

PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUTUSAN UNTUK MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH

Andro Agil Nur Rakhmad
Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Malang
Email: andro.agil.fe@um.ac.id

Selvi Kurniawati
Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Malang
Email: selvi.kurniawati.2004226@um.ac.id

Elif Pardiansyah
³Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Email: elfardianzyah@untirta.ac.id

ABSTRACT This study aims to analyze how literacy on Islamic banking affects the decisions to become the customers of Islamic banks. The method applied in this research is a qualitative method with a dynamic social approach and used descriptive analysis techniques. By collecting as much data as possible, compiling it, then analyzing and explaining the existing phenomena as deeply and truly as possible. Data collection was conducted by exploring a literature study, namely by reading, observing and analyzing some references or literature that have existed before and related to the influence of people knowledge on the decision to become Islamic bank customers. The result of this research is that the level of knowledge can affect the individual in making a decision to become customers in Islamic bank. Factors that affect their knowledge can come from education, media or information, environment, experience and age. These factors have also been proven to influence a person's decision to become a customer in Islamic banks.

Keywords: knowledge, Islamic banking, decisions, customers

Pendahuluan

Lembaga keuangan adalah sebuah perusahaan yang berfungsi sebagai perantara transaksi keuangan dengan kegiatan *funding* saja atau *financing* saja atau menjadi lembaga intermediari yang dapat menghimpun dana dan menyalurkan dananya sekaligus (Kasmir, 2005). Implementasi lembaga keuangan di Indonesia dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu Lembaga Keuangan Bank (LKB)

dan Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB). Mayoritas masyarakat memanfaatkan adanya Lembaga Keuangan Bank sebagai penghimpunan dana dalam permodalan usahanya. Hal ini disebabkan oleh paradigma masyarakat dalam penggunaan jasa lembaga keuangan bank dirasa lebih aman dan transparan daripada jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan non bank. Saat ini persaingan usaha antar bank telah mendorong adanya banyak jenis bank di sekitar masyarakat dengan berbagai keunggulan yang diberikan oleh bank itu sendiri. Hal tersebut membuat bank konvensional yakni bank umum menghadapi persaingan yang lebih ketat lagi karena pertumbuhan perbankan syariah saat ini dapat dikatakan menjadi lebih pesat daripada sebelumnya.

Di Indonesia perbankan syariah lahir sejak tahun 1992 dan diperkuat dengan peraturan perbankan syariah yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Undang-Undang ini berisi tentang peluang permodalan dalam aktifitas usaha dengan skema bagi hasil yang identik dengan perbankan syariah. Adanya pembaharuan Undang-Undang pada tahun 1998 Nomor 10 Tahun 1998 sebagai amandemen dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Hal ini menjadikan sistem Perbankan Syariah di Indonesia memiliki landasan hukum secara sah dan jelas. Lahirnya bank syariah ini berlandaskan hukum islam atau *syariah al islamiyyah* yang disebabkan oleh mayoritas agama di Indonesia adalah agama Islam. Sistem ini dibuat berdasarkan hukum *fiqh muamalah* yang membahas tentang larangan seorang muslim untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga atau *riba*, serta adanya larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang mengandung *maysir, gharar, dan riba* atau jual beli terlarang yang yang diharamkan (Munajim & Anwar, 2016).

Perkembangan Lembaga Bank Syariah di Indonesia sejauh ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Dukungan permintaan dan keinginan adanya "produk islam" yang berasal dari mayoritas penduduk muslim di Indonesia menjadi salah satu alasan dari keberadaan perbankan syariah di Indonesia (Sulastri, 2007). Selain itu juga adanya banyak pemikiran atau pandangan dari masyarakat luas bahwa bank umum (konvensional) mengandung unsur riba yang pastinya merupakan penghalang dan larangan bagi umat muslim. Namun, hal tersebut tidak akan menutup kemungkinan bahwa bank umum dapat tetap bertumbuh lebih pesat dan pertumbuhan perbankan syariah masih jauh di bawah bank umum konvensional. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2015 terdapat 15 juta nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah, sedangkan pada bank umum atau konvensional jumlah nasabah yang dimiliki adalah 80 juta (Yuliana, 2018). Data tersebut menunjukkan bahwa minat

masyarakat terhadap penggunaan jasa pada bank syariah masih terbilang sedikit dan jauh di bawah bank konvensional.

