

PENELITIAN EMPIRIS MENGENAI KETERTARIKAN NASABAH TERHADAP PRODUK KEUANGAN BEBAS RIBA BANK SYARIAH DI BANJARMASIN

Marsya Alya Putri, Muhammad Rasyid Ridho, Syifa Maysella Dwi Agustin

aleyamrca22@gmail.com, ridhorasyid0201@gmail.com,
syifamayselladwiagustin@gmail.com

Universitas Lambung Mangkurat

ABSTRACTS

This research aims to explore the interest of customers towards usury-free financial products in sharia banks in Banjarmasin. Using a qualitative approach, this research involves in-depth interviews with some Islamic bank customers. Research results show that the main motivation of customers to choose a sharia bank is the desire to avoid usury. In addition, knowledge of sharia financial products also contributes significantly to the interest of customers. Positive perception of the service and reputation of Islamic banks also affects customer decisions. This research is expected to provide insight for the development of marketing strategies and education of sharia financial products, so that it can increase customer interest in these products.

Keywords : *Islamic Banks, Customers Interest*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi ketertarikan nasabah terhadap produk keuangan bebas riba di bank syariah di Banjarmasin. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan beberapa nasabah bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi utama nasabah untuk memilih bank syariah adalah keinginan untuk menghindari riba. Selain itu, pengetahuan mengenai produk keuangan syariah juga berkontribusi signifikan terhadap minat nasabah. Persepsi positif

terhadap layanan dan reputasi bank syariah turut mempengaruhi keputusan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembangan strategi pemasaran dan edukasi produk keuangan syariah, sehingga dapat meningkatkan ketertarikan nasabah terhadap produk-produk tersebut.

Kata Kunci : Bank Syariah, Ketertarikan Nasabah

PENDAHULUAN

Bank syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam menawarkan produk keuangan yang bebas dari unsur *riba*. Di Banjarmasin, kota dengan populasi yang beragam, terdapat potensi besar untuk mengembangkan perbankan syariah. Masyarakat semakin menyadari pentingnya memilih produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, namun masih ada tantangan dalam menarik minat nasabah.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk-produk keuangan syariah dan bagaimana cara kerja sistem perbankan syariah. Banyak masyarakat yang masih menganggap bahwa bank konvensional lebih menguntungkan dibandingkan bank syariah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian guna memahami faktor-faktor yang mempengaruhi ketertarikan nasabah terhadap produk keuangan bebas *riba* di bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai motivasi, pengetahuan, dan persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini, bank syariah dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan edukatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk-produk keuangan mereka.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi motivasi utama nasabah dalam memilih produk keuangan syariah.
2. Menganalisis pengaruh pengetahuan tentang produk perbankan syariah terhadap ketertarikan nasabah.
3. Mengevaluasi dampak kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah.

Dengan tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran dan edukasi bagi bank-bank syariah di Banjarmasin.

MANFAAT PENELITIAN

1. **Bagi Praktisi Perbankan Syariah:** Hasil penelitian dapat digunakan oleh praktisi perbankan syariah untuk merancang strategi pemasaran dan edukasi yang lebih efektif guna menarik minat nasabah terhadap produk-produk keuangan mereka.
2. **Bagi Akademisi:** Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut mengenai perilaku konsumen dalam konteks perbankan syariah.
3. **Bagi Masyarakat:** Memberikan informasi yang lebih baik mengenai produk-produk keuangan bebas *riba* sehingga masyarakat dapat membuat keputusan yang lebih tepat dalam memilih layanan keuangan.
4. **Bagi Pengembangan Kebijakan:** Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan perbankan syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam. Wawancara dilakukan dengan beberapa nasabah bank syariah di Banjarmasin yang dipilih secara purposive sampling untuk memastikan representativitas *responden*.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara Mendalam : Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan dan pengalaman nasabah terkait produk keuangan bebas *riba* serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka.

HASIL PENELITIAN

5.1 Motivasi Utama Nasabah

Menurut salah satu *responden*, salah satu alasan utama dia memilih menjadi nasabah Bank BSI adalah karena bank tersebut tidak memberlakukan pajak atas layanan yang diberikan.

"Saya memilih Bank BSI karena mereka tidak mengenakan pajak, yang menurut saya sangat menguntungkan bagi nasabah seperti saya."

"Saya merasa lebih tenang bertransaksi di Bank BSI karena produk-produk yang ditawarkan bebas dari riba dan sesuai dengan syariat Islam. Selain itu, saya merasa lebih aman karena transaksi yang dilakukan terhindar dari unsur ketidakjelasan dan judi, yang sangat penting bagi saya dalam menjaga ketenangan batin.. Saya juga merasa lebih bijak karena terhindar dari bunga berbunga yang sering kali memberatkan, dan potensi keuntungan yang ditawarkan sangat kompetitif."-Responden 2.

Hasil wawancara dengan *responden 2* mengungkapkan bahwa alasan utama ia memilih bank syariah adalah karena kesesuaian layanan yang ditawarkan dengan prinsip-prinsip Islam.

Di sisi lain, responden juga menyoroti motivasi ekonomi yang mendasari pilihannya untuk menjadi nasabah bank syariah. Sistem bagi hasil yang diterapkan terasa lebih adil dibandingkan sistem bunga. Resiko kerugian yang ditanggung bersama dan transparansi dalam akad serta transaksi menjadi nilai lebih baginya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi utama nasabah dalam memilih bank syariah adalah untuk menghindari praktik *riba*. *Responden* menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Sebagian besar *responden* menyatakan bahwa keyakinan agama menjadi pendorong utama dalam memilih produk keuangan syariah.

