

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Banjarmasin secara geografis terletak antara 3° 16' 46'' sampai dengan 3° 22' 54'' Lintang Selatan dan 114° 31' 40'' sampai dengan 114° 39' 55'' Bujur Timur. Berada pada ketinggian rata-rata 0,16 m di bawah permukaan laut dengan kondisi daerah relatif datar dan berawa-rawa. Pada waktu air pasang hampir seluruh wilayah digenangi air. Kota Banjarmasin berada di sebelah selatan Provinsi Kalimantan Selatan, berbatasan dengan:

Di sebelah utara dengan Kabupaten Barito Kuala.

Di sebelah timur dengan Kabupaten Banjar.

Di sebelah barat dengan Kabupaten Barito Kuala.

Di sebelah selatan dengan Kabupaten Banjar.

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2025

Kecamatan	Jumlah Penduduk
Banjarmasin Selatan	171.288
Banjarmasin Timur	126.073
Banjarmasin Barat	136.815
Banjarmasin Tengah	89.820
Banjarmasin Utara	158.364
Total	682.360

Sumber: BPS Kota Banjarmasin, 2026

Kota Banjarmasin mempunyai potensi jasa layanan bisnis yang tinggi yaitu Bank Kota Banjarmasin mengalami pertumbuhan nasabah kaya

karena di Kota Banjarmasin layanan Bank cukup banyak, adapun informasinya sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Nama dan Alamat Bank Syariah di Kota Banjarmasin

NO	Bank	Alamat
1.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin A Yani 2	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 147 C, Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur
2.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Banjarmasin Lambung Mangkurat	Jl. Lambung Mangkurat No. 16, Kertak Baru ulu, Kecamatan Banjarmasin Tengah
3.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin A Yani	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 4, Karang Mekar, Kecamatan Banjarmasin Timur
4.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin Kayu Tangi	Jl. Sultan Adam No 13A, Antasan Kecil Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara
5.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sentra Antasari	Jl.Pangeran Antasari, No. 23, Kecamatan Banjarmasin Tengah
6.	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pasar Cempaka	Jl. Niaga Utara No. 7, Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah
7.	Bank Kalsel Syariah	Jl. S. Parman No. 135, Belitung Utara, Kecamatan Banjarmasin Barat
8.	Bank Kalsel Syariah	Jl. Adhyaksa, Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara
9.	Bank Kalsel Syariah	Jl. Jendral Sudirman, Antasan Besar, Kecamatan Banjarmasin Tengah
10.	Bank Kalsel Syariah	Jl. Brigjen Hasan Basri, Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara
11.	Bank Syariah Nasional (BSN)	Jl. A. Yani KM. 5,5 No. 456, Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur
12.	Bank Mega Syariah	Jl. A. Yani Km. 2,5 No. 18, Kampung Melayu, Kecamatan Banjarmasin Tengah
13.	Bank Sinarmas Syariah	Jl. A. Yani, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur
14.	BTPN Syariah	Jl. Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah

15.	BTPN Syariah	Jl. A. Yani No. 331, Karang Mekar, Kecamatan Banjarmasin Timur
16	Bank Mega Syariah	Jl. Kolonel Sugiono No. 1B, Sungai Baru, Kecamatan Banjarmasin Tengah

Berdasarkan hasil wawancara yang Penulis lakukan secara langsung terhadap beberapa nasabah bank konvensional yang sudah beralih ke bank syariah di Kota Banjarmasin, dalam laporan hasil penelitian ini Penulis akan menguraikan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Nama : Bapak Rahman
- Usia : 45 tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Pendidikan : SMA
- Pakai Bank : BRI (Konvensional)

Lama menjadi nasabah konvensional : 13 tahun

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Bapak Rahman, seorang nasabah bank konvensional yang telah menggunakan layanan perbankan selama kurang lebih 13 tahun. Dalam aktivitas sehari-hari, informan memanfaatkan layanan perbankan terutama untuk mendukung kebutuhan usaha dan transaksi keuangan harian. Selama ini, informan menggunakan layanan Bank BRI karena dinilai mudah diakses, lokasi bank dekat dengan tempat tinggal, serta memudahkan proses transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan mendasar antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Menurut informan, bank konvensional menerapkan sistem bunga, sedangkan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil sesuai prinsip syariah. Informan juga mengetahui bahwa bunga bank termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam. Pemahaman tersebut menimbulkan rasa kurang nyaman dalam menggunakan layanan bank konvensional.

Perubahan pandangan informan terhadap penggunaan bank konvensional mulai terjadi sekitar tahun 2019. Pada periode tersebut, informan mulai memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep riba melalui kegiatan pengajian yang rutin diikuti. Seiring meningkatnya pemahaman keagamaan, muncul keinginan dalam diri informan untuk beralih menggunakan layanan bank syariah pada tahun 2021 setelah merasa lebih yakin dan siap menyesuaikan kebutuhan transaksi usahanya. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan usaha dan keyakinan informan.

Pemahaman terkait larangan riba dan sistem perbankan syariah diperoleh informan melalui lingkungan pengajian dan interaksi sosial di sekitarnya. Selain itu, penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam

konteks aktivitas usaha dan kebutuhan transaksi harian yang selama ini terhubung dengan bank konvensional.

Keputusan informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah didorong oleh faktor religiusitas, khususnya keinginan untuk menghindari praktik riba dan menjalankan ajaran agama secara lebih konsisten. Selain itu, informan juga merasa bahwa sistem bunga dan potongan biaya administrasi pada bank konvensional cukup memberatkan. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga dan biaya administrasi pada bank konvensional. Di sisi lain, bank syariah dinilai lebih sesuai dengan prinsip keadilan karena tidak menerapkan sistem bunga dalam transaksinya. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam dan kebutuhan informan. Faktor lingkungan sosial, seperti pengaruh ustadz dan rekan pengajian, turut memperkuat keyakinan informan dalam mengambil keputusan tersebut.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap dan melalui pertimbangan yang matang. Informan tidak langsung melakukan perpindahan, melainkan terlebih dahulu berdiskusi dengan keluarga sebelum mengambil keputusan. Informan juga sempat mengalami keraguan karena telah lama menggunakan bank konvensional dan sebagian besar transaksi usahanya masih terhubung dengan bank tersebut. Faktor kebiasaan penggunaan bank konvensional dan keterkaitan transaksi usaha tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses

perpindahan layanan perbankan. Dalam proses tersebut, informan memperdalam pemahaman mengenai sistem perbankan syariah melalui kegiatan pengajian dan diskusi bersama rekan pengajian. Informan juga mencari informasi terkait layanan bank syariah serta mempertimbangkan kesiapan usaha dan transaksi yang selama ini masih menggunakan bank konvensional. Namun, setelah memperoleh keyakinan yang lebih kuat, informan akhirnya memutuskan untuk beralih ke bank syariah. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengaku merasakan ketenangan batin karena meyakini bahwa sistem yang digunakan lebih sesuai dengan prinsip keislaman.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Bapak Rahman untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, peningkatan pemahaman keagamaan, pengalaman sebagai nasabah, serta dukungan lingkungan sosial yang membentuk keyakinannya dalam memilih layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah.

