

**KECENDERUNGAN PERILAKU BERALIH NASABAH
DALAM MEMILIH BANK SYARIAH DARIPADA
BANK KONVENSIONAL
(Studi Di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan
Selebar Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Dalam Bidang Perbankan Syari'ah (S.E)

OLEH:

RAHMI OCTAVIANI
NIM. 1516140005

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUS AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
2020 M/1440 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Rahmi Octaviani, NIM 1516140005 dengan judul

"Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional (Studi Kasus Di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah

diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II.

Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2019 M

Rabi'ul Akhir 1441 H

Pembimbing I

Dr. Asnaini, M.A

NIP. 197304121998032003

Pembimbing II

Yosv Afisandy, M.M

NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Rabin Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : *"Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah*

*Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional (Studi Di
Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)"* oleh : **Rahmi**

Oetaviani NIM 1516140005 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi

Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diuji dan dipertahankan di depan

Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama

Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Januari 2020 M/3 Jumadil Akhir 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat
guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi
gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 07 Februari 2020 M

12 Jumadil Akhir 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Asnaini, MA

NIP. 197304121998032003

Penguji I

Yosy Arisandy, M.M

NIP. 198508012014032001

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Mengetahui

Dekan

Dr. Asnaini, MA

NIP. 197304121998032003



SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

Nama : Rahmi Octaviani
NIM : 1516140005
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional (Studi Di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiat melalui <https://smallsoetolls.com/plagiarismchecker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, Januari 2020 M

Jumadil-Ula 1441 H

Mengetahui Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Yang Membuat Pernyataan



Rahmi Octaviani
1516140005

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional (Studi Kasus Di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2020 M
Jumadil Awal 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan



Rahmi Octaviani
NIM 1516140005

MOTTO

*" Allah Tidak Membebani Seseorang Itu Melainkan Sesuai
Dengan Kesanggupannya "*

(Q.S Al-Baqarah: 286)

ABSTRAK

Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional

(Studi di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)

Oleh : Rahmi Octaviani, NIM 1516140005

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kecenderungan beralih nasabah Kelurahan Pagar Dewa memilih bank syariah dibandingkan bank konvensional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengklarifikasian data yang sudah terkumpul dan kemudian dianalisis, adapun pengambilan langkah yang dilakukan pada penelitian ini mengambil teknik analisis data model Miles dan Huberman yakni data reduksi, penyajian data, verifikasi data. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan beralihnya nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional, karena nasabah merasa cocok dengan sistem yang digunakan bank syariah, sehingga nasabah beralih karena keinginan mereka sendiri tanpa paksaan dari pihak tertentu. Ada tiga faktor penyebab beralihnya yakni untuk menghindari riba, ketertarikan terhadap promosi diberikan dan tidak adanya biaya administrasi pada bank syariah.

Kata Kunci: *Perilaku Beralih Nasabah*

ABSTRACT

Trends in Customer Switching Behavior in Choosing Islamic Bank than Conventional banks

(Study In Pagar Dewa Village Selebar District Bengkulu City)

By : Rahmi Octaviani, NIM 1516140005

The purpose of this study is to determine the tendency to of society banking of switch Pagar Dewa Village community to choose Islamic banks compared to conventional banks. This research uses a qualitative approach. Data collection techniques such as observation, interview documentation. Data analysis techniques in the form of clarification of data that has been collected and then analyzed, while the steps taken in this study took the data analysis techniques of the Miles and Huberman models, namely data presentation, data verivication. From the results of this study indicate that the tendency to customers to chosee Islamic banks over conventional banks,because customers feel compatible with the system used by Islamic banks, so customers switch because of their own desires without coercion from certain parties. There are three factors causing the switch thar is avoiding usury, interested in the promotions given and the absence of administrative costs in islamic banks.

Keywords : Costumer Switch Behavior

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan kesempatan yang telah diberikan kepadaku hingga bisa ketahap ini. Banyak cerita yang telah dilalui suka maupun duka dengan semua harapan dan tantangan yang ada. Dengan adanya orang-orang tersayang yang selalu setia dan ada disisiku. Untuk itu karya ini saya persembahkan kepada :

- ❖ *Terkhusus kepada orang tuaku, Bapak M.Yusuf Amin, S.Pd. dan Ibu Lelawati Alam, S.Pd. yang selalu memberikan segalanya untukku dan selalu melakukan hal yang terbaik untukku. Aku sangat sayang dan beruntung memiliki kalian tiada kata yang dapat menggambarkan betapa sempurna dan berharganya kalian dalam hidupku. Semoga Allah SWT selalu melindungi kalian.*
- ❖ *Kepada kakak-kakakku tersayang yang tidak pernah bosan dalam mendengarkan ceritaku (Ika Avika, A.Md., Cicilia, S.Kep.,Ns., Oktarini S.Pd., Gr., Msi) abang iparku (Yudi Gutomo, A.Md. dan Muhammad Reza, S.Kom) serta para ponakan-ponakanku (Adika, Afdal, Rain dan Rafif) yang telah menanti keberhasilanku.*
- ❖ *Kepada Syahrin Saputra yang selalu menyemangati memotivasi serta mendukung segala hal yang saya lakukan baik saat senang maupun sedih terimakasih telah ada sampai saat ini.*
- ❖ *Kepada teman kosanku yang sudah seperti saudaraku sendiri (Ira Soffia, Intan Hartama, Fikriatun Nikmah, Hini Nopitasari dan Nelly Nurdiansyah), terimakasih telah menerimaku apa adanya baik dan burukku selama ini dan selalu memperlakukan aku dengan baik.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku takenyuk (Dini Syapia Delya Haritsa, Rahma Widia dan Silviyanti) sejak awal kuliah kalian luar biasa.*
- ❖ *Pembimbing I (Dr.Asnaini, MA) dan Pembimbing II (Yosy Arisandy, M.M) terimakasih untuk kesabaran, arahan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan.*

- ❖ *Keluarga besar PPL Semarang – Jogja dan KKN-Kewirausahaan IAIN Bengkulu di Boyolali yang telah memberikan cerita yang sangat menyenangkan dan tidak akan terlupakan.*
- ❖ *Warga Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu, terimakasih yang telah bersedia membantu dalam penelitian ini.*
- ❖ *Untuk Agama, FEBI IAIN Bengkulu dan almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.*

Dan untuk segala hal yang telah terjadi selama berada diperantauan baik suka maupun duka akan menjadi kenangan manis untuk masa depan kelak Bengkulu camkoha.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Daripada Bank Konvensional (Studi Kasus Di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, sekaligus Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Desi Isnaini, M.A, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. YosyArisandy, M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan SyariahI nstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, sekaligus pembimbing II.
5. Kedua orang tua saya yang telah mendo'akanakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, Desember 2019 M
Rabi'ul Akhir 1441 H

Penulis

Rahmi Octaviani
NIM 1516140005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI	
SURAT PERNYATAAN	
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. PenelitianTerdahulu	6
G. Metode Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Subjek/Informan Penelitian	14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	15
5. Teknik Analisis Data.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kecenderungan	18
1. Definisi Kecenderungan	18
2. Faktor yang Mempengarui Preferensi.....	20

3. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam	22
B. Perilaku Beralih Nasabah	23
C. Bank Syariah dan Bank Konvensional	25
1. Pengertian Bank.....	25
2. Pengertian Bank Konvensional dan Bank Syariah	26
3. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	27
4. Perbandingan Bank Konvensional dan Bank Syariah	29
BAB III DESKRIPSI WILAH PENELITIAN	
A. Sejarah Kelurahan Pagar Dewa	33
B. Profil Kelurahan Pagar Dewa	34
C. Batas-Batas Wilayah Kelurahan Pagar Dewa	35
D. Kependudukan Kelurahan Pagar Dewa	35
E. Agama Kelurahan Pagar Dewa	37
F. Sarana dan Prasarana Kelurahan Pagar Dewa	38
G. Stuktur Pemerintahan Kelurahan Pagar Dewa	39
H. Struktur Organisasi Kelurahan Pagar Dewa	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perbandingan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Tabel 2. 1 : Perbedaan Antara Bunga Dan Bagi Hasil

Tabel 2. 2 : Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Tabel 3.1 : Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa

Tabel 3.2 : Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa Berdasarkan Mata
Pencaharian

Tabel 3.3 : Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa Berdasarkan Usia

Tabel 3.4 : Data Komposisi Agama Yang Dianut pada Kelurahan Pagar Dewa

Tabel 3.5 : Data Sarana Dan Prasarana Kelurahan Pagar Dewa

Tabel 4.1 : Usia Informan

Tabel 4.2 : Pendidikan Informan

Tabel 4.3 : Pekerjaan Informan

Tabel 4.4 : Data Informan

Tabel 4.5 : Keterangan Nasabah Tentang Faktor-Faktor Yang Menjadi Penyebab
Beralihnya Nasabah

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Menghadiri Seminar
- Lampiran 2 : Lembar ACC Judul
- Lampiran 3 : Bukti Menghadiri Seminar
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar
- Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 7 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 8 : Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Surat Permohonan Izin penelitian
- Lampiran 11 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Dokumentasi Foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia modern, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian perkebunan, jasa dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua faktor usaha maupun indikator saat ini atau masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat, individu maupun bisnis sangat penting bahkan bagi suatu negara, karena baik sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.¹

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Keamanan atas dana (uang) yang disimpannya di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi masyarakat. Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua

¹ Ismail, *Manajemen Perbankan : dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2010), h. 2

jenis bank, yaitu bank konvensional dan bank syariah (Abustan). Hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary*, yaitu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana. Oleh karena itu, kegiatan bank harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro. Dana hasil mobilitas masyarakat dilokasikan ke berbagai ragam sektor ekonomi dan keseluruhan area yang membutuhkan secara tepat dan tepat. Untuk meningkatkan mobilisasi dan masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional dan untuk mengakomodasi kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah maka tahun 1992 bank syariah secara resmi diperkenalkan kepada masyarakat.²

Sejak saat itulah bank kemudian dikenal dengan dua sistem perbankan di Indonesia (*Dual Banking System*) yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha yakni, bank yang melakukan usaha secara konvensional dan bank yang melakukan usaha secara syariah. Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer dan teknologi komputer yang digunakan. Syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan dan sebagainya. Perbedaan mendasar diantara keduanya yaitu menyangkut

²Yenni Annor Vivin, Budi Wahono, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia", *Fakultas Ekonomi Unisma*, Tahun 2016, kolom 17, h.17

aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja (Antonio).³

Tabel 1.1
Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank konvensional
1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja.	1. Investasi yang halal dan haram
2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa	2. Memakai perangkat bunga
3. Berorientasi pada keutungan (<i>profit oriented</i>) dan kemakmuran kebahagiaan dunia akhirat	3. <i>Profit oriented</i>
4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kreditur-debitur
5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	5. Tidak terdapat dewan sejenis

Sumber : Jurnal Arie Firmansyah Saragih, tentang Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensioanal

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dikantor kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu bahwa kelurahan ini terdapat 8 RW dan 52 RT. Ketika peneliti mewawancarai salah satu warga RW 03 kelurahan Pagar Dewa yakni, saudari Ira Sofhia mengetahui bank syariah dan merupakan nasabah bank konvensional yang beralih menjadi nasabah bank syariah. Karena kebutuhannya untuk melakukan transaksi sesuai dengan

³Arie Firmansyah Saragih, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional”, Tahun 2010, kolom 1, h. 1

yang disajikan oleh bank syariah.⁴ Dari wawancara inilah peneliti mengetahui bahwa adanya nasabah yang berpindah dari bank konvensional menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan di Kelurahan Pagar Dewa lebih banyak bank konvensional dibandingkan bank syariah yang lebih mudah diakses, tetapi mereka tetap memilih untuk beralih.

