



Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah

¹Sri Windari, ²Fauzatul Laily Nisa

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec.
Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: ¹21011010059@student.upnjatim.ac.id, ²f.laily.nisa.es@upnjatim.ac.id

Abstrak

Perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional, dimana perbankan syariah tidak menerapkan bunga karena dianggap riba. Dengan adanya perbedaan dan peluang yang dimiliki oleh perbankan syariah dengan konvensional, perbankan syariah harus mengetahui faktor apa saja yang menjadi alasan nasabah menggunakan jasanya dalam kegiatan perekonomian. Faktor-faktor ini nantinya dapat dikembangkan untuk menarik lebih banyak nasabah dalam penggunaan jasanya ataupun memilih produknya sehingga dapat meningkatkan keefektifitasan bank syariah dalam beroperasi serta meningkatkan pendapatannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif menggunakan studi literatur. Hasil penelitian ini ialah faktor yang memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan atau memilih jasa perbankan syariah ialah 1) promosi 2) kereligiusan atau ketaatan keagamaan 3) Pendidikan atau wawasan mengenai perbankan syariah. Sedangkan untuk tingkat pelayanan dan pengaruh lingkungan atau orang lain tidak begitu kuat untuk menjadikan alasan. Dan untuk faktor keadaan ekonomi sendiri tidak menjadi alasan sama sekali pada nasabah.

Kata Kunci : Bank, Perbankan Syariah, Pengambilan Keputusan.

Abstract

Sharia banking is different from conventional banking, where sharia banking does not charge interest because it is considered usury. Given the differences and opportunities that sharia banking has with conventional banking, sharia banking must know what factors are the reasons why customers use their services in economic activities. These factors can later be developed to attract more customers to use their services or choose their products so that they can increase the effectiveness of Islamic banks in operating and increase their income. This research uses a descriptive qualitative research method using literature study. The results of this research are factors that have an influence on customers' decisions in making decisions to use or choose sharia banking services, namely 1) promotion 2) religiousness or religious observance 3) education or insight into sharia banking. Meanwhile, the level of service and the influence of the environment or other people are not so strong as to be a reason. And the economic situation itself is not a reason at all for customers.

Keywords: Bank, Sharia Banking, Decision Making.

PENDAHULUAN

Kegiatan ekonomi merupakan kegiatan yang terus merambat dalam keseharian umat manusia. Kegiatan perekonomian dilakukan oleh salah satu organisasi di Indonesia yaitu perbankan, yang mana Indonesia memiliki dua jenis perbankan yaitu bank umum atau bisa disebut dengan bank konvensional dan juga bank syariah (Desiana, Susilowati, & Putri, 2018). Perbankan syariah merupakan salah satu alat atau perangkat perekonomian yang digunakan untuk menerapkan dan menjaga aturan-aturan ekonomi sesuai dengan ajaran Islam. Perbankan memiliki fungsi untuk menerima pinjaman, meminjamkan uang, serta jasa pemindahan uang. Di dalam perbankan syariah, pembiayaan dilakukan dengan persetujuan atau akad yang sesuai dengan ajaran Islam.

Di Indonesia perbankan syariah muncul sejak diaturnya dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Berdasarkan UU tersebut, perbankan syariah dapat dengan luas menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip syariah, ini merupakan bentuk dukungan pemerintah untuk berkembangnya perbankan syariah di Indonesia. Bentuk dukungan pemerintah ini menjadi salah satu peluang perbankan syariah untuk berkembang pesat di Indonesia. Selain karena faktor dukungan dari pemerintah, perbankan syariah juga memiliki peluang di Indonesia karena Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas beragama Islam (Sufitrayati & Nailufar, 2018)

Semakin banyak perbankan syariah yang berkembang di Indonesia, maka semakin banyak pula solusi yang diberikan dalam permasalahan ekonomi dan sesuai dengan syariat Islam (Putra & Hermanto, 2022). Perbankan syariah memberikan jasa pelayanan yang bebas bunga kepada nasabahnya. Pembayaran dan juga penarikan bunga dilarang dalam transaksi apapun. Hal ini karena Islam melarang umatnya untuk mengadakan bunga (riba). Ini menjadi salah satu pembeda antara bank syariah dan bank konvensional. Jika pada bank konvensional terdapat bunga, maka di bank syariah tidak ada, yang menggantikan bunga dalam sistem Islam adalah prinsip bagi hasil sesuai dengan kesepakatan nasabah dengan bank.

