

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Tamalanrea 1)

Andi Muhammad Jumchaeril^{*1}, Alwis², M. Nasir³

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

²Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

³Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

Article History:

Received: 09/10. 2025

Revised: 16/11. 2025

Accepted: 16/12. 2025

Available online 02/01. 2026

*Correspondence:

Address:

Jl. Perintis Kemerdekaan 7 No. 14

Kelurahan Tamalanrea Indah,

Kecamatan Tamalanrea

✉ Email:

ryaasadeputra@gmail.com

Abstract:

The purpose of this study is to analyze the factors that influence Islamic bank customers to continue using the services of Indonesian Islamic banks. The diversity of social backgrounds in society such as education level, mastery of banking literature or insight and promotional media and socialization of bank products and services. In addition, internal factors such as religious attitudes and external factors in terms of socialization of services and others also influence a person's decision to use Islamic bank services. The location of the study is Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Makassar Tamalanrea 1. This study is a qualitative study with a data analysis method with a reduction data technique in classifying data in stages, then the data is presented in a certain context to reach the conclusion stage. This study uses primary data through unstructured interviews with random selection of informants. The informants of this study are customers and employees of Indonesian Islamic banks. The research results partially indicate that insight, religiosity, promotion and socialization, and the social community environment, such as friendships and family, are factors that influence customers' decisions to use the services of Bank Syariah Indonesia (BSI) Makassar Tamalanrea 1 Branch Office.

Abstrak:

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank syariah tetap menggunakan jasa bank syariah Indonesia. Beragamnya latar belakang sosial masyarakat seperti tingkat pendidikan, penguasaan literatur perbankan atau wawasan dan media promosi dan sosialisasi produk dan layanan bank. Selain itu faktor internal seperti wawasan perbankan, sikap religiusitas dan faktor eksternal dalam hal sosialisasi layanan dan lainnya juga mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan jasa bank syariah. Lokasi penelitian adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Makassar Tamalanrea 1. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode analisis data dengan teknik *reduction data* dalam mengkalifikasi data secara bertingkat, kemudian data disajikan dalam konteks tertentu yang sampai pada tahap kesimpulan. Penelitian ini menggunakan data primer melalui wawancara tidak terstruktur dengan pemilihan informan secara acak. Informan penelitian ini adalah nasabah dan pegawai bank syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa wawasan, sikap religiusitas, promosi dan sosialisasi serta lingkungan komunitas sosial seperti pertemanan, keluarga menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memutuskan menggunakan jasa bank syariah Indonesia (BSI) KCP Makassar Tamalanrea 1.

Kata kunci : Analisis faktor, nasabah, bank syariah

PENDAHULUAN

Perbedaan yang paling utama antara konsep pertumbuhan dalam Islam dan konvensional adalah terletak pada asas yang dipakai, dalam Islam unsur spiritualitas (agama) menjadi prioritas utama. Arti agama di sini adalah ajaran agama yang termanifestasi dalam al-Qur'an dan sunnah Rasul. Meskipun prinsip pertumbuhan (ekonomi) dalam Islam berlandaskan al-Qur'an dan al-Hadis, namun ia tidak merinci secara detail yang menyangkut masalah-masalah teknis, akan tetapi hanya menjelaskan secara

global yang mencakup petunjuk-petunjuk pokok, kaidah-kaidah, prinsip dan cabang-cabang penting yang bersifat spesifik, karena masalah ekonomi termasuk masalah kemanusiaan yang dapat mengalami perubahan sesuai dengan lingkungan dan zamannya, sedangkan masalah yang bersifat teknis diselesaikan melalui upaya manusia (ijtihad) sesuai kondisi lingkungan dan zamannya (Ade Dede, Rohayana, 2000).

Adapun asas-asas pertumbuhan dalam ekonomi Islam seperti konsep tauhid dalam konteks ini diartikan sebagai bentuk kepatuhan manusia atas perintah dan meninggalkan larangan Allah dengan cara yang ikhlas dan menyeluruh, kemudian ada juga konsep rububiyah yaitu suatu kesadaran akan keesaan Allah sebagai penguasa di alam ini, yang berkuasa membuat peraturan untuk menjamin dan membimbing kehidupan manusia supaya sempurna dan sejahtera. Juga berkuasa untuk menjaga, mengawal, menampung dan mengurus kehidupan makhluk ke arah kesempurnaan. Kemudian konsep khalifah, yaitu suatu kesadaran pada kedudukan manusia sebagai utusan Allah di muka bumi ini. Yang bertanggung jawab sebagai representasi dari amanah tuhan dalam menjaga keseimbangan alam semesta dan alam sosial, termasuk dalam konteks ini ialah mencakup aspek moralitas atau akhlak, ekonomi, politik dan sosial. Yang selanjutnya ialah asas tazkiyah, yang dimaksudkan asas ini ialah berupa kemampuan manusia untuk terus menjaga harmoni dan keseimbangan hubungan antara manusia sebagai hamba tuhan dan manusia sebagai makhluk sosial yang berinteraksi dengan segala komponen alam semesta (Moch Hoerul Gunawan, 2020).