Maka berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“KECENDERUNGAN PERILAKU BERALIH NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH DARIPADA BANK KONVENSIONAL (Studi di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini membahas tentang kecenderungan perilaku nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional untuk melakukan peminjaman maupun menabung di Kelurahan Pagar Dewa. Di Kelurahan Pagar Dewa terdapat 8 RW dan 52 RT. Namun, penelitian ini hanya melakukan penelitian di RW 02 dan RW 03.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kecenderungan perilaku beralih nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional di Kelurahan Pagar Dewa ?

⁴ Ira Sofhia RT 13 Kelurahan Pagar Dewa Tanggal 18 Juli 2019 pukul 14.30

2. Faktor-faktor penyebab kecenderungan perilaku beralih nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional di Kelurahan Pagar Dewa ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kecenderungan perilaku beralih nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional di Kelurahan Pagar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kecenderungan perilaku beralih nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional di Kelurahan Pagar Dewa.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Industri Perbankan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi lembaga perbankan syariah maupun konvensional melalui pemahaman kecenderungan masyarakat dalam memilih perbankan. Sehingga berpengaruh dalam menentukan keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah. Agar lembaga perbankan merencanakan strategi yang lebih baik untuk menarik minat masyarakat.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam ilmu industri perbankan secara umum dan khusus. Bahwa dalam

kecenderungan memilih masyarakat berdampak pada jumlah meningkatkan dan mengurangnya nasabah suatu bank.

3. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi informasi bagi masyarakat mengenai beralihnya nasabah bank konvensional menjadi nasabah bank syariah. Sesuai dengan pilihannya tanpa ada paksaan dan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukannya

F. Penelitian Terlebih Dahulu

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian sebelumnya adalah:

1. Nurhasanah dan Hotnidah Nasution (2016) dengan judul: *“Kecenderungan Masyarakat Memilih Lembaga Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah”*. Penelitian ini bertujuan untuk memilih cara dan memilih lembaga penyelesaian sengketa Ekonomi Syariah. Ada yang memilih pengadilan agama, BASYARNAS, lembaga ADR (*Alternative Dispute Resolution*) lainnya bahkan pengadilan negeri. Beragamnya pilihan responden untuk memilih lembaga penyelesaian sengketa atas pengadilan agama, BASYARNAS dan lembaga ADR lainnya serta pengadilan agama disebabkan oleh 5 faktor yaitu regulasi, asas kebebasan berkontrak, sumber daya manusia, kelembagaan dan efisiensi waktu secara biaya perkara. Dengan

beragamnya penafsiran para ahli hukum dan *legal officer* serta praktisi hukum lainnya untuk menerjemahkan UU No 3 Tahun 2006 yang mempertegas kompetisi absolut peradilan agama dalam hal Ekonomi Syariah dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah meskipun penjelasan ayat 2 Pasal 55 UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sudah dibatalkan oleh Mahkamah Konstitusi dengan keputusan No. 93/PUU-X/2012 sehingga masih ditemukan penyelesaian sengketa Ekonomi Syariah diselesaikan melalui pengadilan negeri bahkan eksekusi BASYARNASpun masih ada yang dilakukan oleh pengadilan negeri. Seyogyanya Mahkamah Agung secara tegas melalui Surat Edaran ke Pengadilan Negeri untuk tidak menerima penyelesaian sengketa terkait dengan bisnis dan Ekonomi Syariah.⁵Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang diteliti penulis karena membahas tentang kecenderungan masyarakat memilih lembaga penyelesaian sengketa ekonomi syariah (dalam memilih pengadilan agama, BASYARNAS, lembaga ADR (*Alternative Dispute Resolution*) atau pengadilan negeri) sedangkan penulis terfokus pada kecenderungan masyarakat dalam memilih perbankan (memilih bank syariah atau bank konvensional).

2. Goldy Fariz Dharmawan (2016) dengan judul: "*Identifikasi Motif Preferensi Masyarakat Indonesia Pada Produk Perbankan Syariah Sebuah Eksperimen Lapangan*". Berdasarkan hasil penelitian

⁵ Nurhasanah dan Hotnidah Nasution, "Kecenderungan Masyarakat Memilih Lembaga Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah", *Jurnal Syariah*, (2 Juli 2016), h. 280

menunjukkan bahwa penelitian eksperimen ini telah peneliti lakukan dalam kurun waktu satu bulan selama November hingga awal Desember. Kuesioner eksperimen seluruhnya peneliti satukan dalam bentuk mekanisme yang akan diisi oleh seluruh responden. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian eksperimen peneliti adalah 100 responden. Responden merupakan mahasiswa tingkat sarjana yang mayoritas berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. Keterangan utama yang harus diperhatikan dalam menggunakan analisis dari penelitian ini adalah subjek penelitiannya yang merupakan mahasiswa yang memiliki tingkat tingkat konsumsi menengah kebawah. Kuesioner ini juga diisi oleh mayoritas mahasiswa yang beragama Islam, sehingga mungkin terdapat berbagai kecenderungan yang membuat pendapatnya cenderung terlalu menerima eksistensi dari Ekonomi Islam. Namun dalam beberapa data yang terdapat dalam rekapitulasi eksperimen, peneliti juga menemukan bahwa ada kecenderungan positif dari agama selain Islam untuk menerima nilai-nilai yang mereka juga menganggap nilai tersebut baik.⁶ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis karena penelitian ini terfokus pada preferensi masyarakat indonesia pada produk perbankan syariah sedangkan penulis memfokuskan pada kecenderungan masyarakat beralih memilih bank syariah dibandingkan bank konvensional.

⁶ Goldy Fariz Dharmawan, "Identifikasi Motif Preferensi Masyarakat indonesia pada Produk Perbankan Syariah: Sebuah Eksperimen Lapangan", *Academia*, (21 Maret 2016), h.7

3. Dini Septiani (2013) dengan judul "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecenderungan Menabung Marginal (Marginal Propensity To Save) Masyarakat Di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi*". Berdasarkan hasil penelitian bahwa pendapatan berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap kecenderungan menabung marginal (*Marginal Propensity to Save*) masyarakat di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi. Artinya jika pendapatan naik maka kecenderungan menabung marginal masyarakat naik. Kedua tingkat suku bunga berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kecenderungan menabung marginal (*Marginal Propensity to Save*) masyarakat di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi. Artinya jika tingkat suku bunga tinggi maka kecenderungan menabung marginal masyarakat naik. Ketiga sikap berhemat berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap kecenderungan menabung marginal (*Marginal Propensity to Save*) masyarakat di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi. Artinya jika sikap berhemat tinggi maka kecenderungan menabung marginal masyarakat naik.⁷ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis karena penelitian ini terfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kecenderungan menabung sedangkan peneliti memfokuskan pada kecenderungan masyarakat beralih menjadi nasabah bank syariah dari bank konvensional.

⁷ Dini Septiani, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecenderungan Menabung Marginal (Marginal Propensity To Save) Masyarakat Di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi*" (Universitas Pendidikan Indonesia: Skripsi Sarjana, Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis, 2013)

4. Argo Utomo Soenarto (2017) “*Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Perumahan Berdasarkan Fasade (Studi Kasus : Perumahan Di Kecamatan Baki Sukuharjo)*”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa, preferensi masyarakat Surakarta Sukuharjo pada umumnya dan khususnya di Kecamatan Baki dalam memilih perumahan dapat terlihat dari analisa dan data yang sudah didapat. Mayoritas masyarakat yang awam akan lebih memilih *style/lenggam minimalis* sebagai tampilannya. Hal ini dipengaruhi oleh trend perumahan saat ini yang masih menampilkan *style/lenggam minimalis* dalam desain rumah dan juga dari marketing rumah melalui iklan-iklan di media massa yang memilih *style/lenggam minimalis* dengan pertimbangan lebih laku. Sedikit dari masyarakat yang faham akan desain lebih memilih yang sesuai dengan karakternya. Preferensi penghuni kawasan perumahan terhadap fasade dalam memilih rumah banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal tersebut bisa digambarkan melalui diagram Maslow yang menggambarkan tingkatan dari kebutuhan akan tempat tinggal. Kegiatan dalam memilih hingga membeli perumahan tidak bisa hanya didasarkan pada kesukaan/selera saja. Banyak faktor-faktor baik fisik maupun non fisik yang ikut berpengaruh dalam preferensi masyarakat. Faktor-faktor yang ikut berpengaruh dalam preferensi dapat diketahui melalui survey yang sudah dilakukan. Berikut faktor-faktor yang berpengaruh langsung dalam preferensi memilih perumahan, diantaranya :

kebutuhan mendesak akan rumah (waktu), selera/kesukaan (bentuk fisik, kondisi, type, lenggam), lingkungan perumahan (lokasi dan fisik perumahan), lingkup komunitas (pekerjaan, kelompok, *lifestyle*), aksesibilitas dan jarak ketempat kerja, lingkup sosial (pekerjaan, penghasilan, keluarga), lingkup ekonomi (harga). Faktor-faktor tersebut diatas saling terikat yang pada akhirnya membentuk preferensi masyarakat dalam memilih perumahan yang disukainya.⁸ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis karena penelitian ini terfokus pada preferensi masyarakat dalam memilih perumahan berdasarkan keinginan dan kebutuhannya terhadap model rumah sedangkan peneliti memfokuskan pada kecenderungan masyarakat dalam memilih perbankan.

5. Yulinda Rahayu (2015) "*Faktor-Faktor Yang Menentukan Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Akad Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Bandung*". Berdasarkan hasil penelitian bahwa, faktor penentu preferensi masyarakat Kota Bandung dalam menggunakan pembiayaan mudharabah dan musyarakah di Lembaga Keuangan Syariah adalah kebutuhan, pendapat, pengetahuan, bagi hasil dan pengalaman. Pada faktor kebutuhan, preferensi masyarakat Kota Bandung seimbang dalam pembiayaan mudharabah dan musyarakah. Sementara pada faktor pendapatan, pengetahuan, bagi hasil dan pendapatan. Preferensi

⁸ Argo Utomo Soenarto, "*Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Perumahan Berdasarkan Fasade (Studi Kasus : Perumahan Di Kecamatan Baki Sukuharjo)*", Jurnal Arsitektur, (15 November 2017), h. 82

masyarakat Kota Bandung mayoritas memilih pembiayaan mudharabah dibandingkan pembiayaan musyarakah. Faktor dominan yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam menggunakan pembiayaan di Lembaga keuangan syariah adalah kebutuhan. Faktor kebutuhan memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan empat faktor lainnya yaitu pendapatan, pengetahuan, bagi hasil dan pengalaman. Sementara faktor pengalaman belum menjadi prioritas masyarakat Kota Bandung dalam menggunakan pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah.⁹ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis karena penelitian ini terfokus pada faktor-faktor yang menentukan preferensi masyarakat dalam menggunakan akad pembiayaan mudharabah dan musyarakah pada Lembaga Keuangan Syariah di Kota Bandung sedangkan peneliti memfokuskan pada kecenderungan masyarakat dalam memilih perbankan yang penelitiannya berada di Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

⁹ Yulinda Rahayu, "*Faktor-Faktor Yang Menentukan Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Akad Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Bandung*" (Universitas Islam Bandung: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2013)

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, adapun tujuannya untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat populasi daerah tertentu.¹⁰

Pendekatan penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar. Dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.¹¹

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari November 2019 sampai dengan Januari 2020. Penelitian ini akan dilakukan di dua RW yakni RW 2 dan RW 3 di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. Alasan mengambil lokasi ini, adanya nasabah yang berpindah dari bank konvensional menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan di Kelurahan Pagar Dewa lebih banyak bank konvensional dibandingkan bank syariah yang lebih mudah diakses, tetapi mereka tetap memilih untuk beralih. Hal ini yang menjadi daya tarik bagi peneliti untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor-faktor kecenderungan beralih nasabah tersebut.

