

Volume 1 No. 1, Juni 2024
<https://journalstudents.iainptk.ac.id/index.php/nisbah/>
DOI: <https://doi.org/10.24260/nisbah.v1i1.2>

Analisis Perilaku Dalam Pengambilan Keputusan Pada Pengguna Layanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Di Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya)

Syifa Azzahra Farhani¹, Ain Rahmi²

¹²Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak
Email: syifaazzahr501@gmail.com

Article Information

Article History:

Received : 2024-07-02
Revised : 2024-07-22
Accepted : 2024-07-29

Copyright (c) 2024 Syifa
Azzahra Farhani, Ain Rahmi

Keywords: *Customer Behavior, Islamic Banking, Conventional Banking, Decision Making, Society*
Kata kunci: *Perilaku*

Kata kunci: *Perilaku Nasabah, Perbankan Syariah, Perbankan Konvensional, Pengambilan Keputusan, Masyarakat*

Abstract

This research aims to find out: 1) the people of Arang Limbung Village, Sungai Raya Subdistrict, Kubu Raya Regency in deciding to use conventional bank services and Islamic banks. 2) factors that cause the people of Arang Limbung Village, Sungai Raya Subdistrict, Kubu Raya Regency to choose to use conventional bank services and Islamic banks. 3) the advantages and disadvantages of Islamic banks and conventional banks according to the people of Arang Limbung Village, Sungai Raya District, Kubu Raya Regency. This research is a qualitative research with descriptive method. Researchers conducted research in Arang Limbung Village, Sungai Raya District, Kubu Raya Regency. The types of data used in this research are primary data and secondary data with data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation. Data analysis techniques in the form of data reduction, data presentation, conclusion drawing. Data validity techniques in the form of triangulation and member check. Conventional bank users in choosing banking services tend to be based on job factors that require and ease of accessibility in using services. Whereas for Islamic bank users in choosing Islamic bank services based on the products offered in accordance with Islamic law and free of administrative costs. Meanwhile, for Islamic bank users based on service factors because services at Islamic banks are safe and trusted according to Islamic law. The advantages of Islamic banks are based on Islamic principles, low administrative costs, while the disadvantages of Islamic banks are in locations that are difficult to access. The advantages of conventional banks are that there are more branches of conventional banks and are easily accessible, while the disadvantages of conventional banks are large admin fees

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dalam memutuskan menggunakan jasa bank konvensional dan bank syariah. 2) faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya memilih

menggunakan jasa bank konvensional dan bank syariah. 3) kelebihan dan kekurangan bank syariah dan bank konvensional menurut masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti melakukan penelitian di Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data berupa triangulasi dan member check. Pengguna bank konvensional dalam memilih jasa perbankan cenderung didasari oleh faktor pekerjaan yang membutuhkan dan kemudahan aksesibilitas dalam menggunakan jasa. Sedangkan bagi pengguna bank syariah dalam memilih jasa bank syariah berdasarkan produk yang ditawarkan sesuai dengan syariat Islam dan bebas biaya administrasi. Sedangkan bagi pengguna bank syariah berdasarkan faktor pelayanan karena pelayanan di bank syariah aman dan terpercaya sesuai syariat Islam. Kelebihan bank syariah berprinsip syariat Islam, biaya administrasi rendah, sementara kekurangan bank syariah terdapat pada lokasi yang susah diakses. Kelebihan bank konvensional terdapat pada cabang bank konvensional lebih banyak dan mudah dijangkau, sementara kekurangan bank konvensional terdapat pada biaya admin yang besar.

I. PENDAHULUAN

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yang di sahkan pada tanggal 10 November 1998. Ada dua jenis bank di Indonesia yaitu bank yang menjalankan bisnis dengan prinsip konvensional dan bank yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah. (Zakiah, 2019 : 1) Konsep bunga digunakan dalam setiap transaksi oleh bank konvensional. Hal inilah yang melatarbelakangi bank Islam merupakan lembaga keuangan tanpa bunga. (Adiwarman, 2014). Meskipun ada bank syariah, orang-orang yang beragama Islam seharusnya menjadi nasabah bank syariah daripada mengandalkan bank konvensional. Bank Konvensional telah menjadi kuasa karena telah ada sejak lama dan lebih umum di kalangan masyarakat Indonesia, yang jelas-jelas bertentangan dengan Islam. Namun, banyak orang tetap memilih untuk bertransaksi di bank konvensional meskipun sudah ada bank syariah.

