

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Aktivitas BNI Syariah pada Masyarakat Sudu di Kabupaten Enrekang

Aktivitas diartikan sebagai segala bentuk keaktifan dan kegiatan. Aktivitas adalah keaktifan, kegiatan-kegiatan atau kesibukan atau bisa juga berarti kerja atau salah satu kegiatan kerja yang dilaksanakan setiap bagian dalam setiap suatu organisasi atau lembaga. Menurut ilmu sosiologi aktivitas diartikan yang ada dimasyarakat seperti gotong royong dan kerja sama disebut sebagai aktivitas sosial baik berdasarkan hubungan tetangga atau kekerabatan. Aktivitas adalah suatu kegiatan, kegiatan atau kerja yang dilakukan dalam tiap-tiap bagian perusahaan, sedangkan beberapa ahli juga telah mendefinisikan aktifitas, diantaranya :Anton M. Mulyono Mengungkapkan bahwa aktifitas merupakan kegiatan atau keaktifan. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik ataupun non-fisik adalah sebuah aktivitas.Sedangkan menurut Sriyono, aktivitas merupakan segala kegiatan yang dilakukan baik secara jasmani atau rohani.

Bank syariah muncul dengan adanya unsur riba dalam Bunga bank. Tentu saja sasaran awal pengguna jasa bank Syariah adalah masyarakat muslim di Kecamatan Alla Kelurahan Buntu Sugi Kabupaten Enrekang penduduknya mayoritas islam, dan dapat menjadi pasar yang potensial untuk pengembangan produk produk berbasis syariah. Hadirnya bank syariah merupakan ide baru yang dimunculkan di tengah-tengah masyarakat, khususnya masyarakat muslim. Keberadaan sistem bank syariah ini melengkapi keberadaan sistem bank konvensional yang sudah diterima oleh kalangan masyarakat.Dalam hal ini bank syariah dapat dikatakan sebagai stimulus yang menyebabkan timbulnya berbagai macam respon berbagai macam respons yang

didapat dari masyarakat Sudu ini bisa positif maupun negative. Dalam teori respon, seorang yang berespon positif dapat dilihat dari tahap kognisi, dan psikomotorik, sebaliknya seorang tersebut dapat dilihat respons negatif bila informasi yang didengar dari objek memengaruhi tindakannya, atau malah membenci objek tersebut.

Dalam kehidupan sehari-hari banyak sekali aktivitas, kegiatan, atau kesibukan yang dilakukan manusia. Namun, berarti atau tidaknya kegiatan tersebut tergantung pada individu tersebut. Karena, menurut Samoil Soetoe sebenarnya aktivitas bukan hanya sekedar kegiatan, beliau mengatakan bahwa aktivitas, dipandang sebagai usaha mencapai atau memenuhi kebutuhan. Hal ini BNI syariah melakukan aktivitas terhadap masyarakat Sudu yaitu :

1. Sosialisasi

Sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Sosialisasi itu sendiri sangat penting adanya, karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk diri kita sendiri ataupun untuk orang lain tidak akan tercapai.

Sosialisasi adalah suatu proses dengan mana seseorang menghayati norma-norma kelompok dimana ia hidup sehingga timbullah “diri” yang unik, sosialisasi menurut perbankan syariah sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk.¹

Sosialisasi menurut BNI syariah kabupaten Enrekang sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat Sudu tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk. Sosialisasi bisa dilakukan melalui pelatihan seminar ataupun sebagainya.

¹ Sutaryo, Dasar-Dasar Sosialisasi, (Jakarta: Rajawali Press, 2004), h. 156.

Bank BNI Syariah Enrekang pernah melaksanakan sosialisasi mengenai produk-produk BNI syariah ke penyuluh Agama dan masyarakat Sudu di Kantor Kelurahan Buntu Sugi pada tahun 2019, yang dibawakan oleh bapak kepala cabang BNI syariah sendiri, kegiatan sosialisasi dihadiri lebih dari 20 orang peserta ini bertujuan sebagai sarana sosialisasi transformasi layanan BNI syariah ke nasabah dan masyarakat.

Disini pihak Bank BNI syariah menjelaskan dari keunggulan produk dana tabungan bebas biaya kelola setiap buka rekening otomatis berinfak bebas biaya tarik tunai atau cek saldo di ATM BNI dan dilengkapi dengan banking. Selanjutnya produk iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan sesuai dengan tuntutan syariah, tidak ada denda keterlambatan, tidak menggunakan bunga kurang lebih seperti itulah yang dijelaskan pada saat mengadakan sosialisasi oleh BNI syariah Enrekang

Pada dasarnya tujuan sosialisasi adalah membangun hubungan kerja sama dengan berbagai komponen masyarakat dan lembaga yang ada. Kemudian, melalui kerja sama yang erat diharapkan masyarakat merasa memiliki sehingga masyarakat tidak hanya menerima manfaat saja, kemudian, diharapkan masyarakat difasilitasi untuk untuk terlibat secara lebih berarti.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh bapak adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Bank BNI Syariah Kabupaten Enrekang telah berperan dalam meningkatkan kesadaran syariah umat islam di kabupaten Enrekang karena BNI syariah khususnya kalau bagi masyarakat Sudu tentunya kita ada sosialisasi tidak dari pembiayaan aja bisa dari deposito atau uang masuk atau dari pengenalan kita tentang syariah itu apa?. Jadi kalau di Bank BNI syariah Kabupaten Enrekang sosialisasi yang seperti itu dinamakan *Selling Day* atau acara khusus memperkenalkan produk ketempat tempat tertentu acaranya terjadwal dan untuk di kelurahan Buntu Sugi (Sudu) sudah pernah”.²

² Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

Dari hasil wawancara diatas bahwa bank BNI syariah Kabupaten Enrekang telah berperan dalam meningkatkan kesadarannya syariat umat islam pada masyarakat Sudu yaitu dengan adanya *Seling Day* sama halnya dengan sosialisasi atau memberitahu tentang BNI syariah kepada masyarakat Sudu kelurahan Buntu Sugi.

Wawancara selanjunya oleh bapak adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Sosialisasi atau *Seling Day* merupakan sesuatu yang sangat penting dilakukan karena tujuan utama sosialisasi yaitu untuk menambah nasabah dan juga untuk memperkenalkan BNI syariah kepada masyarakat Sudu. *Seling Day* ini biasanya kita lakukan sebulan sekali itu tempatnya pisah-pisah. Nah kalau untuk dikelurahan Buntu Sugi itu sendiri tidak menentu kadang sebulan sekali kadang juga lebih dari sebulan karena kendala di dana terkadang dana tidak mencukupi untuk sosialisasi setiap bulan.³

Disini bank BNI syariah Kabupaten Enrekang dalam melaksanakan aktivitas sosialisasi harus dikemas dalam bentuk yang menarik perhatian agar masyarakat tertarik dan menyimpan pesan yang disampaikan dalam memori pikiran mereka itu.

Ada beberapa metode sosialisasi yang dilakukan pihak Bank BNI syariah kabupaten Enrekang terhadap masyarakat diantaranya:

a. Media massa

Media massa adalah salah satu strategi sosialisasi yang digunakan oleh bank BNI Syariah Enrekang dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa Bank BNI syariah kabupaten Enrekang. Strategi sosialisasi dengan menggunakan media massa sangat efektif, jangkauannya luasa dan ekonomis, serta praktis.

³ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh bapak adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Bank BNI Syariah Kabupaten Enrekang media massa dengan berbagai cara yang kita lakukan seperti membagi brosur dengan masyarakat supaya dapat memahami tentang BNI syariah. Tv dan radio dapat dimanfaatkan melalui kerja sama yang bisa mempromosikan tentang BNI syariah baik kelebihan dan keunggulan bank tersebut sehingga menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di BNI syariah Enrekang”

Wawancara selanjutnya :

“Di zaman yang canggih ini masyarakat sudah terbiasa dengan media massa yang jangkauannya luas dan ekonomis serta praktis yang dapat dilihat oleh masyarakat melalui tv, radio, majalah, surat kabar, brosur, baleho dan lain-lain”.⁴

Bank BNI syariah Enrekang menggunakan media massa dengan alasan lebih mudah dan unggul untuk memberikan informasi kepada masyarakat, seperti dengan brosur anak kecil mampu membedakan BNI syariah dengan bank yang lain. Dengan menggunakan media massa lebih mempermudah untuk mensosialisasikan Bank BNI syariah kepada masyarakat tanpa harus bertemu langsung melalui brosur, majalah, surat kabar dan lain sebagainya maka masyarakat mampu mengenal dan memahami bank BNI syariah Enrekang.

b. Media sosial

Masyarakat tidak bisa dipisahkan dari komunikasi. Salah satu media komunikasi yang sangat diminati oleh masyarakat adalah media sosial yaitu dimana semua orang bisa memanfaatkannya untuk berbagai kegiatan dalam dunia komunikasi sebagai kebutuhan sehari-hari. Media sosial adalah salah satu media massa yang dihubungkan dengan internet dimana para penggunanya bisa berbagai informasi. Media sosial merupakan salah satu strategi sosialisasi yang digunakan oleh BNI syariah Enrekang dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk

⁴ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

dan jasa Bank BNI Syariah dengan cara memanfaatkan teknologi (*internet*) yang canggih sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi Bank BNI syariah di manapun mereka berada serta waktu yang digunakan relatif singkat untuk mengakses informasi seputar BNI syariah Enrekang.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Dizaman yang serba teknologi ini media sosial adalah salah satu cara terbaik untuk melakukan sosialisasi produk-produk BNI syariah, karena masyarakat lebih mudah mengakses informasi tentang BNI syariah tanpa harus memakan waktu yang lama dan jangkauannya yang luas”.⁵

BNI syariah Enrekang disini melakukan sosialisasi media sosial, dengan cara mensosialisasikan informasi mengenai produk-produk BNI syariah yang di kalangan masyarakat melalui media sosial seperti instagram, facebook, twitter dan lain-lain. Strategi sosialisasi dengan menggunakan media sosial ini sangat menguntungkan bagi bank BNI syariah Enrekang dalam meningkatkan jumlah nasabah karena tidak memerlukan waktu yang lama serta tidak harus bertemu secara langsung dengan masyarakat untuk menyampaikan informasi tentang bank BNI Syariah dan juga sangat efektif serta jangkauan yang bisa dicapai dengan menggunakan strategi sosialisasi melalui media sosial ini sangat luas.