Dengan perbedaan dan peluang yang dimiliki oleh perbankan syariah dengan konvensional, perbankan syariah harus mengetahui faktor apa saja yang menjadi alasan nasabah menggunakan jasanya dalam kegiatan perekonomian. Faktor-faktor ini nantinya dapat dikembangkan untuk menarik lebih banyak nasabah dalam penggunaan jasanya ataupun memilih produknya sehingga dapat meningkatkan keefektifitasan bank syariah dalam beroperasi serta meningkatkan pendapatannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan analisa mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh nasabah untuk memilih jasa perbankan syariah dalam membantu permasalahan perekonomian.

METODE PENELITIAN

Peneliti menyelesaikan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif menggunakan studi literatur. Studi literatur ini merupakan kegiatan peneliti untuk mengambil dan menghimpun data dari jurnal penelitian terdahulu kemudian dianalisis dan ditarik Kesimpulan. Tujuan daripada metode ini nantinya untuk menjawab apa saja yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah. Penelitian ini dilakukan dengan analisis yang matang serta mendalam untuk mendapatkan hasil yang objektif tentang permasalahan yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengatasi permasalahan ekonomi, tentunya masyarakat mempertimbangkan jasa perbankan apa yang akan dipilihnya, banyak faktor yang akan dipertimbangkan dalam setiap mengambil keputusan yang akan diambil. Menurut penelitian (Desiana et al., 2018) sistem bagi hasil menjadi alasan masyarakat dalam mengambil jasa pada perbankan syariah, dimana keuntungan memiliki peran penting dalam pengalihan penggunaan pada jasa perbankan syariah. Selain itu, kualitas keagamaan dan juga Pendidikan pada masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan sebagai pendorong masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan syariah. Masyarakat yang memiliki pengetahuan dan informasi yang luas mengenai layanan pada perbankan syariah menjadi pendorong dirinya untuk menggunakan jasa layanan pada perbankan syariah.

Temuan dalam penelitian ini juga dipertegas oleh penelitian (Apriyati, 2021), dalam penelitiannya variabel yang memiliki pengaruh signifikan untuk menjadi alasan masyarakat dalam mengambil keputusan menggunakan jasa layanan perbankan syariah ialah pengetahuan, kualitas pelayanan, promosi, motivasi, serta variabel religiusitas. Disini menunjukkan bahwa selain daripada faktor eksternal (dari nasabah), juga terdapat faktor internal yang nantinya bisa

digunakan oleh lembaga keuangan perbankan syariah untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan jasanya. Faktor yang termasuk kedalam faktor internal yang dapat mempengaruhi nasabah ialah kualitas layanan dan juga promosi. Artinya, untuk meningkatkan pengguna jasa layanannya, bank syariah harus meningkatkan kualitas layana yang diberikan serta memberikan lebih banyak promosi dalam memasarkan produk-produknya, sehingga nasabah akan tertarik dalam menggunakan jasa layanannya.

Selain itu, peneliti juga menemukan faktor eksternal lainnya, yaitu pada hasil penelitian (Wahyudin & Yusran, 2021), dalam hasil pengujiannya faktor yang menjadi alasan nasabah dalam menggunakan atau memilih perbankan syariah ialah faktor religiusitas dan gaya hidup. Dalam penelitian ini, faktor yang baru ialah gaya hidup, menurutnya masyarakat mempunyai banyak pertimbangan sampai teknik baik itu subjektif, objektif, ataupun norma untuk menentukan pilihannya. Karena layanan yang sebelumnya ia pernah rasakan pada perbankan syariah maka masyarakat sebagai nasabah memiliki pandangan dan pendapat yang baik. Akibatnya dapat terlihat dari beberapa aspek yaitu gagasan ide serta cara berpikir seseorang, dorongan bertransaksi dalam perbankan syariah akan muncul jika memiliki mental dan dorongan sikap serta sifat yang bernuansa Islami.