Namun dalam penyelenggaraan suatu sistem pastinya tidak dapat terlepas dari yang namanya suatu permasalahan yang harus diselesaikan. Begitu pula dalam penyelenggaraan perbankan syariah ini, dalam penyeleggiannya masih terdapat banyak masalah yang timbul antara lembaga dan masyarakat. Salah satu penyebab terjadinya permasalahan tersebut adalah sedikitnya masyarakat yang mengerti dan memahami dengan baik mengenai apa itu perbankan syariah, produk jasa yang ditawarkan, serta kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh bank syariah. Masyarakat belum mendapatkan sosialisasi lebih lanjut mengenai bank syariah, sehingga menyebabkan masyarakat kurang literasi yang terkait dengan perbankan syariah sehingga lebih memilih perbankan konvensional daripada bank syariah itu sendiri.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi alasan banyak masyarakat khususnya seorang muslim yang lebih memilih bank umum atau konvensional dimana mereka tidak menimbang terlebih dulu atau dalam artian asal memilih bank yang digunakannya tanpa mengetahui proses dalam bank tersebut termasuk halal atau tidak dalam agama islam. Sehingga terbatas dan sedikitnya pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat tentang perbankan syariah itulah yang membuat argumentasi dari masyarakat menjadi kurang tepat mengenai perbankan syariah atau bahkan dapat mempengaruhi masyarakat tersebut untuk menjadi ragu dalam pembuatan keputusan menabung di bank syariah. Oleh sebab itu perlu dikaji kembali sejauh mana pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah serta apa saja yang mempengaruhi pengetahuan dari seseorang yang dapat mengubah pola pikir individu. Dimana hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

Tinjauan Teori

1. Bank Syariah

Banyak bentuk istilah yang digunakan dalam masyarakat untuk menyebut perbankan syariah, salah satu bentuk istilahnya adalah perbankan islam. Perbankan sendiri berarti segala hal yang berhubungan dengan bank baik secara kelembagaan bank, usaha, maupun tata cara dalam pelaksanaan kegiatan usaha dalam bank itu sendiri. Sedangkan syariah sendiri merupakan hukum yang diatur oleh Allah SWT dan ditujukan untuk hambanya melalui perkataan dari para Rasul yang terjadi pada zamannya. Sehingga dapat diketahui bahwa perbankan syariah

adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank yakni kelembagaan bank, kegiatan usaha maupun tata cara serta proses dalam pelaksanaan kegiatan usaha bank yang didasarkan oleh aturan-aturan yang tercantum dalam agama islam. Sering ditemui bahwa sebutan dari perbankan syariah adalah perbankan islam. Hal ini dikarenakan pelaksanaan operasional bank syariah tersebut didasarkan dengan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan dalam hukum islam. Dalam hal ini merujuk pada asas-asas Al-Qur'an dan hadist, terlebih dalam hal berhubungan erat dengan etika muamalah menurut Islam. Tata cara muamalah dimaknai dengan dijauhilah manifestasi yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, digantikan dengan investasi yang berlandaskan bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau manifestasi usaha yang telah dilakukan pada zaman Rasulullah (Hanik, 2014).

Terma perbankan kini tidak awam di telinga masyarakat luas, umumnya bagi masyarakat yang telah menggunakan produk jasa yang telah ditawarkan oleh perbankan. Menurut pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah merupakan bank yang menerapkan kegiatan usahanya berdasarkan fundamental syariah dan terbagi menjadi dua menurut jenisnya yang terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dengan kesimpulan bahwa bank syariah merupakan bank yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat sebagai bentuk penyalangan kegiatan usahanya yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan syariat islam atau sesuai dengan hukum dalam agama islam. Serta dalam pengelompokannya terbagi menjadi dua macam. Dalam undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan Bank Syariah yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta adanya larangan untuk menerima simpanan dalam bentuk giro. Dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan lalu lintas pembayaran dalam bidang keuangan, masyarakat dapat menggunakan bank umum syariah.

Prinsip-prinsip bank syariah didasarkan pada *fardu-fardu* yang terdapat dalam Al-Qur'an dan sunah-sunah yang ada di hadist. Tidak hanya itu, bank syariah juga memiliki fundamen pada tiga hal yakni efisiensi, keadilan, dan kebersamaan atau mitra. Efisiensi yang dimaksud berpedoman kepada prinsip saling membantu untuk memperoleh keuntungan atau laba sebesar mungkin untuk nasabahnya. Keadilan adalah prinsip yang lebih kepada hubungan antara dua pihak yang terbebas dari adanya kecurangan serta rasa ikhlas dengan kesepakatan yang matang atas persetujuan yang telah dibuat. Prinsip

kebersamaan yang mengacu kepada prinsip saling membantu dan atau nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas (Solikhin, 2014).