5.2 Pengetahuan Tentang Produk

Pengetahuan tentang produk perbankan syariah juga berperan penting dalam ketertarikan nasabah. *Responden* yang memiliki pemahaman yang baik tentang mekanisme dan manfaat produk cenderung lebih tertarik untuk bertransaksi.

"Motivasi saya untuk memilih produk keuangan syariah karena saya berkeinginan untuk mengelola keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip agama Islam." — Responden 3

"Produk keuangan syariah menarik bagi saya karena beberapa alasan utama yang berhubungan dengan prinsip keadilan, transparansi, dan etika dalam transaksi. Motivasi saya memilih produk keuangan syariah karena menghindari unsur riba (bunga), yang merupakan hal yang sangat dilarang dalam agama Islam. Riba dianggap sebagai bentuk ketidakadilan karena melibatkan pengambilan keuntungan tanpa usaha yang setara." — Responden 4

Dalam memilih produk keuangan syariah adalah memastikan pentingnya bahwa produk yang dipilih sesuai dengan prinsip syariah, yaitu tidak mengandung *riba*,

ketidakjelasan, dan perjudian. Selain itu, produk tersebut harus mendukung nilai-nilai keadilan, transparansi, dan keinginan.

5.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting lainnya yang mempengaruhi keputusan nasabah. *Responden* menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif.

"Menurut saya, kualitas layanan sangat penting dalam menentukan apakah saya akan tetap menjadi nasabah bank syariah atau tidak. Ketika layanan yang diberikan ramah, responsif, dan cepat, itu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan bagi saya untuk terus menggunakan layanan bank tersebut. Namun, kalau pelayanannya sering lambat atau tidak memberikan solusi yang jelas, saya bisa mempertimbangkan untuk beralih ke bank lain. Bank syariah memang memiliki nilai dan prinsip yang saya hargai, tetapi pada akhirnya, kualitas layanan juga tetap menjadi faktor utama."

Ada beberapa momen spesifik, sebenarnya. Salah satu momen ketika saya merasa puas adalah ketika proses pembukaan rekening baru berjalan lancar dan petugasnya sangat membantu menjelaskan setiap prosedur dan layanan yang ditawarkan. Hal itu membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah. Namun, ada juga momen frustrasi, misalnya saat saya butuh bantuan mendesak tetapi tidak bisa menghubungi customer service dengan cepat, atau ketika antrian terlalu lama di cabang. Momen-momen seperti ini kadang membuat saya mempertimbangkan apakah layanan bank ini sesuai dengan kebutuhan saya atau tidak." — Responden 5

Kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah merasa dihargai dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan erat antara motivasi religius, pengetahuan tentang produk, dan kualitas pelayanan dalam menentukan

ketertarikan nasabah terhadap produk keuangan bebas *riba* di bank syariah. Masyarakat Banjarmasin cenderung memilih bank syariah karena alasan agama, namun mereka juga membutuhkan pemahaman yang lebih baik mengenai produk-produk tersebut agar dapat membuat keputusan yang tepat.

Implikasi Praktis

Bank syariah perlu meningkatkan program edukasi kepada masyarakat mengenai produk-produk mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar atau penggunaan media sosial untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas agar nasabah merasa puas dan nyaman saat bertransaksi.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ketertarikan nasabah terhadap produk keuangan bebas *riba* di Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin dipengaruhi oleh beberapa faktor: motivasi untuk menghindari *riba*, pengetahuan tentang produk-produk keuangan syariah, serta persepsi positif terhadap layanan bank tersebut. Masyarakat semakin menyadari pentingnya memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama mereka, sehingga hal ini menjadi pendorong utama bagi mereka untuk beralih menggunakan layanan perbankan syariah.

Oleh karena itu, penting bagi pihak bank syariah untuk terus meningkatkan upaya edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara kerja produk-produk mereka agar semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk menjadi nasabah. Strategi pemasaran yang berbasis pada nilai-nilai agama dan edukatif akan sangat efektif dalam menarik perhatian masyarakat luas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan bagi pengembangan strategi perbankan syariah tetapi juga berkontribusi pada peningkatan inklusi finansial di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, M., & Ali, F. (2020). The Role of Islamic Banking in Financial Inclusion: A Study in Indonesia. *Journal of Islamic Finance*, 9(1), 45-56.
- Ahmad, S., & Khan, M. (2019). Factors Influencing Customers' Intention to Adopt Islamic Banking in Malaysia: A Qualitative Study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(4), 1045-1063.
- Alhabshi, S., & Mohd Noor, M. (2021). Understanding the Factors Influencing the Acceptance of Islamic Banking Products among Customers in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 12(2), 332-348.
- Arsyad, L., & Rahman, A. (2021). Analyzing Customer Loyalty towards Islamic Banks: Evidence from Indonesia. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(3), 451-467.
- Darmawan Bayu Wijaya, R., & Ali H.(2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Syariah.* *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial**, 5(4), 1141–1149.
- Deddy Mulyana (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ismail, R., & Rahman, A.(2019). *Islamic Risk Management For Islamic Bank* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mustaqim, M., & Rachmawati, R.A.D.A.(2020). Influence Knowledge Awareness Interest Use Islamic Banking Products Students Banjar City Qualitative Approach.* *Journal of Islamic Marketing**, 11(04), 823–837.
- Purwanto, Joko.(2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah (Financial Knowledge) Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Syariah.* *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial**, 5(4), 1141–1149.
- Sutan Remi Sjahdeini (2019). *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* . Jakarta: Prenada Media Group.