

## **Penerapan Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Indonesia**

**Devie Wianda Rohmana<sup>1\*</sup>, Nasrudin<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri

deviewiandarohmana@gmail.com<sup>1</sup>, nasrudinkadiri@gmail.com<sup>2</sup>

DOI: 10.38073/pelita.v1i1.1393

Received: November 2023

Accepted: November 2023

Published: November 2023

### **Abstract**

Bank Islam Indonesia operates in Indonesia on February 1 2021 in the field of sharia banking. This bank is the result of consolidation between Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, and BRI Syariah. Towards the start of sharia banking activities, the government did not receive attention regarding the sharia banking framework. The examination results show that there are two types of customers in sharia banks; The main group is strict customers who choose banks because strict considerations trump other considerations, and the second type of customers are moderate Muslims, especially people who become customers because they consider the quality provided by sharia banks to be better than non-sharia banks. The recognition of Indonesian sharia banks in Indonesia is an extraordinary thing considering that the majority of Indonesian people are Muslims who are obliged to follow religious wisdom completely and not ignore what is forbidden in religion, such as ribawi. Exchange that occurs in a regular bank.

**Keywords:** *Sharia Bank, Customers, Transactions*

### **Abstrak**

Bank Islam Indonesia beroperasi di Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021 di bidang perbankan syariah. Bank ini merupakan hasil konsolidasi antara Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah. Menjelang dimulainya aktivitas bank syariah, pemerintah tidak mendapat perhatian sehubungan dengan kerangka perbankan syariah. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa terdapat dua jenis nasabah di bank syariah; Kelompok utama adalah nasabah ketat yang memilih bank karena pertimbangan ketat mengalahkan pertimbangan lain, dan nasabah jenis kedua adalah umat Islam moderat, khususnya masyarakat yang menjadi nasabah karena mereka menganggap kualitas yang diberikan bank syariah lebih baik dibandingkan bank nonsyariah. Dikenalnya bank syariah Indonesia di Indonesia merupakan suatu hal yang luar biasa mengingat sebagian besar masyarakat Indonesia adalah umat Islam yang wajib mengikuti hikmah agama dengan seutuhnya dan tidak mengabaikan apa yang diharamkan dalam agama, seperti ribawi. Pertukaran yang terjadi di bank biasa.

**Kata Kunci:** *Bank Syariah, Nasabah, Transaksi*

## PENDAHULUAN

Bank Islam Indonesia beroperasi di Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021 di bidang perbankan syariah. Bank ini merupakan hasil konsolidasi antara Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan BRIS syariah. Pada awal berdirinya bank syariah, pemerintah tidak mendapat perhatian sehubungan dengan pengaturan perbankan syariah. Mengingat keikhlasan masih rendahnya penguasaan pasar terhadap bank syariah di tengah ketatnya persaingan bisnis, maka bank syariah perlu memahami pandangan nasabah terhadap mereka untuk memberikan kontribusi kepada bank syariah agar lebih dikenal dan menguasai pasar. Konsekuensi dari pemeriksaan Riaz mengamati bahwa ada dua jenis nasabah di bank syariah; Tipe utama adalah nasabah ketat yang memilih bank karena pertimbangan ketat mengalahkan pertimbangan lain, dan nasabah jenis kedua adalah umat Islam moderat, yakni orang-orang yang menjadi nasabah karena mereka menganggap kualitas yang diberikan oleh bank syariah lebih baik dibandingkan non-bank syariah<sup>1</sup>.

Eksplorasi ini diharapkan dapat meneliti kesan masyarakat terhadap bank syariah Indonesia karena pertimbangan yang ketat atau berkualitas. Eksplorasi ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kebutuhan masyarakat untuk memanfaatkan bank syariah Indonesia dan bagaimana mereka melihat potensi bank syariah Indonesia dari sudut pandang mereka<sup>2</sup>.

## METODE PENELITIAN

Eksplorasi ini menggunakan teknik pemeriksaan subjektif dimana pengumpulan informasi menggunakan survei tertulis. Untuk mengatasi permasalahan dan mengetahui kesan top to bottom terhadap bank syariah Indonesia. Sumber informasi yang digunakan dalam penelusuran ini adalah sumber informasi tambahan yang diperoleh dari artikel ilmiah, buku digital, dan situs mengenai kesan masyarakat terhadap bank syariah Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank yang menggunakan sistem pembagian manfaat telah muncul sejak lama, dikemukakan oleh banyak ulama yang memaparkan kehadiran bank syariah, misalnya Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948), dan Mahmud Ahmad (1952). Kemudian gambaran lebih poin demi poin pemikiran ini disusun oleh Mawdudi (1961)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Mustakim Muchlis, "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (11 November 2021): 1793–98, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3602>.