3. Subjek/Informan Penelitian

Pemilihan informal diambil dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data

¹⁰ Sumadi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.75

¹¹ Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 25

dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti.¹²

Narasumber penelitian adalah warga masyarakat Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu yang berada di RW 2 dan RW 3 yang berjumlah 15 informan. Narasumber berasal dari berbagai pekerjaan seperti karyawan, mahasiswa, pelajar maupun ibu rumah tanggayang beralih menjadi nasabah bank syariah.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan dicatat untuk pertama kalinya. Sumber data primer penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi dan mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat didua RW yakni RW 2 dan RW 3 Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

2) Data Sekunder

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 218

Data sekunder yang merupakan suatu data yang menggunakan buku teks, artikel, koran dan lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian. Sebab penulis juga membutuhkan buku sebagai panduan penelitian dan penyempurnaan penelitian.¹³ Data ini juga didapat dari hasil literatur pendukung lainnya berupa arsip, jurnal, artikel, paper dan makalah-makalah yang berhubungan dengan obyek penelitian data ini juga didapat dari hasil membaca buku.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Peneliti mengamati secara langsung maupun tidak langsung gejala-gejala yang terjadi pada responden penelitian yang berada di RW 2 dan RW 3 Kelurahan Pagar Dewa.

2) Wawancara

Peneliti berusaha mendapatkan informasi tentang permasalahan yang ada pada obyek secara tatap muka dengan responden, melalui wawancara untuk menjawab berbagai macam pertanyaan yang peneliti ajukan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang terkait dengan teori-teori, konsep

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 220

penelitian dan bukti pendukung penelitian berupa objek penelitian dan foto-foto.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah pengklarifikasian data yang sudah terkumpul dan kemudian dianalisis. Dengan teknik ini dapat dijabarkan melalui teknik-teknik yang sudah ditentukan, kemudian diberi arahan dan penafsiran sesuai dengan tujuan data yang sudah dipersentasikan. Adapun pengambilan langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah penulis mengambil teknik analisis data model Miles dan Huberman.

a. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Adalah sebagian dari analisis data yang mempertegas, mempersingkat dan membuat fokus data sehingga kesimpulan akhir dapat ditemukan.

b. *Data Display*(Penyajian Data)

Adalah suatu data yang ditampilkan dalam suatu rangkaian informasi yang kemungkinan kesimpulan penelitian dapat mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh.

c. *Data Verification* (Verifikasi Data)

Adalah langkah pemeriksaan ulang data-data awal pengumpulan data, sehingga data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kecenderungan

1. Definisi Kecenderungan

Kecenderungan berasal dari kata *tendency* yang berarti satu set atau satu disposisi untuk bertingkah laku dengan satu cara tertentu. Kecenderungan merupakan keinginan, kesukaan hati untuk melakukan sesuatu. Kecenderungan dapat menimbulkan dasar kegemaran kita terhadap sesuatu.¹

Kamus Besar Bahasa Indonesia juga mengartikan bahwa kecenderungan adalah kecondongan hati, kesudian ataupun keinginan untuk melakukan sesuatu.² Sama halnya dengan preferensi atau selera dengan konsep yang digunakan pada ilmu sosial khususnya ekonomi. Ini mengasumsikan pilihan realitas atau imajinier antara alternatif-alternatif dan kemungkinan dari pemeringkatan alternatif tersebut berdasarkan kesenangan, kepuasan, gratifikasi, pemenuhan kegunaan yang ada. Di ilmu kognitif, preferensi individual memungkinkan pemilihtujuan/pencapaian konsumsi lebih dari barang biasanya

¹Chaplin J.P, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011),h.98

²W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), h. 149

digolongkan (tetapi tidak selalu) diasumsikan menjadi lebih konsumtif.³

Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak kepada orang. Aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.⁴ Sedangkan menurut Andi Mappiare definisi preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan.⁵

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecenderungan memiliki kesamaan dengan preferensi. Dimana dalam memilih sesuatu memiliki rasa alamiah berupa keinginan, kesukaan hati, kesenangan, kepuasan terhadap sesuatu yang menjadi pilihannya. Sesuai dengan apa yang menjadi pilihannya yang membuatnya nyaman untuk menggunakannya tanpa ada keterpaksaan.

³Dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Preferensi>, pada hari Senin 5 Agustus 2019, Pukul 12:10 WIB

⁴Rifatu'tul Machmudah, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah*",h.24

⁵Andi Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*, (Surabaya: Usana Offsetprinting, 1994), h.62

2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi

Menurut Nugroho J. Setiadi, preferensi terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor yaitu⁶ :

a. Faktor-Faktor Kebudayaan

Kebudayaan, kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis: kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras dan *area* geografis.

b. Faktor-Faktor Sosial

Kelompok mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa diantaranya kelompok primer yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan seperti: keluarga, teman, tetangga, kelompok sekunder yang cenderung lebih resmi seperti kawan kerja.

c. Faktor Pribadi

1) Umur dan tahapan dalam siklus hidup, konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga.

⁶Nugroho, J. Setiadi, *Prilaku Konsume*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013),h.10

- 2) Pekerjaan, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.
- 3) Gaya hidup, gaya hidup seseorang adalah pola hidup didunia yang diekspresikan oleh kegiatannya, minat dan pendapat seseorang.
- 4) Kepribadian dan konsep diri, yang dimaksud dengan kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda pada setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

d. Faktor-Faktor Psikologis

- 1) Psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima.
- 2) Persepsi, sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.
- 3) Proses belajar, proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- 4) Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.⁷

⁷Nugroho, J. Setiadi, *Prilaku Konsumen...*,h. 14

3. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam

Preferensi dalam perspektif Ekonomi Islam juga dikaji dimana seorang konsumen dalam menggunakan kekayaan atau berbelanja harus berhati-hati. Apabila kekayaan atau harta yang dimiliki tidak diatur pemanfaatannya maka kesejahteraan tidak dapat tercapai. Oleh karena itu yang terpenting dalam hal ini adalah cara penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan-pilihan (preferensi) yang mengandung masalah (baik dan manfaat), agar kekayaan atau harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi konsumen tersebut. Termasuk juga bagi seorang pedagang yang menetapkan preferensi sumber permodalannya yang dapat memberikan manfaat bagi pedagang serta dapat mensejahterakan pedagang dari preferensi yang dipilih.⁸

Preferensi atau minat dalam pandangan Islam, Al-Quran membicarakan tentang minat terhadap surat Al-Alaq ayat 1-3. Pada ayat pertama surattersebut perintahnya adalah agar kita membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam artian tekstual akan tetapi juga semua aspek. Apakah itu tuntutan untuk membaca cakrawala jagad yang merupakan tanda kebesarannya serta membaca potensi diri, sehingga kita dapat memahami apa yang sebenarnya hal yang menarik minat kita dalam kehidupan ini.

⁸Madnasir dan Khoirudin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Seksi Penerbitan Fakultas IAIN Raden Intan Lampung, 2012), h. 85

QS Al-Alaq : 1-3

الْأَكْرَمُ وَرَبُّكَ أَقْرَبُ ۝ عَلَقٍ مِّنَ الْإِنسَنِ خَلَقَ ۝ خَلَقَ الَّذِي رَبِّكَ بِأَسْمِ أَقْرَبُ ۝

Artinya : Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dan Tuhanmulah yang Maha pemurah.

Jadi betapapun bakat dan minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah SWT kepada kita. Namun itu bukan berarti kita hanya terpangku tangan dan minat serta bakat tersebut berkembang dengan sendirinya.

B. Perilaku Beralih Nasabah

Menurut Junaidi dan Dharmmesta perilaku beralih merupakan gambaran dari beralihnya pengkomsumsian konsumen atas suatu produk ke produk lainnya. Banyak penyebab yang mengakibatkan beralihnya konsumen kelain produk antara lain berubahnya daya beli konsumen, berubahnya variabel marketing mix suatu produk, gempuran produk pesaing. Berbagai penyebab tersebut memungkinkan konsumen untuk mengalihkan pembelian dari suatu produk ke produk lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Schiffman dan Kanuk bahwa tidak semua pelanggan itu setia, beberapa dari pelanggan melakukan peralihan (*switching behavior*)

disebabkan karena ketidakpuasan pelanggan terhadap produk yang sudah dibeli, layanan yang tidak memuaskan atau hanya karena bosan.⁹

Selain itu menurut Simon Gyasi Nimako dan Robert K. Nyame, *Switching Behavior* adalah proses dimana konsumen meninggalkan hubungannya dengan penyedia layanan produk saat ini dan mengantikannya dengan pesaing sebagian atau seluruhnya untuk jangka waktu tertentu. Definisi yang komprehensif ini menunjukkan beberapa dimensi dan tipologi fenomena *Constumer Switching Behavior* (CSB), terutama fakta bahwa proses *switching* bisa parsial atau total.¹⁰

Perilaku nasabah berpindah bank menyebabkan berbagai dampak negatif bagi bank apabila terjadi secara terus menerus antara lain penurunan profitabilitas, penurunan pangsa pasar dan perlunya bank mengeluarkan biaya untuk mendapatkan nasabah barunya. Niat nasabah berpindah bank dipengaruhi oleh faktor harga dan rekomendasi oleh pihak lain untuk berpindah bank. Sementara faktor reputasi bank, promosi, *service quality*, keterpaksaan berpindah tidak berpengaruh terhadap sikap nasabah berpindah bank. Sikap nasabah untuk berpindah bank ternyata merupakan prediktor yang kuat bagi niat nasabah hal ini sesuai dengan

⁹ Addis Al Hazmi dan Emma Yulianti, "Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Niat Beralih Nasabah PT Pengadaian di Surabaya", *Journal Of Business and Banking*, No. 2, Tahun (November 2013), h. 168

¹⁰ Simon Gyasi Nimako dan Robert K. Nyame, "Influence of Demography Religiosist and Porting Behavior on Switching Behavior of Mobile Subcribes: Evidance from A Developing Country", *Internasional Journal Of Business and Management*, No. 7, Tahun (11 April 2015), h. 159

hasil penelitian Fisbein dan Ajzen, berdasarkan teori *Reasoned Action* bahwa sikap berpengaruh positif pada niat.¹¹

C. Bank Syariah dan Bank Konvensional

1. Pengertian Bank

Secara terminologi Bank berasal dari bahasa Italia “*Banco*” yang berarti bangku. Bangku inilah yang digunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah, istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank.¹²

Perbankan (*banking*) pada umumnya adalah kegiatan-kegiatan dalam menjual-belikan mata uang, surat efek dan instrumen-instrumen yang dapat diperdagangkan. Penerima deposito untuk memudahkan penyimpanannya atau untuk mendapatkan bunga dan/atau pembuatan pemberian pinjaman-pinjaman dengan atau tanpa barang-barang tanggungan, penggunaan uang yang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan. Pembelian, penjualan, instrumen yang dapat diperdagangkan atau benda-benda lainnya yang mempunyai nilai moneter secara langsung sebagai suatu kegiatan yang teratur.¹³

Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang

¹¹ Pursetyaningsih, “Pengaruh Harga Reputasi Kualitas Jasa Promosi Keterpaksaan Berpindah dan Rekomendasi pada Perilaku Nasabah Berpindah Bank”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, No. 3, Tahun (Desember 2008), h. 203

¹² H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bina Aksara, 2004), h. 1

¹³ Abdurrachman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1991), h. 86

dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.¹⁴

Berdasarkan pada konteks hukum perbankan, bank dibedakan menjadi dua jenis, yaitu bank konvensional (bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri dari bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat) dan bank syariah (bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan pembiayaan rakyat syariah. Secara substansial, yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah bank syariah menggunakan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya.¹⁵

2. Pengertian Bank Konvensional dan Bank Syariah

Sistem perbankan di Indonesia disebut dengan *dual banking system*, maksud dari *dual banking system* adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah) secara berdampingan yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Undang-Undang Perbankan Syariah), yang dimaksud dengan bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas bank umum konvensional dan Bank Pengkreditan Rakyat.

