

# Analisis Sikap Nasabah Terhadap Biaya Administrasi Dalam Pemilihan Jenis Kartu Tabungan Di Bank Syariah Indonesia Kcp Sidoarjo Gateway

Oleh:

Sultan Saladin Batubara

Dosen pembimbing:

Masruchin

Program Studi Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



# Pendahuluan

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan yang signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah, salah satunya melalui kebijakan biaya administrasi pada produk tabungan.

Perbedaan biaya administrasi pada setiap jenis kartu tabungan menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam menentukan pilihan produk. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di BSI KCP Sidoarjo Gateway, ditemukan bahwa sebagian nasabah lebih memilih menunggu ketersediaan kartu GPN Silver yang bebas biaya administrasi dibandingkan mengganti kartu yang dikenakan biaya bulanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa biaya administrasi memiliki pengaruh terhadap sikap dan keputusan nasabah dalam memilih jenis kartu tabungan.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway berdasarkan dimensi kognitif, afektif, dan konatif serta bagaimana biaya administrasi memengaruhi keputusan nasabah dalam menentukan jenis kartu tabungan yang digunakan?

# Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Subjek penelitian merupakan nasabah yang memahami biaya administrasi dan pernah menentukan pilihan jenis kartu tabungan. Penelitian melibatkan 100 nasabah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran mengenai sikap nasabah terhadap biaya administrasi.

# Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memahami biaya administrasi yang dikenakan pada setiap jenis kartu tabungan. Sebanyak 77% responden memahami biaya administrasi, 73% mengetahui adanya perbedaan biaya antar jenis kartu, 81% menjadikan biaya administrasi sebagai pertimbangan utama dalam memilih kartu tabungan, 70% menilai biaya administrasi masih tergolong wajar, 75% memahami sistem biaya atau ujarah pada perbankan syariah, dan 83% memilih jenis kartu sesuai dengan kebutuhan transaksi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa biaya administrasi merupakan salah satu faktor penting dalam proses pengambilan keputusan nasabah.

# Pembahasan

Berdasarkan dimensi kognitif, sebagian besar nasabah telah memiliki pemahaman mengenai biaya administrasi, perbedaan biaya pada setiap jenis kartu, serta sistem biaya dalam perbankan syariah. Pemahaman tersebut diperoleh melalui pengalaman menggunakan rekening dan penjelasan yang diberikan oleh petugas bank ketika pembukaan rekening maupun saat penggantian kartu. Tingkat pemahaman ini menunjukkan bahwa literasi keuangan nasabah berada pada kategori yang cukup baik sehingga mampu mempertimbangkan biaya administrasi secara rasional sebelum memilih produk tabungan.

# Pembahasan

Pada dimensi afektif, mayoritas nasabah menganggap biaya administrasi masih berada pada batas yang wajar apabila diimbangi dengan kualitas pelayanan dan manfaat yang diperoleh. Namun demikian, sebagian nasabah tetap merasa keberatan apabila rekening jarang digunakan atau manfaat yang diterima tidak sebanding dengan biaya yang dipotong setiap bulan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kewajaran biaya tidak hanya dipengaruhi oleh besarnya nominal biaya administrasi, tetapi juga oleh kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan kenyamanan yang dirasakan selama menggunakan produk perbankan.

# Pembahasan

Pada dimensi konatif, biaya administrasi terbukti memengaruhi perilaku nyata nasabah dalam menentukan pilihan jenis kartu tabungan. Sebagian besar responden lebih memilih kartu dengan biaya administrasi yang rendah karena dinilai lebih efisien untuk penggunaan jangka panjang. Selain mempertimbangkan biaya, nasabah juga memperhatikan kebutuhan transaksi, fasilitas kartu, dan manfaat layanan yang diperoleh. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rasional dengan membandingkan manfaat layanan terhadap biaya yang harus dikeluarkan.

# Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa biaya administrasi merupakan faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap keputusan nasabah dalam memilih jenis kartu tabungan. Sikap nasabah dibentuk oleh tiga dimensi utama yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Semakin baik pemahaman nasabah mengenai biaya administrasi maka semakin rasional pula keputusan yang diambil dalam menentukan jenis kartu tabungan sesuai dengan kebutuhan transaksi dan manfaat layanan yang diharapkan.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis dengan memperkaya kajian mengenai perilaku konsumen dalam perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan persepsi biaya administrasi dan pengambilan keputusan nasabah. Secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam menyusun kebijakan biaya administrasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, meningkatkan transparansi informasi produk, serta memperkuat edukasi mengenai manfaat dan karakteristik setiap jenis kartu tabungan.

# Referensi

Ajzen (1991), Fishbein & Ajzen (2010), Kotler & Keller (2016), Lusardi & Mitchell (2014), Schiffman & Kanuk (2007), Zeithaml (1988), Sugiyono (2015), serta berbagai jurnal nasional dan internasional mengenai perilaku konsumen, literasi keuangan, biaya administrasi, dan perbankan syariah yang tercantum dalam daftar pustaka artikel.