Meskipun bank-bank syariah mendapatkan pangsa pasar yang mengalami pertumbuhan, bank-bank konvensional juga diiringi pertumbuhan. Hal ini berarti bank syariah memiliki pangsa pasar yang kecil dibandingkan dengan bank konvensional, sekitar 5 hingga 6 %. Seharusnya hal ini menjadi peluang yang besar untuk masyarakat agar berminat menabung di Bank Syariah. Berdasarkan observasi awal terdapat salah satu fenomena yang cukup menarik perhatian peneliti yaitu jumlah masyarakat muslim terbanyak yang menggunakan layanan perbankan, baik bank konvensional maupun bank Syariah, terutama masyarakat Muslim di Desa Arang Limbung yang mengetahui perihal perbankan. Dari pengamatan awal peneliti menemukan bahwa di Kelurahan Arang Limbung terdapat beberapa masyarakat yang menggunakan Bank Konvensional dan Bank Syariah. Hal ini dapat menjadi perbandingan untuk meneliti terkait pengambilan keputusan pada

pengguna layanan antara bank konvensional dan bank syariah.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dalam memutuskan menggunakan layanan bank konvensional dan bank syariah. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya memilih menggunakan layanan bank konvensional dan bank syariah. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan bank syariah serta bank konvensional menurut Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (field research). Dalam penelitian lapangan, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Hasil penelitian lapangan digunakan untuk mendapatkan data langsung tentang bagaimana pengguna layanan bank konvensional dan nasabah bank syariah dalam mengambil keputusan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya tepatnya di Kelurahan/Desa Arang Limbung dimulai sejak bulan Maret 2023.

Data yang diperoleh dari dua sumber utama data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder mengumpulkan data dengan pergi ke Perpustakaan Pusat Studi, membaca banyak buku tentang wawancara, skripsi, internet, dan sumber-sumber lain yang relevan. (Sugiyono, 2017 : 193)

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung dengan indera penglihatan. (Soehartono, 2008) Wawancara digunakan untuk mendapatkan data atau informasi dari informan sebanyak-banyaknya. Sedangkan dokumentasi digunakan berupa berbentuk foto sebagai pelengkap dokumen penelitian. (Sugiyono, 2015 : 326)

Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih baik kepada peneliti dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data. Penyajian data dilakukan untuk menggabungkan informasi yang telah disusun dalam suatu format yang terpadu dan mudah diakses. (Rijali, 2018 : 14). Sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memeriksa ulang keakuratan data.

Teknik pemeriksaan keabsahan data meliputi triangulasi dan member check. Triangulasi dilakukan untuk memberikan kebenaran informasi yang dilakukan. (Sugiyono, 2014 : 273) Sementara member check dilakukan dengan memeriksa informasi yang diperoleh oleh peneliti kepada pemberi informasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dalam Memutuskan Menggunakan Layanan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Masyarakat muslim Desa Arang Limbung terdapat keputusan memilih menggunakan bank konvensional diantaranya kemudahan dalam aksesibilitas layanan, tuntutan pekerjaan yang mengharuskan menggunakan bank konvensional, sistem bunga sudah lama terdengar dari dahulu sehingga masyarakat muslim lebih memilih menggunakan bank konvensional.

Sedangkan masyarakat muslim Desa Arang Limbung terdapat keputusan memilih menggunakan bank syariah diantaranya produk yang ditawarkan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan syariah, administrasinya yang juga kecil, dan mereka sudah cukup puas dan merasa lebih aman dengan layanan yang diberikan oleh bank syariah.