¹⁴ O. P. Simorangkir, *Selak Beluk Bank Komersial*, (Jakarta: Perbanas, 1998), h. 10

¹⁵ Andika Wijaya dan Wida Peace Ananta, *Hukum Bisnis Properti Di Indonesia*, (Jakarta : PT Grasindo, 2017), h. 187

Bank Umum Konvensional adalah bank konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pengkreditan Rakyat adalah bank konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Adapun yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹⁶

3. Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah

Adanya konsep bagi hasil merupakan salah satu hal yang menjadi pembeda antara bank konvensional dengan bank syariah, dimana hukum syariah telah mengatur tentang ketentuan-ketentuan haramnya sistem bunga dan memperbolehkan sistem bagi hasil. Namun, kebanyakan masyarakat belum paham apa sebenarnya perbedaan antara bunga dan bagi hasil. Pada tabel dibawah ini dijelaskan beberapa perbedaan antara bunga dan bagi hasil.¹⁷

¹⁶ Trisadini P Usanti dan Abd Shomad, *Hukum Perbankan*, (Jakarta : Kencana, 2016), h.4

¹⁷ Fahmi Gunawan dan Heksa Biopsi Puji Hastuti, *Senarai Penelitian Pendidikan Hukum dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta : CV Budi Utama), h. 7

Tabel 2.1

Perbedaan Antara Bunga dan Bagi hasil

Hasil Bunga	Bagi Hasil
Besarnya bunga ditentukan pada saat perjanjian dan mengikat kedua pihak yang melaksanakan perjanjian dengan asumsi bahwa pihak penerima pinjaman akan selalu mendapatkan keuntungan.	Bagi hasil diterapkan dengan rasio nisbah yang disepakati antara pihak yang melaksanakan akad pada saat akad dengan berpedoman adanya kemungkinan keuntungan atau kerugian.
Besarnya bunga yang diterima berdasarkan perhitungan persentase bunga dikalikan dengan jumlah dana yang dipinjamkan.	Besarnya bagi hasil dihitung berdasarkan nisbah yang diperjanjikan dikalikan dengan jumlah pendapatan dan/atau keuntungan yang diperoleh.
Jumlah bunga yang diterima tetap, meskipun usaha peminjam meningkat atau menurun.	Jumlah bagi hasil akan dipengaruhi oleh besarnya pendapat dan/atau keuntungan. Bagi hasil akan berfluktuasi.
Sistem bunga tidak adil, sebab tidak terkait dengan hasil usaha peminjam.	Sistem bagi hasil adil, sebab perhitungannya berdasarkan hasil usaha.
Eksistensi bunga diragukan oleh semua agama.	Tidak ada agama manapun yang meragukan sistem bagi hasil.

Sumber : Senarai Penelitian Pendidikan Hukum dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara

Sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga perantara (*intermediary finance*), bank menjadi perantara pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*) dan pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*). Dengan demikian dua jasa utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat (*landing*), namun demikian sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat, bank memberikan jasa layanan dalam lalu lintas pembayaran/jasa lainnya (*fee based services*).¹⁸

¹⁸ Yoyo Sudaryo dan Aditya Yudanegara, *Investasi Bank dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta : CV Andi, 2017), h. 76

Tabel 2.2

Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional

No	Bank Syariah	No	Bank Konvensional
1.	Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan.	1.	Investasi, tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2.	<i>Return</i> yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah.	2.	<i>Return</i> baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3.	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah Islam.	3.	Perjanjian menggunakan hukum positif.
4.	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	4.	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	5.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditor dan debitur.
6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.
7.	Penyelesaian sengketa, di upayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah, melalui Peradilan Agama.	7.	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

Sumber : Buku Ismail tentang perbankan Syariah¹⁹

4. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank konvensional dan bank syariah memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing. Dibawah ini akan dijelaskan satu persatu perbandingannya²⁰.

¹⁹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 30

Bank konvensional memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan:

a. Keunggulan bank konvensional adalah:

- 1) Metode bunga telah lama dikenal oleh masyarakat, bank konvensional lebih mudah menarik nasabah penyimpan dana sehingga lebih mudah mendapatkan modal.
- 2) Bank konvensional lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk dengan metode yang telah teruji dan berpengalaman, bank konvensional lebih mengetahui permainan pasar perbankan dan mencari celah-celah baru dalam mengupayakan ekspansinya.
- 3) Nasabah penyimpan dana yang telah terbiasa dengan metode bunga cenderung memilih bank konvensional daripada beralih ke metode bagi hasil yang relatif masih baru.
- 4) Dengan banyaknya bank-bank konvensional, persaingan antar bank lebih menggalakan yang dapat memacu manajemen untuk berkerja lebih baik.
- 5) Dukungan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah yang lebih mapan, sehingga bank dapat bergerak lebih pasti.

²⁰ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Risiko Sistemik Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), h. 40

b. Kelemahan bank konvensional adalah :

- 1) Faktor manajemen, yang ditandai dengan oleh inkonsistensi penyaluran kredit, campur tangan pemilik yang berlebihan, dan manajer yang tidak profesional.
- 2) Kredit bermasalah, karena prosedur pemberian kredit tidak dipatuhi dan penumpukan pemberian kredit pada grup sendiri dan kalangan tertentu.
- 3) Praktik curang, seperti bank dalam bank dan transaksi fiktif.
- 4) Praktik spekulasi yang terlalu ambisius dan tanpa perhitungan.

Bank syariah memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan antara lain sebagai berikut:²¹

a. Keunggulan bank syariah adalah :

- 1) Mekanisme bank syariah didasarkan pada prinsip efisiensi, keadilan, dan kebersamaan.
- 2) Tidak mudah dipengaruhi gejolak moneter. Penentuan harga bagi bank bagi hasil didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan

²¹Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Risiko Sistemik Perbankan Syariah di Indonesia...*, h.42

menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.

- 3) Bank syariah lebih mandiri dalam menentukan kebijakan bagi hasilnya.
 - 4) Terhindar dari praktik *money laundering*.
- b. Kelemahan bank syariah adalah:
- 1) Terlalu berprasangka baik kepada semua nasabah dan berasumsi bahwa semua orang terlihat jujur dan dapat dipercaya, sehingga rawan terhadap itikad baik.
 - 2) Metode bagi hasil memerlukan perhitungan rumit, sehingga risiko salah hitung lebih besar daripada bank konvensional.
 - 3) Kekeliruan penilaian proyek berakibat lebih besar daripada bank konvensional.
 - 4) Produk-produk bank syariah belum biasa mengakomodasi kebutuhan masyarakat dan kurang kompetitif, karena manajemen bank syariah cenderung mengadopsi produk perbankan konvensional yang disyariahkan, dengan variasi produk terbatas.
 - 5) Pemahaman masyarakat yang kurang tepat terhadap kegiatan operasional bank syariah.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Kelurahan Pagar Dewa

Daerah Pagar Dewa sudah ada pada tahun 1945 masih disebut desa Pagar Dewa kecamatan Talang Empat Marga Perwatin XII Kabupaten Bengkulu Utara, daerah ini dulu hanya desa kecil yang masih sedikit penduduknya dan pada waktu itu jalan masih satu jalur dengan aspal siram yang digunakan untuk menghubungkan jalan ke desa-desa yang lain. Kendaraan yang lewat pada waktu itu masih kendaraan roda dua dan roda empat itupun masih jarang untuk ditemui atau dilihat karena waktu itu masyarakat menggunakan sepeda untuk melakukan aktifitas berpergian dari Pagar Dewa kedesa lainnya.

Pada tahun 2003 daerah Pagar Dewa beralih status desa menjadi kelurahan Pagar Dewa kecamatan Selebar kota Bengkulu. Kelurahan Pagar Dewa merupakan satu dari enam kelurahan yang terletak di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. Kelurahan Pagar Dewa telah terbentuk sebelum keluarnya peraturan Daerah (Perda). Kota Bengkulu Nomor 28 Tahun 2003 tentang pemekaran Kelurahan. Pada awal terbentuknya di Kelurahan Pagar Dewa ada 18 Rukun Warga (RW) dan 18 Rukun Tetangga (RT), namun seiring dengan perkembangan masyarakat pada tahun 2010 jumlah Rukun Warga (RW) Kelurahan Pagar Dewa menjadi 8 dan Rukun Warga yang meliputi 52 Rukun Tetangga (RT).

B. Profil Kelurahan Pagar Dewa

Kota Bengkulu (bahasa Inggris:*Bencoolen*) adalah ibu kota Provinsi Bengkulu, Indonesia. Kota ini merupakan kota terbesar kedua dipantai barat Pulau Sumatra setelah Kota Padang. Kota Bengkulu memiliki luas wilayah sebesar 144,52 km²dengan ketinggian rata-rata kurang 500 meter. Jumlah penduduk sebanyak 351.298 jiwa yang terdiri dari atas 176.535 orang laki-laki dan 174.763 orang perempuan pada tahun 2015.Kota Bengkulu terletak dikawasan pesisir yang berhadapan langsung dengan Samudra Hindia. Sebagai daerah yang berada di pesisiran Kota Bengkulu tidak memiliki wilayah yang berjarak lebih dari 30 km dari pesisir pantai. Kota Bengkulu memiliki 9 kecamatan dan 67 kelurahan.¹

Salah satu Kelurahan tersebut yaitu Kelurahan Pagar Dewa yang terletak di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu dengan luas wilayah 14.76 km². Kelurahan Pagar Dewa ini memiliki kode pos 38211. Kepala Kelurahan Pagar Dewa yaitu bapak Juwanda. Kelurahan Pagar Dewa terbagi menjadi 8 RW dan 52 RT, tetapi hanya dua RW yang menjadi tempat penelitian ini berlangsung yakni RW 2 dan RW 3.²

¹Dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/KotaBengkulu>, pada hari Senin, tanggal 5 Agustus 2019, Pukul 22:16 WIB

²Data Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu

C. Batas-Batas Wilayah Kelurahan Pagar Dewa

Kelurahan Pagar Dewa memiliki wilayah seluas 48 Ha/14,76 Km dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Sumur Dewa
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Sukarami
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Muara Dua
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gading Cempaka

Jarak yang menghubungkan Kelurahan Pagar Dewa dengan Kantor Kecamatan Selebar lebih kurang 1 Km, jarak Kelurahan Pagar Dewa ke Balai Kota lebih kurang 8 Km sedangkan jarak Kelurahan Pagar Dewa ke Pemda Provinsi lebih 6 Km.³

D. Kependudukan Kelurahan Pagar Dewa

1. Jumlah Penduduk

Penduduk merupakan penghuni seluruh wilayah yang bisa saja terdiri dari penduduk asli dan penduduk pendatang. Demikian juga penduduk di kelurahan Pagar Dewa, penduduk di kelurahan ini terdiri dari beberapa suku baik suku pendatang dari luar Bengkulu. Menurut data Stastik kelurahan Pagar Dewa tahun 2018, bahwa penduduk Pagar Dewa berjumlah 25.337 jiwa dan 4.865 Kepala Keluarga. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

³Monografi,2018

Tabel 3.1

Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
12.207	13.130	25.337

Sumber Data : Monografi, 2018

2. Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian

Masyarakat kelurahan Pagar Dewa sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani, peternak, nelayan disamping itu juga sebagai pegawai negeri, Polri/TNI, swasta dan pedagang. Hal ini disebabkan kelurahan Pagar Dewa terletak ditengah ibu Kota Bengkulu dan dekat dengan pesisir pelabuhan Pulau Baai yang merupakan tempat merapatnya kapal-kapal.