<sup>2</sup> Sri Astuty Ratnasari Manggu, "Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat," preprint (Open Science Framework, 28 Maret 2018), <https://doi.org/10.31219/osf.io/w6gt9>.

<sup>3</sup> Iwan Kusnadi, "LITERASI KEUANGAN MASYARAKAT TENTANG PERBANKAN SYARIAH: SEBUAH PENDEKATAN MANAJEMEN PEMASARAN" 4, no. 1 (2021).

Latar belakang sejarah berkembangnya bank syariah saat ini bermula di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, khususnya upaya untuk mengawasi aset jamaah haji secara tidak lazim. Pelopor perbankan syariah lainnya adalah berdirinya Bank Dana Cadangan Dekat Mit Ghamr padatahun 1963di Mesir oleh Dr.Ahmad El-Najjar. Permodalan bankini dibantu oleh LordFaizal dari Arab Saudi. Bank Negara yang beroperasi tanpa pendapatan dan sesuai dengan standar syariahini sangat terkenal dan pada awalnya berkembang dan tumbuh dengan baik. Setelah empat tahun, Mit Ghamr mempunyai pilihan untuk membuka sembilan cabang dengan sekitar 1.000.000 klien. Bagaimanapun, pada tahun1967, karena masalah politik, bank ini diambil alih oleh Bank Umum Mesir dan Bank Nasional Mesir, sehingga bank ini bekerja dengan premis premium. Pada tahun 1972, kerangka keuangan tanpa riba diperkenalkan kembali dengan berdirinya Nasser Social Bank di Mesir. Landasan bank ini lebih bersahabat dripada bisnis.

Secara keseluruhan, peletakan bank syariah di tingkat global bermula dari Pertemuan Dunia Bangsa-Bangsa Islam, di Kuala Lumpur, Malaysia pada tanggal 21-27April 1969 yng diikuti oleh 19 negara peserta. Pertemuan tersebut memilih beberapa hal, yaitu:

- 1) Tiap-tiap kemaslahatan harus bergantung pada hukum kemaslahatan dan kemalangan, dalam hal apa pun itu adalah riba, yang mana hukumnya haram.
- 2) Disarankan agar bank syariah segera didirikan yang terbebas dari kerangka riba.
- 3) Sambil menunggu pendirian bank syariah, bank yang menerapkan pendapatan diperbolehkan bekerja. Namun, dengan asumsi bahwa ini sebenarnya krisis.

Pesatnya perkembangan bank syariah telah menarik keuntungan dari bank adat dalam menawarkan produk perbankan syariah. Hal ini tercermin dalam aktivitas beberapa bank tradisional yang membuka kerangka khusus didalam masing-masing bank untuk produk-produk perbankan syariah. Misalnya "Jendela Islam" di Malaysia, "Pertukaran Islam" di cabang-cabang Bank Mesir, dan "Administrasi Islam" dicabang - bagian dari bank penukaran Badui Saudi. Sementara itu, Citi bank meluncurkan CitiIslamic Venture Bank, salah satu kemajuannya adalah berkembangnya bank syariah Indonesia pada Februari 2021.<sup>4</sup>

### **Berdirinya Bank Syariah di Indonesia**

Umat Islam Indonesia sudah lama mendambakan bank yang berfungsi sesuai syariah. K.H. Mas Mansur, Pengurus Dewan Pimpinan Muhammadiyah periode1937-1944, membingkai pandangannya mengenai pemanfaatan

<sup>4</sup> Mohammad Ghozali, Muhammad Ulul Azmi, dan Wahyu Nugroho, "Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis," *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (24 Juni 2019): 44–55, <https://doi.org/10.22219/jes.v4i1.8700>.

administrasi keuangan rutin sebagai hal yang patut dilakukan dengan alasan umat Islam belum memiliki bank sendiri yang bebas riba. Hal ini dibuntuti dengan berdirinya Bank Syariah di Indonesia yang sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Hal ini dibicarakan pada loka karya umum Hubungan Indonesia-Timur Tengah pada tahun 1974 dan pada tahun 1976 pada kelas global yang dikoordinasikan oleh Organisasi Penyelidikan Sosiologi (LSIK) dan Badan Bhineka Tunggal Ika. Namun, ada beberapa alasan yang menghalangi pengakuan pemikiran ini:

- 1) Tugas Bank Syariah yang menerapkan aturan bagi hasil belum terarah sehingga tidak sesuai dengan Peraturan Pokok Keuangan yang bersangkutan, khususnya Peraturan Nomor 14 Tahun 1967.
- 2) Dari sudut pandang politik, gagasan Perbankan Syariah mempunyai makna filosofis, penting atau berkaitan dengan gagasan negara Islam, sehingga tidak diinginkan oleh otoritas publik.
- 3) Masih belum jelas siapa yang akan memberikan modal pada upaya tersebut, sedangkan pendirian bank-bank baru dari Timur Tengah masih belum bisa dipastikan, mengingat adanya keterbatasan bagi bank-bank asing yang ingin membuka lapangan kerja di Indonesia.<sup>5</sup>

#### **Hasil**

#### **Persepsi terkait bank syariah Indonesia**

Pada segmen ini diperkenalkan penemuan-penemuan mengenai nasib baik atau buruk pengalaman nasabah dengan perbankan syariah. Ini sangat berarti untuk mengetahui bagaimana hubungan antar kedua pertemuan tersebut. Secara umum nasabah perbankan syariah merasa lebih tenang dalam menitipkan uang tunai atau memanfaatkan bantuan kepada bank syariah karena mereka telah berupaya untuk menghindari pertukaran ribawi yang dilarang dalam agama. Mereka juga merasakan bantuan yang ramah dan Islami ketika mereka mengunjungi bank syariah di mana mereka diberi kabar baik yang berisi petisi. Bank Syariah juga memiliki kantor yang sama dengan bank non-syariah yang menggunakan inovasi seperti portable banking atau web banking. Yang ada di bank non syariah juga ada di bank syariah dan yang menjadi pembeda utamanya adalah bursa di bank syariah tidak mengandung unsur-unsur yang diharamkan dalam Islam<sup>6</sup>.

Yang menjadi kekurangan dalam pengalaman nasabah dalam menggunakan perbankan syariah antara lain adalah tidak adanya pemahaman top to bottom bagi pihak-pihak tertentu, misalnya pendampingan nasabah, dalam memberikan data terkait produk dan pelaksanaan transaksi khusus di perbankan syariah. Penyampaiannya dalam beberapa hal sebenarnya mirip dengan contoh bank non syariah dimana masih ada pemberitahuan pendapatan

<sup>5</sup> Mustakim Muchlis, "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia," t.t., hl.8.

<sup>6</sup> Nur Elfi Husda, "PEMBIMBINGAN PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA USAHA BATU BATA DI KOTA BATAM," *Jurnal Pengabdian Barelang* 1, no. 3 (25 September 2019): 14–20, <https://doi.org/10.33884/jpb.v1i3.1365>.

dan klarifikasi serta pelaksanaan pertukarannya masih seperti pertukaran dengan bank non syariah. Pengalaman responden mengungkapkan bahwa kadang-kadang barang yang disampaikan tidak dilaksanakan sebagaimana yang diungkapkan oleh Majelis Umum Ulama Indonesia, misalnya memberikan dana yang pada saat itu tidak sesuai dengan fatwa. Berdasarkan hasil peninjauan, sebagian besar responden menyatakan perbankan syariah sebenarnya mempunyai beberapa kesalahan dalam siklusnya dan memerlukan pembenahan dari seluruh mitra agar bank syariah dapat tampil sebagaimana mestinya. Hal ini perlu ditindak lanjuti oleh perbankan syariah dan nasabah diharapkan terus memberikan bantuan dan revisi terhadap perbankan syariah untuk pengembangan.<sup>7</sup>

### **Harapan nasabah terhadap bank syariah Indonesia dan peran mereka dalam membesarkan bank syariah Indonesia**

Para nasabah perbankan syariah percaya bahwa kelak bank-bank syariah di Indonesia akan semakin mengikuti perkembangan zaman dan dengan andal menjalankan kualitas-kualitas Islam sebagai aturan dalam menjalankan fungsinya. Bank syariah Indonesia perlu mengajak masyarakat muslim Indonesia untuk menjauhi bank non syariah yang mengandung komponen ribadan hal-hal haram lainnya. Otoritas publik juga mulai menunjukkan bantuannya dengan memberikan pedoman kepada bank syariah, misalnya dalam hal pembayaran gaji pegawai Pemerintah Negara, telah diberikan pedoman mengenai pemanfaatan banksyariah di Indonesia<sup>8</sup>.