- b. Nama : Ibu Lulla
- Usia : 27 tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pendidikan : SMA
- Pekerjaan : Penjaga toko sembako

Pakai Bank : BNI (Konvensional)

Lama menjadi nasabah konvensional : 8 tahun

Informan kedua dalam penelitian ini adalah Ibu Lulla, seorang penjaga toko sembako di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 8 tahun. Dalam aktivitas sehari-hari, informan memanfaatkan layanan Bank BNI untuk mendukung berbagai transaksi keuangan. Pada awal penggunaan, pemilihan bank dilakukan karena faktor kemudahan akses dan mengikuti kebiasaan keluarga, sehingga informan belum mempertimbangkan secara mendalam mengenai sistem operasional perbankan yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasionalnya. Menurut informan, bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil yang berlandaskan prinsip Islam. Informan juga mengetahui bahwa bunga bank termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam, sehingga hal tersebut menjadi perhatian dalam penggunaan layanan keuangan.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar 5 tahun yang lalu. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya pemahaman informan mengenai ajaran agama, khususnya terkait larangan riba dalam Islam. Sejak saat itu, informan mulai mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan

prinsip syariah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan informan.

Pengalaman penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks aktivitas ekonomi sehari-hari sebagai penjaga toko sembako di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai larangan riba dan sistem perbankan syariah diperoleh melalui lingkungan sosial, diskusi bersama keluarga, serta interaksi dengan teman-teman di sekitarnya.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah aspek religiusitas, yaitu keinginan untuk menghindari praktik riba dan menjalankan prinsip Islam dalam pengelolaan keuangan. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap mengandung unsur riba. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena menerapkan sistem bebas bunga dan menjunjung nilai keadilan dalam setiap transaksi. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam dan kebutuhan informan. Selain itu, munculnya rasa kurang nyaman terhadap sistem bunga pada bank konvensional turut memperkuat keinginan informan untuk berpindah. Pengaruh keluarga dan teman juga menjadi faktor pendukung yang memberikan keyakinan kepada informan dalam menentukan pilihan.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup panjang. Informan tidak langsung berpindah karena telah terbiasa menggunakan bank konvensional dan menganggap sistem tersebut lebih praktis. Kebiasaan lama dan rasa nyaman menjadi faktor yang sempat menghambat proses perpindahan. Faktor tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Namun, informan berupaya memperdalam pemahaman mengenai riba serta berdiskusi dengan keluarga terkait pilihan penggunaan layanan perbankan. Setelah memperoleh keyakinan yang lebih kuat, informan akhirnya memutuskan untuk beralih ke bank syariah. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa dirinya merasa lebih tenang dan nyaman secara batin karena meyakini bahwa sistem yang digunakan telah sesuai dengan prinsip keislaman.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Lulla untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, kesadaran terhadap larangan riba, dukungan lingkungan sosial, serta peningkatan pemahaman mengenai prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan keuangan.

c. Nama : Ibu Rahimah

Usia : 42 tahun

Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: SMA
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Pakai Bank	: BCA (Konvensional)
Lama menjadi nasabah konvensional	: 10 tahun

Informan ketiga dalam penelitian ini adalah Ibu Rahimah, seorang ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 10 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2017 untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, seperti menerima transfer dan menyimpan dana. Pada awal penggunaan, pemilihan bank didasarkan pada pertimbangan kemudahan akses, tersedianya fasilitas ATM yang luas, serta pengaruh dari lingkungan keluarga yang juga menggunakan bank konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menerapkan sistem bunga dalam berbagai transaksi, sedangkan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan akad yang sesuai dengan prinsip Islam. Informan juga memahami bahwa bunga dalam sistem perbankan konvensional termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam. Pemahaman tersebut menimbulkan rasa kurang tenang dalam penggunaan layanan bank konvensional.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar lima tahun yang lalu. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya pemahaman informan mengenai aspek muamalah dalam Islam yang diperoleh melalui kegiatan kajian keagamaan. Sejak saat itu, informan mulai mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan prinsip syariah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan informan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi sehari-hari sebagai ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai larangan riba dan sistem perbankan syariah diperoleh melalui kegiatan kajian keagamaan, lingkungan keluarga, serta interaksi sosial dengan teman-teman pengajian.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah aspek religiusitas, khususnya keinginan untuk menghindari praktik riba dan memperoleh keberkahan dalam kehidupan. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap mengandung unsur riba. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena menerapkan sistem yang sesuai dengan prinsip Islam, seperti penggunaan akad yang jelas dan sistem bagi hasil yang dianggap lebih adil. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam dan kebutuhan informan. Selain itu, munculnya kesadaran mengenai larangan riba

menimbulkan kekhawatiran terhadap keberkahan rezeki apabila tetap menggunakan sistem perbankan konvensional.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup matang. Informan tidak langsung berpindah karena telah merasa nyaman menggunakan bank konvensional, terutama dari segi kemudahan akses dan luasnya jaringan fasilitas. Faktor kenyamanan dan kebiasaan tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Selain itu, informan juga sempat merasa khawatir terhadap proses administrasi perpindahan yang dianggap cukup merepotkan. Namun, melalui upaya memperdalam pemahaman mengenai hukum riba dan diskusi keagamaan, serta berkonsultasi dengan pihak yang lebih memahami ajaran agama, keyakinan informan untuk beralih semakin kuat. Dukungan dari suami dan teman-teman pengajian juga turut memberikan pengaruh dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Setelah menjadi nasabah bank syariah, informan merasakan peningkatan kenyamanan, terutama dari segi ketenangan batin karena merasa telah menjalankan prinsip agama dalam pengelolaan keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Rahimah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, peningkatan pemahaman keagamaan, serta dukungan lingkungan sosial. Sementara itu, faktor kebiasaan dan kenyamanan penggunaan bank konvensional menjadi hambatan awal yang pada akhirnya dapat diatasi melalui proses refleksi dan penguatan keyakinan terhadap prinsip syariah.

- d. Nama : Ibu Lida
- Usia : 40 tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pendidikan : SMA
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Pakai Bank : Mandiri (Konvensional)
- Lama menjadi nasabah konvensional : 10 tahun

Informan keempat dalam penelitian ini adalah Ibu Lida, seorang ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 10 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2017, terutama untuk menerima gaji suami serta memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Pada awal penggunaan, pemilihan bank didasarkan pada pertimbangan praktis, seperti lokasi bank yang dekat dengan tempat tinggal dan tersedianya fasilitas ATM yang mudah diakses.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil yang tidak mengandung unsur riba. Informan juga memperoleh pemahaman melalui

kegiatan pengajian bahwa bunga termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam. Pemahaman tersebut memengaruhi cara pandang informan terhadap penggunaan layanan perbankan konvensional.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2021. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya intensitas informan dalam mengikuti kegiatan pengajian. Dari kegiatan tersebut, informan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai larangan riba dan pentingnya menjalankan aktivitas keuangan sesuai dengan prinsip Islam. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan informan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi keuangan keluarga sehari-hari di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai sistem perbankan syariah dan larangan riba diperoleh informan melalui lingkungan pengajian serta diskusi bersama suami sebagai pihak yang turut berperan dalam pengelolaan keuangan keluarga.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah aspek religiusitas, khususnya keinginan untuk menghindari praktik riba. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip Islam. Selain itu, informan juga merasa kurang nyaman dengan adanya potongan biaya administrasi yang dirasakan