Dalam sejarahnya, bank syariah sudah ada sejak tahun 1990 yang dibuat atas dasar rekomendasi dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Lalu pada tahun 1992 dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang khusus mengatur tentang Perbankan yang didalamnya mengontrol bunga serta bagi hasil untuk nasabahnya. Kemudian Undang-Undang tersebut diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lalu pada tahun 2001 dikeluarkan lagi Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 yang didalamnya terdapat aturan yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah. Hingga pada tahun 2008 dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang digunakan sebagai dasar hukum hingga saat ini. Dasar hukum ini digunakan untuk mengatur bank syariah yang ada di Indonesia serta untuk melindungi kepastian dalam hukum dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan produk jasa yang diberikan oleh bank syariah.

Solikhin (2014) mengatakan bahwa ada tiga bagian besar yang ada dalam pembagian dari produk jasa yang dipasarkan oleh perbankan syariah. Bagian-bagian besar yang dimaksud tersebut yakni produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana atau financing, dan produk jasa atau service. Berikut penjelasan lebih rinci dari tiga bagian besar tersebut.

1) Produk Penghimpunan Dana (funding)

Produk penghimpun dana memiliki tiga macam, yakni:

a) Tabungan

Tabungan merupakan bentuk simpanan yang dimiliki oleh nasabah yang bisa diambil sewaktu-waktu apabila nasabah sedang membutuhkan, akan tetapi bagi hasil yang diberikan kepada nasabah cenderung kecil dibandingkan dengan skema yang lain. Selain itu, penarikan tabungan disini tidak dapat dilakukan dengan penarikan melalui cek, bilyet giro atau sejenisnya melainkan dengan menggunakan rekening koran atau kartu debit sebagai alat penarikannya.

b) Deposito

Deposito merupakan bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jangka waktu tertentu serta jumlah nominal tertentu yang dapat diambil setelah jatuh tempo. Bagi hasil deposito terbilang lebih tinggi daripada bagi hasil yang diberikan oleh tabungan. Bilyet digunakan sebagai tanda bukti simpanan dalam giro.

c) Giro

Giro merupakan produk simpanan nasabah yang tidak ada bagi hasil. Pengambilan dana dalam giro ini dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau kartu ATM. Giro biasanya digunakan dalam proses keuangan yang dilakukan secara kolektif oleh perusahaan atau yayasan atau badan lainnya. Ada saat dimana pihak bank dapat memberikan bonus pada nasabah sebagai pengganti dari bagi hasil yang tidak diberikan oleh giro ini. Pemberian bonus tersebut tergantung pada kebijakan pihak bank yang bersangkutan.

Akad bank syariah yang telah digunakan untuk operasional produk secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat menggunakan akad *wadi'ah* dan *mudharabah*. Akad *wadi'ah* merupakan prinsip dimana barang atau uang yang dititipkan dapat diambil kapan saja oleh penitip dan barang titipan tersebut dapat dimanfaatkan sampai penitipnya mengambil kembali barang yang dititipkannya tersebut, produk yang diterapkan oleh akad ini berupa giro dan tabungan. Sedangkan akad *mudharabah* merupakan prinsip dimana penyimpan dana bertindak sebagai pemilik modal disebut dengan *sahibul mal* dan bank sebagai pengelolanya disebut dengan *mudharib*. Setelahnya, bank melakukan penyaluran pembiayaan pada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut. Hasil usaha tersebut akan dibagikan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Produk yang diterapkan oleh akad ini dapat berupa tabungan dan deposito.

2) Produk Penyaluran Dana atau Pembiayaan (financing)

Pembiayaan atau financing merupakan pemberian yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya untuk mendukung investasi yang sudah diskemakan. Produk pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah kepada nasabah ada tiga yakni :

- a) Pembiayaan dengan akad jual beli, contohnya *bai' murabahah*, *ba'i as salam* dan *bai' al istishna*.
- b) Pembiayaan dengan akad sewa, contohnya *ijarah* dan *ijarah muntahiya bit tamlik*.
- c) Pembiayaan dengan akad bagi hasil, contohnya *musyarakah*, *mudharabah*, *muzara'ah* dan *musaqah*.

