB Prima Hasanah Pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi. Untuk terciptanya pemahaman yang benar dan menghindari kesimpangan dari judul yang penulis maksudkan, berikut ini kata-kata yang dianggap penting.

Motivasi : Sebagai sesuatu yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu.<sup>4</sup>

Nasabah : Nasabah adalah orang yang biasa menjadi pelanggan atau konsumen bank (dalam hal keuangan).<sup>5</sup>

Menabung : Menabung merupakan salah satu aktifitas menyimpan, yang kemudian dapat ditarik kembali.

Tabungan : Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro,

<sup>4</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), h. 15

<sup>5</sup> Tengku Elni Balqiah & Hapsari Setyowardani, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, Cet 6, 2014), h. 224

dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan IB Prima Hasanah : Tabungan bagi nasabah "high networth" dengan bagi hasil kompetitif dan manfaat istimewa dengan pilihan akad mudharabah dan wadiah. BNI Prima iB Hasanah dilengkapi dengan kartu Debit Zamrud Card.

PT. BNI Syariah : Lembaga keuangan yang didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain, kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk Bank BNI Syariah sesuai syariah, modern, dan universal.<sup>6</sup>

Jadi maksud dari penelitian ini adalah apa motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.

---

<sup>6</sup> Diakses pada 10 Mai 2018 dari [Http://www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

## E. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan atau *field research* metode ini dilakukan guna mendapatkan data-data melalui peninjauan langsung yang penulis lakukan saat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang selama satu bulan yang dimulai pada tgl 1 April 2018 sampai 30 April 2018 di PT. Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil metode pengumpulan data observasi, angket dan dokumentasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari buku-buku pedoman dan brosur-brosur yang berkaitan dengan pembahasan tugas akhir.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan nasabah dan karyawan yang memahami apa motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.



b. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap nasabah dan karyawan mengenai motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah saat melakukan saat melakukan praktek kerja lapangan (PKL) atau magang tanggal 1 April 2018 sampai 30 April 2018.

c. Metode Angket

Metode angket kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk menulis informasi dari responden mengenai motivasi nasabah dalam menabung di produk tabungan iB Prima Hasanah di PT. BNI Syariah KC Bukittinggi yang dilakukan 27, 28, 30 Juli 2018.

Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengenai data yang dikumpulkan dengan cara memberikan skor masing-masing adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Diberi skor 5, dengan kategori sangat setuju
2. Diberi skor 4, dengan kategori setuju
3. Diberi skor 3, dengan kategori kurang setuju
4. Diberi skor 2, dengan kategori tidak setuju
5. Diberi skor 1, dengan kategori sangat tidak setuju

---

<sup>7</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. Ke 7, h.12-13

Dalam pengambilan data melalui kuesioner dilakukan sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah tabungan iB Prima Hasanah dengan jumlah responden sebanyak 10 nasabah.
2. Memberikan penjelasan kepada responden tentang cara pengisian kuesioner.
3. Mengumpulkan kuesioner dan menganalisis data kuesioner yang telah didapatkan.

d. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Cara mengelola data berupa mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menafsirkan kondisi yang terjadi. Analisis data ini didasarkan pada hasil wawancara, penyebaran angket, pengamatan lapangan, serta data-data penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran yang mengenai topik permasalahan yang diteliti.

Data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kemudian dianalisis secara deskriptif presentatif untuk mengetahui gambaran dari kondisi variabel yang diteliti.

Rumus yang digunakan adalah:<sup>8</sup>

$$NP = R/SM \times 100$$

Keterangan:

NP : Nilai persen yang dicari/diharapkan

R : Skor mentah hasil penelitian

<sup>8</sup> Purwanto, *Metode Analisis Deskriptif Persentase*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h.

SM : Skor maksimum ideal

Nilai persentase yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan kriteria persentase untuk ditarik kesimpulan.

Adapun langkah-langkah pembuatan kriteria persentase adalah:

1. Mencari persentase maksimal

$$= \text{Skor maksimal} / \text{Skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 5/5 \times 100\%$$

$$= 100\%$$

2. Mencari persentase minimum

$$= \text{Skor minimal} / \text{Skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 1/5 \times 100\%$$

$$= 20\%$$

3. Menghitung rentang persentase

$$= \text{Presentase maksimal} - \text{presentase minimal}$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

4. Menentukan banyak kriteria

Kriteria dibagi menjadi 4 yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju.

a. Menghitung banyaknya kriteria

$$= \text{rentang} / \text{banyak kriteria} = 80\% / 5 = 16\%$$

b. kriteria penilaian antara lain sebagai berikut:

1. persentase 20%-35% termasuk kriteria sangat tidak setuju.

2. Persentase 36%-51% termasuk kriteria tidak setuju.

3. Persentase 52%-67% termasuk kriteria kurang setuju.
4. Persentase 68%-83% termasuk kriteria setuju.
5. Persentase 84%-100% termasuk kriteria sangatsetuju.

## F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang ditemukan pada tugas akhir ini , maka tugas akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut

**BAB I** : Berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Berisikan landasan teori yang meliputi pengertian motivasi, jenis-jenis motivasi, tujuan motivasi konsumen, asas-asas motivasi, teori motivasi manusia dari A.H Maslaw, pengertian tabungan, landasan hukum dan jenis-jenis tabungan.

**BAB III** : Gambaran umum perusahaan yang berisikan sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, budaya kerja, moto dan slogan, profil, logo, produk-produk dan struktur organisasi di PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

**BAB IV** : Berisi laporan hasil penelitian tentang motivasi nasabah dalam menabung di produk Tabungan iB Prima Hasanah.

**BAB V** : Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.