

Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia

Mustakim Muchlis

Universitas Islam Negeri Alauddin

Email korespondensi: Mustakim.muchlis@uin-alauddin.ac.id

Abstract

This research aims to examine customer interest in Islamic banking as an attempt to obtain information that can be used by related parties to make improvements in the dominance of Islamic banking in Indonesia. This study is a qualitative study using an interpretative paradigm. The results of the survey showed that customer perception of Islamic banks towards Islamic banks was good and continues to support performance by faithfully using the products issued. Meanwhile, non-Muslim banking customers said that Islamic banking support facilities are currently lacking, so they have no interest in using Islamic banking products.

Keywords: Customer perception, Islamic Bank, Islamic Financial Literacy

Saran sitasi: Muchlis, M. (2021). Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1793-1798. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3602>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3602>

1. PENDAHULUAN

Bank syariah beroperasi di Indonesia pada tahun 1992. Di awal beroperasinya bank syariah belum mendapat perhatian pemerintah terkait tatanan perbankan nasional. Pada saat itu, dasar operasional bank hanya diakomodir dalam satu ayat pada UU No.7 Tahun 1992 mengenai bank dengan sistem bagi hasil. Pada tahun 1998, pemerintah mengeluarkan UU No.10 tahun 1998 yang menegaskan bolehnya bank menjalankan dua sistem dalam perbankan (*dual banking system*) yakni bank non syariah dan Bank syariah (Muchlis & Kartini, 2021). Kesempatan ini kemudian disambut baik oleh pelaku perbankan dengan mendirikan bank syariah. Ditandai dengan hadirnya beberapa bank seperti Bank Syariah Mandiri tahun 1998 kemudian BNI Syariah, BRI Syariah pada tahun 2010 dan bank lainnya.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (2020), industri perbankan syariah Indonesia sampai akhir Desember menjadi yang terbanyak di dunia, yaitu 197 institusi, sementara total aset perbankan syariah sebesar 608,90 triliun atau sebesar 6,51 persen dari total pangsa pasar keuangan syariah. Hal ini tentunya membanggakan namun masih perlu ditingkatkan karena apabila dibandingkan jumlah penduduk Indonesia yang menggunakan bank non syariah bank syariah masih sangat jauh tertinggal.

Tabel 1

Indikator utama perbankan syariah di Indonesia tahun 2020

Industri Perbankan	Jumlah Institusi	PYD (dalam triliun rupiah)	DPK (dalam triliun rupiah)
Bank Umum Syariah	14	246,53	322,85
Unit Usaha Syariah	20	137,41	143,12
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	163	10,68	9,82
TOTAL	197	394,63	475,79

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2020)

Berdasarkan data otoritas jasa keuangan (2020), penghimpunan dana pihak ketiga pada bank syariah hanya sebesar 322,85 triliun (5% dari total dana pihak ketiga bank non syariah), adapun pembiayaan bank syariah hanya sebesar Rp. 246,53 triliun (4% dari total pembiayaan bank non syariah). Melalui data yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan dapat dikatakan bahwa pertumbuhan bank syariah di Indonesia masih belum lebih baik dibandingkan dengan bank non syariah.

Industri perbankan syariah di Indonesia masih memiliki peluang besar untuk menguasai pasar perbankan di Indonesia dikarenakan banyaknya penduduk muslim yang belum menjadikan bank syariah sebagai tempat menitipkan dana dan memperoleh pembiayaan yang sesuai dengan Prinsip Islam. Nasabah yang memilih perbankan syariah dan perbankan non syariah memiliki alasan dan pandangan masing-masing terhadap pilihan mereka (Riaz et al., 2017). Pandangan sebagian orang yang mengatakan bahwa bank syariah hanyalah nama dan tidak berbeda dengan bank non syariah merupakan anggapan yang sering terdengar dan sangat mempengaruhi pertumbuhan bank syariah. Temuan beberapa penelitian juga menemukan bahwa dalam praktiknya apa yang diharapkan terhadap bank syariah tidak berjalan sebagaimana mestinya dan pelaksanaan hampir sama dengan bank non syariah (El-Gamal, 2006; Khan, 2010). Sejumlah penelitian juga menemukan belum adanya kesadaran dan pemahaman pengguna dikarenakan literasi keuangan yang masih rendah merupakan penyebab pertumbuhan bank syariah yang tidak begitu pesat (Ahmad & Haron, 2002; Bley & Kuehn, 2003).

