



ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL FACTORS ON CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING TO SAVE AT BSI BRANCH OFFICE LANGSA

Page | 31

ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG DI BSI KANTOR CABANG LANGSA

Nana Pidianti¹, Munadiati², Fahriansah³, Miswari⁴

¹ Institut Agama Islam Negeri Langsa
Email : nanapidianti4@gmail.com

² Institut Agama Islam Negeri Langsa
Email : munadiati@iainlangsa.ac.id

³ Institut Agama Islam Negeri Langsa
Email: fahriansah@iainlangsa.ac.id

⁴ Institut Agama Islam Negeri Langsa
Email: miswari@iainlangsa.ac.id

Abstract (English version)

Objective – This study aims to identify the emotional and rational factors influencing customer decisions in choosing PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Branch Office Langsa 2 as a place to save money.

Methodology – The research method used is field research, with data collection through interviews, observations, and documentation. The respondents consist of four customers and one BSI employee.

Research Results – The research shows that emotional factors affecting customer decisions in choosing to save at BSI KC Langsa 2 include family influence and religious reasons. Rational factors influencing customer decisions in choosing to save at BSI KC Langsa 2 are the good quality of service, friendliness, and the facilities provided. Furthermore, BSI KC Langsa 2 also faces some challenges in influencing customer decisions, including issues in service areas such as long queues, and various problems related to the customers themselves.

Limitations – The limitation of this study lies in the sample being limited to only one BSI branch office, so the results may not be generalizable to all BSI branches in Indonesia.

Keywords :

Emotional,
rational,
savings
decision.

Article History:
Submitted: June 5,
2024
Revised : June 24,
2024
Published : June
26, 2024



ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

Practical Implications – It is recommended that future research expands the sample and explores other factors that may influence customer decisions in choosing a sharia bank.

Page | 32

Abstrak (versi bahasa)

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor emosional dan rasional yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Langsa 2 sebagai tempat menyimpan uang.

Metode – Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Respondennya terdiri dari empat nasabah dan satu pegawai BSI.

Hasil Penelitian – Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor emosional yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2 meliputi pengaruh keluarga dan alasan agama. Faktor rasional yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2 adalah kualitas pelayanan yang baik, keramahan, dan fasilitas yang diberikan. Selain itu, BSI KC Langsa 2 juga menghadapi beberapa tantangan dalam mempengaruhi keputusan pelanggan, antara lain permasalahan di area layanan seperti antrian yang panjang, dan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelanggan itu sendiri.

Keterbatasan – Keterbatasan penelitian ini terletak pada sampel yang dibatasi hanya pada satu kantor cabang BSI, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh cabang BSI di Indonesia.

Implikasi Praktis – Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas sampel dan menggali faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

Kata Kunci :
Keputusan
yang
emosional,
rasional, dan
hemat.

Riwayat Artikel :
Submit: 5 Juni
2024
Refisi : 24 Juni
2024
Publish : 26 Juni
2024

PENDAHULUAN

Ekonomi Islam memiliki sejumlah sector keuangan seperti zakat, wakaf dan hari ini berkembang pula perbankan syariah (Kamal, S., Berakon, I., Hamid, A. and Muttaqin, 2023) (Iskandar et al., 2023) (Z Muttaqin, 2022) (Kamal, S., Safarida, N. and Kassim, 2024)(Kamal, S., Muslem, M., Mulyadi, M. and Berakon, 2024). Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam yang menghindari riba (bunga) dan gharar (ketidakpastian), yang penting untuk menjaga keuangan yang etis dan adil sesuai ajaran Islam (Hisam et al., 2021). Kehadiran bank syariah diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dengan menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dapat meningkatkan partisipasi ekonomi masyarakat Muslim yang sebelumnya

enggan berurusan dengan bank konvensional karena praktik ribanya (Fadhilatul, 2019).

Sebaliknya, bank konvensional adalah bank umum yang menggunakan bunga sebagai dasar operasinya (Kismawadi, 2023a; Lesmana, 2023). Keuntungan utama dalam perbankan konvensional berasal dari selisih antara bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan, dikenal sebagai spread based.

Kehadiran bank syariah dianggap memiliki peranan signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi (Kismawadi, 2023b; Kismawadi et al., 2017; Ratna et al., 2023). Tujuan pembentukan perbankan syariah adalah untuk mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat agar sesuai dengan ajaran Islam, khususnya dalam aspek perbankan. Ini bertujuan untuk menghindari praktik riba dan usaha lain yang mengandung unsur gharar (ketidakpastian) serta unsur-unsur lain yang dilarang dalam Islam, yang dapat berdampak negatif terhadap kehidupan ekonomi masyarakat (El & Nasution, 2024; Fatah et al., 2019).