setiap bulan pada bank konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya dan ketidaknyamanan layanan turut menjadi pendorong informan untuk meninggalkan bank konvensional. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena tidak menggunakan sistem bunga dan dianggap lebih adil dalam pengelolaan keuangan. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam. Pengaruh lingkungan sosial, terutama dari kegiatan pengajian, turut memperkuat keyakinan informan dalam memilih layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip keislaman.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap dan melalui pertimbangan yang cukup matang. Informan tidak langsung melakukan perpindahan karena telah lama menggunakan bank konvensional dan terbiasa melakukan berbagai transaksi melalui rekening tersebut. Faktor kebiasaan dan rasa nyaman menjadi hambatan tersendiri dalam proses pengambilan keputusan. Faktor tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Selain itu, pada awalnya informan juga belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai sistem perbankan syariah. Informan terlebih dahulu mencari informasi mengenai sistem perbankan syariah melalui lingkungan sekitar dan pengalaman orang lain. Informan juga membandingkan sistem bunga pada bank konvensional dengan sistem bagi hasil pada bank syariah sebelum mengambil keputusan. Namun, melalui diskusi dengan suami serta pertimbangan aspek keagamaan, informan

akhirnya memutuskan untuk beralih ke bank syariah. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa dirinya merasa lebih tenang secara batin karena meyakini bahwa sistem yang digunakan telah sesuai dengan prinsip keislaman. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga dinilai baik dan ramah sehingga semakin memperkuat kepuasan informan sebagai nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Lida untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, khususnya keinginan untuk menghindari riba, serta didukung oleh pengaruh lingkungan sosial dan pertimbangan biaya administrasi. Di sisi lain, faktor kebiasaan dan kenyamanan penggunaan bank konvensional menjadi hambatan awal yang pada akhirnya dapat diatasi melalui peningkatan pemahaman dan penguatan keyakinan terhadap prinsip syariah.

- e. Nama : Ibu Rawiah
- Usia : 43 tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pendidikan : SMA
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Pakai Bank : BNI (Konvensional)
- Lama menjadi nasabah konvensional: 12 tahun

Informan kelima dalam penelitian ini adalah Ibu Rawiah, seorang ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 12 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2015 untuk keperluan menabung dan menerima transfer. Pada tahap awal, pemilihan bank dilakukan berdasarkan pertimbangan praktis, seperti kemudahan akses dan lokasi bank yang dekat dengan tempat tinggal.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem pengelolaannya. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil serta akad yang disepakati di awal transaksi. Meskipun informan tidak terlalu mendalami aspek hukum riba, informan mengetahui bahwa bunga dalam perbankan sering dikaitkan dengan riba dalam ajaran Islam. Namun demikian, keputusan informan untuk beralih tidak hanya didasarkan pada faktor religiusitas, tetapi juga pada penilaian terhadap sistem perbankan yang digunakan.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2021. Keinginan tersebut muncul setelah informan aktif mencari informasi mengenai sistem perbankan syariah serta memperoleh referensi dari teman yang telah lebih dahulu menggunakan layanan bank syariah. Dalam proses tersebut, informan mulai membandingkan sistem bunga pada bank konvensional dengan sistem bagi hasil dan akad pada bank syariah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa pencarian

informasi dan evaluasi alternatif sebelum mengambil keputusan. Setelah melalui berbagai pertimbangan dan merasa yakin terhadap sistem yang ditawarkan, informan akhirnya memutuskan untuk menggunakan layanan bank syariah.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari sebagai ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai sistem perbankan syariah diperoleh melalui pencarian informasi secara mandiri, pengalaman teman sebagai nasabah bank syariah, serta konsultasi langsung dengan pihak bank.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah keinginan untuk menghindari praktik riba yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam. Hal tersebut menunjukkan adanya push factor berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang digunakan oleh bank konvensional. Selain itu, informan juga menilai bahwa bank syariah lebih transparan dalam menjelaskan produk dan layanan yang ditawarkan. Adanya akad yang jelas dan disepakati di awal transaksi memberikan rasa percaya dan kepastian bagi informan dalam melakukan transaksi keuangan. Informan juga memandang bahwa sistem yang diterapkan oleh bank syariah lebih adil dibandingkan sistem bunga pada bank konvensional. Faktor-faktor tersebut menjadi pendukung yang semakin memperkuat keyakinan informan untuk beralih menggunakan layanan bank syariah.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui proses pembelajaran, perbandingan, dan pertimbangan yang cukup matang. Informan tidak langsung berpindah karena telah terbiasa menggunakan bank konvensional yang memiliki fasilitas lengkap dan jaringan yang luas. Faktor kenyamanan dan kebiasaan menjadi alasan yang sempat membuat informan bertahan menggunakan bank konvensional. Faktor tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Dalam proses tersebut, informan mencari informasi mengenai sistem bank syariah melalui internet dan media sosial, mendengarkan pengalaman teman yang telah menjadi nasabah bank syariah, serta melakukan konsultasi langsung dengan pihak bank sebelum mengambil keputusan untuk berpindah. Namun, setelah melakukan perbandingan secara langsung terhadap kedua sistem perbankan tersebut serta berkonsultasi dengan pihak bank, informan merasa bahwa bank syariah lebih sesuai dengan kebutuhan dan prinsip yang diinginkan. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa dirinya merasa lebih nyaman karena sistem yang digunakan dinilai lebih jelas, transparan, dan tidak mengandung unsur bunga. Transparansi dalam mekanisme transaksi juga menjadi nilai tambah yang memperkuat kepuasan informan sebagai nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Fitri untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah terutama dipengaruhi oleh keinginan untuk menghindari riba. Selain itu,

transparansi sistem, kejelasan akad, keadilan dalam pengelolaan keuangan, serta pengaruh lingkungan sosial turut menjadi faktor pendukung yang memperkuat keputusan informan untuk beralih ke bank syariah.

- f. Nama : Ibu Fitri
- Usia : 37 tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pendidikan : SMA
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Pakai Bank : BRI (Konvensional)
- Lama menjadi nasabah konvensional : 12 tahun

Informan keenam dalam penelitian ini adalah Ibu Fitri, seorang ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 12 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2015 dengan tujuan utama untuk menabung dan melakukan transaksi keuangan. Pada awal penggunaan, pemilihan bank konvensional didasarkan pada pertimbangan praktis, seperti lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, kemudahan akses, serta penggunaan bank yang sudah umum di lingkungan keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga

dalam transaksi keuangan, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan akad yang disepakati di awal transaksi. Informan juga mengetahui bahwa bunga dalam perbankan sering dikaitkan dengan riba dalam ajaran Islam. Namun demikian, faktor tersebut bukan menjadi satu-satunya alasan yang memengaruhi keputusan informan untuk beralih ke bank syariah.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2020. Pada periode tersebut, informan mulai aktif mencari informasi mengenai produk dan layanan bank syariah. Informan juga mulai membandingkan sistem yang diterapkan oleh bank konvensional dan bank syariah sebelum akhirnya mengambil keputusan untuk berpindah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa pencarian informasi dan evaluasi alternatif sebelum mengambil keputusan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari sebagai ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai sistem perbankan syariah diperoleh melalui pencarian informasi secara mandiri, diskusi bersama keluarga, serta interaksi dengan teman-teman yang telah lebih dahulu menggunakan layanan bank syariah.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah adanya kekhawatiran terhadap praktik riba yang dikaitkan dengan sistem bunga pada bank konvensional. Kondisi ini menunjukkan adanya push factor berupa ketidaknyamanan informan