Kegiatan perekonomian Rasulullah tidak berhenti dengan beliau diangkat menjadi Nabi, bahkan karena kejujurannya Rasulullah diamanatkan oleh masyarakat, baik warga sekitar maupun orang-orang dari wilayah lain yang sedang berdagang di kota Makkah. Ketika Rasulullah hijrah ke kota Madinah beliau menunjuk Ali bin Thalib untuk menggantikannya dan memulangkan semua simpanan harta tersebut kepada pemiliknya. Menurut sebagian pakar peristiwa tersebut sesungguhnya bisa dianggap sebagai perwujudan dari fungsi-fungsi perbankan (Muhammad Husein Haykal, 2002)

Perkembangan bank syariah di Indonesia dewasa ini kian pesat. Maklum, Indonesia termasuk negara muslim terbesar di dunia sehingga memiliki peranan besar dalam membangun ekonomi syariah. Apalagi dengan lahirnya bank syariah raksasa di Tanah Air, yakni Bank Syariah Indonesia. Hasil dari gabungan atau merger tiga bank pelat merah, antara lain Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak sejarah baru bagi bangsa ini. Dengan penyatuan bank syariah tersebut, Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Bank syariah kerap disebut juga bank Islam. Bank syariah adalah perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam atau syariah. Tidak menerapkan sistem bunga pada layanan mereka. Sebab hal tersebut dianggap tidak sesuai dengan syariat Islam. bank islam adalah institusi yang bekerja dengan cara yang adil dan transparan di bawah pembinaan dan pengawasan otoriter moneter pemerintah. Ia tidak bekerja seperti terowongan di bawah tanah yang gelap dan tertutup (Yusuf Al-Qardhawi, 2001).

Bank syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 1 februari 2021. BSI merupakan bank syariah di Indonesia hasil penggabungan (Merger) tiga bank syariah dari himpunan bank

milik negara (HIMBARA), yaitu: bank BRI Syariah (BRIS), bank syariah mandiri (BSM), dan bank BNI syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger 3 bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional (Vivi porwati, 2021).

Bank syariah adalah bank yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam, maka dasar hukum bank syariah yang utama adalah Al-Qur'an dan Al-Hadist. Berikut beberapa ayat dalam Al-Qur'an yang menjadi dasar operasional bank syariah, adalah Q.S. Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahan:

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual-beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba (Al-qur'an dan terjemahan, 2020).

Jual beli dalam Islam dihalalkan karena sifat transaksinya yang berbeda dengan riba. Jual beli adalah transaksi yang melibatkan usaha dan aktivitas dari kedua belah pihak yang terlibat, serta memberikan manfaat yang seimbang bagi keduanya. Keuntungan yang diperoleh dari jual beli berasal dari kerja manusia dan pengelolaan yang baik, sehingga transaksi ini mengandung risiko untung maupun rugi, tergantung pada keahlian dan situasi pasar (Qurais sihab, 2000).

Hal serupa yang berkaitan dengan transaksional antar kelompok manusia sosial juga dibahas dalam ayat yang lain, yang hal demikian itu juga menjadi salah satu dari aktifitas ekonomi yang diakomodir dalam sistem pelayanan oleh bank baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah yaitu pada persoalan akad dalam jual beli atau transaksi ekonomi berupa alat tukar uang. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan *mashrof* yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan muamalat (A. Djazuli dan Yadi Yanuari, 2001).

Perintah ayat-ayat Al-Qur'an tentang akad (perjanjian) menunjukkan bagaimana Al-Quran dengan kuat menekankan perlunya memenuhi akad (perjanjian) sepenuhnya dalam segala bentuk dan maknanya, kalau perlu melebihi dari yang seharusnya serta mengecam mereka yang menyia-nyiakannya.

Hal ini disinyalir dalam alquran surah al maidah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemah: Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang dia kehendaki (Al-Quran dan terjemahan, 2000).