Wawancara selanjutnya :

“ Produk yang kita sosialisasikan melalui media sosial yaitu semua produk BNI syariah seperti Produk Gria, BNI Multiguna iB Hasanah BNI Giro iB Hasanah, dan BNI Deposito iB hasanah ya intinya semua produk BNI syariah”.

- c. Sosialisasi langsung, Sosilisasi langsung yaitu proses sosialisasi dilakukan dilakukan secara langsung oleh pihak bank kepada masyarakat, metode ini paling efektif karena

⁵ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

pihak bank akan berhadapan langsung dan memberikan penjelasan terperinci terkait program untuk mengurangi kesalahpahaman karena masyarakat mendapatkan informasi langsung dari sumbernya.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh bapak adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Sosialisasi secara langsung adalah satu strategi yang digunakan BNI syariah dalam memperkenalkan produk-produknya kepada masyarakat, dengan bertemu langsung kepada masyarakat kita bisa tau produk apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut”.⁶

Bank BNI syariah melakukan sosialisasi sudah ada persiapan dan juga sudah mengetahui kondisi serta waktu yang harus digunakan dalam mensosialisasikan produk-produk BNI syariah kepada masyarakat. Seperti yang dilakukan oleh Bank BNI syariah Enrekang dilakukan dengan *direct selling* atau berkunjung langsung dari rumah ke rumah, pertemuan RT, arisan, pertemuan tingkat desa atau saat kumpul diwarung maupun di sawah.

d. Sosialisasi tidak langsung

Melalui prantara, metode ini efisien dari segi waktu, namun kurang menjamin dari segi hasil karena masyarakat tidak mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Yang dilakukan oleh pihak bank BNI syariah disini tersebut adalah meminta bantuan aparat Desa, tokoh masyarakat, atau salah satu warga untuk mensosialisasikan program kepada masyarakat, tanpa didampingi oleh pihak bank.

2. Kegiatan promosi

Promosi merupakan salah satu cara untuk mengkomunikasikan produk-produk BNI syariah agar diketahui oleh masyarakat khususnya masyarakat Sudu. Untuk dapat menjalankan dan meningkatkan keefektifan kegiatan promosi, maka BNI

⁶ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

syariah Enrekang memiliki prosedur-prosedur strategi promosi. Salah satu tujuan promosi BNI Syariah Enrekang adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Paling tidak sarana promosi yang dapat digunakan oleh bank BNI Syariah dalam mempromosikan produk maupun jasa. Termasuk produk Tabungan iB Hasanah.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh Bapak Adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Promosi yang kita lakukan melalui berbagai media secara integrasi dalam upaya untuk meningkatkan kesadaran (*awareness*), minat (*interest*), keinginan (*desire*) nasabah atau masyarakat untuk memanfaatkan produk-produk yang ada di BNI syariah”⁷

Pihak BNI syariah Kabupaten Enrekang akan meningkatkan kegiatan informasi, promosi ini bertujuan untuk memasarkan produk-produk yang ada di BNI syariah Enrekang agar semua masyarakat produk-produk apa saja yang ada di BNI syariah Enrekang dan tertarik menjadi nasabah. Disini pihak BNI syariah akan memasarkan produk-produknya dengan cara *door to door*, maupun silaturahmi disebuah acara dengan cara mempromosikan melalui periklanan berupa spanduk maupun menyebarkan brosur, mendatangi warung-warung yang biasa dibuat masyarakat untuk berkumpul dan bersantai untuk menawarkan semua produk-produknya, kemudian mendatangi ibu-ibu.

Hasil wawancara dari bapak Adi selaku *Operational Manager* mengatakan :

“Setiap karyawan disini adalah tim *marketing*, CS juga di setiap kesempatan dapat menarik nasabah yakni dengan mempromosikan (*cross selling*) produk kepada nasabah atau masyarakat yang datang padanya, bahkan hingga

⁷ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

karyawan seperti OB dan satpam juga kadang kala melakukan aktivitas promosi (*cross selling*) pemasaran kepada siapapun yang berinteraksi dengannya”.⁸

Promosi yang dilakukan BNI Syariah Enrekang mencakup bahwa promosi yang dilakukan terhadap masyarakat yaitu :

a. *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Secara sederhana, *Service excellent* atau pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbail dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak adi selaku *Operational Managemen* mengatakan bahwa :

“Strategi *Service excellent* termasuk strategi yang sangat baik dalam meningkatkan nasabah dan menarik minat nasabah yang sampai saat ini menjadi bagian dari strategi BNI Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan pengembangan produk-produk BNI Syariah Enrekang”.