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan di Indonesia yang mampu memadukan idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual dalam operasionalnya. Kombinasi antara kedua aspek ini menjadi salah satu keunggulan BSI dalam perbankan Indonesia (Kamal, Muslem, et al., 2022). BSI adalah salah satu bank yang sedang berkembang dan terus meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan bagi nasabahnya (Hamid et al., 2017; Hardana et al., 2022). Keunggulan BSI tidak hanya terlihat dari berbagai produk dan hadiah yang ditawarkan kepada nasabah, tetapi juga dari mutu dan kualitas pegawai yang profesional dan amanah dalam melayani setiap nasabah (Istiqomah et al., 2021; Majid et al., 2017).

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa, Aceh, adalah contoh spesifik bagaimana bank syariah beroperasi dan diterima di daerah dengan mayoritas penduduk Muslim. Dengan menyediakan layanan keuangan sesuai prinsip syariah, bank syariah dapat meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat Muslim yang mungkin sebelumnya tidak terlayani oleh bank konvensional. Prinsip bagi hasil dan tanpa riba yang diterapkan bank syariah juga dapat berkontribusi pada stabilitas ekonomi dengan mengurangi risiko terkait fluktuasi suku bunga dan krisis keuangan.

BSI di Kota Langsa melayani nasabah dalam membuka rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/kredit, serta layanan ATM BSI untuk produk bank syariah lainnya (Kamal, Hidayah, et al.,

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari-

2022; Kismawadi, 2023a). Keunggulan BSI terletak pada konsep perbankan yang disesuaikan dengan prinsip syariah, termasuk pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah, dan lainnya. Selain itu, BSI juga unggul dalam akses online banking melalui BSI Net yang mudah dan berkualitas (Ati et al., 2020; Kismawadi, 2023a).

Page | 34 Keputusan adalah proses penelusuran yang dimulai dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi inilah yang kemudian digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan (Gusvita & Salwa, 2023). Oleh karena itu, rekomendasi yang salah atau terdapat kesalahan tersembunyi akibat kurangnya kehati-hatian dalam mengkaji masalah dapat berdampak besar (Munadiati et al., 2022).

Nasabah dalam memilih bank biasanya mempertimbangkan faktor emosional dan rasional. Faktor emosional diukur dari sikap nasabah, apakah mereka merasa senang atau kecewa terhadap bank yang dipilih, sedangkan faktor rasional meliputi kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BSI (Mudavi et al., 2022).

Penulis menemukan bahwa di Kota Langsa terdapat bank syariah yaitu BSI yang memiliki banyak nasabah, yaitu BSI KC Langsa 2. Hal ini menarik perhatian penulis untuk meneliti lebih lanjut, mengingat mayoritas penduduk di Aceh, khususnya di Kota Langsa, beragama Muslim dan beberapa bank konvensional telah beralih menjadi bank syariah (Midesia et al., 2016). Penelitian ini penting karena prosedur, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah mencerminkan perilaku umat Islam. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah sebagai tempat menabung, di antaranya faktor emosional dan rasional (Dayyan & Chalil, 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah penelitian yang melibatkan informan atau responden menggunakan instrumen pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Penelitian ini berlokasi di BSI Kantor Cabang Langsa 2 yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 50, Gampong Teungoh, Kota Langsa, Aceh.

Dalam penelitian ini yang menjadi data sumber primer ada 5 orang terdiri dari 4 orang nasabah yaitu Nurhayati, Mega, Rudi, dan Marsiah dan 1 orang dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Langsa yaitu Ayu, salah satu CS (*Costumer*

Servise) pada BSI KC Langsa 2, Sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini serta literatur-literatur lain yang mendukung. Kemudian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi/ kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Emosional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KC Langsa 2

Emosional adalah perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Dalam perbankan syariah faktor emosional terhadap nasabah sangat penting. Nasabah yang bersifat emosional lebih mengedepankan aspek religius atau rohani, seperti dengan sukarela menggunakan perbankan syariah dalam segala transaksi tanpa dorongan atau pengaruh pemasaran perbankan (Hidayati & Zulfa, 2024).