Faktor-faktor yang Menyebabkan Masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Memilih Menggunakan Layanan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Faktor yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung memilih menggunakan layanan bank konvensional yaitu

- a. Faktor Produk diantaranya pengajuan pinjaman kredit usaha rakyat, kebutuhan sehari-hari, biaya administrasi terbilang rendah, bisa transaksi di luar negeri
- b. Faktor Pelayanan diantaranya pelayanan sangat baik dan nyaman, sistem nya cepat dan sigap
- c. Faktor Promosi diantaranya memberikan promosi-promosi atau brosur ke lembaga kantor, promosi dari mulut ke mulut yang membuat bank konvensional lebih familiar di telinga masyarakat, dengan adanya promosi lebih mengetahui perangkat dan cara penggunaannya.
- d. Faktor Lokasi diantaranya cabangnya lebih dekat dari tempat tinggal

Dari empat faktor tersebut yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung memilih layanan bank konvensional didasarkan faktor lokasi dikarenakan cabang bank konvensional lebih dekat dari tempat tinggal.

Faktor yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung memilih menggunakan layanan bank syariah yaitu

- a. Faktor Produk diantaranya bebas riba, bagi hasil tinggi, untuk keperluan haji, biaya pembukaan rekening lebih kecil
- b. Faktor Pelayanan diantaranya pelayanan di bank syariah baik, benar-benar syariah, sangat aman dan terpercaya
- c. Faktor Promosi diantaranya pihak bank memberikan promosi yang menarik seperti pembayaran angsuran rendah, mau meminjam dana yang besar, pihak bank memberikan promosi ke lembaga yang bekerjasama dengan bank syariah
- d. Faktor Lokasi diantaranya tidak ada fasilitas ATM dan kantor cabang, lokasi yang lumayan jauh

Dari empat faktor tersebut yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung memilih menggunakan layanan bank syariah didasarkan faktor pelayanan dikarenakan pelayanan di bank syariah sangat aman dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan syariat Islam.

Kelebihan dan Kekurangan Bank Syariah Menurut Masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya

Kelebihan dan kekurangan bank syariah serta bank konvensional menurut masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Kelebihan bank syariah menurut masyarakat Desa Arang Limbung yaitu berprinsip syariah, biaya administrasi bank syariah lebih murah dan lebih kecil, dari segi pelayanan lebih aman, dan terdapat fitur yang tidak dimiliki bank konvensional. Sedangkan kekurangan bank syariah dari segi lokasi yang cukup jauh, susah untuk di akses, ATM yang terbatas.

Kelebihan bank konvensional menurut masyarakat Desa Arang Limbung yaitu lokasi nya ada dimana-mana, mudah dijangkau, pelayanan nya cepat. Sedangkan kekurangan bank konvensional yaitu biaya admin nya lebih besar, bunga pinjaman nya tinggi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Alasan masyarakat Desa Arang Limbung dalam memutuskan menggunakan layanan bank konvensional dan bank syariah. Bagi pengguna bank konvensional didasarkan kemudahan aksesibilitas dan faktor pekerjaan yang mengharuskan menggunakan bank konvensional. Bagi pengguna bank syariah didasarkan produk yang ditawarkan sudah sesuai syariat Islam an bebas administrasi.

Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung memilih menggunakan layanan bank konvensional dan bank syariah. Bagi pengguna bank bank konvensional lebih dominan terhadap faktor lokasi dikarenakan dekat dengan tempat tinggal. Bagi pengguna bank syariah lebih dominan terhadap faktor pelayanan dikarenakan pelayanan di bank syariah aman, mudah dipercaya.

Kelebihan dan kekurangan bank syariah serta bank konvensional menurut masyarakat Desa Arang Limbung. Seluruh masyarakat Desa Arang Limbung mengungkapkan kelebihan bank syariah berprinsip sesuai dengan syariat Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits, biaya administrasi yang rendah. Sementara kekurangan bank syariah terdapat pada lokasi yang jangkauan nya lumayan jauh. Kelebihan bank konvensional terdapat pada cabang bank lebih banyak dan mudah dijangkau. Sedangkan kekurangan bank konvensional terdapat potongan atau biaya admin yang besar, biaya bunga yang tinggi.

Saran

Bagi masyarakat muslim Desa Arang Limbung keinginan masyarakat terhadap perbankan syariah masih kurang optimal. Oleh karena itu, diperlukan lebih banyak upaya untuk mempromosikan perbankan syariah kepada masyarakat luas.

