

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Loyalitas Masyarakat Muslim Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Loyalitas erat kaitannya terhadap perilaku dan sikap konsumen atau pelanggan ataupun nasabah dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah salah satu Lembaga Keuangan Bank yang ada di Kota Parepare. Dengan banyaknya bank yang ada di Kota Parepare khususnya bank syariah memungkinkan masyarakat muslim akan beralih ke bank syariah. Sesuai dengan hasil wawancara terkait bagaimana bentuk loyalitas masyarakat muslim atau nasabah muslim yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dengan Bapak Firdaus Baharuddin Selaku SBH atau *Sub Branch Head* Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa:

Masyarakat muslim yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare sudah loyal, untuk nasabah muslim kan ada yang religius dan non religius. Di BTN Syariah rata-rata untuk nasabah religius memang carinya bank syariah termasuk bank BTN Syariah, mereka sudah tidak peduli masalah biaya, bagi hasil, keuntungan yang akan diperoleh yang penting mereka menyimpan uangnya disini.¹

Menurut Bapak Firdaus Baharuddin, masyarakat muslim ada yang religius dan non religius. Masyarakat muslim yang religius ini akan lebih memilih menyimpan dananya di bank syariah karena tidak ada unsur riba/bunga bank, yang kemudian Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah salah satu bank syariah yang menerapkan sistem berbasis syariah. Kemudian untuk masyarakat muslim non religius pastinya lebih tertarik pada penawaran dan produk sesuai kebutuhan atau bisa saja lebih pada

¹Firdaus Baharuddin, Sub Branch Head Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

perhitungkan bagi hasil yang akan didapatkan. Kemudian hasil wawancara dari Bapak Rizki Ananda selaku *Financing Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa:

Kebanyakan yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare itu nasabah KPR. Untuk nasabah KPR Pasti loyal karena terikat kontrak. Kalau nasabah non KPR yang menabung disini masih lanjut soalnya tidak ada potongan perbulan. Ada juga biasanya nasabah non KPR yang loyal itu punya usaha yang simpan dananya disini karna tidak ada potongan.²

Menurut Bapak Rizki Ananda, bahwasanya nasabah yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare ada nasabah yang loyal menabung karena terikat kontrak pembiayaan KPR, dan juga ada beberapa nasabah yang menabung untuk menyimpan dana untuk usaha baik itu dana dari modal usaha atau pendapatan dari usaha yang dijalankan yang kemudian disisihkan untuk disimpan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare karena melihat tidak ada potongan.

Selanjutnya hasil wawancara dari Ibu Siti Rahmadewi M selaku *Customer Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa:

Biasanya nasabah punya satu rekening ditawarkan untuk buka rekening yang satu lagi. Jadi, satu rekening untuk menabung, yang satunya lagi untuk investasi. Hampir semua nasabah itu loyal karena dia rekeningnya disini tidak cuma satu. Contohnya, misal tabungan biasa yang dibuat untuk tabungan KPR jadi itu dikasi tabungan batara, terus ditawarkan lagi produk investasi, tabungan investasi yang biasa digunakan disini itu tabungan haji dan umrah dan tabungan emas, jadi yang satu tujuannya tabungan biasa yang sering digunakan untuk transaksi sehari-hari terus yang ditawarkan yang satunya tabungan investasi untuk jangka panjang.³

Menurut Ibu Siti Rahmadewi M, masyarakat muslim atau nasabah yang menabung biasanya nasabah menggunakan lebih dari satu produk tabungan, ada yang menggunakan produk tabungan untuk transaksi dalam sehari-hari dan kemudian juga

²Rizki Ananda, *Financing Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Februari 2021.

³³Siti Rahmadewi M, *Financing Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Februari 2021.

menabung untuk tabungan jangka panjang atau investasi seperti tabungan haji dan umrah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat dihubungkan dengan teori yang dikemukakan oleh: Kelvin Taylor menyebutkan empat tipe penting yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan, yang tiap-tiap tipe tersebut memiliki berbagai karakteristik, keuntungan, resiko, dan ukuran pendekatan yang berbeda. Tiap-tiap kategori dari keempat tipe loyalitas tersebut, antara lain sebagai berikut.⁴

1. *Contractual Loyalty*

Jenis loyalitas ini adalah berdasarkan perjanjian tertentu. Pelanggan membeli barang berdasarkan perjanjian resmi. Loyalitas secara kontraktual akan sangat menguntungkan jika dilihat dari basis nilai jaringan kontrak, tetapi menjadi tidak menguntungkan karena kontrak-kontrak tersebut memudahkan pelanggan untuk melakukan negosiasi baru dari para pesaing yang menggunakan strategi promosi yang lebih agresif untuk menarik pelanggan.