BNI syariah Enrekang juga menerapkan strategi pelayanan dari mulut ke mulut dan *door to door* dimana strategi ini dilakukan oleh tim *marketing* dari BNI syariah Enrekang untuk datang secara langsung kelapangan untuk mencari masyarakat dan memperkenalkan produk-produk BNI Syariah Enrekang.

b. Kegiatan Periklanan yang bersifat lokal

⁸ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

Periklanan yang bersifat lokal dilakukan BNI syariah Enrekang dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan produk dan memperthankan citra (*brand image*). Adapun media promosi yang digunakan adalah :

- 1) Media cetak, yaitu melalui media Koran-koran lokal, dengan media promosi ini diharapkan dapat membangun jumlah jangkauan pasar yang tinggi dan menarik calon konsumen baru.
- 2) Media elektronik, yaitu melalui radio-radio lokal. Kekuatan komunikasi lokal yang disiarkan akan dapat membangun kesadaran masyarakat akan *brand image* BNI syariah Enrekang dan meningkatkan kembali produk-produk kepada masyarakat. Contohnya penayangan iklan-iklan BNI Syariah mengenai keunggulan produk-produk BNI syariah seperti tabungan iB Hasanah dan lainnya yang sebagian besar dilakukan ketika bulan ramadhan (30 hari saja).
- 3) Advertensi cetak (*print advertising*, yaitu berupa brosur-brosur mengenai keunggulan produk terbaru yang ada di BNI syariah Enrekang.
- 4) Advertensi di dalam ruangan (*in door*), seperti *roll banner*, yang diletakkan di pintu masuk dan diruang pelayanan produk BNI syariah Enrekang.
- 5) Advertensi luar ruangan (*out door*), seperti baliho dan spanduk yang terletak didepan gedung BNI Syariah Enrekang.⁹

B Respon Masyarakat Sudu Terhadap Eksistensi BNI Syariah Kabupaten Enrekang.

Susanto berpendapat bahwa respon merupakan reaksi, artinya penerimaan atau penolakan, serta sikap acuh tak acuh terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator dalam pesannya. Respon dapat dibedakan menjadi opini (pendapat) dan

⁹ Bapak Adi, selaku *Operational Manager* pada Bank BNI Syariah Enrekang tanggal 8 Agustus 2020.

sikap, dimana pendapat atau opini adalah jawaban terbuka (*open response*) terhadap suatu persoalan yang dinyatakan dengan kata-kata yang diucapkan atau tertulis.

Dalam hal ini untuk mengetahui respon masyarakat Sudu, terhadap eksistensi BNI Syariah Enrekang, harus diketahui apakah masyarakat sudu mengetahui keberadaan BNI Sayraiah tersebut. Maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat sudu tentang respon mereka (menurut Susanto) :

1. Opini (Cover Respon)

Opini didefinisikan oleh Cutlip dan Center diartikan sebagai pengungkapan suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan. Opini juga diartikan sebagai pendapat atau pandangan tentang suatu persoalan. Ketika seorang beropini terhadap suatu permasalahan yang sama akan menimbulkan penilaian yang berbeda, hal itu dikarenakan opini memiliki sifat subjektif yang artinya menurut pandangan sendiri-sendiri.

Respon ini terlihat melalui panca indra, mata, telinga, hidung, kulit dan lidah panca indra adalah reseptor (penerima rangsangan) berfungsi sebagai penghubung antara otak manusia dengan lingkungan sekitar. Seperti halnya yang ada Kelurahan Buntu Sugi kecamatan Alla kabupaten Enrekang, masyarakat bisa memberikan respon dengan melihat atau mendengar suatu objek diantaranya BNI Sayraiah Enrekang.

a. Respon penilaian masyarakat sudu tentang BNI Syariah Kabupaten Enrekang

Keberadaan BNI syariah di Kelurahan Buntu Sugi menurut masyarakat Sudu adalah merupakan suatu kebanggaan sebagai umat islam, karena mereka juga memandang adanya perbedaan produk-produk yang ditawarkan bank syariah jika dibandingkan dengan produk bank konvensional. Dari sisi pelayanan masyarakat sudu

menilai bahwa BNI syariah memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah maupun masyarakat yang akan dijadikan nasabah dengan memberikan beberapa pengetahuan maupun penawaran yang terbaik yang bisa diberikan.

Wawancara yang dilakukan oleh masyarakat Sudu atas nama ibu jumiati :

“Menurut saya sistem pelayanannya BNI syariah Enrekang sudah cukup bagus, pernah ka datang ke BNI syariah pada saat itu saya menemani teman saya untuk melakukan pinjaman saya melihat dari cara penawaran mereka menawarkan produknya dengan baik, dan karyawannya juga disitu semuanya menggunakan hijab dan sopan-sopan sesuai dengan nama banknya”.¹⁰

Wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh bapak herman :

“Saya juga sangat puas dengan pelayanan BNI syariah sangat membantu nasabah dari pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah”.¹¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat sudu mengatakan bahwa pelayanan BNI syariah sudah sangat baik terlihat pada saat masyarakat atau nasabah tersebut masuk dalam bank BNI syariah, dari ruang tunggu dan sangat membantu bagi nasabah yang sedang berurusan di BNI syaria Enrekang tersebut.

b. Tindakan masyarakat Sudu tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

Persepsi masyarakat Sudu terhadap BNI syariah sangat menentukan perilaku masyarakat Sudu tersebut. Persepsi masyarakat dengan mayoritas masyarakatnya muslim yang sangat memungkinkan terdapatnya berbagai persepsi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memilih .