Profesor Quraish Shihab mengatakan, surat Al-Maidah ayat 1 mengandung pesan penting terkait penghormatan terhadap akad dan perjanjian. Dalam Tafsir Al-Misbah, Allah mengawali surat Al-Maidah ayat 1 dengan memanggil orang-orang beriman "Hai Orang-orang beriman", bertujuan untuk menegaskan kebenaran iman melalui pemenuhan akad-akad. Pemenuhan akad ini mencakup komitmen terhadap perjanjian yang terjalin antara manusia dengan Allah, baik melalui keimanan kepada Nabi saw maupun melalui akal yang telah Allah anugerahkan. Selain itu, pemenuhan akad juga berlaku dalam perjanjian antarmanusia serta komitmen terhadap diri sendiri. Untuk itu, seluruh perjanjian yang tidak mengandung pelanggaran hukum Allah, seperti penghalalan yang haram atau pengharaman yang halal, harus dijaga dan dipenuhi. Istilah "al-‘uqud" merupakan bentuk jamak dari ‘aqad atau akad, memiliki makna dasar yaitu mengikat. Dalam konteks jual beli, akad berfungsi untuk mengikat dua pihak pembeli dan penjual sehingga barang yang dibeli sepenuhnya menjadi hak milik pembeli. Penjual tidak lagi memiliki kuasa atas barang tersebut setelah transaksi selesai. Begitu pula dengan akad pernikahan, yang menciptakan ikatan antara suami dan istri dengan hak dan kewajiban masing-masing, sehingga keduanya tidak bebas untuk menikah lagi dengan orang lain kecuali ikatan tersebut dilepaskan atau dibatalkan karena suatu alasan yang sah. Sementara itu, kata “aufu” memiliki makna memenuhi dengan sempurna.

Setelah keluarnya undang-undang perbankan, yaitu UU No.7 Tahun 1992 (diubah dengan UU No.10 Tahun 1998) tentang perbankan, bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Dalam Undang-Undang Syariah tersebut diatur jenis usaha, ketentuan pelaksanaan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana, dan larangan bagi bank syariah maupun UUS yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional. Sementara itu, untuk memberikan keyakinan pada masyarakat yang masih meragukan operasional perbankan syariah selama ini, diatur pula kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang mengandung unsur-unsur *riba*, *maisyr*, *gharar*, haram, dan zalim (Zubairi Hasan, 2009).

Kedua bank tersebut melaksanakan kegiatan secara konvensional atau syariah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Semenjak itu, bank syariah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk bank umum syariah, unit usaha syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah), dan gerai syariah.

Penjelasan yang mengatur terkait pengertian, jenis, usaha, mekanisme dan hal lainnya terkait bank syariah dapat dilihat pada undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pada pasal 1 ayat 7 sebagai berikut:

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah (UU No. 21, 2008).

Bank syariah memiliki perbedaan operasional yang cukup mendasar dengan bank konvensional dengan menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Konsep halal

adalah konsep yang paling utama dalam investasi yang dilaksanakan perbankan syariah, yang menjadi pembeda utama antara kedua sistem bank tersebut. Hal ini disebabkan adanya sifat transedental dari setiap transaksi dalam setiap aktivitas muamalah dan hukum Islam (Gemala Dewi, 2007).

Disamping dilibatkannya Hukum Islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga (interest free), posisi unik lainnya dari Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya Bank Syariah melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (trading). Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi Bank Syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan Bank Syariah, seperti pembiayaan dengan prinsip murabahah (jual beli), ijarah (sewa) atau ijarah wa iqtina (sewa beli) dan lain-lain.

Bank syariah merupakan bagian dari perjuangan umat Islam. Perjuangan ini terus diikuti dengan dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah berupa dual banking system dan malah saat ini mengeluarkan payung hukum yang mandiri berupa Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 sehingga bank-bank syariah tumbuh subur di Indonesia baik dalam bentuk Bank Umum Syariah maupun cabang dan unit-unit syariah (A. Riawan Amin 2009).

Sesuai dengan namanya, bank syariah adalah bank yang menerapkan syariat Islam dalam produk layanannya dan juga dalam operasionalnya. Secara garis besar aktivitas bank syariah dibagi menjadi tiga macam, yaitu: aktivitas penghimpunan dana, penyaluran dana, jasa. Dalam penghimpunan dana, bank syariah mengaplikasikan akad mudharabah dalam bentuk tabungan atau deposito. Dalam penyaluran dana bank syariah mengaplikasikan beberapa akad, diantaranya: murabahah, salam, istishna', ijarah, mudharabah, musyarakah. Dalam aktivitas jasa, bank syariah mengaplikasikan beberapa akad, diantaranya: kafalah (bank garansi), hawalah (pengalihan hutang), sharf (jual beli valas), wakalah.