Faktor emosional cenderung mempengaruhi sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya di suatu bank dari dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu selama mereka masih hidup di dunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu sejak nasabah meninggal atau selama kehidupan di alam kubur hingga saat amal baik dan buruknya dihitung (Fakhri & Indra, 2022). Perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini menjelaskan mengapa mereka bersedia menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil asalkan halal. Emosi merujuk pada perasaan dan pikiran-pikiran khas, keadaan biologis dan psikologis, serta kecenderungan untuk bertindak.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa alasan nasabah memilih menabung di BSI adalah kedekatan kekeluargaan, karena salah satu keluarganya bekerja sebagai karyawan BSI di Kota Langsa atau ada keluarganya yang menjadi nasabah BSI. Jadi dapat dipastikan alasan pastinya yaitu mengikuti keluarga. Kemudian alasan lainnya dari nasabah dalam memutuskan memilih BSI untuk menabung adalah karena faktor syariah/religi. Statusnya yang religi membuat nasabah tersebut merasa aman sehingga percaya untuk menabung dan bertransaksi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa alasan utama memilih menabung di Bank Syariah Indonesia adalah beralihnya bank konvensional ke syariah yang membuat nasabah merasa aman. Faktor emosional memainkan peran penting di sini, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa nasabah muslim cenderung

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

menerima keuntungan yang lebih kecil asalkan halal. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mengedepankan keadilan dan kepastian.

Selain itu, alasan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia adalah keyakinan bahwa bank tersebut tidak akan merugikan mereka dalam bertransaksi karena operasionalnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Kepercayaan ini terkait erat dengan faktor emosional, di mana keamanan dan kepastian syariah menjadi prioritas bagi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC 2 Langsa yaitu ikut-ikutan keluarga sehingga memudahkan nasabah untuk memiliki buku tabungan dengan dipermudah proses pembukaan rekening awal dengan memberitahukan lebih awal apa saja yang menjadi persyaratan yang harus dilengkapi saat ke kantor untuk membuka rekening. Selanjutnya yaitu karena religi sehingga membuat nasabah merasa aman karena statusnya yang syariah seakan tidak akan pernah ada pihak yang terzholimi.

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena ikut keluarga tergolong ke faktor emosional. Pada dasarnya dalam sebuah keluarga apabila salah satu keluarganya tersebut meminta suatu hal apalagi soal menabung di bank maka akan diikuti karena ibarat keluarga adalah orang-orang yang diikuti dan berharap memberikan kemudahan dalam hal apapun nantinya. Seseorang bergantung pada keluarganya karena ia mempercayai mereka. Ketika kita mengalami keterpurukan dalam hidup, keluarga adalah sumber kekuatan untuk bangkit dan keluar dari kesulitan (Hasanah, 2023). Keluarga adalah orang-orang yang akan tetap merangkulmu bahkan ketika semua orang di luar sana meninggalkanmu. Itulah beberapa alasan mengapa keluarga sangat penting dalam hidup seseorang.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Anfal ayat 27-28, yang menegaskan bahwa keluarga adalah amanat yang harus dijaga, sebagaimana penulis uraikan mengenai ikut keluarga, pastinya mengikuti keluarga adalah hal yang baik apalagi hal yang dilakukan yaitu tidak merugikan orang lain. Mengikuti keluarga memilih menabung di Bank Syariah Indonesia menjadi perhatian keluarga karena pada hakikatnya keluarga menginginkan anggota keluarga memilih keputusan yang dianggapnya baik dan tepat.

Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI karena beralihnya ke Bank Syariah atau lebih ke religi juga tergolong ke dalam faktor emosional. Pada hakikatnya bagi umat Muslim, tidak ada pilihan selain

menjalankan syariah. Hal ini sesuai dengan Alquran Surah Al-Ahzab ayat 36, yang menegaskan ketetapan Allah dan Rasul-Nya mengenai kewajiban hidup dengan sistem syariah.

Alasan lainnya adalah sistem, sistem perbankan syariah dipercaya mengusung aspek-aspek keadilan yang didasarkan pada prinsip kebersamaan, di mana keuntungan dan risiko dibagi secara adil. Dalam perbankan syariah semua transaksi harus sesuai dengan ajaran syariah. Jika terdapat dana atau keuntungan yang tidak halal yang diperoleh secara tidak sengaja, dana tersebut harus disalurkan ke dana sosial. Oleh karena itu, setiap bank syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi produk dan transaksi yang dijalankan (Harahap, 2020).

Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KC Langsa 2

Rasional didasarkan pada pengetahuan seseorang tentang informasi dan situasi. Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah, seperti mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang diterima, dan kemudahan fasilitas yang diperoleh. Ketika mengajukan kredit, nasabah rasional sangat mempertimbangkan bunga atau margin, termasuk faktor mahal atau murahnya serta besar atau kecilnya (Dwi & Asse, 2022). Hal ini berlawanan dengan nasabah emosional yang tidak memperhatikan faktor-faktor tersebut, sementara nasabah rasional sangat menekankan pentingnya hal-hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, diketahui bahwa nasabah sudah mengetahui adanya bank syariah terutama BSI di Kota Langsa sudah lama, semenjak bergabungnya tiga bank syariah di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri dan Bank Negara Indonesia (BNI). Adapun alasan nasabah memutuskan menabung di BSI karena kualitas pelayanan. Sebagaimana yang disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat puas dan memberikan kenyamanan tersendiri. Bukan saja soal pelayanan tapi soal fasilitas yang diberikan memberikan kemudahan bagi nasabahnya seperti penggunaan BSI Mobile.