Wawancara yang dikatakan oleh ibu nurmi sebagai pedagang mengatakan bahwa :

“Dulu pernah ada karyawan atau marketing bank BNI syariah Enrekang memberikan sosialisasi, dan saya pun menanyakan tentang produk-

¹⁰ Jumiati, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020

¹¹ Herman, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020

produknya, begitu saya tau saya tertarik untuk menabung di BNI syariah karena saya sebagai pedagang sangat membutuhkan penambahan modal dan menurut saya BNI syariah itu bagus karena kan sistemnya bagi hasil”.¹²

Dari hasil wawancara diatas ibu nurmi mengaku memiliki kendala dalam mengembangkan usaha karena kondisi ekonomi keluarga yang menyebabkan mereka kekurangan modal. Menurutnya meminjam uang ke Bank BNI syariah lebih cepat dan mudah dalam mendapatkan daripada meminjam uang ke Bank Konvensional, dan juga bertransaksi ke bank BNI syariah tidak ada bunganya melainkan menggunakan sistem bagi hasil dan prosedurnya pun mudah. Jika masyarakat meminjam uang kepada BNI syariah memenuhi syarat prosedur yang cepat dimana para masyarakat khususnya pedagang membutuhkan dana cepat.

c. Pandangan masyarakat Sudu tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

BNI syariah Enrekang merupakan lembaga keuangan syariah satu-satunya yang ada di kabupaten Enrekang yang beralamatkan di Kecamatan Alla tepatnya dikelurahan Buntu Sugi, sayangnya keberadaan BNI syariah ini belum mampu membuat masyarakat Sudu tertarik untuk menggunakan layanan BNI syariah khususnya bagian masyarakat yang jauh dari lokasi BNI syariah tersebut.

Pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang BNI syariah akan mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap BNI syariah itu sendiri. Pandangan masyarakat terhadap BNI syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang BNI syariah atau bank syariah baik maka dalam memandang BNI syariah sudah pasti baik pula, tetapi jika pengetahuannya rendah maka dalam memandangnya pun pasti rendah.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh :

¹² Nurmi, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020

“Saya mengetahui kalau di sini ada bank syariah yaitu BNI syariah tapi saya tidak mengetahui sama sekali apa itu bank syariah karena tidak pernah ka menabung dan menjadi nasabah di BNI syariah dan saya belum pernah mendengarkan sosialisasi atau promosi disekitaran tempat tinggal saya”.¹³

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat tersebut tidak mengetahui dan tidak paham dengan BNI syariah itu dikarenakan mereka tidak pernah membuka tabungan dan tidak pernah mengajukan pinjaman ke BNI syariah tersebut.

d. Tanggapan masyarakat Sudu tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

Tanggapan adalah penerimaan langsung dari suatu seraoang, atau merupakan proses masyarakat mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya, tanggapan merupakan hal yang mempengaruhi sikap, dan sikap akan menentukan perilaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak ustad nasir sebagai tokoh agama dan juga nasabah dari BNI syariah yang mnegatakan bahwa :

Hasil wawancara dengan masyarakat :

“Saya mengetahui keberadaan BNI Syariah yang ada di sudu tapi kalau dibilang pernah melakukan transaksi di BNI syariah saya tidak pernah melakukan transaksi disitu dan saya belum tau apakah saya akan tertarik apabila melakukan transaksi disitu karena belum pi kutau apa kekurangan dan kelebihan”.¹⁴

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya bank BNI syariah tidak menjamin masyarkat sudu menabung atau mekakukan transaksi karena kurangnya sosialisai yang dilakukan oleh pihak bank BNI tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara oleh masyarakat:

“Belum ada marketing BNI yang mejelaskan apa itu BNI syariah, maka dari itu saya tidak dapat menjawab terlalu banyak mengenai manfaat dan pelayanan BNI Syariah”.¹⁵

¹³ Supardi, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi Enrekang. 12 Agustus 2020.

¹⁴ Susanti Kadir, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

¹⁵ Nurmi, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa, mereka mengatakan belum pernah mengikuti edukasi atau sosialisasi tentang lembaga keuangan syariah khususnya tentang perbankan syariah. Informan mendapatkan informasi tentang BNI syariah dari teman atau tetangga dan maketing yang menawarkan produk dan jasa yang mereka miliki.

Disini sosialisasi sangat penting untuk dilakukan pada pihak bank sosialisai tidak hanya dilakukan oleh BI dan OJK tetapi juga perbankan syariah sendiri. Salah satu yang seharusnya dilakukan oleh perbankan syariah adalah menjelaskan tentang produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah, salah satunya adalah akad yang digunakan dalam produk dan jasa tersebut, marketing bank syariah seharusnya tidak menggunakan kata Bunga dalam menawarkan produknya terutama untuk produk pembiayaan.