Bagi Bank Syariah harus lebih memperkenalkan diri agar bank syariah dipandang sebagai sistem yang baik yang tidak mengatasnamakan riba melainkan bagi hasil.

Bagi Akademisi diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk perbandingan di masa depan dan sebagai referensi untuk penelitian tambahan wawasan ilmu pengetahuan secara umum dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, A.Karim. (2014). *Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Rijali, Ahmad.(2018). “*Analisis Data Kualitatif*” 17 (33), 14.
- Soehartono, Irawan. (2008). *Suatu Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta,273
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta,326
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta,193
- Zakiah, Rafiqatuz.(2019). “*Analisis Perbandingan Minat Menabung Pada Produk Tabungan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional.*” Bengkulu: IAIN Bengkulu,1

Lampiran

Kisi – Kisi Wawancara

No.	Fokus Penelitian	Indikator	Item
1.	Bagaimana masyarakat Desa Arang Limbung Kabupaten Kubu Raya dalam memutuskan menggunakan jasa bank konvensional atau bank syariah ?	Produk yang digunakan 1. Bank Konvensional 2. Bank Syariah	1-6
2.	Faktor-faktor apa yang menyebabkan masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya memilih menggunakan jasa bank konvensional atau bank syariah ?	1. Produk 2. Pelayanan 3. Promosi 4. Lokasi	7-14

3.	Apa kelebihan dan kekurangan bank syariah menurut masyarakat Desa Arang Limbung Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya	1. Kelebihan Bank Syariah dan Bank Konvensional 2. Kekurangan Bank Syariah dan Bank Konvensional	15-16
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Pedoman Wawancara

Pewawancara : Syifa Azzahra Farhani
Informan :
Umur :
Alamat :
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan :
Nasabah Bank di :
Hari / Tanggal :

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I mengetahui tentang adanya Bank Syariah dan Bank Konvensional ?	
2.	Bagaimana Bapak/Ibu/Saudara/I mendapatkan informasi tentang Bank Syariah/Bank Konvensional ?	
3.	Dari berbagai macam perbankan, jasa perbankan (Syariah dan Konvensional) apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih dan gunakan ?	
4.	Mengapa Bapak/Ibu/Saudara/I memilih menggunakan jasa perbankan (Syariah dan Konvensional) ?	

5.	Apakah tingkat bagi hasil/bunga mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam menggunakan jasa perbankan ? (Syariah dan Konvensional)	
6.	Perbankan banyak menawarkan berbagai macam variasi dan pilihan produk, Produk apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih dan gunakan ?	
7.	Apakah produk yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam menggunakan jasa perbankan ? Mengapa demikian ? (Syariah/Konvensional)	
8.	Apakah pelayanan bank mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menggunakan jasa perbankan ? Mengapa demikian ? (Syariah/Konvensional)	
9.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/I tentang pelayanan Perbankan (Syariah/Konvensional) ? (Bisa diceritakan)	
10.	Apakah sistem dan pelayanan yang diberikan kepada pihak bank (Syariah/Konvensional) sesuai dengan keinginan dan kebutuhan Bapak/Ibu/Saudara/I perlukan ?	

11.	Apakah promosi dari perbankan itu sendiri mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menggunakan jasa perbankan ? Mengapa demikian ? (Syariah/Konvensional)	
12.	Apakah dengan adanya promosi dari Perbankan (Syariah/Konvensional) membuat Bapak/Ibu/Saudara/I tertarik dengan menggunakan jasa tersebut ?	
13.	Apakah lokasi bank mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menggunakan jasa perbankan ? Mengapa demikian ? (Syariah/Konvensional)	
14.	Bagaimana kemudahan akses Bapak/Ibu/Saudara/I rasakan dalam mengakses produk atau layanan Perbankan ? (Syariah/Konvensional)	
15.	Kelebihan apa sih yang Bapak/Ibu/Saudara/I tau terhadap jasa Perbankan ? (Bank Syariah dan Bank Konvensional)	
16.	Kekurangan apa sih yang Bapak/Ibu/Saudara/I tau terhadap jasa Perbankan ? (Bank Syariah dan Bank Konvensional)	