Tabel 3.2

Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1	PNS	1.130
2	TNI/Polri	475
3	Nelayan	41
4	Pedagang	650
5	Swasta	500
6	Peternak	341
7	Petani	525
8	Lain-lain	1.598

Sumber Data : Monografi, 2018

3. Jumlah Penduduk Menurut Usia

Tabel 3.3
Jumlah Penduduk Kelurahan Pagar Dewa Berdasarkan Usia

Usia	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0 s/d 4 Tahun	505	643	1.148
5 s/d 9 Tahun	1.220	1.490	2.710
10 s/d 14 Tahun	1.160	1.272	2.432
15 s/d 19 Tahun	830	858	1.688
20 s/d 24 Tahun	750	715	1.465
25 s/d 29 Tahun	850	642	1.492
30 s/d 34 Tahun	2.647	2.847	5.494
35 s/d 39 Tahun	678	562	1.240
40 s/d 44 Tahun	896	985	1.854
45 s/d 49 Tahun	1.083	1.092	2.175
50 s/d 54 Tahun	1.082	985	2.067
55 s/d 59 Tahun	670	697	1.367
60 s/d 64 Tahun	50	30	80
65 s/d 69 Tahun	25	23	48
70 s/d 74 Tahun	10	9	19
Jumlah	12.483	12.823	25.280

Sumber Data : Monografi, 2018

E. Agama Kelurahan Pagar Dewa

Sebagian besar penduduk kelurahan Pagar Dewa menganut agama Islam dan sebagian lagi menganut agama Kristen Protestan, Katolik, Hindu dan Budha. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 3.4

Data Komposisi Agama yang dianut pada Kelurahan Pagar Dewa

No	Jenis Agama	Jumlah
1	Islam	24.422
2	Katholik	465
3	Protestan	340
4	Budha	70
5	Hindu	25

Sumber Data : Monografi, 2018

F. Sarana dan Prasarana Kelurahan Pagar Dewa

Pada kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu memiliki sarana dan prasarana yang sudah memadai untuk semua kegiatan masyarakat, berikut adalah sarana dan prasaranya :

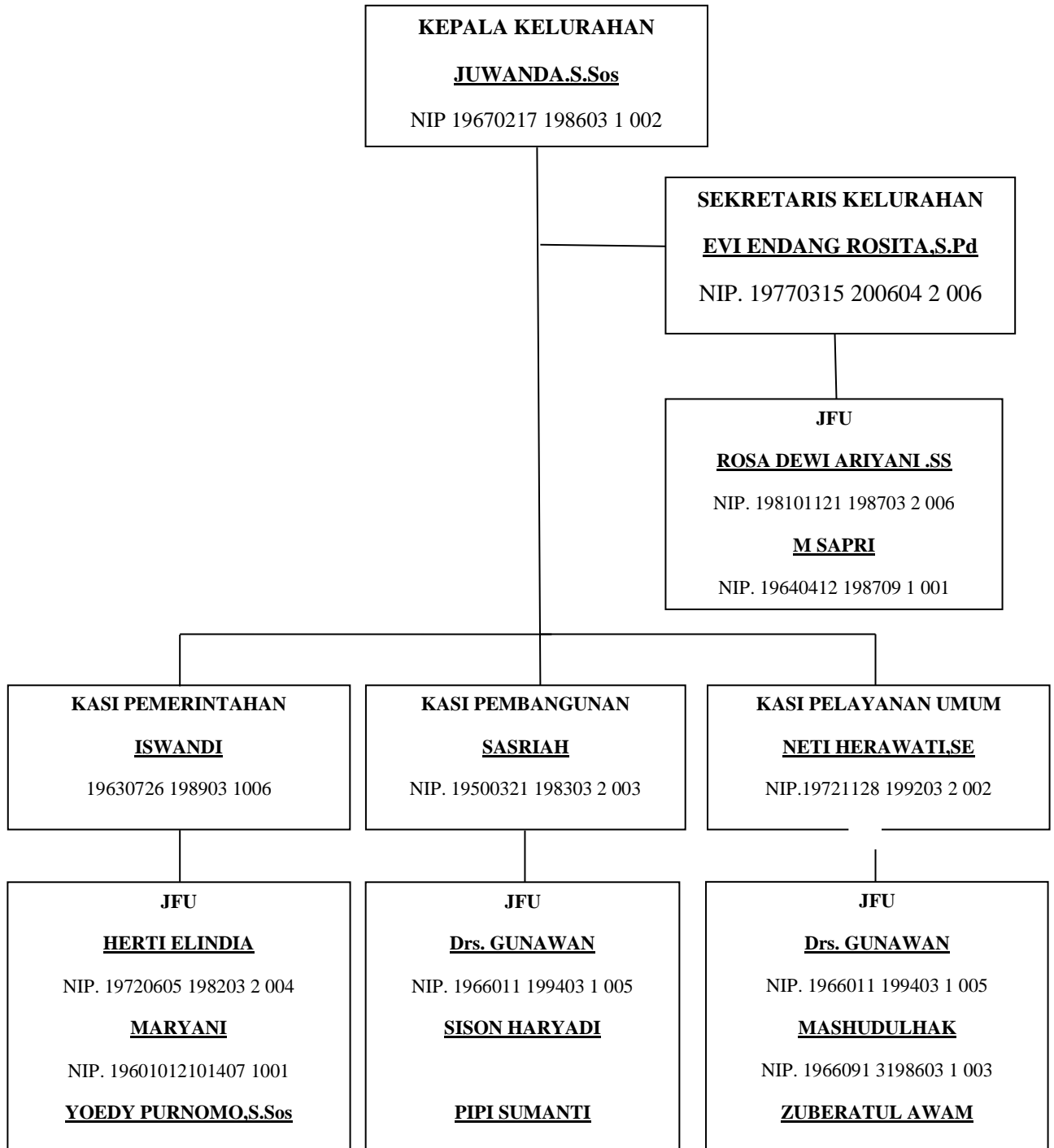
Tabel 3.5

Data Sarana dan Prasarana Kelurahan Pagar Dewa

No	Jenis Saran dan Prasarana	Jumlah
1	PAUD	19
2	Sekolah Dasar (SD)	4
3	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	3
4	Sekolah Menengah Atas (SMA)	2
5	Perguruan Tinggi	2
6	Masjid	27
7	Musholah	7
8	Lembaga Kesehatan	2

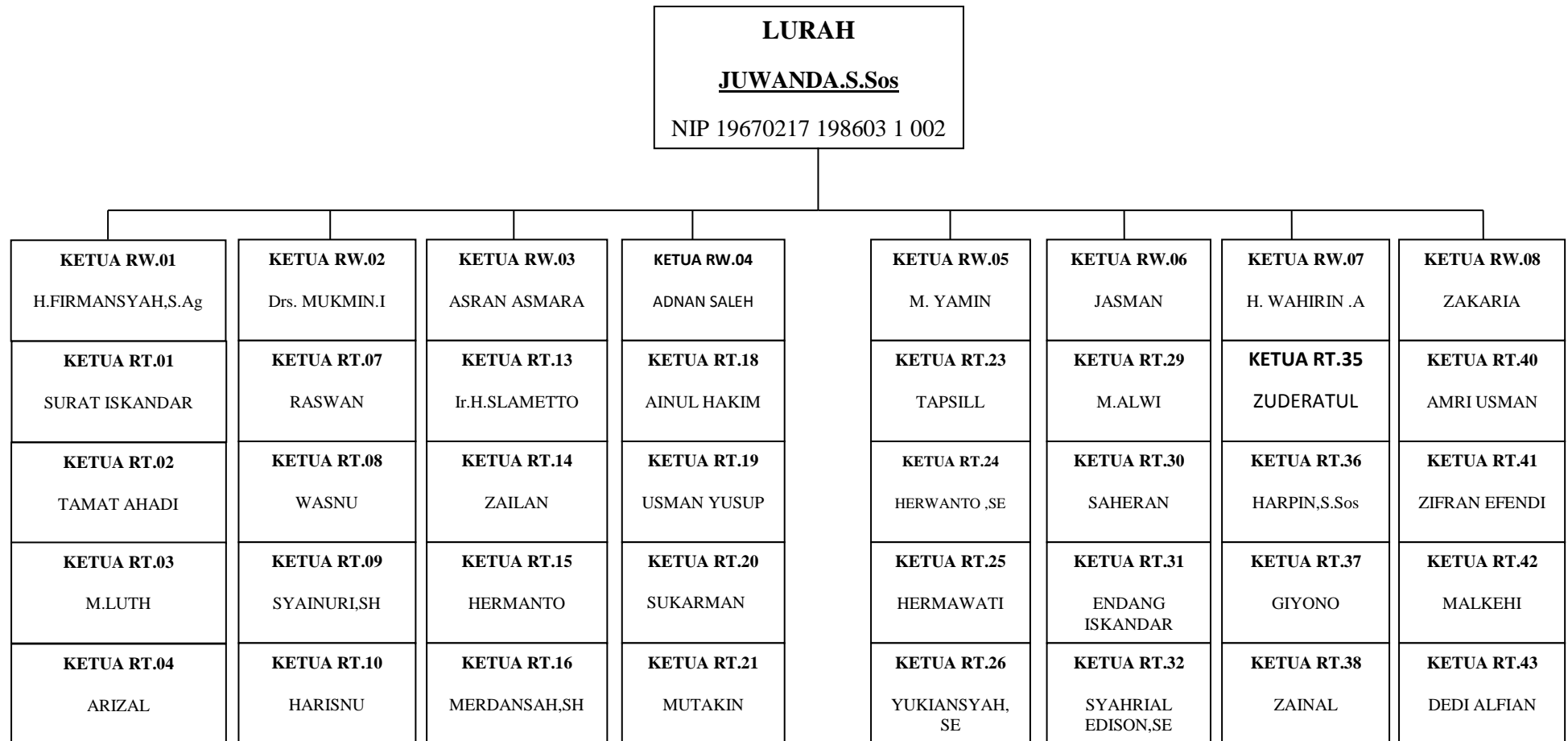
Sumber Data : Monografi, 2018

G. Struktur Pemerintahan Kelurahan Pagar Dewa



Sumber : Kelurahan Pagar Dewa, 2019

H. Struktur Organisasi RukunWarga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) Dalam Kelurahan Pagar Dewa



KETUA RT.05 UMAR DAUD	KETUA RT.11 ARIFAI ANWAR	KETUA RT.17 RAMDAN	KETUA RT.22 JAHIDIN	KETUA RT.27 BAMBANG IRAWAN	KETUA RT.33 SARIPUDIN	KETUA RT.39 YAHAN	KETUA RW.53 SOPOYO HADI
KETUA RT.06 MIRZA FAHMI	KETUA RT.12 MUKTARMIN, S.pd	KETUA RT.51 HERLIANSYAH	KETUA RT.44 SUGENG	KETUA RT.28 ILHUD	KETUA RT.34 JON TRAVOLTA	KETUA RT.47 DODI	
KETUA RT.45 EFRIAN GUNAWAN		KETUA RT.52 SAMSUDIN	KETUA RT.49 AINUL HAKIM	KETUA RT.46 NANANG HERMANTO		KETUA RT.48 TOMMY	
			KETUA RT.50 SUAHRUN MARTUDI				

Sumber : Kelurahan Pagar Dewa, 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Informan

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 15 orang informan, dimana kelima belas informan tersebut adalah para nasabah bank konvensional yang beralih memilih bank syariah.

Wawancara dilakukan kepada para nasabah untuk mengetahui fakta mengapa masyarakat cenderung beralih memilih bank syariah dibandingkan bank konvensional. Berdasarkan usia dari 15 informan pada penelitian ini yaitu usia 21-25 berjumlah 8 orang, usia 25-30 berjumlah 5 orang, usia 41-45 berjumlah dua orang.