3) Produk Jasa (service)

Bank syariah juga melakukan pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan sistem bank mendapat upah berupa sewa atau keuntungan. Jasa

perbankan tersebut antara lain:

- a) Pengiriman uang atau *transfer*
- b) Pencairan cek atau *inkaso*
- c) Penukaran uang asing atau *valas*
- d) *Letter of credit*
- e) *Letter of guarantee*

Akad yang digunakan dalam jasa perbankan yaitu *wakalah* atau perwakilan, *kafalah* atau jaminan, *hawalah* atau pengalihan piutang, dan *sharf* atau pertukaran mata uang asing.

2. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hal penting sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Pengetahuan sendiri memiliki arti yakni informasi yang digabungkan dengan pemahaman yang diperoleh dari informasi tersebut dan menjadi landasan yang melekat dalam pikiran seseorang untuk melakukan sesuatu. Pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang suatu hal dapat dikatakan terbagi menjadi dua yakni aspek positif dan aspek negatif (Sulistiyono, 2016). Setiap perspektif yang diterima dari pengetahuan tersebut akan menentukan kemana arah dari tindakan yang dilakukannya. Seperti halnya semakin banyak hal positif dan objek yang diketahui, maka perilaku positif juga cenderung lebih tinggi dilakukan daripada perilaku negatifnya. Begitu pula sebaliknya semakin banyak aspek negatif yang diterima, maka perilaku yang dilakukan juga dapat cenderung kepada hal yang negatif.

Sulistiyono (2016) menyatakan bahwa sumber pengetahuan dapat diperoleh dari suatu pembelajaran. Pembelajaran yang dimaksud disini dapat diperoleh dari pembelajaran kognitif, pembelajaran melalui pendidikan dan pembelajaran melalui pengalaman. Pembelajaran kognitif dapat dijelaskan dengan proses dimana seseorang berupaya untuk mencari informasi yang didapatkan. Sedangkan proses pendidikan merupakan sumber pembelajaran yang berasal dari proses mendidik baik proses pendidikan formal maupun pendidikan nonformal. Dan pembelajaran melalui pengalaman disini dapat diartikan dengan sumber pembelajaran yang berasal dari kegiatan yang pernah dilakukan oleh orang tersebut, pengalaman juga dapat berasal dari diri sendiri maupun orang lain.

Sulistiyono (2016) mencetuskan bahwa beberapa faktor dapat mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki oleh individu. Faktor-faktor tersebut adalah pendidikan, media atau informasi, lingkungan sekitar, pengalaman dan usia. Untuk penjelasan lebih lanjutnya adalah sebagai berikut:

a) Pendidikan

Pendidikan dapat mempengaruhi proses dalam pembelajaran dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Pendidikan yang dimaksud disini dapat pendidikan formal maupun pendidikan nonformal. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka pengetahuan yang dimiliki oleh orang tersebut akan semakin banyak. Begitu sebaliknya, rendahnya pendidikan seseorang juga dapat menjadi alasan pengetahuan orang tersebut terbilang sedikit dan terbatas.

b) Media atau informasi

Semakin maju teknologi yang diciptakan oleh para ilmuwan dapat berdampak pada semakin banyaknya media yang telah diciptakan. Media massa dalam bidang komunikasi dapat menjadi sarana untuk memperoleh informasi lebih banyak demi menambah pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Media disini dapat dicontohkan televisi, radio, surat, media sosial, majalah dan lain-lainnya. Makin banyak informasi yang diterima, pengetahuan seseorang akan tinggi. Begitu sebaliknya, semakin rendah dan terbatasnya informasi yang dimiliki seseorang dapat membuat pengetahuan orang tersebut terbatas.

c) Lingkungan

Lingkungan juga dapat berpengaruh pada proses masuknya suatu pengetahuan kepada seseorang. Lingkungan sendiri berarti keadaan yang ada di sekitar individu. Jika lingkungan yang ada di sekitar individu tidak baik atau dalam artian tidak nyaman bagi orang tersebut, maka pengetahuan yang diterima pun cenderung lebih sedikit. Begitu pula sebaliknya, semakin nyaman lingkungan sekitar maka semakin banyak pengetahuan yang dapat diterima dan dipahami oleh orang tersebut.

d) Pengalaman

Pengalaman didapatkan dari diri sendiri ataupun pengalaman orang lain. Tidak sedikit pengalaman dari orang lain yang dapat mempengaruhi tindakan dari suatu individu. Begitu pula, pengalaman dari diri sendiri yang bisa saja berasal dari seminar, organisasi, pelatihan atau yang lainnya pun dapat mempengaruhi apa yang akan dilakukan di kemudian hari. Dengan begitu pengalaman dapat memberikan pengaruh terhadap pengetahuan yakni untuk mengulang atau tidaknya suatu tindakan yang telah dialami.

e) Usia

Usia seseorang dapat mempengaruhi pola pikir yang dimiliki oleh orang tersebut. Semakin bertambahnya usia seseorang dapat membuat pola pikir

orang tersebut berkembang lebih jauh sehingga pengetahuan yang diperoleh juga semakin banyak dan baik. Begitu pula sebaliknya, usia seseorang yang masih terbilang muda, pengetahuan yang dimiliki oleh orang tersebut juga masih tergolong sedikit.