terhadap penggunaan sistem bunga yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Informan memahami bahwa bunga dalam perbankan sering dikaitkan dengan riba sehingga menimbulkan keinginan untuk menggunakan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan keyakinannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa keinginan untuk menghindari riba menjadi faktor utama yang membentuk keputusan informan untuk beralih ke bank syariah. Selain itu, penggunaan layanan perbankan yang dianggap bebas dari riba memberikan rasa tenang dan nyaman bagi informan dalam melakukan Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup panjang. Informan tidak langsung berpindah karena telah terbiasa menggunakan bank konvensional dan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia. Faktor kebiasaan dan kenyamanan tersebut menunjukkan adanya mooring factor yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Namun, seiring bertambahnya pemahaman informan mengenai riba dalam sistem bunga perbankan konvensional, muncul keinginan untuk menggunakan layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Informan kemudian mencari informasi mengenai bank syariah melalui media sosial, keluarga, teman, dan pihak bank syariah. Setelah merasa yakin bahwa bank syariah dapat menjadi alternatif yang sesuai dengan keyakinannya, informan akhirnya memutuskan untuk beralih. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa dirinya merasa lebih tenang dan

nyaman karena tidak lagi khawatir terhadap praktik riba dalam aktivitas perbankan yang dijalankannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Fitri untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah terutama dipengaruhi oleh keinginan untuk menghindari praktik riba yang dikaitkan dengan sistem bunga pada bank konvensional. Meskipun terdapat faktor kebiasaan yang sempat menghambat proses perpindahan, keyakinan informan untuk menggunakan layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Islam akhirnya mendorong keputusan untuk beralih ke bank syariah.

- g. Nama : Bapak Andi
 Usia : 40 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMP
 Pekerjaan : Pekebun
 Pakai Bank : BNI (Konvensional)
 Lama menjadi nasabah konvensional : 9 tahun

Informan ketujuh dalam penelitian ini adalah Bapak Andi, seorang nasabah bank konvensional di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan selama kurang lebih 9 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2018 dengan tujuan untuk mempermudah transaksi keuangan serta sebagai sarana menabung. Pada tahap awal, pemilihan bank didasarkan pada pertimbangan praktis, seperti

lokasi yang dekat, ketersediaan fasilitas ATM, serta kemudahan dalam penggunaan layanan perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan akad yang sesuai dengan prinsip syariat Islam. Informan juga memahami bahwa bunga dalam perbankan sering dikaitkan dengan riba dalam ajaran agama, sehingga menimbulkan persepsi bahwa terdapat unsur yang kurang sesuai dalam penggunaan layanan bank konvensional.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2022. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya intensitas informan dalam mengikuti kajian keagamaan yang membahas tentang riba. Melalui kegiatan tersebut, informan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai larangan riba dalam Islam sehingga mulai mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan syariah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan keyakinan informan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai larangan riba dan sistem perbankan syariah diperoleh

melalui kegiatan kajian keagamaan, lingkungan sosial, serta diskusi dengan pasangan dan teman-teman pengajian.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah keinginan untuk menghindari praktik riba dan memperoleh ketenangan batin dalam menjalankan aktivitas keuangan. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap kurang sesuai dengan prinsip Islam. Selain itu, adanya biaya administrasi dan potongan saldo minimum pada bank konvensional juga menjadi pertimbangan tambahan bagi informan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya dan ketidaknyamanan turut menjadi pendorong informan untuk meninggalkan bank konvensional. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena tidak menggunakan sistem bunga dan menerapkan prinsip-prinsip keislaman dalam pengelolaan keuangan. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam. Dukungan dari lingkungan sosial, khususnya pasangan dan teman-teman pengajian, turut memperkuat keyakinan informan dalam mengambil keputusan untuk beralih.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup panjang. Informan tidak langsung beralih melakukan perpindahan karena telah terbiasa menggunakan layanan bank konvensional dalam waktu yang cukup lama. Faktor kebiasaan tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang

menghambat proses perpindahan layanan perbankan Selain itu, informan juga sempat merasa khawatir terhadap proses administrasi perpindahan yang dianggap merepotkan.. Namun demikian, melalui diskusi bersama pasangan serta upaya mencari informasi lebih lanjut mengenai sistem perbankan syariah melalui media sosial, pengalaman teman, dan penjelasan dari pihak bank, informan akhirnya merasa yakin untuk beralih. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan merasakan adanya perbedaan terutama pada aspek prinsip dan sistem yang digunakan. Meskipun secara teknis layanan seperti transfer dan penarikan dana relatif sama dengan bank konvensional, adanya kejelasan akad dan prinsip syariah memberikan rasa nyaman dan tenang secara batin. Selain itu, pelayanan yang ramah dan penjelasan yang jelas dari pihak bank turut membentuk persepsi positif informan terhadap layanan perbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Bapak Andi untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, khususnya terkait larangan riba, yang didukung oleh pengaruh lingkungan sosial. Selain itu, faktor kebiasaan dalam penggunaan bank konvensional menjadi hambatan awal yang pada akhirnya dapat diatasi melalui proses pertimbangan dan pencarian informasi yang matang.

- h. Nama : Ibu Leta
Usia : 39 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pakai Bank : BCA (Konvensional)
Lama menjadi nasabah konvensional : 11 tahun

Informan kedelapan dalam penelitian ini adalah Ibu Leta, seorang ibu rumah tangga di Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 11 tahun. Informan mulai menggunakan layanan perbankan sejak tahun 2016, bertepatan dengan aktivitas usaha yang dijalankan sehingga membutuhkan sarana untuk menyimpan uang hasil penjualan dan melakukan transaksi dengan pemasok. Pada awal penggunaan, pemilihan bank konvensional didasarkan pada pertimbangan kemudahan akses, lokasi yang dekat dengan tempat usaha, serta ketersediaan fasilitas ATM yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan akad yang sesuai dengan prinsip syariah. Informan juga memahami melalui kegiatan pengajian bahwa bunga termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam. Pemahaman tersebut memengaruhi pandangan informan terhadap penggunaan layanan bank konvensional.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2021. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring

meningkatnya pemahaman informan mengenai aspek keagamaan melalui kegiatan pengajian. Sejak saat itu, informan mulai mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan prinsip keislaman. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan informan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan usaha dan transaksi keuangan sehari-hari di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai sistem perbankan syariah dan larangan riba diperoleh melalui kegiatan pengajian, lingkungan sosial, serta diskusi bersama suami sebagai pihak yang turut berperan dalam pengelolaan keuangan keluarga.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah keinginan untuk menghindari praktik riba dan memperoleh keberkahan dalam usaha yang dijalankan. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip Islam. Selain itu, adanya biaya administrasi bulanan dan sistem bunga pada bank konvensional turut menjadi pertimbangan tambahan bagi informan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya dan ketidaknyamanan layanan turut menjadi pendorong informan untuk meninggalkan bank konvensional. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena tidak menggunakan sistem bunga dan dianggap lebih sesuai dengan prinsip keislaman. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik

sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam. Dukungan dari suami dan teman-teman pengajian juga turut memperkuat keyakinan informan dalam mengambil keputusan untuk beralih.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup matang. Informan tidak langsung berpindah karena telah lama menggunakan bank konvensional dan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia, seperti kemudahan transaksi dan luasnya jaringan ATM. Faktor kebiasaan dan kenyamanan menjadi hambatan tersendiri dalam proses pengambilan keputusan. Faktor tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Namun, setelah mencari informasi lebih lanjut mengenai sistem bank syariah serta berdiskusi dengan suami, informan akhirnya mantap untuk beralih. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa secara teknis layanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Akan tetapi, dari segi prinsip dan sistem, informan merasa lebih nyaman dan tenang karena tidak menggunakan bunga. Selain itu, pemahaman informan mengenai sistem bagi hasil juga semakin meningkat setelah menjadi nasabah bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan Ibu Leta untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor religiusitas, khususnya keinginan untuk menghindari riba dan memperoleh keberkahan dalam usaha. Selain itu, faktor biaya administrasi, pengaruh lingkungan sosial, pengalaman penggunaan layanan

perbankan, serta kebiasaan penggunaan bank konvensional turut memengaruhi proses pengambilan keputusan informan.

