

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**

Volume 1, Nomor 6, Juli 2023

E-ISSN: 2986-6340

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8151532>

## Analisis Minat Nasabah Pada Perbankan Syariah di Indonesia

**Yogi Oriena<sup>1</sup>, Chuzaimah Batubara<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, IndonesiaEmail: [Yogioriena7@gmail.com](mailto:Yogioriena7@gmail.com)<sup>1</sup>, [chuzaimahbatubara@uinsu.ac.id](mailto:chuzaimahbatubara@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu penyebab mengapa bank syariah kurang peminat dibanding bank konvensional. Apa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan dengan Meriview 20 jurnal internasional. Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah. Faktor yang menjadi alasan orang lebih suka bank konvensional dibanding di perbankan syariah.

**Kata kunci:** *Bank Syariah, Nasabah, Kualitas Pelayanan*

### Abstract

*The purpose of this research is to find out the reasons why Islamic banks are less interested than conventional banks. What can affect customer satisfaction. The research was conducted by Meriview 20 international journals. The conclusion of this study regarding customer satisfaction about service quality in Islamic banks. Factors that are the reason people prefer conventional banks compared to Islamic banking.*

**Keywords:** *Islamic Banks, Customers, Quality of Service*

## PENDAHULUAN

Hukum perbankan nasional, yakni era sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Lebih lanjut, pemerintah juga telah mengeluarkan regulasi terbaru yang mengatur secara khusus perbankan syariah, yaitu melalui UU No.21 tahun 2008. Adanya dukungan terhadap perbankan syariah baik dari masyarakat muslim, lembaga keagamaan dan pemerintah, memicu perkembangan perbankan syariah yang cukup pesat. Penduduk Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam memerlukan suatu perbankan yang sesuai dengan syariah Islam. Adanya perbankan syariah tersebut diharapkan umat Islam terjaga dari keharaman bunga yang termasuk perbuatan riba akibat tidak adanya suatu wadah yang melayani mereka dalam bidang muamalah yang bersifat Islami. Penduduk Indonesia yang beragama Islam mencapai 80% lebih, namun tidak lebih dari 10% diantara mereka yang bertransaksi secara syar'i, lebih-lebih dalam hal perbankan. Perbankan syariah di Indonesia hingga kini masih belum mampu menunjukkan eksistensinya. Masyarakat masih belum menaruh kepercayaan terhadap perbankan syariah. Industri perbankan merupakan faktor penunjang yang sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Intermediasi yang menjadi fungsi utama industri perbankan membuat perbankan menjadi faktor yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Dengan semakin dinamisnya kondisi ekonomi dan lingkungan bisnis suatu negara, tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja perbankan.

Industri perbankan merupakan faktor penunjang yang sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Intermediasi yang menjadi fungsi utama industri perbankan membuat perbankan menjadi faktor yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Dengan semakin dinamisnya kondisi ekonomi

dan lingkungan bisnis suatu negara, tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja perbankan. Industri perbankan merupakan faktor penunjang yang sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Intermediasi yang menjadi fungsi utama industri perbankan membuat perbankan menjadi faktor yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Dengan semakin dinamisnya kondisi ekonomi dan lingkungan bisnis suatu negara, tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif (analisis data yang tidak dituangkan dalam bentuk angka dan bilangan, melainkan dalam bentuk uraian dan laporan kualitatif. Dengan memberikan gambaran dan hubungan fenomena yang akan diteliti dalam bentuk uraian naratif. Artikel ini menggunakan metode penulisan berupa studi literatur. Metode studi literatur adalah metode pengumpulan data dengan membaca beberapa jurnal serta buku-buku penunjang yang mendukung dalam pembuatan artikel ini. Metode literatur ini sangat memudahkan penulis dalam menyusun artikel. Langkah dalam pengerjaan artikel ini penulis mencari referensi sebanyak banyaknya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada profit, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata (profit oriented) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al Quran dan Al sunnah (maqasid syari'ah). Sebagai lembaga intermediasi bank syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah.