2. *Transactional Loyalty*

Loyalitas berdasarkan transaksi menunjukkan pada pembelian yang berulang kembali tanpa perjanjian secara kontrak, yaitu pelanggan menjadi loyal disebabkan faktor harga, pandangan nilai, dan kemudahan yang diperoleh pelanggan dalam mendapatkan suatu produk dan layanan. Loyalitas berdasarkan transaksi dapat dengan mudah diciptakan dengan promosi-promosi melalui program *reward*. Dalam loyalitas ini, perusahaan akan sulit mencapai tingkat keuntungan yang lebih tinggi karena pelanggan menginginkan harga yang lebih murah dengan nilai yang tinggi.

⁴Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, h. 496-499.

Oleh sebab itu, perusahaan mengeluarkan biaya yang tinggi dengan keuntungan yang minimal.

3. *Functional Loyalty*

Pelanggan loyal karena suatu produk karena fungsi produk tersebut yang tidak dimiliki oleh produk lain. Perusahaan dapat mengikat porsi pasar dengan cara memprioritaskan fungsi keuntungan yang akan diperoleh pelanggan.

4. *Emotional Loyalty*

Pelanggan loyal terhadap perusahaan karena adanya ikatan emosional yang tinggi terhadap perusahaan. Pelanggan mengembangkan pilihan-pilihan bagi produk atau layanan karena ia merasakan adanya nilai-nilai individual. Salah satu nilai tambah dari pelanggan yang loyal secara emosional adalah kemampuannya untuk menghadapi persaingan yang ketat. Pelanggan yang loyal secara emosional akan memaafkan kesalahan-kesalahan kecil dalam pengalamannya menjalin hubungan dengan perusahaan, serta akan membayar harga yang besar terhadap merek tertentu yang diyakininya mampu memberikan nilai secara emosional.⁵

Jadi, berdasarkan hasil wawancara dengan teori yang dikemukakan oleh Kelvin Taylor yang menyebutkan ada empat tipe penting yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan dapat disimpulkan bahwa kategori yang termasuk dalam hasil wawancara dari pihak bank yaitu yang pertama adalah kategori *Contractual Loyalty* merupakan jenis loyalitas berdasarkan perjanjian tertentu, yang termasuk dalam kategori tipe ini adalah nasabah yang terikat perjanjian atau kontrak seperti nasabah yang menggunakan produk KPR atau masyarakat muslim yang menabung untuk pembiayaan KPR.

⁵Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, h. 499.

Kemudian yang kedua, kategori *Transactional Loyalty* yaitu jenis loyalitas berdasarkan transaksi yang dilakukan seperti pembelian yang berulang tanpa perjanjian kontrak, yang termasuk dalam kategori tipe ini adalah masyarakat muslim atau nasabah yang menabung berulang kali yang biasanya dipengaruhi tidak adanya potongan perbulan.

Ketiga, *Functional Loyalty* yaitu pelanggan loyal karena suatu produk dan fungsi produk tersebut tidak dimiliki oleh produk lain, yang termasuk dalam kategori tipe ini adalah masyarakat muslim atau nasabah yang menggunakan produk tabungan batara ib yang bebas administrasi atau tidak ada potongan perbulan.

Keempat, kategori *Emotional Loyalty* yaitu pelanggan loyal karena adanya ikatan emosional yang tinggi terhadap perusahaan, yang termasuk dalam kategori tipe ini adalah masyarakat muslim atau nasabah yang mengembangkan pilihan produk seperti menggunakan lebih dari satu produk dan sangat puas atas pelayanan bank dan tidak akan terpengaruh pada perusahaan atau bank lainnya.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, yang dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Griffin mengungkapkan bahwa pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:⁶

1. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*)

Melakukan pembelian secara teratur atau pembelian ulang. Pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih. Berdasarkan teori terkait melakukan pembelian secara teratur atau berulang, kaitannya dengan bank yaitu nasabah yang melakukan transaksi menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dapat diketahui melalui wawancara beberapa nasabah menunjukkan sering menabung.