Tabel 4.1
Usia Informan

No	Usia	Nasabah
1	21 – 25	8
2	25 – 30	5
3	41 – 45	2
	Jumlah	15

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Usia merupakan faktor yang berkaitan langsung dengan produktivitas kerja karena berpengaruh terhadap kesehatan, kemampuan berkerja dan lama masa kerja. Semakin muda usianya semakin baik produktivitas kerja

yang dapat dilakukan. Seperti yang ada pada tabel diatas ada 8 orang informan yang berusia rata-rata 23 tahun yang masih sangat baik dalam berkerja.

Berdasarkan pendidikan dari 15 informan pada penelitian ini yaitu berpendidikan SMA/ sederajat berjumlah 8 orang, D3 berjumlah 2 orang dan S1 berjumlah 5 orang.

Tabel 4.2
Pendidikan Informan

No	Pendidikan	Nasabah
1	SMA	8
2	D3	2
3	S1	5
	Jumlah	15

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Pendidikan memiliki pengaruh pada peningkatan kemampuan berfikir dengan kata lain seseorang dengan pendidikan lebih tinggi akan dapat mengambil keputusan yang lebih rasional. Umumnya terbuka untuk menerima perubahan atau hal baru dibandingkan dengan pendidikan rendah. Hal ini sesuai dengan pendapat Simanungkalit bahwa perilaku seseorang dalam memanfaatkan ataupun menerima pendidikan ditentukan pengetahuan dan salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah pendidikan. Makin tinggi pendidikan seseorang, makin tinggi pula menerima informasi dan besar pengaruhnya terhadap perubahan perilaku

yang lebih baik. Sebaliknya jika tingkat pendidikan seseorang rendah akan menghambat perkembangan perilakunya terhadap penerimaan informasi dan nilai-nilai yang baru diperkenalkan.¹Berdasarkan tabel diatas pendidikan informan yakni SMA paling banyak yang menjadi nasabah yang beralih ke bank syariah.

Berdasarkan pekerjaan dari 15 informan pada penelitian ini yaitu swasta berjumlah 8 orang, pedagang berjumlah 2 orang dan mahasiswa berjumlah 5 orang.

Tabel 4.3
Pekerjaan Informan

No	Pekerjaan	Nasabah
1	Mahasiswa	8
2	Pedagang	2
3	Wiraswasta	5
	Jumlah	15

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Wawancara pertama dilakukan kepada bapak Sigan nasabah bank di Telaga Dewa 6, selanjutnya wawancara kepada ibu Eflenberalamat di Telaga Dewa 5, saudara Fikriatunberalamat di Telaga Dewa 4, saudara Rangga beralamat di Telaga Dewa 1, saudara Neno beralamat di Telaga Dewa 5, saudara Hini beralamat di Telaga Dewa 1, saudara Juniarti beralamat di Telaga Dewa 4, saudara Restianti beralamat di Telaga Dewa

¹Muljamil Qomar, *Epistemologi Pendidikan Islam: dari metode rasional hingga metode kritik*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 171

6, saudari Ira beralamat di Telaga Dewa 10, saudariEni beralamat di Telaga Dewa 6, saudari Gustiana beralamat di Telaga Dewa 10, saudari Financia beralamat di Telaga Dewa 6, saudari Rizka beralamat di Telaga Dewa 9, saudari Dinda beralamat di Telaga Dewa 9, saudari Rice beralamat di Telaga dewa 6.

Tabel 4.4
Data Informan

No	Nasabah	Jenis Kelamin	Bank	Perihal
1.	Sigan Rajabni	Laki-laki	Telaga Dewa 6	Meminjam
2.	Eflen Haryati	Perempuan	Telaga Dewa 5	Meminjam
3.	Neno Vevi Y	Perempuan	Telaga Dewa 5	Meminjam
4.	Juniarti W	Perempuan	Telaga Dewa 4	Meminjam
5.	Ira Sofhia	Perempuan	Telaga Dewa 10	Menabung
6.	Gustiana	Perempuan	Telaga Dewa 10	Menabung
7.	Fikriatun N	Perempuan	Telaga Dewa 4	Menabung
8.	Rangga M Y	Laki-laki	Telaga Dewa 1	Menabung
9.	Hini Nopitasari	Perempuan	Telaga Dewa 1	Menabung
10.	Restianti	Perempuan	Telaga Dewa 6	Menabung
11.	Eni Darmiati	Perempuan	Telaga Dewa 6	Menabung
12.	Dinda Magfirah	Perempuan	Telaga Dewa 9	Menabung
13.	Rice Efriani	Perempuan	Telaga Dewa 6	Menabung
14.	Financia	Perempuan	Telaga Dewa 6	Menabung
15.	Rizka Ayu	Perempuan	Telaga Dewa 9	Menabung

Sumber: Data Primer, diolah 2019

B. Kecenderungan Perilaku Beralih Nasabah

Untuk mengetahui apakah penyebab kecenderungan beralih memilih bank syariah dibandingkan bank konvensional pada masyarakat Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu, maka peneliti melakukan penelitian langsung dengan cara mendatangi dan mewawancarai masyarakat yang beralih dari nasabah bank konvensional menjadi nasabah konvensional.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan melalui wawancara pada masyarakat yang merupakan nasabah yang beralih menggunakan bank syariah, melalui pandangannya tentang hadirnya bank syariah dan hal yang menyebabkannya beralih menggunakan bank syariah diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sigan mengatakan bahwa:

Dengan adanya bank syariah ini terutama kita yang umat islam ada panduan, bahwa yang namanya di bank pinjam meminjam segala macami bank konvensional adanya riba, tetapi di bank syariah itu tidak dilakukan karena bentuknya bagi hasil. Saya mengetahui adanya riba dari berita-berita dan ustad-ustad, tetapi dari hati kecil kita untuk pindah ke bank syariah. Supaya tidak berlarut-larut dengan bank konvensional. Beberapa hal yang menjadi faktor mengapa saya berpindah menjadi nasabah bank syariah adalah faktor kebutuhan, kebetulan saya merupakan *developer* dan semuanya difasilitasi peminjaman diurus dan lancar tidak salah kita sebagai umat muslim pindah ke bank syariah.²

Dari hasil wawancara diatas peneliti menganalisa bahwa kecenderungan masyarakat beralih menggunakan bank syariah, karena faktor kebutuhan dan faktor adanya riba yang dilakukan oleh bank

² Sigan, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 23 November 2019

konvensional yang tidak cocok dengan umat Islam karena tidak diperbolehkannya riba. Oleh sebab itu mereka berpindah menggunakan bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil dan bank syariah sesuai dengan ajaran Islam. Kemudian karena dipermudah dalam pinjam meminjam dengan syarat yang tidak terlalu rumit dan proses yang cepat.

Berdasarkan hasil wawancara pada Ibu Eflen, saudari Fikriatun, saudara Rangga, saudari Neno dan saudari Hini yang merupakan wiraswasta dan mahasiswa mempunyai jawaban yang hampir sama yaitu :

Ibu Eflen mengatakan bahwa :

Menurut saya dengan adanya bank syariah saat ini semakin berkembang dan banyak mencuri hati untuk bergabung. Kenapa saya beralih ke bank syariah, karena saya yakin dan merasa tenang jika saya menggunakan dan bertransaksi dengan bank syariah. Menurut saya bank syariah semua berkomitmen dan pastinya mengikuti syariat Islam.³

Saudari Fikriatun mengatakan bahwa :

Tanggapan saya dengan adanya bank syariah yakni bagus, karena dengan adanya bank syariah bisa meningkatkan kesadaran masyarakat untuk selalu bermuamalah sesuai dengan syariat Islam, dengan hadirnya bank syariah saat ini sangat bagus untuk masyarakat karena masyarakat dapat terhindar dari riba. Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui akan bahayanya riba dalam bertransaksi. Saya beralih menggunakan bank syariah agar terhindar dari kejamnya riba yang tak sesuai dengan syariat Islam yang telah kita ketahui.⁴

Saudara Rangga mengatakan bahwa :

Menurut saya dengan adanya bank syariah, lebih memudahkan karena bank syariah lebih berorientasi pada prinsip Islam, yang mana masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam. Karena bank

³ Eflen, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 23 November 2019

⁴ Fikriatun, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 24 November 2019

konvensional lebih berorientasi kepada bunga lebih keriba, sedangkan bank syariah lebih kesistem bagi hasil. Bank syariah merupakan bank yang sesuai dengan apa yang ada diajarkan Islam, dengan munculnya bank syariah menambah serba serbi bank yang ada di Indonesia. Khususnya oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas Islam sangat cocok dengan bank syariah ini. Agar masyarakat meninggalkan sistem riba yang dilakukan oleh bank konvensional dan beralih menggunakan bank syariah ini alasan inilah yang menjadikan saya beralih menjadi nasabah bank syariah.⁵

SaudariHini mengatakan bahwa :

Pandangan saya dengan berdirinya bank syariah yah baik karena bank syariah cocok untuk masyarakat yang beragama Islam. Bank syariah menurut saya lebih baik karena tidak melakukan riba yang dilakukannya bank konvensional selama ini, dengan adanya bank syariah transaksi yang dilakukan dengan unsur keislamannya untuk menghindari riba. Saya berpindah menjadi nasabah bank syariah agar terhindar dari riba yang tidak diperbolehkan dalam Islam karena saya mendengar dari banyak informasi seperti kata ustad ataupun disosial media yang merupakan akun-akun Islam yang menerangkan untuk menjauhi riba karena tidak baik untuk dilakukan.⁶

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti mengetahui bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat beralih menggunakan bank syariah yang pastinya sesuai dengan kebutuhan mereka. Riba merupakan faktor paling utama mengapa mereka beralih menggunakan bank syariah. Hal yang paling dihindari adalah riba mereka tidak ingin berlama lama melakukan riba dengan menjadi nasabah bank konvensional yang menggunakan sistem riba itu sendiri. Selain itu dengan hadirnya bank syariah menambah serba serbi bank yang ada di Indonesia, bisa meningkatkan kesadaran masyarakat untuk selalu bermuamalah sesuai dengan syariat Islam, dengan

⁵Rangga, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 24 November 2019

⁶Hini, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 24 November 2019

hadirnya bank syariah saat ini sangat bagus untuk masyarakat karena masyarakat dapat terhindar dari riba.