3. Pengambilan Keputusan

Amirullah (2002:61) menyatakan bahwa pengambilan keputusan ialah proses keadaan dimana seseorang berupaya untuk melakukan penilaian dari berbagai pilihan cadangan dengan kepentingan tertentu seperti menetapkan satu pilihan pasti yang dianggap paling sesuai dengan yang diinginkan atau bahkan dapat dikatakan dengan yang paling menguntungkan. Selain itu pengambilan keputusan juga dapat diartikan dengan proses memilih satu diantara beberapa pilihan cara bertindak dengan metode yang efektif serta efisien sesuai dengan keadaan yang telah terjadi (Januar, 2016). Sehingga makna dari pengambilan keputusan dapat disimpulkan dengan suatu proses pengambilan satu pilihan dimana didalamnya ada banyak pilihan alternatif, yang cara pemilihannya yakni dipilih satu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Tingkat keputusan seseorang dapat digolongkan menjadi empat yakni keputusan otomatis atau *automatic decision*, keputusan berdasarkan informasi yang diharapkan atau *expected information decision*, keputusan berdasar berbagai pertimbangan atau *factor weighting decision*, dan keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda atau *dual uncertainly decision* (Brinckloe, 1977). Penjelasan lebih rinci dari keempat tingkatan tersebut adalah sebagai berikut:

a) Keputusan otomatis (*automatic decision*)

Keputusan otomatis ini dibuat dengan cara yang begitu sederhana, tetapi walaupun sederhana informasi yang didapatkan tetap dibutuhkan. Namun, informasi tersebut tidak memberikan pengaruh banyak terhadap keputusan yang akan diambil.

b) Keputusan berdasarkan informasi yang diharapkan (*expected information decision*)

Informasi yang diberikan dalam tingkat ini mulai lebih lengkap, dalam artian informasi yang tersedia dapat memberikan sedikit pandangan untuk mengambil keputusan yang akan diambil. Namun, karena informasi tersebut masih harus dipelajari lebih lanjut lagi sehingga keputusan tidak boleh segera diambil.

c) Keputusan berdasar berbagai pertimbangan (*factor weighting decision*)

Pada tingkatan ini, informasi yang didapatkan lebih kompleks daripada tingkatan sebelumnya. Informasi tersebut harus dikumpulkan terlebih dahulu, lalu dipelajari lebih lanjut dan dianalisis serta dipertimbangkan lagi sebelum membuat keputusannya. Pada tingkatan ini, dicari pula informasi mana yang dianggap paling banyak memberikan keuntungan.

d) Keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda (*dual uncertainly decision*)

Informasi yang ada di tingkat keputusan ini merupakan informasi yang paling lengkap dan kompleks. Namun, dalam tiap informasi yang tersedia masih diharapkan adanya ketidakpastian. Hal inilah yang menjadi alasan nama dari tingkatan ini adalah "*dual uncertainly*" atau kepastian ganda. Semakin luas ruang lingkungannya maka semakin jauh akibat dari suatu keputusan yang dibuat, dan semakin banyak pula informasi yang dibutuhkan maka semakin tinggi ketidakpastiannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan sosial dinamis. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dan menyusunnya. Kemudian data yang telah didapat dan disusun tersebut dianalisis secara menyeluruh serta dituliskan dalam penelitian sesuai hasil data yang telah dianalisis dengan sejelas-jelasnya dan sebenarnya. Analisis ini menggunakan data yang diperoleh dalam bentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini disebut dengan studi pustaka atau sering dikenal dengan studi literatur yakni dengan membaca, mengamati lalu menganalisis beberapa buku yang sesuai dengan landasan teori yang penulis teliti. Penulis juga meneliti berbagai jurnal ilmiah dan beberapa skripsi terdahulu termasuk tesis dan karya ilmiah yang lainnya. Pastinya studi pustaka tersebut mengamati dari berbagai literatur yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Variabel dalam penelitian ini meliputi satu variabel terikat dan satu variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Sehingga variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan untuk menabung di bank syariah. Sedangkan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikatnya adalah pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Hasil Dan Pembahasan