⁶Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, h. 495.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare terkait bagaimana pendapat nasabah tentang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare, hasil wawancara dengan nasabah yang bernama Samsul:

Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare membantu menjaga uang tetap aman, membantu mewujudkan harapan masyarakat mendapatkan rumah dan haji, saya menabung biasanya dua kali dalam satu bulan. Kedepannya akan tetap memilih menabung disini.⁷

Menurut Samsul, menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare itu aman, membantu kebutuhan atau mewujudkan harapan yang ingin memiliki rumah dan naik haji. Biasanya ia juga menabung dua kali dalam satu bulan dan kedepannya tetap memilih menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Kemudian nasabah yang bernama Agung Kurniawan mengatakan bahwa:

“Tidak ada potongan. Saya biasanya menabung satu atau dua kali tiap bulan.”⁸

Menurut Agung Kurniawan, menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak ada potongan atau tidak ada biaya administrasi setiap bulannya. Sama halnya dengan hasil wawancara pada nasabah yang bernama Sitti Saharuni, begitupun dengan Achmad Abdullah:

“Sangat bagus karena di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak terdapat potongan pada tabungan”⁹

“Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak ada biaya administrasi dan uang tetap aman.”¹⁰

⁷Samsul, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 13 Oktober 2020.

⁸Agung Kurniawan, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 23 Oktober 2020.

⁹Sitti Saharuni, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 04 November 2020.

¹⁰Achmad Abdullah, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 23 Oktober 2020.

Menurut Sitti Saharuni dan Achmad Abdullah menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak ada biaya administrasi setiap bulannya.

Kemudian hasil wawancara dengan nasabah yang bernama Ryan Angriyawan, Lidya dan Murdani Mahmud:

“Aman dan nyaman bertransaksi.”¹¹

“Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare aman.”¹²

“Aman, transaksi mudah, apabila ada masalah cepat direspon CS. Saya menabung kadang satu atau dua kali sebulan”¹³

Menurut Ryan Angriyawan, Lidya dan Murdani Mahmud bahwasanya menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare aman, transaksi mudah, dan apabila ada masalah cepat disrespon oleh *Customer Service* dan ia menabung biasanya satu kali atau dua kali dalam satu bulan.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah muslim Bank BTN Syariah KCPS Parepare loyal dalam menabung. Masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare rata-rata sering menabung satu sampai dua kali dalam sebulan tergantung pendapatan. Ada beberapa alasan yang menjadikan mereka sering menabung yaitu keinginan pribadi menyimpan uang di bank syariah khususnya Bank BTN Syariah KCPS Parepare selain itu untuk menghindari riba karena sistem yang digunakan disana berbasis syariah. Banyaknya produk yang ditawarkan Bank BTN Syariah KCPS Parepare membuat masyarakat muslim selain menabung dengan tujuan untuk menyimpan uangnya untuk masa yang akan datang suatu saat akan

¹¹Ryan Angriyawan, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 23 Oktober 2020.

¹²Lidya, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 11 November 2020.

¹³Murdani Mahmud, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 04 November 2020.

mendapatkan rumah dan naik haji. Dapat diketahui bahwa keinginan mereka terus menabung karena sudah merasa nyaman dan puas. Terciptanya kenyamanan dan kepuasan masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare menunjukkan adanya sikap loyal. Hal ini terlihat dari jawaban nasabah yang menyatakan bahwa sering menabung.

2. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*)

Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare memilih lebih dari satu produk, nasabah yang bernama Sutami mengatakan:

Saya menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare karena mudah, nyaman, selain menyimpan saya juga biasanya menggunakannya untuk transfer, saya juga menabung untuk tabungan haji.¹⁴

Menurut Sutami, menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare itu mudah, nyaman dan selain menyimpan uangnya juga menggunakan untuk transaksi seperti transfer. Selain itu ia juga menabung untuk tabungan haji.

Kemudian nasabah yang bernama Indah Sari mengatakan bahwa:

“Saya menabung setiap bulan untuk pembiayaan KPR.”¹⁵

Dengan menggunakan produk tabungan khususnya juga menggunakan produk tabungan talangan haji dan pembiayaan KPR dan sebagainya artinya nasabah

¹⁴Sutami, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

¹⁵Indah Sari, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 19 Oktober 2020.

menggunakan lebih dari satu produk. Hal ini akan membuat nasabah tidak melirik produk pesaing dan akan tetap loyal di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

3. Merekomendasikan produk lain (*Refersother*)

Membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara semua nasabah yang penulis wawancarai telah merekomendasikan dan sangat merekomendasikan Bank BTN Syariah KCPS Parepare kepada keluarga, teman, ataupun kerabat. Dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu merekomendasikan Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Nasabah yang bernama Sutami mengatakan :