Berfikir secara rasional menjadikan nasabah lebih bijak dalam memilih produk tabungan mana yang lebih mendatangkan manfaatnya lebih banyak dan mendapatkan kepuasan tersendiri bagi masing-masing nasabah. Selanjutnya pelayanan yang baik, cepat dan tepat serta informasi yang diberikan jelas membuat nasabah berfikir betah untuk selalu menabung di Bank Syariah Indonesia

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

dibandingkan menabung di bank konvensional yang mengandung unsur riba (Dayyan &Rifyal, 2020).

Nasabah yang memilih bertransaksi atau menabung di bank syariah karena bank syariah lebih amanah dalam mengelola Tabungan dan data nasabahnya,

Page | 38 selain itu nasabah merasa puas bertransaksi di bank syariah karena adanya kejelasan dan tidak merugikan salah satu pihak atau tidak ada yang terzholimi. Selanjutnya faktor rasional nasabah dalam memutuskan memilih menabung di BSI yaitu karena sikap dan kepercayaan, diketahui bahwa sikap karyawan bank yang ada di kantor BSI mempengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk menabung di bank tersebut. Dari sikap yang baik dan ramah dalam menghadapi nasabah membuat nasabah memiliki rasa kepercayaan yang baik terhadap bank tersebut. Maka dari itu, sikap dan kepercayaan membuat nasabah memilih BSI untuk tempatnya menabung. Jadi Bersadarkan hasil wawancara dengan nasabah dapat dikatakan bahwa faktor rasional yang dirasakan oleh nasabah dalam memilih untuk menabung di BSI KC Langsa 2 yaitu karena kualitas pelayanan yang baik dan ramah. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KC Langsa 2.

Sebagaimana diketahui bahwa kualitas layanan dalam hubungan bank dengan nasabah adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan pengguna. Perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk memelihara hubungan yang harmonis, dengan dorongan dari inovasi dan masukan nasabah. Teori Lovelock menegaskan bahwa kepuasan tergantung pada pengalaman pengguna terhadap layanan yang diberikan, yang harus memenuhi harapan dan kebutuhan mereka (Lovelock, 2024). Ini terbukti dalam kasus Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana kualitas layanan yang baik menjadi faktor penentu dalam keputusan nasabah. Menurut teori Kotler, kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh perbandingan antara kinerja produk dengan harapan. Jadi kreativitas dalam layanan perbankan juga berperan penting, karena membantu bank memahami dan memenuhi harapan nasabah dengan lebih baik (Philip Kotler, 2019).

Kualitas layanan, keandalan, kepedulian, responsivitas, dan jaminan sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Perusahaan juga harus menyadari bahwa peningkatan teknologi saja tidak cukup, sikap karyawan juga penting untuk memastikan kepuasan nasabah. Akhirnya kepuasan atau ketidakpuasan nasabah memiliki dampak besar pada perilaku mereka selanjutnya. Pelanggan yang puas akan kembali dan memberikan rekomendasi positif, sementara pelanggan yang tidak puas dapat memberikan umpan balik negatif yang merugikan. Oleh karena

itu, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan untuk memelihara hubungan yang baik dengan nasabah.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang nasabah BSI yang menyatakan bahwa alasan keputusan memilih menabung di BSI ialah karena kualitas fasilitas yang diberikan pihak BSI memadai. Menurutnya fasilitas seperti BSI Mobile adalah salah satu fasilitas BSI yang diberikan pada nasabah sehingga membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi diantaranya dapat mengakses informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, info kurs dan emas, informasi limit dan banyak lagi lainnya.

Dari hasil wawanacara dengan beberapa nasabah dapat disimpulkan bahwa bahwa faktor rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2 yaitu kualitas pelayanan yang baik serta sikap (ramah) dan kepercayaan dan kualitas fasilitas yang diberikan seperti BSI Mobile sehingga mempermudah nasabah melakukan transaksi.

Kendala yang Dihadapi Pihak Bank dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Menabung di BSI KC Langsa 2

Membahas mengenai kendala, pastinya di setiap lembaga resmi ataupun tidak tentunya memiliki kendala dalam menghadapi nasabahnya. Namun berikut yang penulis uraikan yaitu kendala yang di hadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2, yaitu sebagaimana yang dijelaskan oleh Ayu, salah satu CS (Costumer Servise) pada BSI KC Langsa 2, sebagai berikut:

“Untuk nasabah kita paling cara kita agar tertarik nasabah itu mungkin kita di pelayanan, nah jadi kita terapkan pelayanan itu senyaman mungkin lah untuk nasabah dengan antrian yang cepat, proses juga cepat dan paling tidak ramahnya. Kalau pun nasabahnya sedang antrian ramai kalau kitanya ramah atau paling tidak nyaman dianya gitu pasti tetap mau kemari”.