Selama ini banyak nasabah tidak mengetahui alasan yang pasti mengapa mereka memilih menitipkan uangnya serta lebih memilih menggunakan jasa di bank konvensional. Tidak sedikit dari mereka memilih asal dan sekedar menyetorkan uangnya pada pihak bank tanpa peduli bagaimana uang tersebut diproses, apakah perputaran yang terjadi dalam uang tersebut disebut halal atau haram khususnya bagi yang beragama islam atau seorang muslim. Sedangkan yang terjadi pada bank syariah, ada jaminan bahwa mereka melakukan proses dan tata cara sesuai dengan Al-Quran serta hadist, pendirian bank syariah pun juga atas dasar dari rekomendasi Majelis Ulama Indonesia (MUI). Sehingga dapat dipastikan bahwa perputaran uang yang ada di dalam bank syariah dapat dikatakan halal.

Dari tahun ke tahun, perkembangan perbankan syariah menjadi lebih pesat daripada sebelumnya. Hal tersebut dilihat dari adanya bank syariah yang semakin banyak di Indonesia. Diantaranya adalah Bank Muamalat, Bank Rakyat Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan lain-lain. Kepesatan yang dialami oleh perbankan syariah ini pun dikarenakan oleh semakin banyaknya nasabah yang mempercayakan dananya untuk dititipkan dalam bank syariah. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa nasabah telah percaya pada tata cara yang diberlakukan oleh bank syariah sehingga mereka bersedia untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh bank syariah.

Banyak faktor yang menjadi penentu bagi nasabah dalam prosesnya saat membuat keputusan untuk memilih bank syariah daripada bank yang lainnya yakni bank umum atau bank konvensional. Salah satunya yang menjadi penentu penting dalam membuat keputusan untuk menjadi nasabah dalam pemilihan bank syariah adalah pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri. Jika pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah masih minim, dapat disimpulkan juga bahwa pemilihan untuk menjadi nasabah dalam bank syariah menjadi minim pula. Pengetahuan yang dimaksud disini merupakan pengetahuan tentang bagaimana seseorang mengetahui segala hal yang berhubungan dengan bank syariah, baik secara rinci maupun tidak. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki seseorang, yakni pendidikan, media atau informasi, lingkungan, pengalaman, dan usia.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desiana (2018), latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang konsumen atau nasabah dapat menentukan apakah orang tersebut menggunakan jasa perbankan syariah atau tidak. Pendidikan sendiri merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi

adanya pengetahuan yang dimiliki oleh individu. Semakin tinggi tingkatan pendidikan yang telah ditempuh oleh seseorang akan membuat orang tersebut mudah dalam penerimaan atau penyerapan informasi mengenai perbankan syariah. Munajim & Anwar (2016) juga mengatakan bahwa jumlah nasabah dari seseorang yang berpendidikan formal akhirnya Diploma/Sarjana lebih banyak daripada yang menempuh tingkatan pendidikan formal dibawahnya. Hal ini berarti bahwa salah satu sumber pengetahuan yakni pendidikan seseorang yang semakin tinggi maka orang tersebut cenderung memiliki pengetahuan lebih mengenai perbankan syariah. Sehingga adanya pengetahuan yang lebih atau pendidikan nasabah yang tinggi disini dapat berpotensi mengantarkan nasabah untuk memilih menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah.

Sumber pengetahuan juga dapat berasal dari media atau informasi yang diterima oleh seseorang. Keputusan nasabah untuk memilih bank syariah juga dapat didasarkan oleh media atau informasi yang diterima olehnya. Dalam hal ini seseorang akan mencari informasi lebih jauh dan lebih dalam lagi mengenai bank syariah agar mendapat pengetahuan yang lebih banyak dan lebih luas lagi sebelum membuat keputusan dalam pemilihannya. Munajim & Anwar (2016) mengatakan bahwa dalam proses untuk lebih yakin lagi saat memilih bank untuk menitipkan dananya, nasabah akan mencari informasi dari berbagai media yang ada dari pihak yang dapat dipercayai untuk mengetahui informasi mengenai produk, tata cara, dan hal lainnya yang bersangkutan dengan perbankan syariah. Untuk menambah pengetahuan, informasi yang dicari oleh calon nasabah dapat berasal dari mana saja, baik dari media sosial seperti instagram, facebook, twitter atau informasi dari media cetak seperti buku, majalah, brosur, poster atau bisa juga dari media elektronik lainnya seperti iklan dari televisi ataupun radio. Bisa juga calon nasabah mendatangi langsung bank syariah untuk mendapatkan pengetahuan lebih mengenai banknya sebelum memutuskan untuk menjadi nasabahnya.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang adalah lingkungan. Lingkungan di sekitar seseorang pun dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Seperti halnya orang yang ada di lingkungan sekitar individu menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah, maka sedikit banyak pengetahuan orang tersebut juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusannya untuk menjadi nasabah. Selain orang yang ada di lingkungan sekitar, ada pula yang tergantung dengan lingkungan sekitar dari lokasinya. Terkadang seseorang memilih bank yang terdekat dengan lokasi rumah mereka, dengan alasan jika melakukan hal-hal yang berhubungan dengan bank agar tidak