“Ya. Merekomendasikan ke keluarga.”¹⁶

Sama halnya dengan nasabah yang bernama Samsul mengatakan :

“Ya. Sangat merekomendasikan.”¹⁷

Kemudian nasabah yang bernama Abdul Salam juga mengatakan bahwa:

“Ya. Sangat merekomendasikan.”¹⁸

Selanjutnya nasabah yang bernama Virda Ariyani Razak mengatakan :

“Saya telah merekomendasikan kepada teman-teman dan kerabat.”¹⁹

Selanjutnya nasabah yang bernama Agung Kurniawan mengatakan :

¹⁶Sutami, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

¹⁷Samsul, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 13 Oktober 2020.

¹⁸Abdul Salam, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Oktober 2020.

¹⁹Virda Ariyani Razak, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 20 Oktober 2020.

“Ya, sangat merekomendasikan.”²⁰

Dan beberapa nasabah lainnya yang peneliti wawancarai mengatakan hal yang sama. Masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare, rata-rata dari mereka merekomendasikan atau mengajak keluarga, kerabat, serta teman-temannya untuk ikut menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Otomatis mereka akan menceritakan hal-hal positif yang ada pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare kepada orang lain terutama teman-teman dan kerabat para nasabah. Hal itu dikarenakan mereka merasa senang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Dari situlah dapat dilihat loyalitas masyarakat muslim yang menabung atau menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing
(*Demonstrates an immunity to the full of the competition*)

Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis, atau dengan kata lain tidak mudah terpengaruh oleh tarikan pesaing. Masyarakat muslim yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak ingin berpindah ke bank syariah atau bank konvensional lainnya. Ini dibuktikan pada beberapa nasabah yang telah penulis wawancarai kedepannya nasabah tetap menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare karena sudah merasa aman dan nyaman menabung.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu nasabah yang bernama Indah Sari mengatakan bahwa:

Selama ini saya nyaman, karena di Bank BTN Syariah Parepare itu walaupun tidak ada pulsa tetapi masuk notifikasinya di kita tidak seperti bank-bank lain haruspi ada pulsanya baru bisa masuk notifikasi seperti kalau melakukan

²⁰Agung Kurniawan, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 23 Oktober 2020.

transfer atau ada penarikan begitu harus ada pulsanya sedangkan bank BTN Syariah Parepare tetap masuk notifikasinya walaupun tidak ada pulsa.²¹

Menurut Indah Sari, ia merasa nyaman menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Selain itu pada saat melakukan transfer atau penarikan, notifikasi tetap masuk walaupun tidak memiliki pulsa di nomor HP yang terdaftar, ia mengatakan bahwa berbeda dengan bank lainnya yang harus memiliki pulsa agar notifikasi tetap masuk. Setelah peneliti telusuri bahwasanya notifikasi tetap masuk walaupun tidak ada pulsa dikarenakan terpotongnya tidak di pulsa melainkan di saldo nasabah. Meski begitu saldo nasabah tetap aman dan nasabah tidak perlu isi ulang pulsa untuk mendapatkan notifikasi.

Adapun nasabah yang bernama Hasriani mengatakan bahwa:

Terkait menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare, saya tidak merasa ragu karena tabungan tersebut bisa saya gunakan untuk kepentingan masa depan seperti mengenai kepemilikan rumah ataupun produk lainnya.²²

Menurut Hasriani, ia menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare sebagaimana tabungan tersebut dapat digunakan untuk masa yang akan datang seperti kebutuhan ingin memiliki rumah dan sebagainya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat muslim yang menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare melakukan aktivitas menabung secara berulang, menggunakan produk yang lain, merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat dan tidak ada keinginan untuk berpindah ke bank lain. Ini dibuktikan sesuai dengan hasil wawancara dengan keterkaitan teori tentang karakteristik pelanggan yang loyal, sebagian besar nasabah yang diwawancarai termasuk dalam karakteristik tersebut.

²¹Indah Sari, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 19 Oktober 2020.

