

Persepsi Masyarakat terhadap Perbankan Syariah: Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia

Firda Durrotun Nafisah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Al-Qolam, Malang
firdadurrotunnafisah@alqolam.ac.id

Intisari:

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dimana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan nasabah bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada kesadaran yang berkembang akan perbankan syariah sebagai alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, masih ada kekurangan pemahaman tentang konsep-konsep intinya di kalangan masyarakat. Penelitian ini mengidentifikasi tantangan-tantangan seperti terbatasnya edukasi mengenai perbankan syariah, kurangnya sosialisasi, dan kompleksitas produk yang menghambat pertumbuhan perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa upaya edukasi yang inovatif dan proaktif diperlukan untuk mengembangkan produk yang lebih mudah diakses dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

Kata kunci:

Persepsi; pelanggan; marketing; perbankan syariah; bisnis

Abstract:

This study aims to explore public perceptions of Islamic banking. The research method used is qualitative research, where data is collected through in-depth interviews with Islamic bank customers. The results of this study indicate that although there is a growing awareness of Islamic banking as an alternative that is in accordance with Islamic principles, there is still a lack of understanding of its core concepts among the public. This study identifies challenges such as limited education about Islamic banking, lack of socialization, and product complexity that hinder the growth of Islamic banking. This study suggests that innovative and proactive educational efforts are needed to develop more accessible products and increase public acceptance of Islamic banking services.

Keywords:

Perception; customer; marketing; Islamic bank; business

1. Pendahuluan

Bank Syariah merupakan sebuah konsep yang relatif baru dalam ekonomi modern yang muncul sebagai bagian dari upaya para pakar Islam untuk memperkuat dan mengembangkan ekonomi Islam di Indonesia. Para pakar ini melihat perlunya sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berbeda dari perbankan konvensional. Bank syariah dirancang untuk

menyediakan layanan keuangan yang mematuhi hukum Islam dengan tujuan menciptakan alternatif yang lebih sesuai bagi umat Islam sekaligus memperkuat fondasi ekonomi Islam di tengah masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim. Perkembangan bank syariah di Indonesia juga didorong oleh semakin tingginya kesadaran umat Islam yang merupakan mayoritas penduduk di negara ini tentang ketidakhalalan tiga elemen utama yang terdapat dalam bank konvensional, yaitu gharar (ketidakpastian), riba (bunga), dan maisir (perjudian) (Uddin, 2015). Ketiga elemen ini dianggap bertentangan dengan ajaran Islam sehingga umat muslim semakin tertarik untuk beralih ke sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari unsur-unsur tersebut. Kesadaran ini mendorong permintaan yang lebih besar terhadap layanan perbankan syariah yang dianggap sebagai solusi yang sesuai dengan nilai-nilai agama Islam. Produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah telah menunjukkan potensi pertumbuhan yang signifikan, mencerminkan kemampuan perbankan syariah tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan finansial umat muslim, tetapi juga dalam mengatasi tantangan yang biasanya terkait dengan gharar, riba, dan maisir (Abdul-Rahman, 2017). Dengan demikian perbankan syariah menjadi alternatif yang semakin diminati oleh umat Islam yang ingin memastikan bahwa transaksi keuangan mereka selaras dengan keyakinan agama.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap perbaikan ekonomi umat Islam dan juga telah meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengadopsi lembaga keuangan Islam. Salah satu momen penting yang menunjukkan keunggulan bank syariah adalah krisis perbankan tahun 1997 (Al-Smadi, 2017). Saat itu, bank syariah terbukti mampu bertahan di tengah gejolak suku bunga dan fluktuasi nilai tukar yang menghantam bank-bank konvensional. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perbankan syariah didukung oleh karakteristik unik dari sistem ini yang tidak menggunakan bunga konvensional. Sebagai gantinya, bank syariah menerapkan nisbah bagi hasil, dimana keuntungan dan kerugian dibagi antara bank dan nasabah berdasarkan kesepakatan awal. Salah satu produk yang menggunakan prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah adalah *mudharabah*. Pembiayaan *mudharabah* adalah asas tolong-menolong yang dilakukan oleh *shahibulmaal* yang tidak mampu untuk mengelola modalnya dengan *mudharib* yang tidak memiliki modal, namun mampu mengelola modal. Saat ini, praktik mudharabah dilakukan di perbankan syariah, bank syariah sebagai *shahibulmaal*, sedangkan nasabah sebagai *mudharib* (Mahmudah, 2024). Selain itu, perbankan syariah juga melarang transaksi keuangan spekulatif yang tidak jelas yang sering kali menjadi sumber ketidakpastian dan kerugian dalam sistem keuangan konvensional. Semua ini menjadikan bank syariah sebagai pilihan yang lebih stabil dan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam.