2. Sikap (Cover Respon)

Seorang individu sangat erat hubungannya dengan sikapnya masing-masing sebagai cirinya pribadinya. Sikap pada umumnya sering diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan inividu untuk memberikan tanggapan pada suatu hal. Pengertian sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang inividu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku inividu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu.¹⁶

Pengertian sikap atau *attitude* sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu. Walaupun objeknya sama, namun semua individu mempunyai sikap yang sama, hal ini dapat di penagruhi oleh keadaan

¹⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Prenadamedia Group), h. 40.

individu, pengalaman, informasi dan kebutuhan masing-masing individu berbeda. Sikap seseorang terhadap objek akan membentuk perilaku individu terhadap objek.

a. Reaksi masyarakat Suku tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

Reaksi adalah kegiatan yang timbul akibat suatu gejala atau suatu peristiwa, reaksi yang dimaksud disini yaitu reaksi masyarakat Suku dengan adanya BNI syariah

Peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat suku salah satu nasabah dari BNI syariah:

“Bagus karena tidak ada Bunganya, tidak seperti bank lain, sekarang biarpun ada potongan tapi kan akhirnya kita jadi nanti yang memiliki, karena tersimpan ditabung”

“Saya tetap menjadi nasabah Bank Syariah. tidak mau pindah-pindah lagi. Insya Allah mendapatkan manfaat dan pahala kalau menabung di BNI Syariah. Nanti Anak saya aja saya bukakan rekening ke Bank Syariah supaya anak saya tau sejak dini apa Bank Syariah itu.”¹⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Adanya persepsi yang bagus menyebabkan respons yang baik terhadap produk penghimpunan dana Bank Syariah. Respons yang baik dari masyarakat ini nantinya bisa membuat bank syariah semakin dipercaya. Masyarakat Suku atau saudaranya bergabung memanfaatkan layanan bank syariah.

Kepuasan nasabah merupakan kunci penting untuk keberlanjutan usaha BNI Syariah. Untuk itu, BNI Syariah secara rutin mengadakan pengukuran kualitas layanan nasabah melalui “Program Survei Kepuasan Nasabah.” Apapun hasilnya, survei tersebut sangat penting bagi BNI Syariah: apabila tingkat kepuasan nasabah meningkat, selain patut disyukuri, hal itu sekaligus menjadi tantangan agar bisa terus mempertahankan, bahkan meningkatkannya. Jika hasil survei sebaliknya, menurun

¹⁷ Bapak ustadz, Masyarakat Suku Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

dibanding tahun sebelumnya, hal itu menjadi pengingat awal bahwa ada “sesuatu” dalam layanan yang diberikan oleh BNI Syariah. Untuk itu, upaya mencari akar masalah, menemukan dan mencari solusi untuk perbaikan menjadi prioritas.

b. Pengalaman masyarakat Sudu tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

Setiap orang mempunyai pengalaman yang berbeda walaupun melihat satu yang sama, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan pendidikan seseorang. Pengalaman setiap orang terhadap suatu obyek dapat berbeda-beda karena pengalaman mempunyai sifat subyektif, yang dipengaruhi oleh isi memorinya apapun yang memasuki indera dan perhatian akan disimpan di dalam memorinya.

Seperti wawancara yang dilakukan oleh saudara ibu herlinda yang mempunyai pengalaman dari BNI syariah:

“Saya pernah membuka rekening di BNI syariah tapi mungkin sudah terblokir karena saya belum pernah melakukan transaksi sama sekali”.¹⁸

Wawancara selanjutnya :

“Saya pertama kali membuka tabungan pada tahun 2012 dan saya membuka tabungan di bank BRI konvensional dan pada tahun 2018 saya mencoba membuka tabungan di BNI syariah akan tetapi saya kurang puas karena saya susah untuk mengambil uang tabungan saya karena ATM nya disini terbatas makanya saya lebih memilih untuk tetap menabung di BRI konvensional sampai sekarang”.¹⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudu sudah lumayan banyak menabung di BNI syariah setelah ikut dalam sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh bank BNI syariah itu sendiri dan bagi orang yang belum menabung di BNI syariah rata-rata orang menengah kebawah dan mereka tidak pernah berurusan ke BNI syariah bahkan tidak mengerti Bank syariah sama sekali.

¹⁸ Ibu herlinda, masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 12 Agustus 2020.

¹⁹ Bapak hariyon, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

c. Informasi dan kebutuhan masyarakat Sudu tentang BNI syariah Kabupaten Enrekang

Adanya BNI syariah Kabupaten Enrekang muncul karena adanya kebutuhan masyarakat Sudu yang masyarakatnya mayoritas islam akan lembaga keuangan yang berbasis syariah, namun umumnya masyarakat Sudu telah terbiasa terlayani oleh bank konvensional. Pada umumnya BNI syariah kabupaten Enrekang sangat wajar jika dalam proses tersebut dapat mengambil bagian dan berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sudu, meskipun hanya dengan berupaya untuk memberikan dan menyediakan produk-produk yang memang dibutuhkan oleh keluarga dan bahkan masyarakat Sudu tersebut.

Wawancara yang dilakukan oleh saudara airin yaitu :

“Dengan adanya BNI syariah sangat membantu kebutuhan perekonomian saya untuk menjalankan usaha dengan modal tambahan dari BNI syariah”²⁰

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya BNI syariah sangat dibutuhkan dalam perekonomian masyarakat sudu dalam menjalankan usahanya karena masyarakat sudu merasa bahwa mengambil pembiayaan di bank BNI syariah itu tidak mengandung riba dan berdasarkan prinsip syariah.