jauh-jauh, seperti halnya jika ingin menabung. Pengetahuan mengenai letak lokasi bank di sekitar juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah yang termasuk dalam tingkatan keputusan yang berdasarkan berbagai pertimbangan.

Selain itu, ada faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yakni dari pengalaman masyarakat itu sendiri (Yuliana, 2018). Pengalaman dari orang lain seperti halnya dalam penelitian yang telah dilakukan disini adalah pengalaman dari orang lain yang sebelumnya sudah pernah menggunakan bank syariah. Dengan cerita pengalaman dari orang tersebut pengetahuan kita menjadi bertambah dan kita cenderung mengulang atau mengikuti pengalaman yang diceritakan itu. Sedangkan pengalaman dari diri sendiri dapat diperoleh dari ikut serta dalam kegiatan seminar atau organisasi atau pelatihan tentang bank syariah. Dengan pengalaman ikut serta dalam kegiatan tersebut, pengetahuan yang kita peroleh menjadi lebih banyak. Sehingga semakin banyak pengalaman yang dimiliki atau diikuti oleh seseorang, maka semakin tinggi pengetahuan orang tersebut dan akan berpengaruh pada pengambilan keputusannya dalam memilih menjadi nasabah bank syariah. Hal ini dapat digolongkan pada kategori tingkat putusan pengambilan keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda.

Faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang juga dapat berasal dari usia individunya. Usia produktif seseorang berada pada kisaran 15-64 tahun, dimana pada usia tersebut ada kisaran umur yang terbilang sangat produktif yakni sekitar umur 26-35 tahun. Memasuki usia tersebut, manusia cenderung memikirkan hal-hal yang berkaitan dengan masa depan. Pemikiran tentang masa depan tersebut mendorong manusia berpikir juga bagaimana cara mengatur dan mengelola keuangan yang dimiliki saat ini untuk kebutuhan yang akan datang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Munajim & Anwar (2016) dinyatakan bahwa kebanyakan nasabah yang memilih bank syariah termasuk dalam usia yang tergolong usia produktif yakni pada kisaran usia 26-35 tahun. Usia produktif ini juga dapat dibilang usia yang bisa mendorong pola pikir seseorang agar dapat berkembang lebih luas dan mempengaruhi pengetahuan yang diperoleh oleh orang tersebut dalam pengambilan suatu keputusan.

Peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah dilakukan untuk masyarakat agar dapat mengambil keputusan dalam proses menitipkan dananya pada bank yang dianggap paling menguntungkan baginya. Dari penelitian terdahulu oleh Yuliawan (2011), indikator pengetahuan yang diteliti ada pengetahuan tentang ciri-ciri atau atribut produk dan jasa, faktor yang melekat baik secara langsung dan tidak langsung pada produk atau jasa, dan pengetahuan