- i. Nama : Ibu Wahidah
- Usia : 41 tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pendidikan : SMA
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga / Jual Sembako
- Pakai Bank : BRI (Konvensional)
- Lama menjadi nasabah konvensional : 11 tahun

Informan kesembilan dalam penelitian ini adalah Ibu Wahidah, seorang ibu rumah tangga yang juga menjalankan usaha sembako di Kota Banjarmasin. Informan telah menggunakan layanan perbankan konvensional selama kurang lebih 11 tahun, dengan awal penggunaan sejak tahun 2016 ketika mulai menjalankan usaha. Penggunaan layanan perbankan pada awalnya didorong oleh kebutuhan operasional usaha, khususnya untuk mempermudah transaksi dengan pemasok barang dan menerima pembayaran dari pelanggan. Oleh karena itu, pemilihan bank konvensional lebih didasarkan pada faktor kebutuhan praktis dan kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem operasional yang digunakan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan akad sesuai dengan prinsip Islam. Informan juga menyadari melalui kegiatan pengajian bahwa

bunga dalam perbankan termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran Islam. Akan tetapi, pada awalnya informan tetap menggunakan bank konvensional karena kebutuhan usaha yang mengharuskan penggunaan rekening bank tersebut.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya pemahaman informan mengenai larangan riba melalui kegiatan pengajian. Sejak saat itu, informan mulai mempertimbangkan penggunaan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan prinsip syariah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa munculnya kesadaran dan pertimbangan terhadap alternatif layanan perbankan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan informan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan usaha sembako dan transaksi keuangan sehari-hari di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai larangan riba dan sistem perbankan syariah diperoleh melalui kegiatan pengajian, lingkungan sosial, serta diskusi bersama keluarga, khususnya suami.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah keinginan untuk menghindari praktik riba dan menjalankan usaha yang lebih sesuai dengan ajaran agama. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga yang dianggap mengandung unsur riba. Selain itu, informan juga merasa kurang nyaman dengan sistem bunga, potongan biaya

administrasi setiap bulan, serta ketentuan saldo minimum yang dapat menyebabkan potongan tambahan pada bank konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya dan ketidaknyamanan layanan turut menjadi pendorong informan untuk meninggalkan bank konvensional. Informan menilai bahwa bank syariah lebih menarik karena tidak menggunakan sistem bunga dan menerapkan prinsip-prinsip keislaman dalam pengelolaan keuangan. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem perbankan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam. Pengaruh dari keluarga dan teman-teman pengajian turut memperkuat keyakinan informan dalam mengambil keputusan untuk beralih.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui pertimbangan yang cukup matang. Informan tidak langsung berpindah karena telah lama menggunakan bank konvensional sebagai bagian dari aktivitas usaha. Faktor kebiasaan dan keterikatan dengan sistem transaksi yang telah berjalan menjadi hambatan tersendiri dalam proses pengambilan keputusan. Faktor tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menghambat proses perpindahan layanan perbankan. Selain itu, ketersediaan jaringan ATM yang lebih luas pada bank konvensional juga menjadi pertimbangan yang membuat informan sempat bertahan menggunakan layanan tersebut. Kondisi tersebut turut menjadi pertimbangan informan untuk tetap bertahan menggunakan layanan bank konvensional.

Namun demikian, setelah melakukan pencarian informasi lebih lanjut dan berdiskusi dengan keluarga, informan akhirnya mantap untuk beralih ke bank syariah. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa dirinya merasa lebih nyaman dan tenang secara batin karena meyakini bahwa sistem yang digunakan telah sesuai dengan prinsip keislaman. Selain itu, dari segi teknis, layanan yang diberikan dinilai tidak jauh berbeda dengan layanan pada bank konvensional.

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa keputusan perpindahan Ibu Wahidah selaku informan kesembilan secara terstruktur dipengaruhi oleh dinamika faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* (PPM). Faktor pendorong (*push factor*) utama didasarkan pada ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga bank konvensional yang disadari sebagai riba melalui kegiatan pengajian, serta beban potongan biaya administrasi bulanan. Sementara itu, faktor penarik (*pull factor*) yang kuat muncul dari daya tarik sistem bagi hasil perbankan syariah yang menawarkan ketenangan batin, kejelasan akad sesuai prinsip keislaman, serta adanya dukungan dari lingkungan sosial dan keluarga. Adapun faktor penghambat (*mooring factor*) yang sempat membuat informan menunda perpindahan adalah faktor kebiasaan lama karena telah menggunakan bank konvensional selama 11 tahun untuk operasional usaha sembako, serta keunggulan jaringan ATM bank konvensional yang lebih luas. Namun, kendala *mooring* tersebut akhirnya dapat diatasi seiring dengan kemantapan niat religiusitas informan untuk beralih sepenuhnya demi kenyamanan batin dan keberkahan usahanya.

j. Nama	: Ibu Siti Wahdaniah
Usia	: 32 tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: SMA
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Pakai Bank	: Mandiri (Konvensional)
Lama menjadi nasabah konvensional	: 7 tahun

Informan kesepuluh dalam penelitian ini adalah Ibu Siti Wahdaniah, seorang ibu rumah tangga yang juga memiliki aktivitas usaha di Kota Banjarmasin. Informan telah menggunakan layanan perbankan konvensional melalui Bank Mandiri sejak tahun 2020, dengan lama penggunaan sekitar 7 tahun. Pada awal penggunaan, pemilihan bank konvensional didasarkan pada faktor kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, serta kebiasaan masyarakat yang lebih banyak menggunakan bank konvensional dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memahami bahwa bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan akad yang sesuai dengan prinsip Islam. Informan juga memahami bahwa bunga dalam bank konvensional termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam ajaran agama. Pemahaman tersebut kemudian memunculkan keinginan dalam diri informan untuk mencari sistem keuangan yang lebih sesuai dengan prinsip keislaman.

Keinginan informan untuk beralih ke bank syariah mulai muncul sekitar tahun 2023. Perubahan pandangan tersebut terjadi seiring meningkatnya pemahaman informan mengenai sistem perbankan syariah. Pada periode tersebut, informan mulai membandingkan sistem yang diterapkan oleh bank konvensional dan bank syariah sebelum akhirnya mengambil keputusan untuk berpindah. Proses tersebut menunjukkan tahapan perilaku konsumen berupa pencarian informasi dan evaluasi alternatif sebelum mengambil Keputusan.