Pernyataan di atas dapat dipahami bahwa cara pihak bank untuk membuat nasabah tertarik yaitu dengan pelayanan. Maksudnya pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan kenyamanan dan dilayani dengan ramah. Jadi apabila dilayani dengan ramah akan membuat nasabah merasa betah apalagi saat terjadinya antrian.

Kemudian, dari hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat peningkatan pada pembuka rekening dan juga dananya. Tahun sebelumnya dan hingga tahun ini lumayan meningkat dan setidaknya tidak menurun. Akan tetapi, terdapat beberapa

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

kendala yang dihadapi oleh pihak bank, sebagaimana yang di paparkan dalam wawancara yaitu:

“Kalau kendalanya mengenai banyaknya nasabah palingan sih kendalanya di sistem. Sistemnya yang agak lama, jadi kan kadang-kadang nasabahnya jadi numpuk. Nah, jadi kendalanya Cuma di sistem saja. Kalau antrian kan kalau sistem kita cepat nasabah juga tidak banyak antri. Kendalanya di sistem aja karena sering offline kadang-kadang. Kalau yang kami hadapi itu kadang-kadang ada nasabah yang maunya cepat ni sementara kan dia bukan nasabah prioritas, tidak mungkin didahulukan. Dimana-mana BSI itu nasabah kalau mau cepat harus menjadi nasabah prioritas. Tapi kalau untuk menyangkut pelayanan paling tidak ada nasabah yang ingin cepat dan beberapa nasabah yang belum tau ketentuan misalnya ini kita buka rekening. Buka rekening itu persyaratannya KTP asli, NPWP Kalau pun tidak ada itu tidak boleh. Kadang-kadang nasabah kurang memahami ketentuan. Kadang misalnya ganti kartu harus membawa buku tabungan, KTP asli jadi ada juga nasabah yang kadang-kadang kok tidak bisa, paling disitu saja masalah dalam pelayanannya”.

Atas penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa terkadang ada nasabah yang mau cepat dalam melakukan transaksi namun nasabah tersebut bukanlah dari nasabah prioritas. Maka dari itu, nasabah tersebut tidak bisa untuk didahulukan sehingga nasabah yang ingin cepat tersebut menjadi kesal. Dan terkadang nasabah yang ingin membuka rekening namun belum tau ketentuan/persyaratan yang akan dibawa. Berikut dibawah penjelasan berikutnya:

“Kalau kami sih cara mengatasinya paling kalau untuk kalau CS (Costumer Servise) kita kendalikan di satpamnya. Karna kan kek contohnya tuk daftar mobile, ganti kartu dan buka rekening. Jadi untuk lebih cepat di satpam nya ini membantu CS. Contohnya buka rekening, kita langsung dari online kalau yang tidak punya rekening, jadi di satpamnya ini langsung kita suruh isi datanya sampai keluar kode pembuka rekening jadi saat di CS itu langsung kode muncul ke rekeningnya jadi tidak lama. Nah mobile satu lagi bisa dibantu oleh satpam. Mobile kan kita yang penting data nomor hp itu sesuai di sistem. Kalau nomor hp dah sesuai di sistem jadi kita tinggal aktivasi saja nanti di hp sendiri nanti bisa aktivasi dari hp. Jadi tidak perlu ke CS lagi. Kalau di Teller kalau uang banyak ya kendalanya kadang kita bantu kan hitung uangnya supaya lebih cepat”.

Penjelasan di atas dapat dipahami bahwa cara dalam mengatasinya yaitu bantuan dari satpam. Seperti untuk daftar mobile, ganti kartu dan buka rekening, agar lebih cepat satpam membantu jalannya keperluan nasabah. Kalau permasalahan di Teller saat uangnya banyak. Hal tersebut dibantu oleh rekan yang lain. Berikut di bawah penjelasan pihak bank mengenai kendala lainnya yang dihadapi, sebagai berikut:

“Kendala lainnya kadang karena kemarin sempat offline ya. Pasti ini menjadi kendala ya ada yang tidak percaya sangkanya ini haker. Maka dari itu kadang ada yang orang tua takut nanti hilang uangnya tapi kami jelaskan lagi, oh tidak buk mungkin kemarin hanya jaringan dari pusatnya yang lagi down. Insyaallah data dan uang pun aman di kita”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa pihak bank juga memiliki kendala baik itu dalam bidang pelayanan, antrian maupun nasabahnya sendiri. Bidang pelayanan menjelaskan bahwa terkadang terdapat kendala di bagian pelayanan pada nasabah hal ini dikarenakan terjadinya kesalahan pada sistem yang offline sehingga membuat pelayanan menjadi buruk. Kemudian kendala di bagian antrian disebabkan oleh sistem yang terkadang offline sehingga membuat antrian menumpuk. Selanjutnya, kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya.