Wawancara selanjutnya :

“Saya memperoleh informasi BNI syariah sudah lumayan lama waktu itu saudara saya memberi tahu bahwa di kelurahan Buntu Sugi tempat tinggal saya sendiri sudah ada bank BNI syariah, dulu pernah ada sosialisasi dilakukan di rumah saya sendiri dan tetangga yang lain hadir di rumah saya”.²¹

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Sudu telah memperoleh informasi tentang BNI syariah dari pihak bank syariah sendiri, selain itu masyarakat tersebut mendapatkan informasi BNI syariah melalui keluarga, teman,

²⁰ Airin, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

²¹ Assalam Djihat, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

media massa dan media sosial seperti yang dilakukan oleh BNI syariah dalam mensosialisasikan produk-produknya.

3. Kognitif

Kognitif adalah respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami oleh khalayak.

Kognitif berasal dari kata *cognition* persamaan *knowing* yang berarti mengetahui. Kognitif dari artian luas ialah perolehan, penataan dan penggunaan perolehan. Selanjutnya kognitif juga bisa diartikan dengan kemampuan belajar atau berfikir atau kecerdasan yaitu kemampuan untuk mempelajari keterampilan dan konsep baru, keterampilan untuk memahami apa yang terjadi dilingkungan sekitarnya, serta keterampilan menggunakan daya ingat dan menyelesaikan soal-soal sederhana.

Sementara itu di dalam kamus besar bahasa Indonesia, kognitif diartikan sebagai sesuatu hal yang berhubungan dengan atau melibatkan kognisi berdasarkan kepada pengetahuan faktual yang empiris. Kemampuan kognitif adalah suatu proses berfikir, yaitu kemampuan individu untuk menghubungkan, menilai dan mempertimbangkan suatu kejadian atau peristiwa. Menurut gagne, dalam jamaris, kognitif adalah proses yang terjadi secara internal di dalam pusat susunan syaraf pada waktu manusia sedang berfikir. Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kognitif adalah pengetahuan keterampilan dan informasi. Disini yang dimaksud dengan yaitu bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap Bank BNI Syariah Enrekang.

Hasil wawancara dengan saudara airin salah satu masyarakat Sudu kelurahan Buntu sugi yang mengatakan :

“Kalau Menabungki di bank syariah sama ji kalau menabungki di bank konvensional kah? Mungkin bedanya hanya di istilah bahasanya saja.”²²

Wawancara selanjutnya oleh bapak Haryono, beliau merupakan nasabah bank BRI dan tidak menabung di bank syariah:

“Saya mengetahui adanya BNI Syariah Enrekang tetapi saya tidak tahu mengenai produk dan jasa yang ada didalam bank syariah tersebut saya juga tidak pernah melihat pihak BNI Syariah melakukan promosi maupun sosialisasi bagian tempat saya tinggal.”²³

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pemahaman masyarakat Suku tentang bank syariah masih sangat rendah. Keterbatasan pengetahuan serta tidak adanya promosi dan sosialisasi yang dilakukan pihak bank syariah menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui apa itu bank syariah serta produk apa saja yang ada di bank syariah.

Pemahaman mengenai Bank Syariah (apa lagi pemahaman produk-produk Bank Syariah) sangat diperlukan oleh masyarakat Suku Kelurahan Buntu Sugi agar masyarakat mendapatkan edukasi. Tidak hanya itu saja, pemahaman tentang Bank Syariah juga akan mempengaruhi pandangan mengenai Bank Syariah. Secara mudahnya, pandangan masyarakat Suku terhadap Bank Syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pemahaman tentang Bank Syariah rendah maka dalam memandang Bank Syariah pastinya rendah pula. Sebab, pemahaman adalah kemampuan menangkap makna didalam-dalamnya dan dengan tepat apa yang ingin disampaikan oleh orang lain.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pemahaman berasal dari kata “paham”, yang artinya mengerti benar tentang sesuatu hal. Definisi di atas, tidak bersifat operasional, sebab tidak memperlihatkan perbuatan psikologis yang diambil seseorang jika ia memahami. Maka arti pemahaman yang bersifat operasional adalah diartikan sebagai

²² Assalam Djihat, Masyarakat Suku Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

²³ Bapak Hariyono, Masyarakat Suku Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 8 Agustus 2020.

melihat suatu hubungan ide tentang suatu persoalan. Sesuatu itu dipahami selagi fakta-fakta mengenai persoalan itu dikumpulkan. Pemahaman yang dimaksud di sini adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan keberadaan bank syariah. Dengan pemahaman, masyarakat diminta untuk membuktikan bahwa ia memahami hubungan yang sederhana di antara fakta – fakta atau konsep yang ada.

Dalam teori, masyarakat sudah masuk dalam tingkat pengetahuan kognitif yang pertama, yaitu tahu. Hasil wawancara tersebut juga bisa dalam kategorikan pemahaman tingkat kedua, yaitu pemahaman penafsiran, dimana masyarakat bisa menghubungkan bagian-bagian dengan yang diketahui berikutnya.²⁴ Masyarakat tidak hanya sekedar tahu dan mendefinisikan dari produnya saja, tapi memahami dan bisa menjelaskan makna yang terkandung dalam produk penghimpunan dana yang di miliknya. Pemahaman masyarakat ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal kebanyakan masyarakat Suku yang menjadi responden mempunyai fisik yang sehat, terutama indera mata dan telinga. Karena dari kedua indera tersebut merupakan perantara seseorang untuk memulai memahami sesuatu.