Penggunaan layanan perbankan dilakukan dalam konteks kebutuhan transaksi usaha dan aktivitas keuangan sehari-hari di Kota Banjarmasin. Sementara itu, pemahaman mengenai sistem perbankan syariah diperoleh melalui pencarian informasi secara mandiri, diskusi bersama keluarga, serta masukan dari teman-teman di lingkungan sosial informan.

Faktor utama yang mendorong informan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah pemahaman bahwa sistem bunga mengandung unsur riba sehingga dianggap kurang sesuai dengan prinsip agama. Hal tersebut menunjukkan adanya *push factor* berupa ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga pada bank konvensional. Informan menilai bahwa bank syariah lebih adil karena menggunakan sistem bagi hasil yang jelas dalam pembagian keuntungan dan risiko. Kondisi ini menunjukkan adanya *pull factor* berupa daya tarik sistem bagi hasil yang dianggap lebih adil dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, informan juga memandang bahwa bank syariah lebih transparan dalam setiap transaksi

sehingga memberikan rasa tenang secara batin. Dukungan dan masukan dari keluarga serta teman-teman turut memperkuat keyakinan informan dalam mengambil keputusan untuk beralih.

Proses pengambilan keputusan untuk beralih ke bank syariah dilakukan secara bertahap melalui berbagai pertimbangan. Informan tidak langsung berpindah karena telah terbiasa menggunakan bank konvensional dan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia. Faktor kebiasaan dan kenyamanan tersebut menunjukkan adanya *mooring factor* yang menjadi hambatan dalam proses perpindahan layanan perbankan. Namun demikian, setelah mencari informasi lebih lanjut serta membandingkan sistem bank konvensional dan bank syariah, informan akhirnya merasa yakin untuk beralih. Setelah menggunakan layanan bank syariah, informan mengungkapkan bahwa sistem yang digunakan dinilai lebih jelas dan transparan. Selain itu, informan juga merasa lebih tenang karena tidak lagi menggunakan sistem bunga. Dari segi pelayanan, informan menilai bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara bank konvensional dan bank syariah, namun secara prinsip bank syariah dianggap lebih sesuai dengan keyakinan yang dianut.

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa keputusan perpindahan Ibu Siti Wahdaniah selaku informan kesepuluh secara terstruktur dipengaruhi oleh dinamika faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* (PPM). Faktor pendorong (*push factor*) utama bersumber dari ketidaknyamanan informan terhadap sistem bunga Bank Mandiri konvensional yang disadari

mengandung unsur riba. Sementara itu, faktor penarik (*pull factor*) yang kuat muncul dari daya tarik sistem bagi hasil bank syariah yang dinilai lebih adil, transparan dalam pembagian risiko keuangan, mampu memberikan ketenangan batin, serta adanya dukungan positif dari keluarga dan teman di lingkungan sosialnya. Adapun faktor penghambat (*mooring factor*) yang sempat menahan informan untuk berpindah adalah faktor kebiasaan (*habit*) dan kenyamanan emosional karena telah menjadi nasabah bank konvensional selama 7 tahun dengan fasilitas yang lengkap. Namun, kendala *mooring* tersebut akhirnya berhasil diatasi seiring dengan peningkatan pemahaman mandiri dan evaluasi alternatif yang memantapkan niat religiusitas informan untuk beralih sepenuhnya ke bank syariah demi kesesuaian prinsip hidup yang dianutnya.

B. Pembahasan

1. Pertimbangan masyarakat dalam memutuskan beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Kota Banjarmasin,

Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara yang telah dilakukan, keputusan masyarakat Kota Banjarmasin untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah tidak terjadi secara spontan, melainkan melalui proses pertimbangan yang melibatkan berbagai aspek, baik rasional, emosional, maupun religius. Temuan ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa keputusan individu merupakan hasil evaluasi terhadap berbagai alternatif yang tersedia sebelum menentukan pilihan (Kotler dan Keller, 2016).

Jika dianalisis menggunakan pendekatan *Push–Pull–Mooring* (PPM), maka pertimbangan tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Faktor Pendorong (*Push Factors*)

Faktor pendorong merupakan faktor yang menyebabkan masyarakat terdorong untuk meninggalkan layanan yang digunakan sebelumnya dan mempertimbangkan alternatif lain. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat yang diwawancarai mengatakan bahwa kesadaran akan adanya unsur riba dalam sistem bunga bank konvensional menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk beralih ke bank syariah. Hal ini menimbulkan rasa khawatir dan ketidaknyamanan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keyakinan agama yang kuat, karena sistem bunga tersebut dianggap tidak sesuai dengan prinsip agama Islam.

Selain itu, sebagian masyarakat juga merasa kurang nyaman dengan sistem perbankan konvensional yang menggunakan mekanisme bunga karena dianggap tidak sesuai dengan prinsip yang mereka yakini. Beberapa informan menilai bahwa sistem tersebut belum sepenuhnya mencerminkan nilai keadilan yang mereka harapkan.

Penelitian ini sesuai dengan teori *Push–Pull–Mooring* (PPM) yang dikemukakan oleh Bansal dkk. (2005) yang menjelaskan bahwa faktor pendorong merupakan kondisi yang mendorong seseorang untuk meninggalkan layanan yang digunakan sebelumnya dan mencari alternatif yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang

dianut. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran akan larangan riba dan keinginan untuk menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat beralih ke bank syariah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Oktavina dan Ansori (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap sistem bunga menjadi salah satu faktor yang mendorong nasabah melakukan perpindahan layanan perbankan.

Fenomena ini terjadi karena adanya perubahan cara pandang masyarakat yang tidak hanya mempertimbangkan aspek ekonomi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai agama dalam pengambilan keputusan. Masyarakat yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi cenderung menghindari praktik yang dianggap mengandung riba, sehingga sistem bunga pada bank konvensional dipandang kurang sesuai dengan keyakinan yang mereka anut. Selain itu, meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai konsep keuangan syariah turut mendorong keinginan untuk menggunakan layanan perbankan yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip Islam.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bank syariah perlu terus meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai prinsip-prinsip syariah dan keunggulan sistem perbankan syariah. Sementara itu, implikasi teoritis penelitian ini adalah memperkuat relevansi teori *Push–Pull–Mooring* dalam konteks perpindahan nasabah dari bank

konvensional ke bank syariah, khususnya dengan menunjukkan bahwa faktor pendorong dapat berasal dari kesadaran religius dan kesesuaian nilai yang diyakini oleh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong dalam penelitian ini terutama berasal dari kesadaran masyarakat terhadap larangan riba dan keinginan untuk menggunakan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan prinsip agama Islam yang mereka yakini.

b. Faktor Penarik (*Pull Factors*)

Faktor penarik merupakan hal-hal yang membuat bank syariah menarik perhatian masyarakat sehingga mendorong mereka untuk beralih dari bank konvensional. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan mengindikasikan bahwa sistem non-bunga yang diterapkan pada bank syariah menjadi daya tarik utama dalam keputusan beralih. Sistem ini diyakini memberikan rasa aman dari praktik transaksi ribawi sehingga sesuai dengan prinsip keyakinan agama yang dianut oleh nasabah.

Selain itu, sistem bagi hasil yang diterapkan pada bank syariah dianggap lebih adil dan transparan dibandingkan sistem bunga pada bank konvensional. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi nasabah karena keuntungan dan risiko ditanggung secara bersama sesuai prinsip syariah.