Berdasarkan fenomena masih rendahnya penguasaan pasar bank syariah ditengah persaingan bisnis yang kompetitif, bank syariah perlu memahami persepsi nasabah terhadap mereka untuk memberikan masukan kepada bank syariah agar lebih dapat diterima dan menguasai pasar (Dusuki & Abdullah, 2007). Hasil penelitian Riaz (2017) menemukan bahwa terdapat dua jenis nasabah pada bank syariah; jenis pertama adalah nasabah religius yang memilih bank karena pertimbangan agama mengalahkan pertimbangan lainnya, dan nasabah jenis kedua yakni Muslim moderat, yakni mereka yang menjadi nasabah karena pertimbangan kualitas yang diberikan bank syariah lebih baik dibanding non syariah.

Penelitian ini bertujuan menyelidiki persepsi pengguna bank syariah dan non syariah terhadap bank syariah di Indonesia dan alasan mereka menggunakan ataupun tidak menggunakan Bank Syariah apakah karena pertimbangan agama ataukah kualitas. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui sejauh mana orang mau menggunakan bank syariah dan bagaimana mereka melihat prospek bank syariah berdasarkan persepsi mereka.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan desain penelitian eksploratif. Pengumpulan data penelitian dengan memberikan kuesioner yang bersifat terbuka untuk memperoleh data lebih banyak dan gambaran yang lebih luas. Data yang diperoleh dikumpulkan secara acak dengan memberikan kuesioner secara online ke beberapa nasabah perbankan syariah maupun non syariah pada beberapa kabupaten dan kota di Sulawesi Selatan.

Adapun pertanyaan yang dimunculkan dalam kuesioner terbuka adalah:

1) Nasabah Bank Syariah

- a. Pengetahuan anda tentang Perbankan syariah di Indonesia?
- b. Alasan menggunakan Perbankan syariah apakah karena agama?
- c. Layanan Perbankan syariah yang anda gunakan (Misalnya: tabungan atau pembiayaan)
- d. Pengalaman baik dan kurang baik dengan Perbankan Syariah
- e. Ada yang mengatakan Perbankan syariah tidak syariah. Bagaimana menurut anda?
- f. Bagaimana masa depan Perbankan syariah di Indonesia?
- g. Peran dalam membesarkan atau memperbaiki Perbankan Syariah?

2) Nasabah Bank Non Syariah

- a. Alasan tidak menggunakan Perbankan Syariah karena fasilitas?
- b. Pikiran ketika melihat orang menggunakan Perbankan Syariah
- c. Apakah berminat menggunakan perbankan syariah di masa mendatang?
- d. Masukan bagi perbankan syariah di Indonesia

Secara keseluruhan responden dalam penelitian ini sebanyak 76 Responden dan diberikan pertanyaan sebagaimana yang disajikan diatas. Responden dipilih secara tidak sengaja dengan mengirimkan google form kepada siapa saja yang ingin menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Data yang didapatkan kemudian dikelompokkan dan diinterpretasikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Profil Responden

Profil responden yang berjumlah 76 responden, terdiri dari 42 Perempuan dan 34 Laki-laki. Adapun profesi dari responden adalah Pengajar (dosen ataupun guru), karyawan swasta, aparatur sipil negara, dan wiraswasta. Mereka adalah pengguna perbankan syariah maupun perbankan non syariah. Nasabah yang menjadi responden ini berasal dari beberapa daerah di Sulawesi Selatan. Tabel II memberikan gambaran terkait responden.

Tabel I
Profil Responden

Caracteristic	Jumlah
<i>Jenis Kelamin</i>	
Laki-Laki	34
Perempuan	42
<i>Usia</i>	
Dibawah 30 tahun	22
30-40 tahun	47
Lebih dari 40 tahun	7
<i>Profesi</i>	
ASN	10
Karyawan	23
Pengajar	32
Wiraswasta	11
<i>Nasabah</i>	
Bank Syariah	73
Bank Non-Syariah	49

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengetahuan terkait bank syariah