Dengan mayoritas penduduk muslim dan banyaknya pondok pesantren, Indonesia memiliki potensi besar dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas terutama dalam bidang keuangan syariah. Namun, meskipun bank syariah telah menunjukkan perkembangan yang baik, masih ada tantangan signifikan dalam perkembangannya. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang konsep dan operasional bank syariah yang juga mencakup kalangan akademisi, profesional dan bahkan beberapa ulama. Kendala-kendala lain yang menghambat perkembangan perbankan syariah antara lain perbedaan pendapat di kalangan ulama mengenai bunga, rendahnya sosialisasi mengenai perbankan syariah serta kekurangan sumber daya manusia yang terampil dalam bidang ini. Selain itu, bank syariah juga menghadapi masalah likuiditas, asimetri informasi, dan keterbatasan jaringan kantor bank

syariah di berbagai wilayah yang semuanya berkontribusi pada lambatnya pertumbuhan sector ini dibandingkan dengan perbankan konvensional.

Persepsi memiliki peranan yang sangat penting dalam bagaimana individu memandang dan memahami dunia di sekitar mereka. Menurut Jalaludin (2017:51), persepsi adalah proses dimana seseorang mengatur dan menafsirkan kesan-kesan sensoris yang mereka terima untuk memberikan makna pada lingkungan mereka. Secara umum, persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan atau pandangan seseorang terhadap hal-hal baru yang belum sepenuhnya dipahami. Persepsi masyarakat terhadap bank syariah dapat dipengaruhi dari tiga faktor eksternal, yaitu pengetahuan, profesi, dan pendidikan (Sadiyah, 2020). Ketiga faktor ini berinteraksi untuk membentuk persepsi masyarakat dan pemahaman tentang pengaruh dari masing-masing faktor dapat membantu bank syariah dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan mereka. Dalam hal perbankan syariah, persepsi masyarakat terhadap bank syariah sangat mempengaruhi keputusan mereka dalam berinvestasi atau menyimpan dana di bank syariah. Lembaga keuangan syariah atau bank syariah, yang masih tergolong baru bagi sebagian masyarakat, sering kali dipandang sebelah mata. Banyak nasabah yang belum sepenuhnya memahami perbedaan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional, sehingga pemahaman yang terbatas ini memengaruhi keputusan mereka dalam memilih bank untuk bertransaksi.

Meskipun perkembangan perbankan syariah menunjukkan arah yang positif, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tetap bervariasi. Berbagai faktor seperti tingkat pengetahuan, profesi, dan pendidikan yang didapatkan dari berbagai sumber turut mempengaruhi persepsi ini. Bagi sebagian masyarakat, bank syariah adalah pilihan utama karena selaras dengan keyakinan agama mereka. Namun, ada juga yang masih meragukan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Melalui studi kasus pada nasabah bank syariah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah sekaligus memberikan rekomendasi bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat posisi mereka di industri perbankan nasional.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis, akurat dan faktual mengenai fakta dan sifat yang ada pada obyek penelitian secara kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami realitas secara mendalam, dengan menggunakan sudut pandang yang subjektif dan membangun teori berdasarkan logika induktif (Windasari, 2024). Artinya dalam penelitian ini peneliti akan mengungkap sebuah fenomena atau masalah yang terjadi di objek penelitian yang terkait tentang persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah. Menurut Kamayanti (2016) penelitian kualitatif seringkali merujuk pada penggunaan data kualitatif (wawancara, observasi, dan dokumentasi) yang dianalisis melalui sang peneliti sebagai alat penelitian. Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dengan para informan. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari generalisasi, tetapi untuk memahami pemahaman dan interpretasi individu terhadap bank syariah.

Malang dipilih sebagai lokasi penelitian dalam studi ini karena beberapa alasan yang mendukung relevansi dan signifikansi terhadap penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap

perbankan syariah. Pertama, Malang merupakan salah satu kota besar di Jawa Timur dengan populasi yang cukup besar dan beragam. Dengan penduduk yang mayoritas muslim, Malang memiliki potensi pasar yang signifikan bagi perbankan syariah. Kedua, Malang dikenal sebagai kota pendidikan dan memiliki banyak institusi pendidikan termasuk pesantren dan universitas yang menawarkan program studi Islam. Lingkungan akademis dan religius ini memberikan konteks yang kaya untuk memahami persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Ketiga, Malang memiliki berbagai lapisan social dan ekonomi, mulai dari masyarakat urban hingga pedesaan. Keberagaman ini memungkinkan penelitian untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas tentang persepsi terhadap perbankan syariah dari berbagai kelompok masyarakat termasuk dari segi profesi, tingkat pendidikan, dan tingkat pengetahuan tentang bank syariah. Terakhir, bank syariah telah membuka beberapa cabang di Malang yang menunjukkan adanya kebutuhan dan permintaan akan layanan perbankan syariah di wilayah ini. Oleh karena itu, Malang menjadi lokasi yang ideal untuk mengevaluasi persepsi nasabah dan mengidentifikasi tantangan serta peluang yang dihadapi oleh perbankan syariah di daerah ini.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sangat krusial sebagai alat utama dan pengumpul data. Peneliti terlibat secara langsung dalam setiap tahap penelitian, mulai dari pengumpulan data, observasi, wawancara, hingga pengamatan terhadap informan. Kehadiran peneliti diperlukan untuk mengumpulkan informasi secara teliti dan mendalam tanpa mengabaikan hal-hal kecil yang mungkin memiliki makna penting. Sebagai pengamat informan, peneliti harus mendengarkan dengan cermat dan memperhatikan setiap detail yang disampaikan oleh informan. Kemampuan peneliti sebagai instrumen utama memungkinkan untuk mengidentifikasi dan menginterpretasikan pola-pola dalam sikap dan perspektif informan terkait persepsi guru terhadap bank syariah. Oleh karena itu, peran peneliti menjadi sangat penting dalam memperoleh pemahaman mendalam mengenai realitas yang diamati.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui interaksi dan wawancara dengan para informan. Informan dalam penelitian ini meliputi nasabah bank syariah. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan tidak langsung oleh peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi dokumentasi yang tersedia seperti laporan kegiatan, dokumen lain terkait persepsi nasabah terhadap bank syariah. Berikut data informan:

No.	Nama	Jabatan
1	Nasabah A	Guru
2	Nasabah B	Guru
3	Nasabah C	Wiraswasta

Tabel 1. Data Informan

Dalam penelitian mengenai persepsi nasabah terhadap bank syariah, untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, peneliti menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas yang terjadi di lingkungan bank syariah Malang, yang memungkinkan peneliti untuk memahami konteks secara lebih mendalam dan memperoleh wawasan yang lebih komprehensif tentang persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah. Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci, yaitu nasabah bank syariah. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang bagaimana persepsi mereka terhadap Bank

Syariah. Data tambahan juga dikumpulkan melalui dokumentasi. Dokumentasi ini menjadi sumber penting untuk memperkuat dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Analisis data merupakan tahap krusial dalam penelitian ini, karena hasil analisis akan menjadi dasar untuk menarik kesimpulan yang dapat diterima oleh masyarakat. Menurut Moleong (2011), analisis data melibatkan proses pengorganisasian, seleksi, penyederhanaan, identifikasi pola, penemuan poin penting, dan pengambilan keputusan mengenai informasi yang akan disampaikan kepada khalayak. Model analisis data yang digunakan, seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1992), melibatkan beberapa langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui dua teknik utama, yaitu ketekunan pengamatan dan triangulasi. Tahapan penelitian ini meliputi tiga bagian utama, yaitu tahap persiapan penelitian, pelaksanaan penelitian, dan penulisan laporan.

3. Hasil dan Diskusi

Bank Syariah: Bank Bebas Riba

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan nasabah A yang berprofesi sebagai guru untuk memahami persepsi beliau terhadap Bank Syariah. Meskipun beliau mengakui bahwa pengetahuannya tentang perbankan syariah masih terbatas, beliau menilai bank syariah lebih sesuai dengan ajaran Islam dibandingkan bank konvensional. Beliau menyebutkan bahwa pengelolaan uang di bank konvensional cenderung tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Meskipun sebelumnya pernah menggunakan layanan bank konvensional, kini beliau sudah berhenti menggunakan layanan tersebut. Seperti yang disampaikan sebagai berikut:

"Saya tidak pernah berurusan dengan perbankan, jadi mungkin sebatas pengetahuan saya tentang perbankan syariah itu sangat membantu. Artinya bagi untuk orang-orang Islam khususnya, sangat membantu dengan adanya perbankan syariah. Daripada bank konvensional, saya kira bank konvensional itu pengelolaan uangnya itu yang tidak sesuai. Saya pribadi masih pernah pake bank konvensional, tapi sekarang sudah mati".

Dari pandangan informan ini, jelas bahwa Bank Syariah dianggap sangat bermanfaat bagi masyarakat Muslim karena sistemnya yang bebas riba. Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, Bank Syariah menerapkan sistem bagi hasil, yang dipandang lebih adil dan sesuai dengan prinsip Islam. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Rusdi et al. (2020), yang menyatakan bahwa Bank Syariah menghindari sistem bunga dan lebih menekankan pada pembagian hasil yang transparan, tidak seperti bank konvensional yang justru bergantung pada sistem bunga atau riba.

