

## ABSTRAK

**Dwi Rahmawati Ramadan, 2021, Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Tabungan BSI Easy *Wadiah* Dan BSI Easy *Mudharabah* (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro)”.**

Dalam pemilihan suatu produk tabungan, nasabah memiliki keputusannya masing-masing sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan dari masing-masing produk tabungan. Bank Syariah Indonesia memiliki 2 produk tabungan yang bisa menjadi pilihan nasabah dalam membuka tabungan, yaitu Tabungan Easy *Wadiah* dan Tabungan Easy *Mudharabah*. Meskipun berdiri ditengah banyaknya bank konvensional di wilayah tersebut, Masyarakat sekitar tetap mempercayakan memilih produk tabungan dari Bank Syariah Indonesia karena kemudahannya dan perspektif masyarakat sekitar yang menganggap bank syariah adalah lembaga perbankan tanpa bunga, sehingga masyarakatpun semakin yakin untuk menyimpan uangnya di Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah dalam pemilihan produk tabungan BSI Easy *Wadiah* dan BSI Easy *Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara tersebut ditujukan kepada 30 responden, yang terdiri dari 15 responden tabungan *wadiah*, dan 15 responden tabungan *mudharabah*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan melalui 5 tahapan, nasabah akan memilih produk tabungan

yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam penelitian ini tujuan nasabah memilih produk tabungan *wadiah* adalah karena tidak adanya biaya administrasi, sedangkan untuk tabungan *mudharabah* karena tertarik dengan sistem hasilnya. Alasan tersebut tidak terlepas dari alasan karena ingin memilih tabungan yang syariah. Karena memang kedua produk tabungan tersebut adalah produk tabungan bank syariah. Informasi awal yang didapatkan tentang produk tabungan *wadiah* dan *mudharabah* sebagian besar berasal dari teman ataupun kerabat, selanjutnya dijelaskan oleh *customer service* secara lebih rinci dan jelas. Responden mengatakan bahwa 2 produk tabungan tersebut sudah sesuai dengan yang mereka harapkan dan sesuai dengan kebutuhannya.

**Kata Kunci:** Keputusan, Pemilihan Produk, Tabungan *wadiah* dan *mudharabah*

## **ABSTRACT**

***Dwi Rahmawati Ramadan, 2021, Analysis of Customer Decisions in Choosing BSI Easy Wadiah and BSI Easy Mudharabah Savings Products (Case Study at Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro)***

*In choosing a savings product, customers have their own decisions according to their needs and desires by considering the advantages and disadvantages of each savings product. Bank Syariah Indonesia has 2 savings products that customers can choose when opening a savings account, namely the Easy Wadiah Savings and the Easy Mudharabah Savings. Even though it stands in the mid*

*st of many conventional banks in the area, the surrounding community still entrusts them to choose savings products from Bank Syariah Indonesia because of its convenience and the perspective of the surrounding community who considers Islamic banks to be interest-free banking institutions, so that people are increasingly convinced to save their money in Bank Syariah Indonesia. The purpose of this study was to determine how the customer's decision in choosing BSI Easy Wadiah and BSI Easy Mudharabah savings products at Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro.*

*The method used is a descriptive method with a qualitative approach. The data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. The interviews were addressed to 30 respondents, consisting of 15 respondents with wadiah savings, and 15 respondents with mudharabah savings.*

*From the results of the research conducted, it can be concluded that through 5 stages of decision-making, customers will choose a savings product that suits their needs and desires. In this study, the purpose of customers choosing wadiah savings products is because of the absence of administrative costs, while for mudharabah savings because they are interested in the result system. This reason is inseparable from the reason for wanting to have Islamic savings. Because both of these savings products are Islamic bank savings products. Initial information obtained about wadiah and mudharabah savings products comes from friends or relatives, then explained again by the customer service in more detail and clearly. Respondents said that the 2 savings products were according to their expectations and in accordance with their needs.*

***Keywords: decision, product selection, wadiah and mudharabah savings.***