4. Afektif (Penilaian/Perasaan)

Afektif adalah yang berkaitan dengan sikap dan nilai afektif mencakup watak perilaku seperti perasaan, minat, sikap, emosi, dan nilai. Beberapa pakar mengatakan bahwa sikap seseorang dapat diramalkan perubahannya bila seseorang telah memiliki kekuasaan kognitif tinggi.

Peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu masyarakat Suku dengan pertanyaan apakah produk perbankan syariah sudah sesuai

dengan syariat agama islam ?

²⁴ Dewa Ketut Sukardi dan Desak Made Sumiati, *Kamus Istilah...* (Surabaya: Usaha Nasional, 1993), h. 110.

“Setahu saya sudah sesuai kaidah hukum yang berlaku, tetapi saya tidak memahami bagaimana akad-akad dari setiap produk yang ditawarkan dari bank syariah. maka dari itu saya tidak menabung atau menjadi nasabah di BNI syariah karena saya pikir BNI Syariah sama saja dengan bank-bank lainnya namun perbedaannya pada riba, jadi saya masih belum memahami sedetail yang diharapkan untuk menilai itu saya tidak paham.”²⁵

Kemudian juga disampaikan oleh salah satu masyarakat:

“Kalau masalah itu inshaallah sudah sesuai dek, tapi saya sendiri belum pernah melakukan transaksi di BNI syariah”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa masyarakat merasa sistem bank syariah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku karena sudah dijalankan. Selain itu, karena telah disahkan pemerintah dan badan-badan keuangan Negara maka masyarakat beranggapan sudah sesuai hukum kaidah yang berlaku.

5. Konatif/ psikomotori (Tindakan/respon)

Konatif (psikomotorik) adalah respon yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan atau kebiasaan. Respon konatif dapat dilihat dari bagaimana orang menyatakan untuk bertindak, seperti menolak atau melarang orang lain maupun merencanakan atau mendukung orang lain melakukan sesuatu. Respon konatif dapat dilihat dari bagaimana mereka melakukan ataupun tidak melakukan sesuatu.

“Saya tidak berminat menabung di bank BNI syariah karena memang saya tidak tahu apa-apa tentang BNI syariah serta minimnya informasi mengenai bank syariah tersebut”²⁷

Wawancara selanjutnya :

“Saya mempunyai rekening bank konvensional dan tidak berminat beralih ke BNI Syariah karena saya sudah terbiasa dan nyaman menggunakan bank konvensional karena fasilitas ATMnya banyak terdapat dimana saja”²⁸

²⁵ Apid Saputra. Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

²⁶ Darmayanti, Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

²⁷ Darmayanti. Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya minat masyarakat sudu disebabkan karena minimnya informasi mengenai bank syariah dan masyarakat sudu masih mengikuti pengaruh dari budaya yang ada di lingkungan tempat tinggalnya, dikarenakan, perbankan syariah sendiri dimata masyarakat Sudu masih asing serta masyarakat pun masih sulit untuk memahami perbankan syariah.

Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat minat menabung masyarakat Sudu di bank syariah diantaranya :

a. Pengetahuan

Pengetahuan dapat diperoleh melalui pengalaman diri sendiri dan juga melalui orang lain baik secara langsung maupun melalui media, dan apa yang diberitahukan dapat diterima sebagai sesuatu yang dianggap benar. Sebagian masyarakat memang sudah mengetahui adanya bank syariah akan tetapi mereka tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional. Pemahaman dan pengetahuan masyarakat Sudu tentang bank syariah juga akan mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri.

Ketidaktahuan masyarakat terhadap bank syariah juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya masyarakat tidak lagi mencari informasi tentang bank syariah karena memang menganggap bahwa menabung dimana saja itu sama, yang akhirnya mereka membuat nyaman menabung di bank tersebut sehingga mereka menentukan pilihan untuk tidak menabung di bank syariah.

Sosialisasi perlu dilakukan oleh pihak bank syariah dengan memberikan pengetahuan ke masyarakat dengan cara diantaranya dapat dilakukan promosi secara langsung maupun promosi melalui media media baik media elektronik maupun media cetak. Promosi secara langsung dapat dilakukan dengan mengadakan seminar-

²⁸ Hasdin. Masyarakat Sudu Bertempat di Kelurahan Buntu Sugi. Enrekang. 10 Agustus 2020.

seminar perbankan memperkenalkan konsep perbankan syariah seperti produk dan jasa yang ada di bank syariah, namun materi dikemas sebaik mungkin sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Promo yang menarik dari bank syariah juga dapat menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan bank syariah.

Informasi merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mereka kekurangan informasi dalam memahami bank syariah. Hal ini karena memang keterbatasan akan pengetahuan serta minimnya edukasi yang mereka dapatkan dari pihak bank syariah maupun dari media-media seperti televisi, media cetak dan media sosial.