Page | 41

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh dari wawancara dengan beberapa nasabah BSI dapat diketahui bahwa terdapat faktor emosional dan rasional dalam keputusan memilih untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KC Langsa 2. Adapun faktor emosional adalah sebagai berikut:

1. Ikut Keluarga, Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI karena ikut keluarga tergolong ke faktor emosional. Penelitian menunjukkan bahwa keluarga memiliki pengaruh besar dalam keputusan finansial individu. Menurut penelitian sebelumnya oleh Susanti, pengaruh keluarga dalam keputusan menabung sangat signifikan, terutama dalam komunitas yang sangat erat seperti di Aceh (Nawal Ika Susanti et al., 2020) . Pada dasarnya dalam sebuah keluarga apabila salah satu keluarganya tersebut meminta suatu hal apalagi soal menabung di bank maka akan diikuti karena ibarat keluarga adalah orang-orang yang diikuti dan berharap memberikan kemudahan dalam hal apapun nantinya. Seseorang mengikuti keluarganya karena adanya rasa percaya yang mendalam. Saat mengalami keterpurukan dalam hidup, keluarga menjadi sumber kekuatan untuk bangkit dan keluar dari kesulitan.
2. Beralih Syariah, Mengenai alasan nasabah dalam pemilihan keputusan menabung di BSI yaitu karena beralihnya ke bank syariah atau lebih ke religi juga tergolong ke faktor emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah yang menyatakan bahwa keyakinan religius memiliki

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

Page | 42

pengaruh besar terhadap pilihan produk keuangan syariah Pada hakikatnya, bagi umat Muslim, tidak ada pilihan lain selain menjalankan syariah (Fanny zahrotul jannah, 2016). Dalam perbankan syariah, semua transaksi harus sesuai dengan ajaran syariah. Jika terdapat dana atau keuntungan tidak halal yang diperoleh secara tidak sengaja, maka dana tersebut harus disalurkan ke dana sosial. Oleh karena itu, setiap bank syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi produk serta transaksi yang dilakukan.

Adapun faktor rasional yang dirasakan oleh nasabah dalam memilih untuk menabung di BSI KC Langsa 2 yaitu karena:

1. Kualitas pelayanan yang baik dan ramah, kualitas pelayanan yang baik dan ramah membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KC Langsa 2. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahastika dan Wilyadewi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap bank (I Made Mahastika & Ida I Dewa Ayu Yayati Wilyadewi, 2021). Terciptanya kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan yang pada akhirnya memberikan berbagai manfaat dan termasuk hubungan harmonis antara pihak bank dan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kepuasan nasabah. Inovasi-inovasi perlu diimplementasikan berdasarkan masukan dari nasabah serta kemampuan unit pelayanan dalam memahami keinginan nasabah tersebut.
2. Kualitas fasilitas yang diberikan seperti BSI Mobile adalah salah satu fasilitas BSI yang diberikan pada nasabah sehingga membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi diantaranya dapat mengakses informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, info kurs dan emas, informasi limit dan banyak lagi lainnya. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Ellyawati yang menyatakan bahwa fasilitas perbankan digital meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah, sehingga mereka lebih cenderung memilih bank yang menawarkan layanan digital yang baik (Pratiwi & Ellyawati, 2023).

Selanjutnya, kendala yang di hadapi pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2, yaitu masalah

sistem seperti terjadinya offline sehingga terjadi masalah antrian yang menumpuk dan kendala yang dihadapi dari nasabahnya sendiri seperti nasabah yang ingin cepat. Namun tidak bisa cepat jika nasabah bukan dari nasabah prioritas. Jika nasabah adalah nasabah prioritas maka akan didahulukan pelayanannya. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Mar'aini yang menyatakan bahwa manajemen antrian yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan nasabah dan persepsi terhadap kualitas layanan bank (Akbar & Mar'aini, 2022).

SIMPULAN

Faktor emosional yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI KC Langsa 2 antara lain adalah pengaruh keluarga, yang memudahkan nasabah memiliki buku tabungan melalui proses pembukaan rekening yang dipermudah dengan informasi persyaratan yang disampaikan sebelumnya. Selain itu, alasan religius juga berperan penting, karena nasabah merasa lebih aman dengan status syariah bank yang diyakini tidak akan menzalimi pihak manapun.