²²Hasriani, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 10 November 2020.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Masyarakat Muslim Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Loyalitas merupakan suatu sikap dan perilaku nasabah terhadap penggunaan produk atau jasa pada suatu perusahaan atau bank disertai komitmen mendalam dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Loyalitas juga bisa menjadi tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Sub Branch Head, Customer Service* dan *Financing Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare yaitu sebagai berikut:

1. Produk

Berdasarkan hasil wawancara, faktor produk merupakan hal yang mendasar bagi masyarakat dalam bertransaksi di suatu bank khususnya masyarakat muslim. Dengan berbagai pilihan produk yang ada baik produk penghimpunan dana, pembiayaan ataupun jasa lainnya memberikan pilihan pada masyarakat muslim khususnya yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Khususnya pada produk tabungan ada berbagai macam produk tabungan seperti Tabungan BTN Batara iB, Tabungan BTN Prima iB, Tabungan BTN Haji dan Umrah iB, Tabungan BTN Qurban iB, Tabungan BTN Tabunganku iB, Tabungan Simpanan Pelajar iB dan Tabungan BTN Emas iB. Beberapa nasabah memilih menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare berdasarkan kebutuhan. Seperti yang dikatakan Bapak Firdaus Baharuddin selaku SBH:

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah khususnya nasabah muslim di Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah produk, nasabah yang

ingin naik haji akan menggunakan produk tabungan haji dan umrah, kemudian nasabah yang ingin berqurban bisa memiliki tabungan qurban.²³

Selanjutnya, hasil wawancara oleh Ibu Siti Rahmadewi M selaku *Customer Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa:

Kelebihan dari produk tabungan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare itu bebas administrasi atau tidak ada potongan, aman, berbasis syariah, dan tentunya dilindungi LPS.²⁴

Menurut Ibu Siti Rahmadewi, kelebihan dari produk tabungan di Bank BTN Syariah KCPS yaitu bebas administrasi artinya tidak ada potongan apabila kita menyimpan uang, aman, kemudian berlandaskan hukum syariah, dan dilindungi LPS, LPS atau Lembaga Penjamin Simpanan merupakan sebuah badan hukum yang menjamin dana simpanan nasabah. Dan setelah peneliti melakukan observasi, produk-produk yang diterapkan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare yaitu sebagai berikut:

a. Produk Pendanaan (*Funding*)

1) BTN Batara iB

Produk tabungan dengan menggunakan akad “wadi’ah” (Titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya.

2) BTN Prima iB

Produk tabungan dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah (Investasi)”, yang merupakan kerja sama antara dua pihak.

3) BTN Batara Haji dan Umroh iB

²³Firdaus Baharuddin, Sub Branch Head Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

²⁴Siti Rahmadewi M, *Customer Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Februari 2021.

Produk tabungan untuk merencanakan ibadah haji dan umroh berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

4) Tabungan BTN Qurban iB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan qurban dengan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

5) BTN Tabunganku iB

Tabungan bagi anak berusia <17 tahun berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Wadi’ah” (Titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

6) BTN Simpanan Pelajar iB

Tabungan untuk meningkatkan budaya menabung di kalangan siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat dengan prinsip syariah yaitu akad “Wadi’ah” (Titipan), dimana merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

7) BTN Emas iB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian emas yang merupakan salah satu bentuk investasi terbaik guna memenuhi kebutuhan masa depan dengan tetap mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan serta berdasarkan prinsip syariah

dengan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi)”, yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

8) Giro BTN iB

Produk simpanan dana untuk kemudahan transaksi usaha dengan menggunakan akad “Wadiah” (Titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

9) Giro BTN Prima iB

Produk simpanan dengan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki aktifitas transaksi bisnis yang tinggi dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

10) Deposito BTN iB

Investasi berjangka bagi perorangan atau lembaga dengan bagi hasil kompetitif yang menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

1) KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan yang hadir sebagai solusi bagi kepemilikan rumah, ruko, hingga apartemen yang menjadi idaman, baik untuk pertama kali, yang kedua, atau bahkan yang ketiga melalui proses yang cepat, uang muka ringan dan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan melalui akad “Murabahah” (Jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.

2) KPR BTN Sejahtera iB

Merupakan produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan menggunakan prinsip jual beli

(akad *murabahah*).

3) KPR BTN Indent iB

Fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad “Istishna” (Jual Beli berdasarkan Pesanan).

4) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan yang dapat mewujudkan pembangunan rumah impian atau merenovasi hunian diatas lahan milik sendiri sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad “Murabahah” (jual beli).

5) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Solusi bagi pegawai dan pensiunan untuk keperluan pembelian jenis barang elektronik, furniture, dan kebutuhan lainnya tanpa uang muka, angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun melalui akad “Murabahah” (jual beli).

c. Produk Jasa

1) Penerimaan Biaya Perjalanan Haji

Layanan untuk mempermudah impian ibadah Haji ke Tanah Suci yang terintegrasi langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Online, mulai dari pembayaran setoran awal untuk mendapatkan nomor porsi sampai dengan pelunasan keberangkatan.

2) Mobile Payment BTN IB

Memberikan fasilitas layanan bagi nasabah lembaga sebagai pengguna jasa untuk penerima setoran (biaya pendidikan, iuran pengelolaan lingkungan perumahan, iuran pedagang pasar, simpanan/tagihan koperasi dan lainnya) melalui seluruh outlet/kantor bank, ATM, media elektronik dan delivery channel lainnya.

3) Program Pengembangan Operasional (PPO)

Layanan perbankan untuk korporasi dengan memfasilitasi kebutuhan operasional berupa barang (seperti kendaraan, peralatan kantor, dan lain-lain) ataupun dana operasional dalam rangka mendukung kelancaran operasional lembaga dengan persyaratan tertentu yang disepakati bank dan nasabah.

4) Kartu debit BTN Syariah

Fasilitas layanan kartu yang memberikan kemudahan bagi nasabah melalui ATM seperti tarik tunai dan transfer, dapat dilakukan diseluruh jaringan ATM Bank BTN, Link, ATM bersama, Prima, Visa, Plus, serta berbelanja di toko-toko berlogo visa didalam dan diluar negeri.

5) Kiriman Uang

Fasilitas kiriman uang yang dihadirkan Bank BTN berupa layanan pengiriman uang secara *real time* ke sesama Bank BTN dan BTN Syariah serta pengiriman uang ke Bank lain menggunakan fasilitas SKN, RTGS, Link, ATM Bersama dan Prima.

6) iCash Management System (Icms)

Layanan berbasis internet dengan menggunakan aplikasi browser yang berguna untuk membantu nasabah dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien.

7) Payment Point BTN Ib

Layanan perbankan untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi berulang dan rutin seperti membayar tagihan rutin seperti tagihan telepon, telepon seluler, listrik, air, dan pajak.

8) Payroll BTN Ib

Layanan perbankan melalui Tabungan BTN Batara Ib untuk memfasilitasi jasa payroll dan kebutuhan finansial karyawan korporasi yang dapat dilakukan diseluruh outlet Bank BTN ataupun UUS Bank BTN diseluruh wilayah Indonesia.

2. Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara faktor selanjutnya yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah pelayanan. Seorang karyawan bank harus mampu membuat seorang nasabah merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan yang dikatakan Bapak Firdaus Baharuddin selaku SBH:

Pelayanan yang bagus pasti nasabah akan loyal, dengan ini kita harus membuat nasabah merasa nyaman tentunya dengan ngobrol apakah ada yang bisa dibantu bagaimana kabarnya, jadi nasabahnya akan merasa nyaman.²⁵

Selanjutnya, hasil wawancara oleh Ibu Siti Rahmadewi M selaku *Customer Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa:

Faktor pelayanan sangat berpengaruh, jadi semakin bagus pelayanan pasti nasabah loyal datangnya dan yang kita terapkan disini itu senyum, salam, sapa.²⁶

²⁵Firdaus Baharuddin, Sub Branch Head Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

²⁶Siti Rahmadewi M, *Customer Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Februari 2021.

Menurut Ibu Siti Rahmadewi M, faktor pelayanan sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah, pelayanan yang diberikan itu berupa tersenyum saat melayani, mengucapkan salam dan menyapa nasabah. Adanya pelayanan yang baik dan nasabah akan merasa nyaman tentunya akan menciptakan kepuasan pada nasabah.

3. Emosional

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Branch Head, faktor emosional lebih cenderung kepada bagaimana bank menciptakan hubungan emosional bank dengan nasabah. Dengan ini bank BTN Syariah KCPS Parepare untuk menciptakan emosional antara bank dan nasabah mereka harus sering berhubungan dengan nasabah baik melalui telepon atau secara langsung. Dan biasanya karyawan bank BTN Syariah melakukan kunjungan langsung untuk menawarkan produk dan sebagainya. Sesuai hasil wawancara bapak Firdaus Baharuddin selaku SBH mengatakan:

Untuk menciptakan emosional kita ke nasabah kita harus sering berhubungan dengan nasabahnya, hubungan dengan nasabah bisa melalui telepon untuk menanyakan kabar dan apakah ada yang bisa dibantu. Terus saya dan CS kita kadang melakukan kunjungan untuk menawarkan produk untuk bertemu langsung dengan nasabahnya. Jadi nasabahnya akan merasa nyaman. Jadi nasabah akan merasa seperti kita sebagai tata krabat, bukan hanya sebagai nasabah dengan pegawai bank.²⁷

Kemudian, hasil wawancara oleh Bapak Rizki Ananda, mengatakan bahwa:

Faktor emosional sangat berpengaruh, adanya produk-produk baru tiap tahun, kemudian inovasi-inovasi yang diberikan untuk nasabah yang menabung disini berupa hadiah, disini biasanya hadiahnya diberikan di depan, misalnya saat menabung dengan jumlah limit yang banyak, biasanya nabung sekitar 500jt untuk 6 bulan, biasanya dapat sepeda, jadi sepeda ini diberikan di depan. Rata-rata kan banyak orang terima deposito tapi bagi hasil dibelakang, kalau disini biasanya itu diberi didepan. Hadiah ini bertahaplah ada sepeda, motor. Jadi hadiah ini diberikan di depan terutama program deposito.²⁸

²⁷Firdaus Baharuddin, Sub Branch Head Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

²⁸Rizki Ananda, *Financing Service* Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 15 Februari 2021.

Menurut Bapak Rizki Ananda, faktor emosional sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah. Di Bank BTN Syariah KCPS Parepare inovasi yang diberikan nasabah berupa hadiah, hadiah ini diberikan di awal, hadiahnya berupa sepeda, motor, terutama pada program deposito. Jadi, dalam hal ini nasabah akan sangat merasa puas.

4. Biaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Branch Head, faktor biaya juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sesuai hasil wawancara bapak Firdaus Baharuddin selaku SBH mengatakan bahwa :

“Biaya juga berpengaruh terhadap loyalitas, semakin banyak promosi yang dijalankan semakin membuat orang tertarik menyimpan dana di bank.”

Artinya biaya promosi yang dikeluarkan akan berpengaruh pada ketertarikan nasabah menyimpan dananya, sehingga nasabah akan loyal.

Faktor-faktor tersebut menjadi penentu masyarakat muslim dalam menentukan pilihannya untuk memilih dan tetap loyal menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Hal inilah yang menjadi sebab Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengalami peningkatan pada nasabahnya.

Kemudian, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare maka peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sutami selaku masyarakat muslim yang menjadi nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare mengatakan bahwa sebagai nasabah yang menggunakan produk dan jasa Bank BTN Syariah KCPS Parepare dengan pelayanan yang baik ia merasa nyaman.

“Produknya bagus selain tabungan biasa ada juga tabungan haji. Pelayanannya bagus, saya juga merasa nyaman dan aman menyimpan uang.”²⁹

Sedangkan nasabah yang bernama Indah Sari mengatakan :

“Pelayanan pegawainya ramah terus kalau ada yang ditanyakan atau ada masalah cepat ditindaklanjuti.”³⁰

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh nasabah yang bernama Lidya

“Faktor kualitasnya, karena nasabah Bank BTN Syariah Parepare sangat ramah kepada nasabah dan tidak melihat status sosial.”³¹

Kemudian, nasabah yang bernama Samsul mengatakan bahwa bukan hanya pelayanannya yang baik tapi juga lokasinya strategis.

Pelayanan yang baik, cepat dalam proses tidak mempersulit nasabah. Faktor lokasi, menurut saya tempatnya strategis, lokasi mudah ditemukan, berada dekat mesjid.³²

Sama halnya dengan nasabah yang bernama Siti Saharuni dan Agung Kurniawan ia juga memilih menabung karena faktor kualitas produk. Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh nasabah yang bernama Virda Ariyani Razak:

Faktor kualitas produk, jasa dan menghindari riba yang menjadi alasan mengapa saya tetap memilih menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.³³

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, pada umumnya masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dipengaruhi oleh faktor produk karena berbagai produk memberikan pilihan bagi masyarakat muslim pada khususnya akan memilih sesuai kebutuhan seperti tabungan haji,

²⁹Sutami, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 12 Oktober 2020.

³⁰Indah Sari, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 19 Oktober 2020.

³¹Lidya, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 11 November 2020.

³²Samsul, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 13 Oktober 2020.