Selanjutnya wawancara kepadasaudari Neno, saudari Juniarti, saudari Restianti, saudari Ira Sofhia dan Eni berprofesi sebagai wiraswasta, pedagang dan mahasiswi. Dilakukannya wawancara untuk mengetahui siapa yang mengenalkan mereka pada bank syariah, sejak kapan menjadi nasabahnya serta dimanakah lokasi bank syariahnya. Karena jawaban mereka hampir sama dengan jawaban dari informan lainnya. Mereka mengatakan bahwa :

Saudari Neno mengatakan bahwa :

Saya mengetahui bank syariah dari pihak bank langsung karena saya datang sendiri ke banknya. Bank syariah lebih menjamin saya untuk menggunakan bank yang berlandaskan syariat Islam dan sesuai dengan yang saya inginkan. Saya menjadi nasabah bank syariah sejak empat tahun yang lalu tepatnya tanggal 23 desember 2015. Saya menjadi nasabah di BNISyariah tepatnya di Pagar Dewa karena dekat dengan rumah saya dan dengan mudahnya untuk kesana waktu itu dan cepat juga cara mendaftarnya menjadi nasabah karena tidak banyak syarat yang diajukan pihak bank.⁷

Saudari Juniarti mengatakan bahwa :

Kebetulan yang mengenalkan saya kepada bank syariah yaitu melalui sosialisasi dari bank syariah itu sendiri, dan saya memang ingin mengetahui apa itu bank syariah karena sesuai dengan pilihan hati saya sendiri dan agar tidak melakukan riba lagi saya nyaman menggunakan bank syariah dan lebih sesuai dengai saya jika saya di bank syariah, saya mulai menjadi nasabahnya lupa tanggalnya tapi saya cuman ingat tahunnya 2016. Saya menjadi nasabah di BRI Syariah Kcp Panorama yang menurut saya tidak jauh dari rumah saya

⁷Neno, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

jadi saya tidak terlalu sulit untuk kesana sekalian saya untuk berangkat kerja jadi waktu yang saya gunakan juga lebih efisien tentunya.⁸

Saudari Restiantimengatakan bahwa :

Saya mengetahui bank syariah dari teman saya karena dia telah dahulu menjadi nasabah bank syariah, karena saya dikasih tau oleh dia dan saya tertarik untuk menjadi nasabahnya sudah empat tahun ini saya menjadi nasabah bank syariah kira-kira tahun 2015 lah saya sudah menjadi nasabah bank syariah ini. Saya menjadi nasabah bank syariah di Padang Jati Simpang Lima kota Bengkulu disanalah saya menjadi nasabahnya.⁹

Saudari Ira mengatakan bahwa :

Saya mengetahui bank syariah saat mengikuti sosialisasi, ternyata memakai sistem riba sejak saat itu saya beralih menggunakan bank syariah. Biaya administrasi yang dilakukan bank syariah lebih murah dibandingkan bank konvensional. Saya menjadi nasabah bank syariah sejak tahun 2015, sudah lumayan lama saya menjadi nasabahnya dan setiap transaksi saya menggunakan bank syariah tentunya. Saya menjadi nasabah di BNI Syariah yang berada di Panorama kota Bengkulu. Tempat yang tidak jauh dengan toko saya jadi kalo ada kebutuhan atau keperluan dengan bank saya mudah dan dekat untuk kesana langsung.¹⁰

Saudari Eni mengatakan bahwa :

Saya mengetahui bank syariah dari tetangga, karena dia memberikan saya brosur tentang bank syariah dan menjelaskan kepada saya apa itu bank syariah, bagaimana bank syariah itu serta produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah, sejak itulah saya mengetahui bank syariah dan saya datang ke banknya untuk mengetahui penjelasan langsung dari pihak bank dan saya tertarik serta cocok denganyang saya inginkan. Saya menjadi nasabah bank belum terlalu lama yang sekitar dua tahun yang lalulah, tahun 2017 saya menjadi nasabah bank

⁸ Juniarti, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

⁹ Restianti, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 24 November 2019

¹⁰ Ira, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

ini. Saya menjadi nasabah di BRI Syariah Panorama Kota Bengkulu disana saya menjadi nasabah banknya.¹¹

Dari hasil wawancara diatas penulis mengetahui jawaban dari tiga hal yang menjadi pertanyaan adalah siapa yang mengenalkan bank syariah, kapan menjadi nasabah bank syariah itu sendiri dan dimanakah lokasi bank syariah yang informan menjadi nasabahnya. Dari jawaban kelima informan merupakan jawaban yang paling mirip dengan yang dijawab oleh kelima belas informan lainnya. Mereka mempunyai kesamaan jawaban sehingga lima informan tadi sudah dapat mewakili jawaban dari informan lainnya. Mereka mengetahui bank syariah dari orang terdekat mereka contohnya ibu Eflen dari anaknya, saudari Resi dari teman dan saudari Eni mengetahui bank syariah dari tetanggannya sendiri.

Ada pula yang mengetahuinya dari sosialisasi atau memang ingin mengetahui apa itu bank syariah dengan langsung datang ke bank syariahnya langsung. Seperti yang dilakukan oleh Bapak Sigan yang kebetulan merupakan *developer* dan semuanya difasilitasi peminjaman diurus dan lancar oleh bank syariah karena berkerja sama dengan mereka yang merupakan nasabah didua bank yakni di Padang Jati dan di Lingkar Timur kota Bengkulu.

Para informan banyak yang baru menjadi nasabah dibank syariah dan mereka sangat antusias dalam bertransaksi menggunakan bank ini tentunya karena sesuai dengan pilihan hati mereka sendiri. Kemudian bank-bank

¹¹ Eni, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 24 November 2019

yang menjadi tempat para informan menjadi nasabahnya, kebanyakan bank yang dekat dengan kediaman mereka yakni di daerah panorama, pilihan lainnya ada di daerah Padang Jati Simpang Lima kota Bengkulu disana kebanyakan para infroman menjadi nasabahnya. Dekat dengan tempat kerjanya dan juga pasar karena sebagian informan merupakan pedagang.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada saudari Gustiana dan saudari Financia tentang penjelasan mereka yakin untuk beralih menjadi nasabah bank syariah, jawaban dari kedua orang ini sama dengan kebanyakan jawaban dari informan lainnyayaitu :

Saudari Gustiana mengatakan bahwa :

Bank syariah sudah baik dalam melakukan tugasnya sebagai bank yang berlandaskan syariat Islam. Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak memberatkan salah satu pihak saja. Baik saya sebagai nasabah maupun pihak bank itu sendiri. Pandangan saya dengan hadirnya bank syariah sangat membantu masyarakat khususnya kaum muslimin agar terhindar dari riba. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bahaya riba merupakan hal yang fatal bagi mayoritas agama Islam di Indonesia karena itu sangat dilarang dalam agama Islam. Kemudian pelayanan yang diberikan sangat membantu saya untuk memahami apa saja produk yang mereka tawarkan sehingga memuaskan bagi saya.¹²

Saudari Financia mengatakan bahwa :

Saya yakin dengan bank syariah karena bank syariah memang benar-benar dalam operasionalnya sudah berprinsip sesuai syariat Islam. Pelayanan yang dilakukan juga sangat ramah jangan sampai mengecewakan nasabahnya dan harus amanah. Dengan adanya bank syariah menurut saya sangat baik terlebih Indonesia sendiri mayoritas penduduknya adalah beragama Islam maka dari itu sangat baik apabila

¹² Gustiana, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 26 November 2019

adanya perbankan berprinsip syariah. Dengan tidak adanya bunga yang diterapkan pada perbankan sehingga tidak memberatkan saya.¹³

Dari hasil wawancara diatas untuk mengetahui hal apa yang menjadikan para informan yakin untuk beralih menjadi nasabah bank syariah, penulis dapat mengatakan bahwa bank syariah menggunakan sistem bagi hasil yang lebih cocok dan aman bagi muslimin untuk menghindari riba. Karena sistem bagi hasil sendiri tidak akan memberatkan hanya sebelah pihak saja baik nasabah maupun bank itu sendiri. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank kepada masyarakat dapat menimbulkan banyaknya para nasabah bank yang beragama Islam terjat dalam riba yang sudah jelas sangat dilarang bagi kaum muslimim untuk melakukan riba.

Wawancara selanjutnya untuk mengetahui apakah produk bank syariah memenuhi kebutuhan para nasabah, apakah biaya administrasinya sesuai dengan manfaat yang didapatkan, lokasi bank apakah sudah strategis dan lebih mudah untuk melakukan transaksi serta promosi yang dilakukan bank menarik bagi nasabah jawaban pertanyaan ini akan di paparkan dengan pandangan saudari Rizka, saudari Neno, bapak Sigan dan juga ibu Eflen yang menyatakan bahwa :

Wawancara dengan saudari Rizka :

Alhamdulillah produk bank ini lebih memenuhi, seperti produk Faedah Bri Syariah iB merupakan produk andalan yang mana setoran awal yang ringan, memudahkan saya pedagang untuk menabung.

¹³ Financia, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 27 November 2019

Biaya administrasinya juga gratis jika menggunakan Produk BRI Syariah serta sudah dapat kartu ATM sehingga dana tidak berkurang setiap bulannya. Tentang lokasi bank juga merupakan salah satu sebab kenapa saya menjadi nasabah bank ini karena lebih dekat dengan kediaman rumah.¹⁴

Wawancara dengan saudari Neno :

Produk yang dimiliki oleh bank ini sesuai dengan syariat bank syariah dan sesuai dengan yang saya inginkan juga, saya disini hanya nabung biasa aja seperti saat menggunakan bank sebelumnya. Menurut saya sih sesuai yah dengan biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang saya peroleh sampai sekarang ini. Tidak jauh dari rumah jadi mudah untuk melakukan transaksi.

Wawancara dengan bapak Sigan :

Yah karena tadi saya merupakan *developer* dan semuanya difasilitasi peminjaman diurus dan lancar oleh bank syariah karena berkerjasama dengan mereka. Saya rasa sampai sekarang produknya sangat sesuai dengan saya yang ingin tetap berkerjasama dengan bank, tapi tidak ingin melakukan riba, nah dengan bank syariah ini merupakan hal yang sangat tepat. Biaya administrasinya juga sesuai dan tidak memberatkan. Lokasinya juga strategis satu di Lingkar Timur kota Bengkulu dan pas sekali dengan arah saya mau ke kantor. Kuncinya satu bank itu yah itu promosi yang menarik agar orang tertarik saya juga jadi nasabah karena tertarik dengan promosi ini.

Wawancara dengan Ibu Eflen :

Menurut saya produknya telah sesuai dengan saya dan saya menggunakan Produk Wadiah untuk keperluan. Sangat sesuai apalagi dibank ini tidak adanya potongan setiap bulannya yang dilakukan oleh pihak bank. Menurut saya sih udah strategis yah hanya saja seharusnya ditambahkan lagi disetiap kabupaten agar lebih mudah aksesnya ketika ke luar kota. Promosinya sangat mengiurkan apalagi tidak adanya potongan yang dilakukan perbulannya oleh pihak bank.

¹⁴ Rizka, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 26 November 2019

Dari hasil wawancara dengan saudari Rizka, saudari Neno, bapak Sigam dan juga ibu Eflen merupakan jawaban yang paling banyak diungkapkan para nasabah lainnya. Hal ini untuk mengetahui apakah produk bank syariah memenuhi kebutuhan para nasabah, apakah biaya administrasinya sesuai dengan manfaat yang didapatkan, lokasi bank apakah sudah strategis dan lebih mudah untuk melakukan transaksi serta promosi yang dilakukan bank menarik bagi nasabah kah.

Peneliti beranggapan bahwa bank syariah telah melakukan yang terbaik untuk memanjakan para nasabahnya. Dengan beberapa produk yang digunakan para nasabah telah sesuai dengan yang mereka inginkan contohnya yang berlaku pada saudari Rizka beliau memilih produk Faedah BRI Syariah iB, merupakan produk andalan yang mana setoran awal yang ringan memudahkannya sebagai pedagang untuk bisa menabung. Contoh yang kedua adalah yang dilakukan oleh ibu Eflen beliau memilih Produk Wadiah sebagai produk yang cocok untuk dirinya.

Dari segi administrasi yang dilakukan oleh bank syariah mereka merasa sesuai dengan manfaat dan yang didapatkan, bahkan menurut mereka bank syariah lebih murah biaya administrasinya dibandingkan dengan bank sebelumnya. Alasan lain yang muncul adalah bank syariah tidak mengadakan potongan setiap bulannya seperti yang dilakukan oleh pihak bank konvensional.

Kemudian lokasi yang sudah strategis yang dirasakan oleh para nasabah karena dekat dengan kediaman dan tempat kerja jadi mudah untuk melakukan transaksi. Tetapi ada pula yang memberikan masukan seharusnya ditambahkan lagi disetiap kabupaten agar lebih mudah aksesnya ketika ke luar kota karena saat diluar Kota Bengkulu agak susah untuk mengaksesnya.

Selanjutnya masalah promosi yang dilakukan oleh bank sudah menarik minat nasabah untuk menjadi nasabah apalagi saat promosi dikatakan bahwa tidak adanya potongan perbulan yang akan dilakukan oleh pihak bank.