manfaat fungsional serta psikososial produk atau jasa dalam bank syariah. Dari indikator tersebut, dapat diketahui dan disimpulkan bahwa jawaban dari seluruh narasumber adalah mengetahui. Selain itu, dari hasil penelitian yang dilakukan Dayyan, Riza & Ridwan (2017) pun dikatakan bahwa masyarakat telah dikatakan mengerti dan paham dalam artian sudah mempunyai pengetahuan mengenai bank syariah walaupun masih dalam tingkatan dasar. Masyarakat sudah mengerti pengetahuan mengenai produk-produk perbankan syariah dan kelebihan maupun kekurangan dari perbankan syariah. Masyarakat pun juga memiliki pemahaman atau pengetahuan bahwa dalam pengelolaan bank konvensional masih menggunakan bunga sederhana sedangkan pada bank syariah pengelolaannya sudah menggunakan sistem bagi hasil dan dikatakan halal karena telah sesuai dengan syariah agama islam.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliawan (2011), indikator keputusan konsumen atau nasabah ada empat yakni pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan keputusan pembelian. Dari empat indikator tersebut diketahui bahwa dalam pengambilan keputusan seorang nasabah dinyatakan sangat memerlukan pada bagian pengenalan masalah, dan tiga indikator yang lainnya dinyatakan diperlukan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas yakni pengetahuan dan variabel terikatnya yakni keputusan untuk menjadi nasabah mempunyai hubungan yang positif, dimana jika pengetahuan meningkat, maka keputusan untuk jadi nasabah pun akan meningkat juga. Sehingga pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah juga berbanding lurus dan saling berkaitan atau berketergantungan dengan keputusan untuk menjadi nasabah dalam bank syariah. Dayyan, Riza & Ridwan (2017) mengatakan bahwa diantara 11 narasumber beragama islam yang diwawancarai, hanya 2 diantaranya yang menggunakan bank syariah. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, diketahui bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh 9 narasumber yang lainnya masih terbilang kurang mengenai perbankan syariah. Sedangkan 2 yang lainnya telah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai bank syariah hingga akhirnya memilih menipiskan dananya disana.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat mengenai perbankan syariah dapat mempengaruhi pengambilan keputusan yang dilakukan masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah. Dapat dikatakan bahwa dua hal tersebut telah

berbanding lurus dan saling berkaitan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut dapat berasal dari pendidikan yang telah ditempuh oleh tiap individunya, media atau informasi yang diterima dan diketahui, lingkungan sekitar individu, pengalaman yang dimiliki oleh tiap individu baik melalui orang lain maupun diri sendiri serta dapat berasal dari usianya.

- b. Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat mengenai perbankan sudah cukup baik, meskipun masih dalam tingkatan dasar saja, yakni produk-produk yang dimiliki oleh bank syariah, kelebihan dan kekurangan yang dimiliki bank syariah serta perbedaan pengelolaan yang dilakukan oleh bank umum atau konvensional dan bank syariah.

Daftar Pustaka

- Dayan, M., Riza, M., & Ridwan, A. (2017). Analisis Pemahaman Masyarakat Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung (Studi Kasus di Gampong Jawa). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)*. 1 (1)
- Desiana, Susilowati, D., & Putri N. K. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah DI Kota Tasikmalaya. *Journal Ilmu Akuntansi*. 11 (1). 23-34
- Hanik, S. U. & Handayani, J. (2014). Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri). *Journal Akuntansi Bisnis dan Perbankan Indonesia*. 22 (2)
- Januar, A. (2016). Keputusan Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Journal Ilmiah*. Malang. Universitas Brawijaya Malang.
- Maski, G. (2010). Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah di Malang. *Journal of Indonesian Applied Economics*. 4 (1), 43-57
- Munajim, A. & Anwar, S. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank Syariah. *Journal Ilmiah Indonesia*. 1 (2)
- Solikhin, M. (2014). Analisis Model Kemitraan BNI Syariah Cabang Semarang dengan PKPU Cabang Semarang dalam Pendistribusian dan Pemanfaatan Dana Corporate Social Responsibility (CSR). *Skripsi*. Semarang. Universitas Islam Negeri Walisongo
- Srianti, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang). *Journal ilmiah*. Malang. Universitas Brawijaya.

- Sulastri. (2017). Pengaruh Edukasi, Komitmen Keislaman dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan. *Tesis*. Medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sulistiyono, M. A. (2016). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Skripsi*. Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Utomo, T. P. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang). *Jurnal Ilmiah*. Malang. Universitas Brawijaya
- Wahyuni, T. (2016). Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada AJB Bumiputera Syariah Cabang Lemabang Palembang. *Tugas Akhir*. Palembang. UIN Raden Fatah Palembang.
- Waluyo, B. & Sujarwo. (2013). Sosialisasi dan Edukasi Publik Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*. 1 (1)
- Waluyo, B., Rozza, S. & Sujarwo. (2018). Model Edukasi Berdasaeakan Segmentasi Konsumen Untuk Membangun Minat Masyarakat Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*. 20 (3). 260-268
- Yuliana, W. (2018). Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah Mandiri (Studi Bank Syariah Mandiri Sumbawa). *Journal Universitas Teknologi Sumbawa*.
- Yuliawan, E. (2011). Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada AJB Bumiputera Syariah Cabang Lembang Palembang. *Tugas Akhir*. Palembang. UIN Raden Fatah Palembang.