Di sisi lain, faktor rasional yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah kualitas pelayanan yang baik dan ramah, yang membuat nasabah merasa nyaman dan tertarik untuk menabung di BSI KC Langsa 2.

Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak bank dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung. Dalam bidang pelayanan, seringkali terjadi kesalahan sistem yang offline, mengakibatkan pelayanan menjadi buruk. Selain itu, kendala di bagian antrian juga disebabkan oleh sistem yang terkadang offline, sehingga menyebabkan penumpukan antrian. Kendala lainnya berasal dari nasabah itu sendiri, seperti nasabah yang ingin dilayani dengan cepat. Namun, pelayanan cepat ini hanya bisa diberikan kepada nasabah prioritas, sementara nasabah lainnya harus menunggu lebih lama.

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Y. R., & Mar'aini, M. (2022). Desain Sistem Manajemen Antrian Pada Pelayanan Teller Bank. *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(2).

<https://doi.org/10.55382/jurnalpstakamanajemen.v2i2.342>

Ati, A., Shabri, M., Azis, N., & Hamid, A. (2020). Mediating the effects of customer satisfaction and bank reputation on the relationship between services quality and loyalty of islamic banking customers. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 25.

Dayyan, M., & Chalil, R. D. (2020). The Attitude Of Merchants Towards Fatwa on Riba And Conventional Bank In Langsa. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 9(1). <https://doi.org/10.22373/share.v9i1.6372>

Dwi, J. E., & Asse, A. (2022). Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(2), 71–88. <https://doi.org/10.55927/JFBD.V1I2.1239>

EI, S., & Nasution, H. (2024). Pengaruh Pendekatan Emosional dan Rasionalitas terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa FEBI UINSU). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 291–304. <https://doi.org/10.36778/JESYA.V7I1.1400>

Fadhilatul. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang pada Bank Syariah. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485–495. <https://doi.org/10.32502/JAB.V4I1.1815>

Fakhri, H. O., & Indra, A. P. (2022). Analysis of Public Interest in Gold Installment Products at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 909-916–909–916. <https://doi.org/10.53697/EMAK.V3I3.631>

Fanny zahrotul jannah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religius Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah Pada Masyarakat Kota Surabay. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April).

Fatah, A., Arif, I., Farchan, F., Varbi Sununianti, V., Amalia Madi, R., Satria, E., Fourianalistyawati, E., Bempah, I., Ermayanti Susilo, D., Ridho Kismawadi, E., Nopriadi, Sumiati, R., Novita Sari, I., Kusnadi Kusumah Putra, F., Fajrin, H., Danius, E. E., Subekti, P., Noviyanty, Y., Siregar, N., ... Puspa Dewi, S. (2019). Application of knuth-morris-pratt algorithm on web based document

- search. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012117>
- Gusvita, A., & Salwa, S. (2023). Analisis Penerapan Strategi Bauran Manajemen Pemasaran terhadap Produk Tabungan untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Penabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4(1), 27–38. <https://doi.org/10.57084/JMB.V4I1.939> Page | 45
- Hamid, A., Majid, M. S. Abd., & Khairunnisah, L. (2017). An Empirical Re-Examination of the Islamic Banking Performance in Indonesia. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 6(2). <https://doi.org/10.6007/ijarems/v6-i2/3022>
- Harahap, T. S. R. (2020). Pengaruh Persepsi dan Religiusitas Nasabah terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas di PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Iskandar Muda. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.32507/AJEI.V11I1.493>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidimpuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <https://doi.org/10.30651/JMS.V7I2.12324>
- Hasanah, A. (2023). Pengetahuan Produk dan Reputasi Bank Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia. *ABHATS: Jurnal Islam Uil Albab*, 4(1), 28–38.
- Hidayati, N., & Zulfa, K. (2024). Pengaruh Personal Selling dan Public Relation Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Easy Wadi'ah pada BSI KCP Sumenep Trunojoyo. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 5(1), 11–27. <https://doi.org/10.31000/ALMAAL.V5I1.10236>
- Hisan, K., Muhaya, F., & Kamal, S. (2021). Tingkat literasi keuangan syariah santri dayah. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v6i2.3650>
- I Made Mahastika, M., & Ida I Dewa Ayu Yayati Wilyadewi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana di Tabanan. *Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2).
- Iskandar, I., Kurlillah, A., & Munadiati, M. (2023). Roles of Waqf in Supporting Economy Recovery Post Covid-19 Pandemic. *ZISWAF: JURNAL ZAKAT DAN WAQAF*, 10(1). <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v10i1.19824>

ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

Istiqomah, N. H., Rohim, A. M., & Ulum, A. F. (2021). Religiusitas dan Persepsi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tuban. *Journal Islamic Banking*, 1(2), 73–78.