Penelitian ini sesuai dengan teori *Push–Pull–Mooring* (PPM) yang dikemukakan oleh Bansal dkk. (2005), yang menjelaskan bahwa faktor penarik adalah daya tarik dari alternatif layanan yang membuat seseorang memilih untuk beralih ke layanan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, daya tarik tersebut tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga berkaitan dengan aspek nilai dan keyakinan. Hal ini juga didukung oleh teori perilaku konsumen oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa konsumen cenderung memilih produk atau jasa yang sesuai dengan nilai dan keyakinannya. Oleh karena itu, keputusan beralih ke bank syariah tidak hanya didasarkan pada pertimbangan rasional, tetapi juga kesesuaian dengan prinsip agama.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Rahmi Octaviani yang menunjukkan bahwa kesesuaian prinsip syariah dan persepsi keadilan menjadi faktor utama yang menarik minat masyarakat menggunakan layanan perbankan syariah. Selain itu, penelitian Oktavina dan Ansori (2024) juga menunjukkan bahwa sistem yang bebas riba serta transparansi layanan menjadi faktor penting dalam keputusan perpindahan nasabah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa faktor penarik dalam perbankan syariah tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga berbasis nilai religius.

Fenomena ini terjadi karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menghindari praktik riba dalam aktivitas keuangan. Masyarakat kini tidak hanya mempertimbangkan

keuntungan finansial, tetapi juga aspek kehalalan dan keberkahan dalam transaksi. Selain itu, meningkatnya pemahaman terhadap keuangan syariah membuat masyarakat lebih memahami perbedaan antara sistem bunga dan sistem bagi hasil, sehingga mendorong mereka untuk memilih bank syariah sebagai alternatif yang lebih sesuai dengan prinsip yang diyakini.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bank syariah harus mempertahankan keunggulan utamanya yaitu sistem non-bunga yang bebas dari praktik riba, serta menjaga transparansi dan keadilan dalam sistem bagi hasil. Selain itu, bank syariah juga perlu meningkatkan kualitas layanan agar tidak hanya unggul secara nilai, tetapi juga secara operasional. Di sisi lain, bank konvensional perlu meningkatkan transparansi dan inovasi layanan agar tetap kompetitif di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis nilai.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkuat relevansi teori *Push–Pull–Mooring* dalam menjelaskan perilaku perpindahan nasabah, khususnya bahwa faktor penarik dalam perbankan syariah didominasi oleh aspek bebas riba, keadilan, dan kesesuaian dengan nilai religius.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor penarik dalam penelitian ini didominasi oleh sistem non-bunga pada bank syariah yang memberikan rasa aman dari praktik riba, serta didukung oleh

prinsip keadilan dan transparansi yang menjadi pertimbangan utama nasabah dalam memilih bank syariah.

c. Faktor Penghambat (*Mooring Factors*)

Faktor penghambat merupakan faktor yang dapat menahan atau memperlambat keputusan masyarakat dalam beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan menyatakan bahwa terdapat hambatan dalam proses peralihan, terutama yang berkaitan dengan kebiasaan menggunakan layanan bank konvensional dalam jangka waktu yang lama. Kebiasaan tersebut menimbulkan rasa nyaman dan loyalitas terhadap bank yang telah digunakan sebelumnya, sehingga membuat sebagian masyarakat perlu melakukan penyesuaian kembali terhadap sistem layanan di bank syariah.

Selain itu, beberapa informan juga mengungkapkan adanya kekhawatiran terhadap perbedaan sistem layanan, khususnya terkait adaptasi terhadap teknologi dan mekanisme operasional di bank syariah. Hal ini menimbulkan persepsi awal mengenai kemungkinan adanya kesulitan dalam penggunaan layanan, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan sistem baru. Meskipun demikian, hambatan-hambatan tersebut tidak cukup kuat untuk menahan keputusan masyarakat untuk beralih ke bank syariah.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Push–Pull–Mooring* (PPM) yang dikemukakan oleh Bansal dkk. (2005), yang menjelaskan bahwa

faktor penghambat mencakup aspek kebiasaan, loyalitas, biaya peralihan, serta risiko yang dirasakan konsumen yang dapat memperlambat keputusan perpindahan. Dari perspektif perilaku konsumen, kebiasaan dan persepsi risiko memiliki pengaruh penting terhadap keputusan individu, karena konsumen cenderung mempertahankan layanan yang sudah familiar dan dianggap lebih aman (Kotler dan Keller, 2016).

Fenomena ini terjadi karena masyarakat cenderung mempertahankan kondisi yang sudah dikenal dalam aktivitas keuangan, terutama yang berkaitan dengan keamanan dan kemudahan transaksi. Penggunaan bank konvensional dalam jangka waktu lama membentuk kebiasaan dan rasa percaya, sehingga menimbulkan proses adaptasi ketika harus menggunakan sistem yang berbeda di bank syariah. Namun demikian, dalam konteks masyarakat Banjarmasin, hambatan tersebut menjadi relatif lemah karena adanya dorongan nilai religius yang kuat. Kesadaran akan pentingnya menghindari praktik riba serta keinginan untuk menjalankan transaksi sesuai prinsip Islam menjadi faktor yang lebih dominan dalam pengambilan keputusan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa bank syariah perlu terus meningkatkan kemudahan akses layanan, memperkuat edukasi kepada masyarakat, serta memastikan sistem operasional yang mudah dipahami agar dapat mengurangi persepsi hambatan dalam proses perpindahan nasabah. Di sisi lain, bank konvensional tetap perlu

menjaga loyalitas nasabah dengan meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan penggunaan, karena faktor kebiasaan masih memiliki pengaruh dalam keputusan konsumen.

Implikasi teoritis dari penelitian ini memperkuat peran faktor penghambat dalam kerangka teori *Push–Pull–Mooring*, khususnya bahwa *mooring factors* tidak selalu menjadi penghalang utama, tetapi dapat dilemahkan oleh faktor nilai seperti religiusitas yang kuat dalam perilaku konsumen masyarakat Muslim.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam penelitian ini bersifat relatif lemah, karena meskipun terdapat kebiasaan, loyalitas, dan kekhawatiran terhadap perbedaan sistem, sebagian besar informan tetap memutuskan untuk beralih ke bank syariah setelah mempertimbangkan nilai dan manfaat yang ditawarkan.

2. Persepsi masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Persepsi masyarakat setelah menggunakan bank syariah secara umum menunjukkan kecenderungan yang positif. Masyarakat merasa lebih nyaman dan tenang karena sistem yang diterapkan dianggap sesuai dengan prinsip keislaman, khususnya karena tidak menggunakan sistem bunga yang mengandung unsur riba dan menerapkan sistem bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Selain itu, bank syariah juga dipandang memiliki sistem yang lebih terbuka, jelas, dan adil dalam pengelolaan keuangan. Hal ini memberikan rasa percaya yang lebih besar kepada masyarakat dalam

menggunakan layanan perbankan syariah. Dari sisi pelayanan, bank syariah dinilai memiliki kualitas yang baik, ditunjukkan dengan sikap petugas yang ramah, sopan, serta komunikatif sehingga mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dan mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang.

a. Persepsi terhadap Sistem dan Prinsip Operasional

Persepsi terhadap sistem dan prinsip operasional merupakan salah satu aspek utama dalam menilai pengalaman masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah. Berdasarkan hasil analisis, mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap sistem operasional bank syariah karena dianggap lebih sesuai dengan prinsip keislaman dibandingkan dengan bank konvensional.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menyatakan sistem bank syariah lebih menyenangkan karena tidak menggunakan sistem bunga yang dipandang mengandung unsur riba. Sebaliknya, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil yang dipahami masyarakat sebagai sistem yang lebih adil karena keuntungan dan risiko ditanggung bersama antara pihak bank dan nasabah. Informan juga menyatakan bahwa penggunaan bank syariah memberikan ketenangan secara spiritual karena transaksi yang dilakukan dianggap lebih sesuai dengan nilai agama.