³³Virda Ariyani Razak, Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare, Wawancara Penulis, 20 Oktober 2020.

qurban pembiayaan KPR dan sebagainya, pelayanan yang baik juga tentunya akan membuat nasabah akan merasa nyaman dan puas sehingga akan tetap loyal, faktor emosional bank berupa strategis untuk mempertahankan nasabah, kemudian faktor harga beberapa nasabah mengatakan bahwa tabungan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tidak ada potongan dan administrasi jadi uang tidak akan terpotong setiap bulannya, selanjutnya faktor biaya yang harus dikeluarkan bank untuk melakukan promosi dan strategis lainnya dalam mempertahankan loyalitas nasabah, faktor lokasi juga dapat membuat nasabah tetap loyal karena lokasi Bank BTN Syariah KCPS Parepare cukup strategis dekat dari aktivitas masyarakat dan masyarakat muslim yang menjadi nasabah tentunya menabung di bank syariah khususnya Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

C. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Masyarakat Muslim Menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare, maka peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dalam mengumpulkan data dengan tujuan untuk menyempurnakan penelitian maka dapat dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare, masyarakat muslim menyimpan uangnya dan tetap loyal di bank BTN Syariah KCPS Parepare syariah karena berbagai faktor baik dari kualitas produk, pelayanan dan sebagainya.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah :

1. Produk
2. Pelayanan
3. Harga (Tidak ada potongan)
4. Emosional
5. Lokasi
6. Biaya
7. Menghindari Riba

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas menurut teori, yaitu Swastha dan Handoko menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:³⁴

- 1) Kualitas Produk, kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas nasabah.
- 2) Kualitas Jasa, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas jasa.
- 3) Emosional, emosional disini lebih diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.

³⁴Mohammad Sof'an, "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus", h. 15.

- 4) Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga disini lebih diartikan sebagai akibat, atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.
- 5) Biaya, orang berfikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas. Sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut dapat memberikan pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat khususnya masyarakat muslim atas kualitas dan kepuasan menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Produk merupakan sesuatu atau objek yang ditawarkan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat khususnya masyarakat muslim. Masyarakat lebih tertarik pada produk yang memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan. Penggolongan dan keragaman produk memudahkan masyarakat untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan. Maka dari itu Bank BTN Syariah KCPS Parepare menawarkan berbagai produk pilihan dengan menggunakan prinsip syariah. Kemudian masyarakat muslim yang menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tentunya akan merasa senang dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dengan baik. Emosional juga sangat penting bagaimana bank mampu memberikan hubungan baik kepada nasabah. Dan harga tentunya juga menjadi tolak ukur masyarakat muslim yang menabung di bank syariah. Selanjutnya biaya yang dikeluarkan bank baik dalam bentuk promosi dan sebagainya sangat penting untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan

produk dan menjadi nasabah. Dengan ini akan membuat masyarakat muslim yang menjadi nasabah akan tetap loyal menabung atau menggunakan produk lainnya di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan untuk pengumpulan data, maka dapat dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas masyarakat muslim menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare. Beberapa masyarakat muslim yang menjadi nasabah yang loyal menabung di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dipengaruhi beberapa faktor. Pertama, faktor produk, karena beberapa nasabah menyukai produk yang ditawarkan Bank BTN Syariah KCPS Parepare karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat muslim baik itu tabungan talangan haji, qurban dan sebagainya. Kedua, faktor pelayanan atau kualitas layanan, pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman.

Kemudian Ketiga faktor harga, harga disini mencakup biaya atau uang yang harus dikeluarkan nasabah, namun dalam hal ini beberapa nasabah memilih tabungan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare karena tidak ada potongan atau bebas biaya administrasi tiap bulannya. Keempat, faktor lokasi, lokasi yang strategis akan membuat nasabah tertarik dengan sendirinya baik dari lokasi tempat tinggal dengan jarak antara bank itu sendiri. Kelima, untuk menghindari riba, untuk masyarakat muslim yang religius tentunya pilihan di bank syariah adalah untuk menghindari riba karena sistem yang digunakan sesuai dengan prinsip syariah. Keenam, faktor emosional bank yaitu strategi yang digunakan bank untuk membuat nasabah tetap loyal, salah satu cara yang digunakan Bank BTN Syariah KCPS Parepare adalah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Ketujuh, faktor biaya, biaya yang dikeluarkan bank itu sendiri juga sangat penting untuk mempertahankan nasabahnya. Namun, diantara faktor yang ada sebagian besar

nasabah memilih faktor kualitas jasa, artinya yang paling berpengaruh diantara beberapa faktor adalah kualitas jasa atau pelayanan.