Page | 46 Kamal, S., Berakon, I., Hamid, A. and Muttaqin, Z. (2023). How do muzakki pay professional zakat? (the qualitative inquiries using the Bloom model. *Journal of Islamic Marketing*, Vol. ahead.

Kamal, S., Hidayah, N., Junaidi, & Tabrani. (2022). Expectations of Paying Zakat on Profession during the Pandemic. *Journal of Positive School Psychology*, 6(2).

Kamal, S., Muslem, M., Mulyadi, M., Kassim, E. S., & Zulkifly, M. U. (2022). Is Loan Shark an Alternative? The Intentions to Take a Loan from Loan Sharks in Indonesia. *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 7(2). <https://doi.org/10.22515/shirkah.v7i2.487>

Kamal, S., Muslem, M., Mulyadi, M. and Berakon, I. (2024). "The spirit of Islamic economics versus loan sharks: investigating intentions to use loan sharks in Aceh, Indonesia." *Journal of Islamic Marketing*, ahead-of-p. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2022-0254>

Kamal, S., Safarida, N. and Kassim, E. S. (2024). "Investigating the role of fiqh zakat knowledge in moderating the behaviour of the Acehnese to pay zakat digitally." *Journal of Islamic Marketing*, ahead-of-p. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2023-0055>

Kismawadi, E. R. (2023a). Contribution of Islamic banks and macroeconomic variables to economic growth in developing countries: vector error correction model approach (VECM). *Journal of Islamic Accounting and Business Research*. <https://doi.org/10.1108/JIABR-03-2022-0090>

Kismawadi, E. R. (2023b). Improving Islamic bank performance through agency cost and dual board governance. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*. <https://doi.org/10.1108/JIABR-01-2023-0035>

Kismawadi, E. R., Nuruddin, A., & Yusuf, M. (2017). A Stochastic Frontier Approach (SFA) For Measuring Efficiency of Syariah Rural Bank (BPRS) in Aceh, Indonesia. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(05). <https://doi.org/10.9790/0837-2205073743>

Lesmana, C. I. (2023). Keadaan Psikologis dan Emosional Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Menabung pada Bank Syariah di Jombang – Jawa Timur. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 10(2), 140–146. <https://doi.org/10.53429/JDES.V10I2.701>

- Lovelock, C. (2024). Business Analysis. *ITNOW*, 66(1).
<https://doi.org/10.1093/itnow/bwae031>
- Majid, M. S. A., Hamid, A., & Faradilla. (2017). Assessing the productivity of insurance companies in Indonesia: A non-parametric approach. *Journal of Applied Economic Sciences*, 12(6).
- Midesia, S., Basri, H., & Majid, M. S. A. (2016). The Effects of Asset Management and Profitability on Stock Returns A Comparative Study between Conventional and Islamic Stock Markets in Indonesia. *Academic Journal of Economic Studies*, 2(3).
- Mudavi, A. H. M., Mahesa, K. T., & Fitriany, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 41–54. <https://doi.org/10.57113/HIS.V2I2.56>
- Munadiati, Kurlillah, A., Iskandar, & Hamid, A. (2022). Risk management analysis and profit maximization of Indonesian millennials investing in cryptocurrencies. In *Jurnal Ilmu Hukum & Ekonomi Syariah* (Vol. 1, Issue 1).
- Nawal Ika Susanti, Nurul Inayah, & Nisrina Maesa Hamzah. (2020). Pengaruh Faktor Keluarga, Religiusitas dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Konvensional (Studi kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAI Darussalam). *Malia* (Terakreditasi), 11(2).
<https://doi.org/10.35891/ml.v11i2.2104>
- Philip Kotler. (2019). Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia. In *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* (Vol. 53, Issue 9).
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking dan Pengaruhnya pada Kepuasan dan Loyalitas: Studi Empiris Bank BNI. *Modus*, 35(2).
<https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Ratna, D., Habibie, S., & Murtani, A. (2023). Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank Sumut Syariah KCPSY Marelan Raya. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 2(1), 122–136.
<https://doi.org/10.56444/transformasi.V2I1.447>

**ANALYSIS OF EMOTIONAL AND RATIONAL
ANALISIS FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL**

Nana Pidianti, Munadiati, Fahriansah, Miswari

Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, R & D.* Alfabeta.

Z Muttaqin, S. K. (2022). Investigasi Pendayagunaan Zakat Asnaf Gharim Menjadi Alternatif Hutang Piutang (Studi pada Baitul Mal Langsa). *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7 nomor 2, 371–398.