Hal ini sesuai dengan Antonio (2001) yang menjelaskan bahwa dalam ekonomi Islam terdapat prinsip utama berupa keadilan,

keseimbangan, serta pelarangan riba dalam setiap aktivitas ekonomi. Sistem keuangan syariah dibangun untuk menciptakan transaksi yang lebih adil dan menghindari eksploitasi salah satu pihak. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kesesuaian antara nilai pribadi konsumen dengan sistem layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan, dan sikap konsumen terhadap suatu layanan.

Temuan ini juga didukung oleh Ascarya (2015) yang menyatakan bahwa perbankan syariah memberikan rasa aman secara spiritual kepada nasabah karena tidak menggunakan praktik riba serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tidak hanya terbentuk dari aspek ekonomi, tetapi juga dari aspek keyakinan dan nilai-nilai agama yang dianut.

Fenomena ini terjadi karena adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesesuaian antara aktivitas ekonomi dan nilai-nilai agama. Masyarakat tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga mempertimbangkan aspek kehalalan, keadilan, dan keberkahan dalam setiap transaksi. Kondisi ini membuat sistem perbankan syariah semakin diterima di kalangan masyarakat.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank syariah perlu terus menjaga konsistensi dalam penerapan prinsip syariah, terutama dalam sistem bagi hasil yang transparan dan adil. Selain itu, bank syariah juga perlu meningkatkan literasi masyarakat terkait sistem operasional agar

pemahaman masyarakat semakin baik. Sementara itu, bank konvensional dapat menjadikan temuan ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam sistem layanan mereka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sistem dan prinsip operasional bank syariah cenderung positif, terutama karena faktor bebas riba, sistem bagi hasil yang adil, serta kesesuaian dengan nilai-nilai keislaman.

b. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai pengalaman masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah. Berdasarkan hasil analisis, mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan bank syariah, meskipun masih terdapat beberapa catatan terkait keterbatasan fasilitas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan bank syariah dinilai cukup baik karena petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan mampu menjelaskan produk serta layanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Informan juga menyatakan bahwa pelayanan di bank syariah terasa lebih personal dan komunikatif dibandingkan dengan bank konvensional, sehingga menciptakan hubungan yang lebih dekat antara nasabah dan pihak bank.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima

dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks ini, aspek empati dan daya tanggap menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap bank syariah.

Kotler dan Keller (2016) juga menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta berpotensi membentuk loyalitas jangka panjang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan sementara, tetapi juga pada hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan adanya keterbatasan dalam fasilitas dan jaringan layanan bank syariah, seperti jumlah cabang dan ATM yang masih terbatas dibandingkan dengan bank konvensional. Kondisi ini membuat sebagian masyarakat masih mempertimbangkan faktor aksesibilitas dalam penggunaan layanan sehari-hari.

Fenomena ini terjadi karena bank syariah masih berada dalam tahap pengembangan, terutama dalam memperluas jaringan operasional dan infrastruktur layanan. Sementara itu, bank konvensional memiliki keunggulan karena telah lebih lama beroperasi sehingga memiliki jaringan yang lebih luas dan sistem yang lebih stabil.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank syariah perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta

meningkatkan fasilitas dan jaringan layanan agar lebih kompetitif. Sementara itu, bank konvensional dapat menjadikan aspek pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan bank syariah cenderung positif, terutama dalam hal keramahan, komunikasi, dan pelayanan yang baik meskipun masih terdapat keterbatasan pada fasilitas.

c. Persepsi terhadap Kemudahan dan Akses Layanan

Persepsi terhadap kemudahan dan akses layanan merupakan aspek penting dalam menilai pengalaman masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah. Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar informan menyatakan bahwa layanan bank syariah cukup mudah diakses, terutama dengan adanya perkembangan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking yang membantu mempermudah transaksi sehari-hari.

Namun demikian, sebagian informan masih menyatakan bahwa bank konvensional memiliki keunggulan dalam hal jaringan layanan, seperti jumlah ATM yang lebih banyak, kantor cabang yang lebih luas, serta sistem operasional yang lebih stabil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bank syariah telah mengalami perkembangan dalam layanan digital, masih terdapat kesenjangan pada aspek infrastruktur jika dibandingkan dengan bank konvensional.

Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong pelanggan untuk melakukan penggunaan ulang serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan.

Selain itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) juga menyatakan bahwa aksesibilitas merupakan bagian penting dari kualitas layanan yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap suatu layanan. Oleh karena itu, kemudahan akses menjadi faktor penting dalam menentukan kenyamanan nasabah.

Fenomena ini terjadi karena adanya perbedaan tingkat perkembangan antara bank konvensional yang sudah lama beroperasi dengan bank syariah yang masih terus mengembangkan sistem teknologi dan jaringan layanan. Meskipun demikian, perkembangan digitalisasi bank syariah menunjukkan arah yang positif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank syariah perlu terus meningkatkan layanan digital, memperluas jaringan ATM, serta menambah kantor cabang agar lebih mudah diakses masyarakat. Sementara itu, bank konvensional dapat mempertahankan keunggulan infrastruktur sambil terus melakukan inovasi teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan akses layanan bank syariah cenderung positif,

meskipun masih terdapat keterbatasan dibandingkan dengan bank konvensional.

d. Persepsi terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Persepsi terhadap kepuasan dan loyalitas merupakan aspek penting dalam menilai pengalaman masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah. Berdasarkan hasil analisis, mayoritas informan menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap layanan bank syariah karena sistem yang digunakan sesuai dengan prinsip keislaman serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepuasan tersebut berpengaruh terhadap terbentuknya loyalitas nasabah, di mana sebagian besar informan menyatakan tetap ingin menggunakan bank syariah dan tidak beralih kembali ke bank konvensional. Hal ini menunjukkan adanya komitmen jangka panjang yang terbentuk dari pengalaman positif masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Hal ini sesuai dengan Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung akan menggunakan kembali layanan yang sama dan tidak mudah berpindah ke layanan lain. Selain itu, Morgan dan Hunt (1994) dalam teori relationship marketing menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan merupakan dasar penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara konsumen dan penyedia layanan.

Fenomena ini terjadi karena bank syariah tidak hanya memberikan manfaat secara fungsional, tetapi juga memberikan nilai emosional dan spiritual yang sesuai dengan keyakinan masyarakat. Hal ini memperkuat rasa puas sekaligus loyalitas terhadap bank syariah.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bank syariah perlu terus menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah serta meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Sementara itu, bank konvensional perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pelanggan agar dapat mempertahankan nasabahnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kepuasan dan loyalitas bank syariah cenderung positif, yang ditandai dengan tingkat kepuasan yang tinggi serta kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan dalam jangka panjang.