Wawancara selanjutnya untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada para nasabah kemudian kesan para nasabah setelah menjadi nasabah dan yang terakhir adalah untuk mengetahui bagaimana pendapat para nasabah tentang kondisi ruangan bank. Maka dari itu peneliti mewawancarai saudari Dinda dan saudari Rice yang menyatakan bahwa :

Wawancara kepada saudari Dinda yang mengatakan bahwa :

Pandangan saya dengan pelayan yang diberikan oleh karyawan bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional. Dengan penampilan yang tertutup sopan dan rapih. Karyawan wanitanya menggunakan hijab yang menjadikan enak untuk dipandang. Kesan saya dengan bank syariah cukup baik dan hampir memuaskan bagi saya. Kalo masalah ruangan menurut saya lebih baik bank konvensional yang lebih besar dan lebih nyaman mungkin karena bank syariah masih baru jadinya ruangan masih bagus bank konvensional.¹⁵

¹⁵ Dinda, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 26 November 2019

Wawancara kepada saudari Rice mengatakan bahwa :

Saya sangat puas dengan pelayanannya, namun untuk kedepan saya harap keberadaan bank syariah lebih banyak lagi disetiap daerah di Bengkulu. Pelayanan yang diberikan juga bagus karena para karyawan sangat ramah berpakaian syar'i. Saya merasa berkesan dalam pelayanan bank yang diberikan karena selalu mengutamakan kepuasan kostumernya. Menurut saya ruangan yang ada di bank syariah ini tidak lebih nyaman dari bank konvensional karena kurang luas itu saja, mungkin karena bank syariah kebanyakan merupakan pecahan dari bank konvensional jadinya ruangnya memang lebih luas dan nyaman bank konvensional.¹⁶

Berdasarkan wawancara diatas, dapat peneliti katakan bahwa dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada para nasabah, kemudian kesan para nasabah setelah menjadi nasabah dan yang terakhir adalah untuk bagaimana pendapat nasabah tentang kondisi ruangan bank. Dapat ditarik kesimpulan bahwa bank syariah telah baik dalam melakukan pelayanan sehingga kesan yang dirasakan oleh para nasabah juga baik. Seperti dengan keramahan para karyawan dan cara berpakaian syar'i yang menjadi salah satu ciri khas bank syariah itu sendiri yang berdasarkan syariat Islam. Namun terlepas dari semua itu ada hal yang sebaiknya diperbaiki oleh bank syariah yakni ruangan yang kurang nyaman bagi para nasabah karena kebanyakan mereka merasa ruangnya sangat kecil dan tidak membuat mereka merasa nyaman.

¹⁶ Rice, Nasabah bank konvensional yang beralih ke bank syariah, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

Kemudian pertanyaan terakhir yang telah dijawab oleh para informan adalah apakah mereka akan selalu menggunakan bank syariah disetiap transaksinya, dari semua jawaban informan mempunyai satu pendapat seperti yang dikatakan oleh saudara Ira yang mengatakan bahwa :

Wawancara dengan saudara Ira beliau mengatakan bahwa :

“Saya akan selalu menggunakan bank syariah disetiap transaksi saya, karena sesuai dengan pilihan saya yang tidak ingin lagi menggunakan bank konvensional”

Berdasarkan pendapat dapat ditarik kesimpulan bahwa para nasabah yang telah beralih akan selalu setia untuk menggunakan bank syariah disetiap transaksi yang mereka lakukan. Mereka benar-benar ingin meninggalkan riba dengan cara beralih menjadi nasabah bank syariah dan selalu melakukan transaksinya dengan menggunakan bank syariah.

C. Pembahasan

Tabel 4.5
Keterangan Nasabah
Tentang Faktor-Faktor Yang Menjadi Penyebab Beralihnya
Nasabah

No	Faktor-Faktor	Nasabah
1	Menghindari riba	12
2	Promosi	1
3	Biaya administrasi	2
	Jumlah	15

Sumber : Data Primer, diolah 2019

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis terhadap 15 informan yang menjadi sumber informasi tentang penelitian ini. Terdapat 12 kesamaan dari informan bahwasanya mereka memilih beralih menjadi nasabah bank syariah karena menghindari riba di bank konvensional.

Para nasabah ini senang dengan kehadiran bank syariah karena sesuai dengan ajaran Islam. Dengan munculnya bank syariah menambah serba serbi bank yang ada di Indonesia. Khususnya oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas Islam sangat cocok dengan bank syariah ini. Agar masyarakat meninggalkan sistem riba yang dilakukan oleh bank konvensional dan beralih menggunakan bank syariah ini. Dengan adanya bank syariah hal ini juga bisa membangun perekonomian bernuansa Islami. Para nasabah yang beralih menggunakan syariah karena menghindari riba ini adalah bapak Sigan Rajabni yang merupakan wiraswasta, selanjutnya ibu Eflen Haryati pekerjaan wiraswasta, saudara Fikriatun Nikmah pekerjaan wiraswasta, saudara Neno Vevi Yanti merupakan wiraswasta, saudara Juniarti Wulandari merupakan pedagang, saudara Restianti pekerjaannya pedagang, saudara Ira Sofhia seorang wiraswasta, saudara Eni Darmiati seorang mahasiswi, saudara Gustiana pekerjaannya wiraswasta, saudara Financia wiraswasta, saudara Rizka Ayu Fitri mahasiswi, saudara Rice Efriani mahasiswi.

Selain karena faktor riba yang menjadikan faktor utama para nasabah beralih juga ada faktor lain. Promosi yang dilakukan oleh bank syariah sangat baik dan dapat menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi

nasabah bank syariah itu sendiri. Promosi memegang peran penting untuk menarik pelanggan dalam usaha, salah satunya adalah sebagai sarana edukasi pelanggan atau nasabah. Promosi dapat membantu mengedukasi pelanggan dengan memberikan info seputar produk yang akan kita tawarkan. Seperti halnya yang terjadi padasaudari Dinda Magfirah, seorang mahasiswi yang tertarik bergabung dengan bank syariah karena promosi yang bagus dan menarik perhatian yang diberikan bank syariah sehingga dia bergabung dan menjadi nasabah bank syariah.

Faktor ketiga yang menjadi penyebab mengapa nasabah beralih karena tidak adanya biaya administrasi hal ini yang menjadi sangat menguntungkan karena tidak akan berkurangnya uang yang ada ditabungkan kita. Apalagi hal ini yang sangat dibutuhkan oleh para mahasiswa yang mendapat kiriman dari orang tua. Agar uang yang ada tidak terpotong setiap bulannya dan dapat diambil tanpa ragu uangnya berkurang. Hal inilah yang menjadi faktor saudara Rangga dan saudari Hini beralih menjadi nasabah bank syariah agar tidak adanya potongan administrasi karena di bank konvensional ada biaya administrasi setiap bulannya.

Setelah dilakukannya penelitian maka dapat disimpulkan kebenaran tentang teori kecenderungan, dimana memiliki rasa alamiah berupa keinginan, kesukaan hati, kesenangan, kepuasan terhadap sesuatu yang menjadi pilihannya. Sesuai dengan apa yang menjadi pilihannya yang membuatnya nyaman untuk menggunakannya tanpa ada keterpaksaan.

Begitu pula para nasabah berpindah menggunakan bank syariah tanpa ada paksaan dan memang murni keinginan mereka sendiri. Kecenderungan ini terjadi karena ketidakpuasaan terhadap produk sebelumnya dan layanan yang tidak memuaskan atau karena ingin mencoba hal baru ditemui.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan mengenai kecenderungan perilaku beralih nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional (studi di Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu), sebagai berikut :

1. Kecenderungan beralihnya nasabah dalam memilih bank syariah daripada bank konvensional, karena nasabah merasa cocok dengan sistem yang digunakan bank syariah, sehingga nasabah beralih karena keinginan mereka sendiri tanpa paksaan dari pihak tertentu.
2. Ada tiga faktor penyebab beralihnya nasabah dari bank konvensional menjadi bank syariah yakni untuk menghindari riba, ketertarikan terhadap promosi yang diberikan dan tidak adanya biaya administrasi pada bank syariah.

B. Saran

Untuk bank syariah diharapkan lebih giat dalam mensosialisasikan pemahaman tentang bank syariah kepada masyarakat. Karena sampai saat ini banyak masyarakat yang belum mengetahui perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Perbanyak ATM agar memudahkan para

nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah dan nyaman. Semoga Bank Syariah di Kota Bengkulu semakin baik dalam sistem kerjanya.

Untuk masyarakat diharapkan mengetahui dan memahami perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Banyak hal yang menguntungkan saat beralih menjadi nasabah bank syariah tentunya.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih banyak sumber teori yang terkait dengan kecenderungan masyarakat dalam memilih perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrachman. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan Inggris Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita. 1991
- Data Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu
- Francis Tantri, Thamrin Abdullah. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2013
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group. 2010
- J.P Chaplin. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2011
- Khoirudin Madnasir. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Seksi Penerbitan Fakultas IAIN Raden Intan Lampung. 2012
- Mappiare Andi. *Psikologi Orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*. Surabaya: Usana Offsetprinting. 1994
- Setiadi J Nugroho. *Prilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013
- Poerwadarminta W. J. S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008
- Qomar Muljamil. *Epistemologi Pendidikan Islam: dari metode rasional hingga metode kritik*. Jakarta: Erlangga. 2006
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Syaifuddin Dedy Takdir. *Manajemen Perbankan (Pendekatan Praktis)*. Kendari Sulawesi Tenggara: Unhalu Press. 2007
- Simorangkir O.P. *Selak Beluk Bank Komersial*. Jakarta: Perbanas. 1998
- Sumadi Suryabrata. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- Satori Djam'an. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Sugiyono. *Statistik Nonparametris Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2015

S.P.Hasibuan H. Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bina Aksara. 2004

Wawancara masyarakat RT 13 Kelurahan Pagar Dewa

Skripsi

Dini Septiani, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecenderungan Menabung Marginal (Marginal Propensity To Save) Masyarakat Di Kelurahan Cibabat Kota Cimahi*, Universitas Pendidikan Indonesia: Skripsi Sarjana Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis. 2013

Yulinda Rahayu , *Faktor-Faktor Yang Menentukan Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Akad Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Bandung*, Universitas Islam Bandung: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2013

Jurnal

Budi Wahono, Yenni Annor Vivin. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia”, *Fakultas Ekonomi Unisma*. 2016

Dharmawan Goldy Fariz. “Identifikasi Motif Preferensi Masyarakat Indonesia pada Produk Perbankan Syariah: Sebuah Eksperimen Lapangan”, *Academia*. 2016

Dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Preferensi>

Dikutip dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bengkulu

Emm a Yulianti Addis Al Hazmi. “Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Niat Beralih Nasabah PT Pengadaian di Surabaya”, *Journal Of Business and Banking*. 2013

Hotnidah Nasution, Nurhasanah. “Kecenderungan Masyarakat Memilih Lembaga Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah”, *Jurnal Syariah*. 2016

Machmudah Rifatu'tul. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah*”

Pursetyaningsih. “Pengaruh Harga Reputasi Kualitas Jasa Promosi Keterpaksaan Beralih dan Rekomendasi pada Perilaku Nasabah Beralih Bank”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 2008

- Robert K. Nyame, Simon Gyasi Nimako. "Influence of Demography Religiosist and Porting Behavior on Switching Behavior of Mobile Subcribes: Evidance from A Developing Country", *Internasional Journal Of Business and Management*. 2015
- Saragih Arie Firmansyah. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional". 2010
- Soenarto Argo Utomo. "*Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Perumahan Berdasarkan Fasade (Studi Kasus : Perumahan Di Kecamatan Baki Sukuharjo)*", *Jurnal Arsitektur*. 2017