Pelanggan yang sudah ada ikut serta dengan berupaya untuk tetap setia pada pelanggan menggunakan produk bank syariah Indonesia sehingga dapat membantu terciptanya bank syariah Indonesia yang diakui tetap selama ini melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik. Selain itu, nasabah juga berupaya memberikan kontribusi kepada bank syariah dan mempersilakan masyarakat yang belum memahami perbankan syariah untuk pindah memanfaatkan bank syariah. Bank syariah bukanlah tempat pilihan untuk kapasitas atau dukungan, namun bank syariah Indonesia adalah jawaban umat Islam dalam menuntaskan hikmah Islam secara menyeluruh melalui muamalah dan sebagai ikhtiar untuk menjauhkan diri dari hal-hal yang dilarang di bank non-syariah.

### **Alasan nasabah masih menggunakan bank non syariah**

Bank syariah Indonesia belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh umat Islam di Indonesia. Jika menilik datayang disampaikan Otoritas Administrasi Keuangan, aset pihak luar yang dimiliki warga Indonesia pada bank non-syariah

<sup>7</sup> Dimas Elly Ana dan Arif Zunaidi, "Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19," *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, no. 1 (18 Agustus 2022): 167–88.

<sup>8</sup> Wella Sandria, "PERSEPSI MAHASISWA TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PERBANKAN SYARIAH," *Journal Development* 6, no. 2 (27 Desember 2018): 178–90, <https://doi.org/10.53978/jd.v6i2.114>.

berjumlah Rp6.665 triliun, sementara bank syariah hanya berjumlah 322,85 triliun atau 5% dari total aset pihak luar. Dari bank non-syariah. Sementara pendanaan dari bank non syariah sebesar Rp. 5,547 triliun, sedangkan bank syariah hanya Rp.246,53 triliun atau 4% dari total pendanaan bank non syariah. Perbedaan yang sangat besar ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia, khususnya umat Islam, belum cukup sadar untuk memanfaatkan bank syariah sebagai tempat menabung atau mencari nafkah<sup>9</sup>.

#### **Saran nasabah non syariah terhadap bank syariah Indonesia**

Bank syariah di Indonesia mungkin bisa meningkat dibandingkan saat ini jika nasabah muslim bisa dikendalikan. Rendahnya jumlah umat Islam di Indonesia yang menggunakan bank syariah bukan berarti mereka tidak benar-benar ingin menjadi nasabah bank syariah. Mengingat dampak dari eksplorasi ini, nasabah non-bank syariah juga ingin menggunakan bank syariah ketika asumsi mereka dapat dipenuhi dan mereka ragu dapat memberikan pencerahan. Mayoritas responden bank non-Syariah mengatakan bahwa pemahaman mereka yang rendah terhadap uang Islam menyiratkan bahwa mereka tidak menggunakan bank Islam karena mereka tidak mendapatkan keuntungan material dan layak dalam pertukaran. Perenungan yang ketat bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka. Oleh karena itu, pihak-pihak terkait diharapkan dapat lebih banyak memberikan sosialisasi mengenai manfaat dunia dan akhirat kepada para nasabah selama berhubungan dengan perbankan syariah sehingga masyarakat muslim di Indonesia dapat mengetahui alasan mengapa mereka harus pindah ke perbankansyariah Indonesia.

Dalam pemahaman nasabah non-syariah, ada orang yang beranggapan bahwa bank syariah hanyalah sebuah kedok yang disebut syariah, padahal pada kenyataannya tidak sesuai syariah. Oleh karena itu, mereka menyarankan agar bank syariah perlu membenahi administrasinya dan memberikan kepastian kepada semua pihak bahwa bank syariah Indonesia telah menjalankan administrasi sesuai syariah secara keseluruhan dan bebas dari pelanggaran. Bank Syariah Indonesia juga di yakini bisa mengembangkan usaha dan upayanya hingga ke daerah-daerah jauh. Dengan tujuan agar banyak masyarakat yang memperoleh kehati-hatian dan manfaat dari hadirnya bank syariah. Bank Syariah Indonesia juga diharapkan dapat mendekatkan diri kepada organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga pemerintah untuk memanfaatkan Buku Besar Syariah Indonesia dalam pertukaran uang bagi organisasi atau organisasi sehingga masyarakat yang sebenarnya menggunakan bank non-Syariah untuk alasan strategi perkantoran dapat bermigrasi ke luar negeri. Fakta bahwa tempat kerja telah bekerja sama dengan mereka untuk

---

<sup>9</sup> Nandang Ihwanudin dkk., *PENGANTAR PERBANKAN SYARIAH (Konsep, Regulasi & Partis)* (CV WIDINA MEDIA UTAMA, 2020), <https://repository.penerbitwidina.com/publications/323594/>.

memanfaatkan bank syariah. Bank syariah juga diharapkan lebih lugas terhadap nasabah dalam hal pembagian keuntungan dan lebih mampu<sup>10</sup>.