Perbankan syariah telah hadir di Indonesia sejak tahun 1992 dimana Bank Muamalat Indonesia menjadi yang pertama. Sejak kehadiran Bank Muamalat tersebut pertumbuhan perbankan syariah dan penggunaannya semakin meningkat, namun peningkatan belum sebanding dengan jumlah penduduk muslim Indonesia yang masih menggunakan perbankan non syariah. Literasi dan inklusi keuangan syariah yang masih sangat rendah menjadikan pertumbuhan bank syariah berjalan perlahan (Liputan6.com, 2021). Pemanfaatan produk dan fasilitas perbankan syariah yang bebas dari transaksi terlarang belum di manfaatkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan fakta bahwa pengetahuan responden yang diberikan kuesioner terkait pemahaman perbankan syariah sudah ada namun pemahaman sebagian responden belum mendalam. Kebanyakan responden menjadikan agama sebagai faktor pendorong untuk menggunakan perbankan syariah namun mengenai akad ataupun produk dari perbankan syariah hanya dipahami secara umum dan belum secara mendalam. Hal inilah yang terkadang menjadi kesalahpahaman para nasabah. Sehingga ketika terjadi permasalahan, para nasabah sering mempertanyakan dan meragukan kepatuhan bank terhadap nilai Islam.

3.2.2. Pengalaman nasabah dengan perbankan Islam

Pada bagian ini, disajikan temuan terkait pengalaman baik ataupun kurang baik dari nasabah terhadap perbankan syariah. Hal ini penting untuk mengetahui bagaimana hubungan yang terjadi antara kedua pihak. Secara umum nasabah perbankan syariah merasa lebih memiliki ketenangan hati dalam menitipkan uang ataupun menggunakan pembiayaan pada bank syariah dikarenakan mereka telah berikhtiar untuk menghindarkan diri dari transaksi ribawi yang terlarang dalam agama. Pelayanan ramah dan Islami juga mereka rasakan ketika berkunjung ke bank syariah dimana mereka diberikan salam yang mengandung doa. Bank syariah juga telah memiliki fasilitas yang sama dengan bank non syariah melalui penggunaan teknologi seperti mobile banking ataupun internet banking. Apa yang ada pada bank non syariah juga ada pada bank syariah dan yang membedakan hanyalah transaksi pada bank syariah tidak mengandung unsur yang terlarang dalam Islam.

Adapun hal yang kurang dalam pengalaman nasabah menggunakan bank syariah diantaranya adalah belum mendalamnya pemahaman bagi beberapa karyawan seperti *customer service* dalam memberikan informasi terkait produk dan teknis pelaksanaan transaksi pada perbankan syariah. Penyampaian mereka terkadang masih menggunakan pola yang sama dengan bank non syariah dimana masih adanya penyebutan bunga dan penjelasan serta pelaksanaan transaksi masih mirip dengan transaksi dengan bank non syariah. Pengalaman dari responden menyebutkan bahwa produk yang dikeluarkan kadang pelaksanaannya tidak sebagaimana yang difatwakan oleh Dewan Standar Nasional Majelis Ulama

Indonesia, seperti pemberian pembiayaan yang pada praktiknya tidak bersesuaian dengan fatwa.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden mengatakan bahwa perbankan syariah dalam prosesnya masih memiliki beberapa kesalahan dan membutuhkan koreksi dari seluruh pemangku kepentingan agar bank syariah dapat menjalankan kinerjanya sebagaimana mestinya. Hal tersebut perlu ditindaklanjuti oleh perbankan syariah dan bagi nasabah diharapkan dapat senantiasa memberikan dukungan dan koreksinya terhadap perbankan syariah untuk perbaikan.

3.2.3. Harapan nasabah terhadap perbankan syariah dan peran mereka dalam membesarkan bank syariah

Nasabah perbankan syariah berharap bahwa kedepannya perbankan syariah dapat lebih berkembang mengikuti perkembangan zaman dengan tetap konsisten menjalankan nilai Islam sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Bank syariah di Indonesia perlu meyakinkan penduduk muslim Indonesia untuk hijrah meninggalkan bank non syariah yang mengandung unsur riba dan hal terlarang lainnya. Pemerintah juga mulai menunjukkan dukungannya dengan memberikan regulasi kepada bank syariah seperti dalam hal pembayaran gaji Aparatur Sipil Negara sudah diberikan aturan terkait penggunaan bank syariah.

Nasabah yang ada sekarang berperan dengan berupaya untuk tetap menjadi nasabah yang setia menggunakan produk bank syariah agar dapat membantu mengembangkan bank syariah yang diakui masih sementara berproses melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik. Selain itu, nasabah juga berupaya memberikan masukan kepada bank syariah serta mengajak orang yang belum memahami perbankan syariah untuk hijrah menggunakan bank syariah. Bank syariah bukanlah alternatif tempat penyimpanan ataupun pembiayaan, namun perbankan syariah merupakan solusi bagi umat Islam dalam menjalankan ajaran agama Islam secara menyeluruh melalui muamalah dan sebagai upaya menghindari transaksi yang terlarang di bank non syariah.

3.2.4. Alasan nasabah masih menggunakan bank non syariah

Bank syariah di Indonesia tidak sepenuhnya digunakan oleh umat Islam di Indonesia. Apabila melihat data yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa

Keuangan, dana pihak ketiga penduduk Indonesia pada bank non syariah sebesar Rp 6.665 triliun sementara bank syariah hanya sebesar 322,85 triliun atau 5% dari total dana pihak ketiga bank non syariah. Sementara pembiayaan pada bank non syariah sebesar Rp. 5.547 Triliun sedangkan pada bank syariah hanya sebesar Rp. 246,53 triliun atau 4% dari total pembiayaan bank non syariah. Perbedaan yang sangat signifikan tersebut menunjukkan belum besarnya kesadaran penduduk Indonesia khususnya umat Islam untuk menggunakan bank syariah sebagai tempat menyimpan atau memperoleh pembiayaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini responden memberikan pernyataan yang beraneka ragam mengapa mereka masih menggunakan bank non syariah, diantaranya karena keberadaan dan fasilitas bank syariah masih terbatas terutama bagi penduduk yang berada di daerah. Sehingga mereka merasa lebih nyaman menggunakan bank non syariah yang mudah didapatkan. Bank syariah juga dianggap kurang praktis dalam bertransaksi seperti halnya ketika ingin memperoleh pembiayaan. Ketidapraktisan tersebut karena adanya kewajiban syariat yang harus diikuti yang merupakan tantangan bagi bank syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. Selain itu ada juga pernyataan yang menyatakan bahwa mereka masih menggunakan bank non syariah karena adanya keharusan dari tempat mereka bekerja untuk menggunakan bank non syariah dalam urusan transaksi dan pembayaran gaji. Hal inilah yang menjadi sebagian besar alasan mengapa penduduk masih dominan menggunakan bank non syariah yang ditemukan dalam penelitian ini.

3.2.5. Saran nasabah non syariah terhadap bank syariah

Perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi untuk menjadi lebih besar dibanding saat ini apabila nasabah penduduk muslim dapat dikuasi. Masih rendahnya penduduk muslim di Indonesia menggunakan bank syariah bukan berarti mereka tidak memiliki keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian ini nasabah bank non syariah juga memiliki keinginan untuk menggunakan bank syariah ketika apa yang mereka harapkan dapat terpenuhi dan mereka ragukan dapat tercerahkan. Kebanyakan dari responden bank non syariah mengatakan bahwa rendahnya pemahaman mereka terkait keuangan syariah menjadikan mereka tidak menggunakan bank syariah karena tidak ada

keuntungan yang mereka dapatkan secara materi dan kepraktisan dalam bertransaksi. Pertimbangan agama bukanlah menjadi sesuatu yang menarik bagi mereka, Oleh karena itu pihak terkait diharapkan untuk lebih mensosialisasikan terkait kebermanfaatannya dunia dan akhirat nasabah ketika menggunakan perbankan syariah sehingga penduduk muslim di Indonesia dapat mengetahui mengapa mereka harus hijrah ke perbankan syariah.

Dalam pemahaman nasabah non syariah beberapa orang menganggap bahwa bank syariah hanya kedok yang berlabel syariah sementara dalam pelaksanaannya tidak sesuai syariah. Oleh karena itu mereka menyarankan kepada perbankan syariah perlu memperbaiki tata kelola mereka dan memberikan keyakinan kepada seluruh pihak bahwa bank syariah telah menjalankan tata kelola sesuai syariah secara total dan bebas dari hal yang melanggar. Bank syariah juga diharapkan dapat lebih memperluas sosialisasi dan jangkauannya sampai ke pelosok. Sehingga banyak orang memperoleh kesadaran dan kebermanfaatannya dari kehadiran bank syariah. Bank syariah juga diharapkan dapat mendekatkan diri kepada perusahaan dan instansi pemerintahan untuk menggunakan rekening bank syariah dalam transaksi keuangan perusahaan atau instansi tersebut sehingga mereka yang menggunakan masih menggunakan bank non syariah karena alasan kebijakan kantor dapat berhijrah karena kantor telah memfasilitasi mereka untuk menggunakan bank syariah. Bank syariah juga diharapkan lebih transparan kepada nasabah terkait pembiayaan bagi hasil dan lebih bertanggungjawab.

4. KESIMPULAN

Fakta bahwa bank syariah belum terlalu diterima di Indonesia adalah sebuah hal yang menyedihkan dikarenakan sebagian besar penduduk Indonesia adalah Muslim yang seharusnya menjalankan ajaran agama secara menyeluruh dan tidak melanggar apa yang terlarang dari agama seperti transaksi ribawi yang terjadi pada bank konvensional. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa mereka yang menggunakan bank syariah adalah mereka yang memiliki kesadaran agama tanpa memperdulikan mengenai masih kurangnya fasilitas yang disediakan oleh bank syariah, namun mereka juga berharap bahwa kekurangan itu akan diperbaiki seiring waktu dan bertumbuhnya nasabah bank syariah. Mereka juga mengkritisi praktik pelaksanaan bank syariah yang masih terdapat kekurangan dalam

pelaksanaannya. Adapun nasabah yang masih belum menggunakan bank syariah adalah mereka yang belum memiliki kesadaran agama yang cukup. Mereka berpendapat bahwa keterbatasan keterjangkauan dan keuntungan yang kurang didapatkan dari bank syariah dibanding non syariah menjadikan mereka belum berkeinginan untuk hijrah.

5. REFERENSI

- Ahmad, N., & Haron, S. (2002). Perceptions of Malaysian corporate customers towards Islamic banking products and services. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(4), 13–29.
<http://staf.uum.edu.my/alib/wb3053/perceptions.pdf>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al-Homaidi, E. A., Tabash, M. I., & Ahmad, A. (2020). The profitability of Islamic banks and voluntary disclosure: empirical insights from Yemen. *Cogent Economics and Finance*, 8(1).
<https://doi.org/10.1080/23322039.2020.1778406>
- Bley, J., & Kuehn, K. (2003). *Conventional Versus Islamic Finance: Student Knowledge and Perception*. 5(4).
- Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2007). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing*, 25(3), 142–160.
<https://doi.org/10.1108/02652320710739850>
- El-Gamal, M. A. (2006). Mahmoud A. El-Gamal Islamic Finance: Law, Economics and Practice Cambridge University Press, Cambridge, New York. 2006, 221 pp. *Islamic Finance: Law, Economics and Practice*.
<https://doi.org/10.4197/islec.21-2.5>
- Khan, F. (2010). Journal of Economic Behavior & Organization How ‘ Islamic ’ is Islamic Banking? *Journal Of Economic Behavior & Organization*, 76, 805–820.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2010.09.015>
- Liputan6.com. (2021). OJK Beberkan 5 Hambatan Pengembangan Ekonomi Syariah di Indonesia. *Www.Liputan6.Com/Bisnis/*.
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4464941/ojk-beberkan-5-hambatan-pengembangan-ekonomi-syariah-di-indonesia>

- Lo, C. W., & Leow, C. S. (2014). Islamic Banking in Malaysia: A Sustainable Growth of the Consumer Market. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 5(6), 526–529. <https://doi.org/10.7763/ijtef.2014.v5.427>
- Muchlis, M., & Kartini. (2021). Paradoks Transaksi Non-Halal Pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 4(April), 39–53. <https://doi.org/10.35326/jiam.v4i1>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Snapshot Perbankan Syariah Indonesia 2020. In *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2020.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). *Indonesia Banking Statistics 2020* (Issue 01). <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia--Desember-2020.aspx>
- Republika. (2016). *Islam, Syariah, dan Halal*. Republika.Co.Id. <https://republika.co.id/berita/ofzxs7/islam-syariah-dan-halal>
- Riaz, U., Khan, M., & Khan, N. (2017). An Islamic banking perspective on consumers' perception in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 9(4), 337–358. <https://doi.org/10.1108/QRFM-03-2017-0020>
- Sonko, M. (2020). Customers' Perceptions on Islamic Banking: A Case Study in the Gambia. *Journal of Islamic Finance*, 9(1), 013–023.