Berdasarkan penjelasan dan berbagai alasan di atas, maka peneliti ingin mengetahui tentang faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah melalui penelitian dengan judul pada penelitian ini: “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Tamalanrea 1”.

METODE

Penelitian dilakukan di BSI KCP Makassar Tamalanrea 1 yang menjadi fokus adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Dimana peneliti menggambarkan konteks lokasi dan interaksi sosial yang berlangsung selama penelitian. Hal tersebut peneliti lakukan dengan berinteraksi langsung dengan nasabah dan pegawai bank syariah dalam hal menggali informasi, perspektif dan hal-hal yang bersifat dorongan personal dalam berkeputusan untuk menjadikan bank syariah sebagai pilihan bertransaksi.

Deskriptif kualitatif adalah model pendekatan penelitian yang data-datanya berupa perspektif atau menguraikan hasil penelitian dengan narasi bukan dengan runutan angka-angka. Narasi yang dideskripsikan pada penelitian diperoleh melalui serangkaian wawancara mendalam dengan nasabah dan pegawai bank.

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah perspektif informan yang dinarasikan oleh peneliti dan juga didukung oleh data-data lainnya yang berkaitan dengan konteks penelitian

ini. Secara garis besar data penelitian bersumber dari dua kategori yaitu primer dan sekunder. Data sekunder menjadi data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui serangkaian tanya jawab atau wawancara dengan informan, yang menjadi informan utama pada penelitian ini adalah nasabah bank syariah sebagai objek utama yang digali perspektif dan pengaruh keputusannya dalam pemilihan jasa bank yang digunakan dalam konteks ini bank syariah Indonesia. Selain nasabah informan tambahan juga diperoleh melalui pegawai bank, informasi dari pegawai bank meliputi informasi umum berupa mekanisme teknis pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya.

Selanjutnya sumber data pelengkap atau sekunder, data sekunder menjadi data pendukung dalam melengkapi hal-hal yang secara teknis operasional tidak dapat diperoleh melalui informan pada data primer tersebut. Sehingga data sekunder pada penelitian ini bersifat dokumen pendukung berupa dokumen umum bank yang bisa diakses dan diberikan kepada orang lain sebagai bahan informasi kinerja dan layanan yang berkaitan dengan nasabah, produk dan hal lainnya yang dianggap perlu dan literatur tambahan terkait informasi yang diperlukan oleh peneliti dalam aktifitas penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun tiga jenis instrumen penelitian yang digunakan yaitu pedoman observasi, pedoman wawancara, pedoman dokumentasi.

Analisis data dalam studi kualitatif, dilakukan untuk menganalisis hasil wawancara atau catatan observasi untuk menarik makna dari apa yang telah dikatakan responden tentang masalah atau catatan pengamatan yang dibuat. Penelitian kualitatif ditunjukkan untuk memahami masalah yang terjadi menurut perspektif partisipan.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisa data yaitu pertama reduksi data, Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Yang kedua Penyajian Data, Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penyajian data peneliti menjelaskan secara naratif mengenai hasil data yang telah diperoleh dari lapangan. Melalui data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan makin mudah dipahami.

Langkah ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, dalam penarikan kesimpulan ini masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan memiliki bukti-bukti yang kuat dan mendukung, saat penulis kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dirangkum merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Secara umum ada banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan jasa bank, beberapa hal ialah seperti pada faktor tingkat pendidikan, yang dimaksud ialah tingkat pendidikan nasabah berpengaruh pada pola pikir dan kemampuan dan

pengetahuan nasabah terkait perbedaan, persamaan, keunggulan dan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik bank yang ada sehingga pada tingkat atau segmentasi ini dapat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada keputusan penggunaan jasa bank dalam konteks ini bank syariah. Kemudian juga pada unsur atau faktor lain yang turut andil berkontribusi dalam keputusan nasabah seperti religiusitas atau pengaruh pemahaman terhadap nilai ajaran keagamaan dalam konteks ekonomi perbankan. Pada konteks yang lain juga lokasi yang strategis, promosi dan penyebaran informasi terhadap produk dan layanan bank juga menjadi salah satu faktor tambahan informasi dan konfirmasi dalam membentuk opini masyarakat terhadap kehadiran layanan bank syariah. Hal tersebut juga yang menjadi faktor pendukung keputusan nasabah dalam mempertimbangkan dan memutuskan menggunakan layanan jasa bank syariah.

Hal ini sesuai sebagaimana informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan salah satu nasabah bank syariah Indonesia.

Saya memilih menabung dan bertransaksi menggunakan bank syariah Indonesia (BSI) karena layanannya sesuai dengan syariat Islam, sehingga kita menjadi tenang dalam bertransaksi. Dan juga lokasi banknya tidak jauh dari tempat tinggal saya yang walaupun juga ada bank lain disekitar sini tetapi saya tetap menggunakan BSI (Wawancara, 2025).

Informasi dari nasabah diatas memberikan gambaran bahwa keputusan pada pemilihan jasa bank juga dipengaruhi oleh kesadaran dan pemahaman keagamaan atau religiusitas seseorang. Informasi ini mengkonfirmasi bahwa betapa dekatnya keputusan seseorang dalam bertransaksi ekonomi dipengaruhi oleh segmen yang paling fundamental yakni spiritualitas dan juga ketersediaan lokasi strategis dalam realitasnya.

Pengaruh Faktor Pelayanan Bank

Faktor pelayanan meliputi beberapa hal

Pelayanan nasabah menjadi salah satu faktor penting dan mendasar dalam mendorong minat masyarakat untuk mempercayakan jasa bank dalam mengelola uang mereka. Bank berupaya maksimal dalam melayani segala bentuk aktifitas transaksi yang nasabah lakukan, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat memungkinkan secara dominan mempengaruhi daya minat dan keputusan masyarakat dalam memilih menggunakan jasa bank. Pelayanan yang diberikan oleh bank bukan saja mengedepankan kualitas tetapi lebih jauh menjamin kepuasan pelanggan, antar kualitas pelayanan yang maksimal dan kepuasan pelanggan ialah dua hal yang bersifat simbiosis mutualisme, saling bergantung dan saling menguntungkan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan salah satu nasabah, memberi gambaran betapa pentingnya kehadiran pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Saya senang dengan keramahan pegawai bank, mulai dari security, teller dan pegawai lainnya, saya tidak sungkan untuk bertanya hal-hal yang saya kurang paham atau tentang fitur aplikasi yang belum saya kuasai. Setiap kali saya datang selalu disambut dengan ramah dan murah senyum (Wawancara, 2025).

Kenyamanan pada kualitas pelayanan tersebut digambarkan oleh informan melalui ungkapan disambut dengan ramah dan murah senyum dan rasa tidak sungkannya dalam

bertanya. Hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang terbaik ialah menempatkan nasabah pada perasaan dihargai dan dihormati dan itulah yang digambarkan oleh nasabah dalam wawancara tersebut.

Bank syariah indonesia tentu saja memiliki standar operasional yang tidak jauh berbeda dengan bank yang lainnya, baik secara regulai maupun atmosfir manajemen kerja dan manajemen pelayanan. Tetapi perasaan dan kenyamanan nasabah adalah hal yang tentu dirasakan dengan deskripsi yang berbeda pada setiap orang. Sehingga prosedur kerja juga akan terasa menjadi lebih dapat dirasakan dan berdampak langsung kepada nasabah ketika menjadi aktifitas atau mengisi atmosfir pelayanan pada sebuah lembaga keuangan seperti bank syariah indonesia.

Kemudahan pelayanan melalui akses digital

Perkembangan teknologi mendorong manusia melakukan penyesuaian pada alat kerja dan proses kerja, hal ini juga tidak luput terjadi pada bidang ekonomi perbankan yang selalu update terhadap perkembangan penggunaan hasil produk teknologi dalam memudahkan bidang kerjanya. Perbankan dalam beberapa waktu terakhir menghadirkan platform baru dalam bertransaksi yaitu melalui mobile banking digital, kemajuan teknologi ini mendorong sumberdaya manusia yang ada untuk lebih cepat belajar menggunakan dan memanfaatkannya dalam mendukung kemudahan dunia kerja.

Kemajuan intsnasi keuangan dalam penggunaan teknologi juga berdampak pada kemudahan akses yang diperoleh oleh mereka yang menjadi nasabah bank-bank yang ada. Berkaitan dengan teknologi salah seorang informan mengkonfirmasi dampak yang mereka rasakan dalam melakukan transaksi digital.

Saya selain punya kartu ATM juga punya mobile banking BSI Syariah, jadi kalau mau mentransfer uang dan berbelanja tidak perlu lagi ke gerai ATM cukup melalui *handphone* sudah bisa mengirim atau membeli sesuatu. Sekarang semua serba mudah setelah ada layanan transaksi digital (Wawancara, 2025).

Informasi dari hasil wawancara tersebut nasabah memberi informasi terkait dapat yang secara langsung mereka rasakan manfaatnya dengan hadirnya layanan teknologi dalam mendukung transaksi digital yang mereka lakukan. kemudahan bertransaksi bisa mereka akses baik secara digital melalui *mobile banking* BSI Syariah maupun melalui transaksi lainnya.

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk kenyamanan dan kepuasan nasabah, kualitas akan selalu menjadi faktor pertimbangan utama bagi seseorang dalam memilih jasa bank syariah sebagai instrumen transaksi keuangan. Selain pelayanan penggunaan teknologi juga menjadifaktor penting lainnya yang berpengaruh secara signifikan pada kemudahan akses informasi dan transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah. Kehadiran aplikasi *mobile banking* BSI Syariah dengan beragam pilihan fitur pelayanan memudahkan pengguna dapat lebih efektif dan efisien mengelola uang mereka.

Pengaruh Faktor Pribadi dan Lingkungan

Faktor pribadi

a. Wawasan tertang perbankan syariah

Pengetahuan tentang prinsip dasar tentang cara kerja bank baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah sangat penting bagi masyarakat yang notabene menjadi nasabah salah satu bank yang ada di tanah air. Kendatipun diketahui secara luas bahwa tidak semua nasabah yang memilih untuk menggunakan jasa bank tertentu dilatar belakangi oleh wawasan atau pemahaman terhadap mekanisme dan cara kerja bank, namun tidak berkurang akan pentingnya memahami prinsip dasar cara kerja bank agar nasabah menjadi paham dan mengerti dengan baik bagaimana pola dan mekanisme kerja yang ditawarkan oleh sistem perbankan dalam mengelola aset nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti mendapati bahwa beberapa nasabah dalam memilih penggunaan jasa bank aialh diputuskan berdasarkan pengetahuan yang mereka punya terkait prinsip dasar cara kerja bank, sehingga dengan wawasan tersebut mereka dapat membandingkan cara kerja bank yang satu dengan yang lainnya. Pengetahuan tentu sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan agar seseorang melakukan sesuatu berdasarkan kesadaran penuh yang mereka miliki. Hal itulah juga yang dilakukan oleh nasabah bank syariah dalam memutuskan untuk menggunakan jasa bank syariah indonesia sebagai medium transaksi keuangan mereka.

Hal tersebut dapat dikonfirmasi melalui wawancara dengan seorang nasabah bank syariah indonesia sebagai berikut:

Saya membaca bebrapa informasi tentang bank, apakah bank umum maupun bank syariah. Sehingga saya paham apa perbedaan prinsip dasar kerja antara bank yang ada. Saya memilih menggunakan bank syariah juga karena saya rasa ini sesuai dengan kebutuhan saya dan cara pengeloannya juga bagus apalagi berdasarkan pada ajaran islam (Wawancara, 2025).

Mencermati hasil wawancara tersebut secara sederhana dapat kita ambil kesimpulan bahwa pentingnya wawasan perbankan sebelum memilih menggunakan jasa bank. Agar sejak awal kita paham akan proses, mekanisme dan konsekuensinya dalam memilih mempercayakan aset kita dikelola dengan jasa bank syariah indonesia.

b. Sikap religiusitas

Sikap religiusitas pada umumnya dipengaruhi oleh tingkat pemahaman seseorang, pemahaman memberi ruang dalam mengartikulasikan ajaran menjadi aktifitas seseorang. Demikian halnya dalam penentuan sikap dalam mengambil atau memutuskan sesuatu, religisitas dalam konteks kesadaran dan wawasan menjadi salah satu faktor penentu titik final suatu keputusan. Pemahaman keagamaan sangat penting untuk dimiliki, agar dalam menterjemahkan keyakinan terhadap tuhan melalui ajaran agama juga perlu dibarengi dengan kecerdasan intelektual seseorang. Demikian halnya juga dengan bagaiman sikap membawa pada keputusan final dalam memilih bank sebagai alternatif dan instrumen transaksional. Pemilihan bank syariah sebagai media transaksi keuangan seseorang juga secara eksplisit ataupun implisit juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman, wawasan keagamaan seseorang.

Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikonfirmasi berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bank syariah, dalam wawancara tersebut memberi informasi terkait relasi pemahaman keagamaan terhadap keputusan memilih jasa bank syariah.

Sebagai orang islam bagus kalau menabung, menyimpan uang dan transaksi jual beli melalui bank syariah indonesia. Selain aman dan terjamin kehalalannya dan insya allah sudah sesuai dengan ajaran agama islam dalam pengelolaannya (Wawancara, 2025).

Penggalan wawancara di atas memberi penjelasan bahwa latar belakang agama yang diyakini oleh seseorang berkontribusi dalam menentukan pemilihan terkait penggunaan jasa bank syariah, dari wawancara tersebut mengkonfirmasi dua hal setidaknya berkaitan dengan pemahaman seseorang terhadap unsur syariah yang dilekatkan pada sistem perbankan dan perasaan aman yang menggambarkan ada ketenangan psikologis dalam memilih jasa bank dengan asumsi dasar sudah sesuai dengan standar nilai yang ditetapkan oleh ajaran Islam.

Faktor lingkungan

a. Promosi dan sosialisasi

Promosi dan sosialisasi merupakan aktivitas pemasaran yang bertujuan memberikan edukasi tentang efektivitas dan keunggulan bank syariah kepada masyarakat, yang meliputi penjelasan tentang prinsip-prinsip syariah, akad-akad keuangan, serta manfaat dan sistem kerja yang sesuai nilai-nilai Islam. Sosialisasi umumnya bertujuan meningkatkan pemahaman, menarik nasabah baru, dan membangun kepercayaan. Sering kali kegiatan ini melalui media digital, seminar, pameran, dan kegiatan sosial.

Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang bank syariah seperti mengedukasi tentang konsep dasar, prinsip, dan mekanisme kerja bank syariah, serta membedakannya dari bank konvensional. Dalam hal membangun kesadaran dan kepercayaan masyarakat, promosi dimaksudkan sebagai etalase publik untuk mengakses dan menginformasikan keunggulan bank syariah, seperti keadilan, etika, dan kesesuaian dengan syariat. Promosi juga dimaksudkan untuk menarik nasabah baru, dengan mendorong masyarakat untuk menggunakan produk dan layanan perbankan syariah dengan menyoroti manfaatnya. Dan juga menyebarkan nilai moral dan etika dengan mempromosikan pemasaran yang berlandaskan nilai-nilai moral dan etika universal.

Pengaruh massifnya promosi dan sosialisasi menjadi perhatian penting dalam menarik minat masyarakat, banyak yang memutuskan untuk menjadi nasabah bank syariah karena dipengaruhi oleh informasi yang disebarkan melalui promosi dan sosialisasi baik secara digital maupun non digital. Hal tersebut dapat dikonfirmasi melalui wawancara dengan seorang nasabah BSI.

Banyak informasi yang saya dapat dari promo digital, sosialisasi melalui media sosial juga sangat membantu saya dalam memantau perkembangan dan informasi yang ditawarkan bank dan produk maupun layanannya. Saya tau nilai plus bank syariah dari promosi di medsos jadi saya membaca informasi yang tersedia dan itu juga yang membuat saya pilih menggunakan bank ini (Wawancara, 2025).

Arus informasi sangat cepat dan tak terkendali dalam dunia digital masa kini, berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami juga bahwa promosi melalui media sosial juga berkontribusi banyak dalam membangun opini publik tentang bank syariah. Penyajian informasi yang baik dan mudah dipahami juga menjadi salah satu indikator pengaruh yang kuat dalam membangun kepercayaan dan daya tarik masyarakat dalam memilih jasa dan

layanan bank syariah indonesia. Juga dengan lokasi yang strategis dan ketersediaan produk jasa bank berdasarkan kebutuhan nasabah.

b. Komunitas sosial

Lingkaran pertemanan atau lingkungan keluarga memiliki potensi dan pengaruh dalam pertimbangan keputusan seseorang dalam memilih jasa bank, dunia dewasa ini pertemanan dalam kelompok sosial tertentu juga tidak bisa diremehkan. Peran dan kontribusi teman atau keluarga bagi seseorang juga menjadi pertimbangan tak tertulis dalam memilih suatu keputusan produk dan layanan, rekomendasi bisa jadi dilatarbelakangi oleh pengalaman pribadi ataupun karena hal-hal lainnya yang berkaitan dengan konteks pertimbangan yang dibutuhkan oleh seseorang.

Salah satu nasabah mengkonfirmasi pertanyaan peneliti tentang pengaruh rekomendasi teman atau keluarga terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah indonesia dalam bertransaksi.

Teman saya menganjurkan saya untuk coba menggunakan bank syariah indonesia, karena dia juga menggunakan bank yang sama. Dari informasi yang disampaikan, saya jadi sedikit banyak tau tentang cara kerja bank syariah indonesia. Itulah kemudian saya menggunakan BSI untuk menabung dan transaksi keuangan saya (Wawancara, 2025).

Pertemanan adalah eksistensi kelompok sosial yang terkecil selain keluarga, tetapi berhasil membangun pengaruh dan mempengaruhi keputusan pribadi dan komunitas. Begitu juga yang dirasakan oleh nasabah BSI tersebut, rekomendasi teman berdasarkan pengalaman pribadinya menjadi salah satu item pertimbangan dalam memutuskan atau memilih menggunakan layanan jasa bank syariah indonesia. Sehingga jaringan pergaulan sosial juga menjadi bagian integral dari pengaruh eksternal terhadap keputusan individu dalam aktivitas transaksi ekonomi melalui jasa bank syariah indonesia.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Bahwa faktor umum yang mempengaruhi nasabah dalam memilih menggunakan jasa bank syariah ialah meliputi beberapa hal yaitu, faktor tingkat pendidikan, sikap religiusitas, strategis, promosi dan sosialisasi menjadi faktor pendukung keputusan nasabah dalam mempertimbangkan dan memutuskan menggunakan layanan jasa bank syariah. 2) Kualitas pelayanan nasabah juga menjadi faktor penting karena hal tersebut berkaitan dengan kepuasan dan kemudahan akses layanan yang akan diterima oleh nasabah. 3) Bahwa potensi pribadi berupa wawasan perbankan dan lingkungan pergaulan yang memahami dan punya pengalaman tentang perbankan juga menjadi faktor pendukung lain yang menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan penggunaan jasa bank syariah indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

Ade Dede, Rohayana, Ekonomi Islam Pendekatan al-Qur'an dan Hadits, Religia, Vol. 3, 2000

Al-Qardhawi Yusuf, Bunga Bank Haram (Fawaid Al-Bunuk Hiya Ar-Riba Al-Haram), terjemah Setiawan Budi Utomo, Dar Ash Shahwah Dar Al-Wafa, Jakarta: Akbar Media Eka Sarana, 2001

- Amin A. Riawan, Menata Perbankan Syariah di Indonesia, Jakarta: UIN Pres, 2009
- Arikunto, S, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif ,Cet. I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008
- Djazuli A. dan Yadi Yanuari, Lembaga-lembaga Perekonomian Umat : Sebuah Pengenalan, Jakarta: Rajawali Press, 2001
- Gunawan Moch Hoerul, Pertumbuhan ekonomi dalam pandangan ekonomi islam, Bandung: Jurnal Tahkim, 2020
- Hamidi M. Luthfi, Jejak-jejak ekonomi syariah, Jakarta: Senayan abadi pub, 2003
- Hardiansyah Haris, Wawancara, Observasi, dan Focus Group Cet. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Haykal Muhammad Husein, Hayatu Muhammad, Terjemah Muhammad Ali Audah, Jakarta: Pustaka Kautsar, 2002
- Iskandar, Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kualitatif, Jakarta: Press, 2009
- Kusnadi Eddy, Metodologi Penelitian, Metro: STAIN Metro dan Ramayana Pers, 2008
- Marimi Agus, dkk, Perkembangan bank syariah di Indonseia, Jurnal ilmiah ekonomi islam, 2015
- Nurdin Mappa & Sahlan, Analisis Proyek Agribisnis, Cet. 1; Sumatera Barat: CV.Azka Pustaka, 2022
- Porwati Vivi, Analisis Potensi Profitabilitas Bank Syariah Pasca Marger Di tinjau Dari Determinan Yang Dapat Mempengaruhinya. Jurnal, No. 1, 2021
- Sihab Quraish, Tafsir Al-Misbah, Jilid I; Ciputat: Penerbit Lentera Hati, 2002
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. XXII; Bandung: Alfabeta, 2015
- Undang-Undang RI No. 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 7 tentang perbankan syariah
- Usman Husain dan Purnomo Setiady Akbar, Metodologi Penelitian Sosial, Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2008