Salah satu parameter kinerja perbankan dapat dilihat dari sisi efisiensinya. Efisiensi suatu bank setidaknya harus diikuti oleh manajemen risiko yang baik, sehingga selain bisa mendapatkan keuntungan yang maksimal, suatu bank juga dituntut untuk bisa mengendalikan risiko-risiko yang ada. menjadi isu vital nyata yang menantang. Selain itu, untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, suatu perusahaan dituntut harus mampu menyajikan setiap proses yang lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang mempunyai kualitas tinggi dengan harga yang wajar dan mampu bersaing.

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya.

Untuk itu dari sisi Bank Syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen. Masyarakat masih belum bisa memberikan persepsi yang baik terhadap Bank Syariah, karena rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap Bank Syariah. Sementara persepsi atau pandangan masyarakat yang akan menjadi nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perbankan.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap produk dan sistem perbankan Syariah masih sangat terbatas dan inilah yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam memilih produknya.

Para teoritis perbankan Syariah Dan cendekiawan muslim memahami bahwa bunga (intrest) dan modal yang hasilnya telah Karakteristik Bank Syariah

- 1) Sistem Bagi Hasil. Sistem bagi hasil ini terjadi ketika Pemilik modal bekerjasama dengan pengusaha. Dari kegiatan ini didapatkan keuntungan yang nantinya kedua belah pihak akan membagi dua sesuai kesepakatan namun jika kegiatan usahanya mengalami kerugian, maka pemilik modal dan pengusaha, sama- sama menanggung nya.
- 2) Akad Transaksi (Keputusan yg dijadikan Komitmen). Akad transaksi mencari keuntungan terdiri dari : Pembiayaan dan Pendanaan Akad transaksi tdk mencari keuntungan (akad transaksi inilah menjadi produk Bank Syariah) terdiri dari : jasa pelayanan, kegiatan sosial dan Pemberian pinjaman tanpa imbalan (Qardul Hasan) karena prinsipnya merupakan Taawun (Tabarru) yahni akad tolong menolong dan bukan transaksi komersial.
- 3) Pola Titipan Pola ini dijunjung prinsip bahwa tiap barang ataupun asset nasabah adalah titipan yg mesti dikembalikan kepada yang ditentukan terlebih dahulu (predetermined return) termasuk Riba, dan jelas-jelas dilarang dalam hukum Islam, dan terdapat beberapa pendapat yang menjelaskan Riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa Riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam Islam. Dalam hal ini Allah SWT mengingatkan dalam Al-Qur'an, dalam surat Ali Imran ayat : 130. Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

Beberapa penelitian mengatakan diantaranya bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah yakni, pengetahuan masyarakat mengenai ciri khas Islami yang dimiliki Bank Syariah, pengetahuan masyarakat tentang kehandalan sistem di Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat lebih cenderung kepada faktor keislaman yang ada pada Perbankan Syariah, mayoritas nasabah mengetahui tentang ciri keislaman pada Bank Syariah. Namun sangat sedikit yang mengetahui mengenai operasional Perbankan Syariah tersebut, masyarakat lebih mengutamakan nilai keislaman yang dimiliki bank tersebut. Hal ini mungkin karena respondennya adalah muslim Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa perbankan syariah berujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan keadilan yang ada pada suatu di Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 9 tahun 2007 menyatakan bahwa Return On Asset merupakan rasio penunjang dalam menghitung rentabilitas bagibank syariah. Rasio ini digunakan untuk mengukur keberhasilan manajemen dalam menghasilkan laba.

Beberapa penelitian mengatakan diantaranya bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah yakni, pengetahuan masyarakat kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Pemerataan kesejahteraan yang dimaksud diwakili oleh indeks gini. Indeks. Indeks gini merupakan suatu angka yang menggambarkan tingkat kesenjangan kesejahteraan masyarakat suatu negara. Semakin besar angka pada indeks gini maka semakin besar pula tingkat kesenjangan kesejahteraan masyarakat dan begitupula sebaliknya Syariah, pengetahuan masyarakat tentang kehandalan sistem di Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan tingkat

pengetahuan masyarakat lebih cenderung kepada faktor keislaman yang ada pada Perbankan Syariah, mayoritas nasabah mengetahui tentang ciri keislaman pada Bank Syariah. Namun sangat sedikit yang mengetahui mengenai operasional Perbankan Syariah tersebut, masyarakat lebih mengutamakan nilai keislaman yang dimiliki bank tersebut. Hal ini mungkin karena respondennya adalah muslim. Dari situ dapat dipahami bahwa preferensi dan orientasi masyarakat pada umumnya adalah keuntungan (profit oriented), tanpa terlalu menghiraukan sumber pendapatan tersebut, halal atau haram. Mereka akan senang dan merasa beruntung jika harta mereka bertambah, meskipun cara mendapatkannya dengan cara batil.

## KESIMPULAN

Faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah diantaranya adalah faktor pengetahuan masyarakat kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Pemerataan kesejahteraan yang dimaksud diwakili oleh indeks gini. Indeks gini merupakan suatu angka yang menggambarkan tingkat kesenjangan kesejahteraan masyarakat suatu negara. Semakin besar angka pada indeks maka semakin besar pula tingkat kesenjangan kesejahteraan masyarakat dan begitupula sebaliknya Syariah, pengetahuan masyarakat tentang kehandalan sistem di Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat lebih cenderung kepada faktor keislaman yang ada pada Perbankan Syariah, mayoritas nasabah mengetahui tentang ciri keislaman pada Bank Syariah.

## Referensi

- Hidayat Rahmat Yayat, Surahman Maman, Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Sesuai UU No 21 tahun 2008, Vol. 1 No. 1 Januari 2017 Hal. 35
- Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Marlius Doni, Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit Tinggi Dilihat dilihat dari kualitas pelayanan, Jurnal Pundi, Vol. 01, No. 03, November 2017
- Susantie Nova dan Sidik Permana Adi Komunikasi Pemasaran Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah, Vol.3| No.2 | Desember 2022
- Marlina Asti, Bimo Aryo Widhi, Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret 2018
- Shadiq Naufal, Sudarsono Heri, Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking, Volume 14 No. 1 April 2022
- Febriana Indah Nina, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang TULUNGAGUNG, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016
- Alam Perkasa Anjur, Jureid, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Analisis Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Medan, Vol. 2 No. 1 Juni 2021
- Edukasi dan Pengenalan produk dan Jasa perbankan syariah pada kelompok ibu rumah tangga di desa PADDINGING Kabupaten Takalar, Vol 3 Nomor 1 juni (2021)
- Zuraidah & Iswana, Bank Syariah Realita dan Harapan Antar Realita dan Harapan masyarakat Muslim, Vol. XV No. 2 Nopember 2016
- Yuliana Wiwin, Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Bank Syariah Mandiri)
- Ferry Prasetyia dan Dientara kanda, Pengukuran Efisiensi Perbankan syariah Berbasis Manajemen Resiko, Vol.15, No.1 Januari 2011, hlm. 123

- Arifin Johan, Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management bagi pelaku Lembaga keuangan syariah dikota semarang. Alim Nizarul Muhamad, *Akutansi Syariah Esensi, Konsepsi, Epistemologi, dan Metodologi*, vol. 7 No.2 Desember 2011 Hal. 154
- Maski Ghozali, *Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Pendekatan Komponen dan Model Logistik Pada Bank Syariah Di Malang*, Vol. 4 No. 1 Mei 2010, 48
- Hidayat Rahmad Yayat dan Surahman Maman, *Analisis Pencapaian Tujuan Bak Syariah Sesuai UU No 21 tahun*, Vol. 1 No. 1 Januari 2017 Hal. 40
- Kamil Muslim, *Perencanaan Syariah*, Vol. 4, No. 3, Desember 2014
- Dewi indar Putri, *Penerapan Good Corporate Governance (gcg) di Lembaga perbankan syariah*, Vol. 3 No.2, Desember 2020.