Produk Bank Syariah itu Halal

Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah B, dimana beliau menyampaikan produk bank syariah itu halal dan sesuai dengan syariat Islam. Seperti yang disampaikan sebagai berikut:

"salah satu produk bank syariah yang saya ketahui itu ada tabungan saya juga pernah dengar tabungan haji dan umrah, menurut saya sudah halal dan sesuai syariat islam karena dia memakai sistem bagi hasil dari keuntungan perusahaan itu".

Dari pandangan informan tersebut, menyatakan keyakinannya bahwa produk-produk bank syariah adalah halal dan sesuai dengan syariat Islam. Dalam wawancara tersebut, nasabah B

mengungkapkan bahwa salah satu produk bank syariah yang diketahuinya adalah tabung haji dan umrah. Menurut pandangannya, produk-produk ini telah memenuhi ketentuan syariah karena menggunakan sistem bagi hasil dari keuntungan perusahaan, sehingga dianggap halal dan sesuai dengan ajaran Islam.

Bank Syariah Sudah Sesuai dengan Syariat Islam

Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah C bahwa bank syariah sudah sesuai dengan syariat Islam. Seperti yang disampaikan sebagai berikut:

“nah saya belum tahu banyak tentang bank syariah secara mendalam. Namun, dari informasi yang saya dapatkan dari internet dan apa yang orang-orang katakana, saya tahu bahwa bank syariah tidak menggunakan riba dan itu yang membedakannya dari bank konvensional. Kalau begitu, berarti bank syariah menurut saya sudah sesuai dengan hukum Islam”.

Menurut pandangan informan tersebut, menyatakan bahwa bank syariah dianggap sesuai dengan syariat Islam karena operasinya didasarkan pada prinsip-prinsip keuangan yang telah ditetapkan dalam ajaran Islam. Salah satu prinsip utamanya adalah larangan riba (bunga) yang dalam Islam dianggap haram. Sejalan dengan penelitian dari Buhari (2020), bank syariah menghindari praktik riba dan menerapkan sistem keuangan alternatif yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, memastikan bahwa semua transaksi dan kegiatan keuangan telah memenuhi ketentuan syariat.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah di Indonesia masih terbatas, khususnya dalam memahami konsep-konsep seperti mudharabah, musyarajah, dan ijarah. Meskipun mayoritas masyarakat mengakui bahwa perbankan syariah lebih sesuai dengan ajaran Islam karena bebas dari riba, masih banyak yang hanya memahami sistem bebas bunga tanpa memahami konsep-konsep lain yang menjadi dasar perbankan syariah. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah bervariasi dan sangat bergantung pada pengalaman langsung mereka dengan layanan tersebut. Faktor agama, pendidikan dan pengalaman sebelumnya dengan produk keuangan mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan syariah adalah kurangnya edukasi dan sosialisasi tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan serta keterbatasan akses ke layanan perbankan syariah di daerah-daerah terpencil. Inovasi dan edukasi yang lebih proaktif diperlukan untuk mengembangkan produk yang lebih mudah dipahami dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan pemahaman mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan dan pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

5. Daftar Pustaka

- Al-Smadi, A., Almsafir, M., & Mukthar, M. (2017). Global Financial Crisis of Islamic and Conventional Banking in Middle East – A Case Study in Turkey. *International journal of economics and finance*, 9, 239-248. <https://doi.org/10.5539/ijef.v9n8p239>.
- Buhari, A. (2020). *BANK DAN RIBA (Perbankan Syariah Prinsip Praktik dan Prospek)*. , 6, 127-136. <https://doi.org/10.35309/alinsyiroh.v6i1.3824>.
- Kamayanti, A. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi. Pengantar Religiositas Keilmuan*. cetakan pertama. Jakarta Selatan: Yayasan Rumah Peneleh.
- Mahmudah, N. (2024). Memahami Hilangnya Kontrak *Mudharabah* Perbankan Syariah: Sudut Pandang Akademisi Islam Kontemporer. *Hasina: Jurnal akuntansi dan Bisnis Syariah*, 1(1), 39-46.
- Miles, M. B. & Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada
- Sadiyah, A. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Umum terhadap Keberadaan Perbankan Syariah. 7(2), 107–115.
- Uddin, M. A. (2015). Principle of Islamic Finance: Prohibition of Riba, Gharar and Mysin. *Munich Personal RePEc Archive*, (67711), 1–8. Retrieved from https://mpa.ub.uni-121.muenchen.de/67711/1/MPRA_paper_67711.pdf
- Windasari, I. (2024). Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan dalam Perspektif Islam. *Hasina: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 1(1), 10–25.