## KESIMPULAN

Dikenalnya bank syariah Indonesia di Indonesia merupakan suatu hal yang menggembirakan mengingat sebagian besar masyarakat Indonesia adalah umat Islam yang wajib mengikuti hikmah agama dengan seutuhnya dan tidak mengabaikan hal-hal yang dilarang dalam agama, seperti ribawi. Pertukaran yang terjadi di bank biasa. Dari hasil penelusuran yang diarahkan, terlihat bahwa masyarakat yang memanfaatkan bank syariah adalah masyarakat yang memiliki kewaspadaan yang ketat tanpa sering memikirkan kekurangan fasilitas yang diberikan oleh banksyariah, namun mereka juga percaya bahwa kekurangan tersebut akan diperbaiki. Jangka panjang dan perkembangan nasabah bank syariah. Mereka pun menegur praktik eksekusi bank syariah yang justru mengandung kelemahan dalam eksekusinya. Nasabah yang sebenarnya tidak memanfaatkan bank syariah adalah mereka yang kurang mempunyai kewaspadaan yang cukup ketat. Mereka menilai bahwa kewajaran yang terbatas dan manfaat yang lebih sedikit yang diperoleh dari bank syariah dibandingkan dengan bank non-syariah menyiratkan bahwa mereka lebih memilih untuk tidak hijrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana, Dimas Elly, dan Arif Zunaidi. "Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19." *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, no. 1 (18 Agustus 2022): 167–88.
- Ghozali, Mohammad, Muhammad Ulul Azmi, dan Wahyu Nugroho. "Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis." *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (24 Juni 2019): 44–55. <https://doi.org/10.22219/jes.v4i1.8700>.
- Husda, Nur Elfi. "PEMBIMBINGAN PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA USAHA BATU BATA DI KOTA BATAM." *Jurnal Pengabdian Bareleng* 1, no. 3 (25 September 2019): 14–20. <https://doi.org/10.33884/jpb.v1i3.1365>.
- Ihwanudin, Nandang, Sri Maulida, Alif Ilham Akbar Fatriansyah, Solihah Sari Rahayu, Lucky Nugroho, Harnovinsah Harnovinsah, Shinta Widyastuti, dkk. *PENGANTAR PERBANKAN SYARIAH (Konsep, Regulasi & Parktis)*. CV WIDINA MEDIA UTAMA, 2020.

<sup>10</sup> "Persepsi-Masyarakat-terhadap-Bank-Syariah-by-Onan-Marakali-Siregar-S.Sos-M.Si\_-Selwendri-S.Sos-M.Si\_-Maulidina-SP.-M.M.-Muhammad-Bahtiar-Abdillah-M.A.B.-z-lib.org\_.pdf," t.t.

- <https://repository.penerbitwidina.com/publications/323594/>.
- Kusnadi, Iwan. "LITERASI KEUANGAN MASYARAKAT TENTANG PERBANKAN SYARIAH: SEBUAH PENDEKATAN MANAJEMEN PEMASARAN" 4, no. 1 (2021).
- Manggu, Sri Astuty Ratnasari. "Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat." Preprint. Open Science Framework, 28 Maret 2018. <https://doi.org/10.31219/osf.io/w6gt9>.
- Muchlis, Mustakim. "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (11 November 2021): 1793-98. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3602>.
- — —. "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia," t.t.
- "Persepsi-Masyarakat-terhadap-Bank-Syariah-by-Onan-Marakali-Siregar-S.Sos-M.Si\_-Selwendri-S.Sos-M.Si\_-Maulidina-SP.-M.M.-Muhammad-Bahtiar-Abdillah-M.A.B.-z-lib.org\_.pdf," t.t.
- Sandria, Wella. "PERSEPSI MAHASISWA TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI PERBANKAN SYARIAH." *Journal Development* 6, no. 2 (27 Desember 2018): 178-90. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i2.114>.