

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Persepsi Generasi Milenial Terhadap Muamalat Cabang Parepare

4.1.1 Persepsi generasi milenial terhadap bank muamalat dari segi Pengetahuan

Persepsi berasal dari *perception* yang berarti kesadaran, pengaturan panca indra kedalam pola-pola pengalaman. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan seseorang untuk memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut mempengaruhi perilaku seseorang. Menurut Diana El All, persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberi arti pada lingkungan mereka. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif, walaupun seharusnya tidak perlu ada perbedaan itu sering timbul.¹

Persepsi generasi milenial terhadap bank muamalat cabang parepare dari segi pemahaman masih sangat rendah hal ini seperti yang dikatakan A. Nur Azizah selaku informan bahwa:

”Perbankan syariah adalah perbankan yang berlandaskan syariah terhindar dari sistem bunga bank (riba) dan bank syariah itu hanya khusus untuk orang islam saja, dan lembaga-lembaga tersebut identik dengan sistem bagi hasil”.²

Pemahaman generasi milenial ini dikatakan masih sangat rendah dilihat dari wawancara diatas, A. Nur Azizah mengatakan bahwa bank syariah itu hanya untuk orang-orang muslim saja, namun dalam kenyataan yang ada bahwa bank muamalat

¹Diana Angelica, *prilaku organisasi* (Jakarta: selemba Empat, 2008), h.175.

²Wawancara A. