

# Analysis of Customers' Attitudes Toward Administrative Fees in Choosing Savings Account Card Types at Bank Syariah Indonesia Sidoarjo Gateway Branch Office

## [Analisis Sikap Nasabah terhadap Biaya Administrasi dalam Pemilihan Jenis Kartu Tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway]

Sultan Saladin Batubara<sup>1)</sup>, Masruchin<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: masruchin@umsida.ac.id

**Abstract.** *This study investigates customers attitudes toward administrative fees in selecting savings card types at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sidoarjo gateway, addressing the broader question of how cost perceptions influence product choice in islamic banking positioned washin consumer behavior and islamic financial sevice studies, this research examines the extent to which fee sensitivity, perceived value, and service features shape customer preferences. Using a mixed descriptive analytic approach, the paper exploares customer eva;ulations of fee fairness, their awareness off fee structures, and compliance with sharia principles . the fundings reveal that while administrative fees significantly affect customer decision making, their influence interacts with perceptions of service quality and trust in the institution. The study contributes to a deeper understanding of how islamic bank customers negotiate financial considerations within ethical and pratical frame works, offering insights for product refinement and fee communication strategies.*

**Keywords** - Customer Attitude, Administrative Fees, Saving Card Type

**Abstrak.** *Penelitian ini menganalis sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sidoarjo gateway dengan fokus pada bagaimana persepsi biaya memengaruhi prefensi produk dalam konteks perbankan syariah. Berposisi dalam kajian perilaku konsumen dan layanan keuangan syariah. Penelitian ini menelaah sensitivitas nasabah terhadap biaya persepsi nilai, serta fitur layanan. Melalui pendekatan kualitatif analitis. Jurnal ini mengkaji penilaian nasabah terhadap keadilan biaya. Pemahaman mereka tentang struktur biaya dan peran biaya administrasi di bandingkan faktor lain seperti aksesibilitas, kenyamanan, dan kepatuhan syariah. Temuan menunjukkan bahwa administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, namun efeknya terkait dengan persepsi kualitas layanan dan tingkat kepercayaan pada bank. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman mengenai bagaimana nasabah bank syariah mempertimbangkan aspek financial dalam kerangka etis dan praktis.*

**Kata Kunci** - Sikap Nasabah, Biaya Administrasi, Jenis Kartu Tabungan

## I. PENDAHULUAN

Dunia perbankan termasuk perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan karena meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam. Bank Syariah Indonesia (BSI) masuk ke dalam bank syariah terbesar milik negara, oleh karena itu menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas di tengah persaingan semakin ketat.

Salah satu faktor krusial dalam mempertahankan dan menarik minat nasabah adalah kebijakan biaya administrasi tabungan, terutama yang berkaitan dengan pemilihan jenis kartu tabungan. Biaya administrasi kerap menjadi pertimbangan utama bagi nasabah karena berkaitan langsung dengan efisiensi biaya dan kenyamanan dalam penggunaan layanan perbankan sehari-hari. (Sulistiyaningsih, N., & Shultan, S. T. A. 2021).

Dalam konteks layanan tabungan di BSI, tersedia beberapa jenis kartu tabungan misalnya kartu GPN, Visa, kartu Mastercard debit syariah, serta kartu dengan fasilitas khusus seperti limit transaksi yang lebih besar atau fitur internasional. Jenis kartu masing-masing memiliki struktur biaya administrasi yang berbeda. Satu sisi nasabah menginginkan biaya terjangkau, dan di sisi lain mereka juga mengedepankan fitur dan kenyamanan yang ditawarkan kartu tersebut. Maka dari itu memahami sikap nasabah terhadap biaya administrasi menjadi suatu hal yang penting untuk memastikan bank mampu memberikan strategi yang tepat dalam menentukan struktur biaya kompetitif tanpa mengorbankan kualitas pada layanan bank. (Harahap, A. I. 2024).

Sikap nasabah terhadap biaya administrasi dipengaruhi oleh persepsi nilai (*perceived value*), persepsi keadilan biaya (*price fairness*), pengalaman layanan, serta faktor psikologis terkait pengambilan keputusan finansial. Menurut teori perilaku konsumen, sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari untuk merespons suatu objek secara konsisten baik dalam bentuk kognitif, afektif, maupun konatif. Dalam konteks ini, biaya administrasi dianggap sebagai stimulus yang mempengaruhi persepsi rasional nasabah (kognitif), perasaan puas atau tidak puas (afektif), dan akhirnya menentukan pilihan jenis kartu tabungan (konatif). Dengan demikian, analisis sikap nasabah sangat relevan untuk memahami bagaimana biaya administrasi mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih jenis kartu tabungan. (Dianningsih, Kristanto, G. B., & Istiningrum, F. 2025).

Dalam industri jasa perbankan, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor strategis yang berpengaruh terhadap keberlangsungan dan reputasi lembaga keuangan. Kepuasan tersebut muncul dari kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata nasabah terhadap produk atau layanan yang diterima. Dalam teori perilaku konsumen, kepuasan dipengaruhi oleh faktor antara lain kualitas produk, kualitas layanan, nilai emosional, serta harga dan biaya yang dikeluarkan. Dalam dunia perbankan, biaya administrasi menjadi salah satu hal yang penting yang seringkali menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam memilih produk tabungan. Nasabah seringkali memilih produk dengan biaya administrasi rendah atau tanpa biaya sama sekali.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gateway Sidoarjo, ditemukan fenomena menarik yang berkaitan dengan sikap nasabah terhadap biaya administrasi pada produk tabungan Easy Wadiah. Banyak nasabah yang kartu mempunyai GPN Silver (tanpa biaya administrasi) telah kedaluwarsa memilih menunggu ketersediaan kartu baru hingga satu bulan, daripada mengganti ke kartu GPN Platinum yang dikenakan biaya administrasi bulanan. Sikap ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki sensitivitas tinggi tentang biaya administrasi, meskipun nilai nya kecil mereka seringkali memilih untuk menunggu produk yang bebas biaya administrasi karena dianggap lebih menguntungkan. Fenomena ini menjadi suatu hal yang penting bagi penelitian ini untuk menganalisis lebih dalam mengenai persepsi dan sikap nasabah terhadap biaya administrasi yang sangat berpengaruh pada keputusan mereka dalam memilih jenis kartu tabungan.

BSI KCP Sidoarjo Gateway adalah unit layanan perbankan yang berlokasi di kawasan padat penduduk dan area komersil yang memiliki karakteristik nasabah yang heterogen, dari mulai pegawai, UMKM, mahasiswa hingga masyarakat umum bahkan lansia. Dari keberagaman latar belakang ini sangat memungkinkan adanya variasi sikap terhadap biaya administrasi, tergantung dari seberapa tingkat pendapatan, kebutuhan transaksi, dan ekspektasi terhadap layanan. Sehingga, penelitian mengenai hal tersebut menjadi sangat penting untuk memahami secara lebih detail dan komprehensif. (Lenda, L. 2024)

Melalui penelitian ini, berdasarkan fenomena empiris yang di temukan di lapangan, sebagian nasabah menunjukkan kecenderungan menghindari kartu tabungan dengan biaya administrasi, meskipun nominalnya relatif kecil, hal ini mengindikasikan adanya sensitivitas terhadap biaya serta kuatnya persepsi nilai dalam diri nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway.

## II. METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara sistematis berdasarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Penelitian deskriptif kualitatif berupaya mendeskripsikan berbagai gejala atau keadaan yang terjadi secara objektif sesuai dengan fakta yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang dikaji.

Menurut Sugiyono (2015:15), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Selain itu, Mukhtar (2013:28) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara faktual dan akurat mengenai fenomena yang diteliti sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan. Dengan demikian, pendekatan deskriptif kualitatif dinilai tepat digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan.

### Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway yang menggunakan berbagai jenis kartu tabungan. Nasabah yang dijadikan subyek penelitian adalah mereka yang mengetahui biaya administrasi serta pernah melakukan pemilihan jenis kartu tabungan sesuai kebutuhan mereka.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway yang memiliki kartu tabungan dan dikenakan biaya administrasi. Populasi ini mencakup nasabah dengan berbagai jenis kartu tabungan yang tersedia pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway.

### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Penelitian dilaksanakan pada periode desember 2025 hingga april 2026. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu nasabah yang aktif, memahami biaya administrasi, serta pernah melakukan pemilihan jenis kartu tabungan. Pemilihan 100 nasabah dilakukan untuk memperoleh data yang representatif terkait sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan terkait sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway.

### Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

#### Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung dan sistematis terhadap aktivitas nasabah dalam situasi nyata. Fokus observasi adalah pada bagaimana nasabah memahami dan merespons biaya administrasi pada kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Menurut Marshall dalam Sugiyono (2010:310), melalui observasi peneliti dapat memahami perilaku sekaligus makna yang terkandung di dalamnya.

#### Wawancara

digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari informan. Sugiyono (2010:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan untuk menggali permasalahan dan memahami pengalaman responden secara lebih detail.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat menyampaikan pandangan dan pengalamannya secara fleksibel terkait biaya administrasi.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung seperti brosur produk, informasi biaya administrasi, serta dokumen lain yang relevan. Teknik ini berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

#### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2015:246), analisis data kualitatif dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai kejenuhan. Tahapan analisis meliputi:

#### **Reduksi data**

Proses penyederhanaan dan pemilihan data yang relevan dengan fokus penelitian.

#### **Penyajian data**

Data disusun dalam bentuk narasi agar mudah dipahami dan dianalisis.

#### **Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan diambil berdasarkan temuan penelitian dan diverifikasi secara terus-menerus untuk memastikan keabsahannya.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan terhadap para informan, diperoleh data yang kemudian direkapitulasi untuk melihat sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sidoarjo Gateway. Hasil tersebut disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi sikap responden terhadap biaya administrasi kartu tabungan (n = 100)**

| <b>No</b> | <b>Indikator Pertanyaan</b>                                        | <b>Setuju (%)</b> | <b>Tidak Setuju (%)</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1         | Pemahaman terhadap biaya administrasi kartu                        | 77%               | 23%                     |
| 2         | Pengetahuan tentang perbedaan biaya administrasi antar jenis kartu | 73%               | 27%                     |
| 3         | Biaya administrasi sebagai pertimbangan dalam memilih kartu        | 81%               | 19%                     |
| 4         | Penilaian bahwa biaya administrasi masih tergolong wajar           | 70%               | 30%                     |
| 5         | Pemahaman sistem biaya pada perbankan syariah (fee/ujrah)          | 75%               | 25%                     |
| 6         | Pemilihan jenis kartu berdasarkan kebutuhan transaksi              | 83%               | 17%                     |

Berdasarkan Tabel 1, secara umum sikap responden terhadap biaya administrasi kartu tabungan dapat dikategorikan dalam tingkat yang relatif baik. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban setuju pada seluruh indikator yang dianalisis. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa responden telah memiliki tingkat pemahaman yang memadai serta kemampuan dalam mempertimbangkan aspek biaya secara rasional dalam penggunaan produk perbankan. Dengan kata lain, responden tidak hanya menyadari keberadaan biaya administrasi, tetapi juga mampu mengevaluasi kesesuaiannya dengan manfaat layanan yang diterima.

### **Dimensi Kognitif Nasabah terhadap Biaya Administrasi**

Dimensi kognitif berkaitan dengan tingkat pemahaman, pengetahuan, dan kesadaran nasabah terhadap biaya administrasi dalam penggunaan kartu tabungan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sidoarjo Gateway. Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman terhadap biaya administrasi memperoleh persentase 77%, sedangkan pemahaman terhadap sistem biaya mencapai 75%. Selain itu pengetahuan mengenai perbedaan biaya administrasi antara jenis kartu memperoleh sekitar 73%. Dalam kondisi ini sejalan dengan konsep literasi keuangan dalam mendukung pengambilan keputusan yang rasional. Menurut Annamaria Lusardi dan Olivia S. Mitchell (2024), tingkat literasi keuangan yang baik akan meningkatkan kemampuan individu dalam memahami biaya, risiko, serta manfaat dari suatu produk keuangan, sehingga keputusan yang diambil menjadi lebih optimal. Selain itu, dalam perspektif perilaku konsumen, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2023) menyatakan bahwa keputusan konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsi nilai (*perceived value*), yaitu perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah telah memahami adanya perbedaan biaya administrasi pada setiap jenis kartu tabungan, meskipun tingkat pemahaman tersebut masih berada pada tahap dasar. Pemahaman nasabah umumnya terbentuk dari pengalaman penggunaan rekening sehari-hari serta informasi yang diberikan oleh pihak bank ketika proses pembukaan rekening maupun pergantian kartu dilakukan. Salah satu informan yang berprofesi sebagai pedagang menyampaikan bahwa dirinya selalu mempertimbangkan besaran biaya administrasi sebelum memilih jenis kartu tabungan karena rekening yang dimiliki digunakan untuk kebutuhan usaha sehari-hari. Informan tersebut menjelaskan bahwa potongan biaya administrasi tetap dirasakan berpengaruh terhadap perputaran uang usaha, sehingga ia lebih memilih kartu dengan biaya yang dianggap ringan dan sesuai kebutuhan transaksi.

Selain itu, seorang informan lain yang merupakan ibu rumah tangga mengungkapkan bahwa sebelumnya ia menganggap seluruh jenis kartu tabungan memiliki biaya yang sama. Namun setelah memperoleh penjelasan dari pihak customer service mengenai perbedaan fasilitas dan potongan administrasi antar kartu, ia mulai memahami alasan adanya kartu yang bebas biaya administrasi dan kartu yang dikenakan biaya bulanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap biaya administrasi pengeluaran rutin yang perlu dipertimbangkan sebelum memilih produk tabungan tertentu. Kondisi ini sejalan dengan konsep literasi keuangan yang dikemukakan oleh Lusardi dan Mitchell (2024), bahwa pemahaman individu terhadap produk keuangan akan mempengaruhi kemampuan dalam mengambil keputusan ekonomi secara rasional. Selain itu, hasil penelitian juga memperhatikan bahwa informasi yang disampaikan pihak bank memiliki peran penting dalam membentuk pengetahuan nasabah mengenai karakteristik produk tabungan. Dalam perspektif perilaku konsumen, kondisi ini berkaitan dengan konsep *perceived value* yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), dimana konsumen cenderung membandingkan manfaat layanan dengan biaya yang harus dikeluarkan sebelum menentukan pilihan produk.

### **Dimensi Afektif Nasabah terhadap Biaya Administrasi**

Dimensi afektif berkaitan dengan perasaan, persepsi, dan penilaian emosional nasabah terhadap biaya administrasi yang dikenakan pada produk kartu tabungan. Berdasarkan hasil penelitian, indikator penilaian terhadap kewajaran biaya administrasi memperoleh persentase sebesar 70%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah masih menganggap biaya administrasi yang diterapkan BSI relatif wajar, meskipun keberatan apabila rekening tidak digunakan secara aktif.

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi nasabah terhadap kewajaran biaya administrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan intensitas penggunaan layanan transaksi. Seorang informan mengatakan bahwa biaya administrasi masih dapat diterima selama pelayanan bank berjalan dengan baik, transaksi tidak mengalami kendala, serta fasilitas seperti ATM dan mobile banking dapat digunakan secara mudah dalam aktivitas sehari-hari. Menurut informan tersebut, keberadaan biaya administrasi dianggap wajar apabila diimbangi oleh kenyamanan dan kemudahan layanan yang diperoleh. Namun demikian terdapat pula informan lain yang menyatakan bahwa potongan biaya administrasi tetap dirasakan cukup membebani jika rekening jarang digunakan untuk transaksi. Informan tersebut mengungkapkan bahwa dirinya lebih menyukai jenis kartu dengan biaya administrasi ringan atau bebas biaya bulanan karena dinilai lebih hemat dalam penggunaan jangka panjang.

Hasil ini menunjukkan adanya variasi persepsi di kalangan nasabah dalam menilai kesesuaian biaya yang dikenakan dengan manfaat yang diterima. Persepsi emosional nasabah terhadap biaya administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh nominal biaya semata, tetapi juga berkaitan dengan layanan manfaat yang dirasakan secara langsung. Perbedaan persepsi ini merupakan hal yang wajar, mengingat latar belakang, pengalaman, serta preferensi masing-masing individu dapat memengaruhi penilaian terhadap suatu layanan. Hal ini dapat dijelaskan melalui konsep *perceived fairness*, di mana persepsi keadilan biaya berperan dalam membentuk sikap dan penerimaan konsumen terhadap produk perbankan. Menurut Valerie A. Zeithaml (1988), persepsi terhadap nilai dan keadilan biaya merupakan determinan penting dalam evaluasi konsumen terhadap suatu layanan.

### Dimensi Konatif Nasabah dalam Pemilihan Jenis Kartu Tabungan

Dimensi konatif berkaitan dengan kecenderungan perilaku dan tindakan nyata nasabah dalam menentukan pilihan jenis kartu tabungan berdasarkan hasil penelitian, indikator biaya administrasi sebagai pertimbangan dalam memilih kartu memperoleh persentase 89%, sedangkan indikator pemilihan jenis kartu berdasarkan kebutuhan transaksi memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 83%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menjadikan biaya administrasi sebagai salah satu faktor utama dalam memilih jenis kartu tabungan. Pertimbangan tersebut tidak hanya berkaitan dengan besarnya potongan biaya, tetapi juga disesuaikan dengan kebutuhan transaksi dan manfaat layanan yang dirasakan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa nasabah mengaku lebih memilih jenis kartu dengan biaya administrasi rendah karena rekening yang dimiliki hanya digunakan untuk kebutuhan transfer, menabung, dan transaksi biasa. Salah satu informan menjelaskan bahwa dirinya tidak terlalu membutuhkan fitur tambahan dengan biaya lebih tinggi karena penggunaan rekening sehari-hari dinilai masih cukup dengan fasilitas standar.

Selain itu terdapat informan lain yang menyatakan bahwa dirinya lebih memilih menunggu ketersediaan kartu bebas biaya administrasi dibandingkan langsung mengganti ke kartu yang memiliki potongan bulanan. Menurut informan tersebut, potongan biaya administrasi tetap di anggap penting untuk diperhitungkan karena apabila terjadi setiap bulan akan memberikan pengaruh jangka panjang.

Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor biaya memegang peran penting dalam proses pengambilan keputusan responden. Dengan kata lain, responden tidak hanya mempertimbangkan aspek kebutuhan namun memperhitungkan beban biaya yang ditanggung. Hal ini mencerminkan adanya kecenderungan perilaku ekonomi rasional yang mana individu berusaha memaksimalkan manfaat dengan meminimalkan pengeluaran. Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, penelitian ini dapat dijelaskan melalui komponen behavioral belief, yaitu keyakinan individu terhadap konsekuensi dari suatu tindakan yang mempengaruhi sikap dan perilaku. Selain itu, penelitian oleh Fishbein dan Ajzen (2023) juga menegaskan bahwa pertimbangan terhadap konsekuensi ekonomi, seperti biaya, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan individu dalam memilih suatu produk atau layanan. Dengan demikian, tingginya persentase pada indikator ini menunjukkan bahwa responden telah mempertimbangkan secara matang implikasi finansial dari penggunaan kartu tabungan sebelum menentukan pilihan.

Pada dimensi pemahaman (kognitif), indikator terkait pemahaman nasabah terhadap biaya administrasi menunjukkan persentase sebesar 77%, sedangkan pemahaman terhadap sistem biaya pada perbankan syariah mencapai 75%. Penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat literasi keuangan nasabah berada pada kategori cukup baik meskipun belum sepenuhnya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pemahaman dasar mengenai biaya administrasi. Kondisi ini sejalan dengan temuan Annamaria Lusardi dan Olivia S. Mitchell (2024) yang mengatakan bahwa literasi keuangan masyarakat cenderung beragam terutama mengenai pemahaman konsep keuangan yang kompleks.

Dalam indikator pengetahuan tentang perbedaan biaya administrasi antara berbagai jenis kartu tabungan memperoleh persentase 73%. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah mengenai produk tabungan masih bisa ditingkatkan. Dalam konteks tersebut ketersediaan informasi yang detail dan mudah dipahami nasabah menjadi faktor utama untuk membantu nasabah mengetahui karakteristik dan konsekuensi biaya dari masing-masing produk.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap nasabah terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan dibentuk oleh tiga komponen utama, yaitu aspek kognitif (pemahaman), aspek afektif (persepsi terhadap kewajaran biaya), dan aspek konatif (kecenderungan dalam menentukan pilihan produk). Ketiga komponen tersebut saling berinteraksi dalam membentuk sikap nasabah yang relatif rasional dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan model sikap konsumen yang dikemukakan oleh Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk (2007), yang menyatakan bahwa sikap terdiri atas komponen kognitif, afektif, dan konatif yang secara simultan memengaruhi perilaku konsumen.

## VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap biaya administrasi dalam pemilihan jenis kartu tabungan di BSI KCP Sidoarjo Gateway tabungan dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Nasabah cenderung mempertimbangkan biaya administrasi sebagai faktor penting dalam menentukan pilihan kartu tabungan, terutama terkait efisiensi biaya, kebutuhan transaksi, dan manfaat layanan yang diperoleh. Selain itu, pemahaman nasabah terhadap sistem biaya administrasi juga mempengaruhi persepsi dan keputusan penggunaan produk tabungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi biaya administrasi menjadi pertimbangan yang cukup dominan dibandingkan faktor lainnya. Dari hasil temuan ini memperlihatkan bahwa dalam perbankan syariah keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek religius, tapi oleh pertimbangan yang rasional mengenai penggunaan layanan keuangan. Penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi pihak bank syariah Indonesia dalam menentukan strategi biaya administrasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, transparansi produk lebih meningkat serta memperkuat

edukasi terkait perbedaan fitur dan manfaat setiap jenis kartu tabungan. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perilaku konsumen pada sektor perbankan syariah, khususnya terkait hubungan antara persepsi biaya administrasi dan pengambilan keputusan nasabah. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian, yaitu BSI KCP Sidoarjo Gateway, dengan jumlah responden yang terbatas dan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh nasabah perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk, memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah responden, serta menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) agar di peroleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai perilaku nasabah terhadap biaya administrasi pada produk perbankan syariah.

## REFERENSI

- [1] Destianah, D., Hilda, H., & Fakhrina, F. (2024). Pengaruh fitur layanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(6), 16–24. <https://doi.org/10.61132/santri.v2i6.953>
- [2] Fatimah, S. (2021). Pengaruh persepsi biaya terhadap minat menabung pada bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2>
- [3] Hamdani, M. (2021). Pengaruh biaya administrasi terhadap switching behavior nasabah bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1).
- [4] Haryanti, N. (2024). Pengaruh fitur kartu terhadap preferensi nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 20(1). <https://doi.org/10.21067/jem.v20i1>
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- [6] Kurniawan, R., Akbar, W., Safitri, N. A., & Theara, R. (2022). Regulasi dan implementasi biaya administrasi pada perbankan syariah. *Jurnal Ilmu Hukum Tambun Bungai*, 7(1). <https://doi.org/10.61394/jihtb.v7i1.221>
- [7] Maulida, S. (2023). Pengaruh religiusitas terhadap keputusan memilih bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 9(1). <https://doi.org/10.20885/jeki.vol9.iss1>
- [8] Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1). <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1>
- [9] Nugraha, A. (2022). Persepsi keadilan biaya dan keputusan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 9(3). <https://doi.org/10.20473/vol9iss20223>
- [10] Pasya, A. J., & Widyaningsih, M. (2024). Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia: Peran kualitas pelayanan, atribut produk Islami, dan citra perusahaan. *Jurnal Iqtisaduna*, 10(2), 301–319. <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v10i2.51358>
- [11] Putra, D. (2021). Analisis penerapan biaya administrasi bulanan dalam produk wadiah pada bank syariah. *Az-Zarqa: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 11(1). <https://doi.org/10.14421/azzarqa.v11i1.2077>
- [12] Rahmawati, D., & Setiawan, A. (2022). Transparansi biaya dan keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(2). <https://doi.org/10.20473/jebis.v8i2>

- [13] Riza, M., Pratama, R., & Sari, D. (2023). Pengaruh trust terhadap keputusan nasabah bank digital syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 7(1). <https://doi.org/10.20885/jkps.vol7.iss1>
- [14] Sari, R. P., & Lestari, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i2>
- [15] Suib, M. S., & Amelia, L. (2024). Literasi perbankan syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan pada BSI. *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(2), 261–284. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1449>
- [16] Syahrani, S., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh transaksi digital banking terhadap fee based income sektor perbankan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah*, 3(3), 495–502. <https://doi.org/10.55883/jiemas.v3i3.89>
- [17] Wahit, M. D., & Aji, T. S. (2025). Pengaruh promosi, religiusitas, dan biaya administrasi terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 6(2), 93–102. <https://doi.org/10.33752/jies.v6i2.10082>
- [18] Wahyuni, I., Anggraini, T., & Yanti, N. (2024). Pengaruh cost to income dan variabel ekonomi terhadap pembiayaan musyarakah BSI. *Jurnal Economic Resource*, 8(2). <https://doi.org/10.57178/jer.v8i2.1872>
- [19] Wulandari, S. (2023). Persepsi biaya administrasi terhadap loyalitas nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 11(1). <https://doi.org/10.35836/jakis.v11i1>
- [20] Yusuf, M., & Karim, A. (2023). Perilaku konsumen dalam memilih layanan bank syariah. *Jurnal Ekonomi Islam Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.31227/osf.io>
- [21] Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value. *Journal of Marketing*.
- [22] Kurniawan, M. R., & Masruchin. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *UMSIDA Preprints*. <https://doi.org/10.21070/ups.7738>
- [24] Masruchin, M., Wicaksono, A., Silvia, N. M., & Dimawan, A. E. (2023). Enhancing maqasid syariah through e-banking: A qualitative analysis of syariah-compliant financial transactions. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3). <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.934>

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*