Jika sebelumnya ialah faktor yang lebih spesifik, pada penelitian (Munajim & Anwar, 2016) memberikan hasil penelitian mengenai faktor secara umum yang mempengaruhi nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa layanan perbankan syariah. Faktor keadaan ekonomi sebagai penggerak utama seorang nasabah menggunakan jasa perbankan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Begitupun juga dengan faktor keluarga serta keopanan dan kesigapan pelayanan pada perbankan syariah. Sehingga dalam penelitian ini terdapat perbedaan hasil pada pengaruh pelayanan karyawan atau pegawai dalam memberikan pengaruh pada keputusan nasabah untuk memilih menggunakan jasa perbankan syariah.

Islam tidak memberikan batasan kepada siapapun yang ingin menggunakan prinsip-prinsipnya. Sehingga dalam beroperasinya lembaga keuangan perbankan syariah, kaum non-muslim juga dapat menggunakan jasa layanannya. Jika pada penelitian sebelumnya merujuk kepada masyarakat umum atau kaum muslim saja, disini peneliti menemukan penelitian terhadap keputusan etnis tionghoa dalam menggunakan jasa perbankan syariah pada penelitian (Jasri, Said, & K, 2020), dalam penelitiannya lingkungan dan promosi memiliki pengaruh positif yang menjadi alasan kaum tionghoan memilih menggunakan jasa perbankan syariah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dengan menganalisis penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa faktor yang memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan atau memilih jasa perbankan syariah ialahm :

1. promosi
2. kereligiusan atau ketaatan keagamaan
3. Pendidikan atau wawasan mengenai perbankan syariah.

Sedangkan untuk tingkat pelayanan dan pengaruh lingkungan atau orang lain tidak begitu kuat untuk menjadikan alasan masyarakat mengambil jasa perbankan syariah. Dan untuk faktor keadaan ekonomi sendiri tidak menjadi alasan sama sekali pada nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa perbankan syariah

SARAN

Pada penelitian ini memberikan Gambaran bagaimana perbankan syariah dapat mengembangkan potensi pasarnya dengan melihat faktor yang mempengaruhi masyarakat sebagai nasabah dalam menggunakan jasanya. Untuk menyempurnakan kali ini, penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji kegiatan apa yang memiliki kaitan atau hubungan dengan faktor peningkatan pasar tersebut dan sesuai dengan lingkungan serta kebutuhan nasabah sekitar. Sehingga nanti diharapkan perbankan syariah memiliki gambaran kegiatan apa yang akan dilakukan secara spesifik sesuai dengan faktor-faktor yang telah peneliti kaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyati, L. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1366–1371. Retrieved from <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Desiana, Susilowati, D., & Putri, N. K. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(1), 23–34. <https://doi.org/10.15408/akt.v11i1.8135>
- Jasri, Said, S., & K, A. (2020). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Etnis Tionghoa Menggunakan Jasa Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i1.2915>
- Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2021). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1–20.
- Munajim, A., & Anwar, S. (2016). Faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(2), 41–52.
- Putra, B., & Hermanto, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pt. Bank Ntb Syariah Kcp Lunyuk). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1003–1014. Retrieved from <http://www.tjybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Reger, R., Areros, W. A., & Rohang, J. J. (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–12.
- Satriak Guntoro, Nurnasrina, Heri Sunandar, & Hendro Lisa. (2023). Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Latar Belakang, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Riset Indragiri*, 1(3), 215–223. <https://doi.org/10.61069/juri.v1i3.39>
- Sufitrayati, S., & Nailufar, F. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'Ah Di Kota Banda Aceh. *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v2i1.689>
- Wahyudin, H., & Yusran, M. (2021). Analisis Faktor Penentu Keputusan Nasaabah Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kabupaten Mamuju. *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 45–57. <https://doi.org/10.46918/point.v3i1.913>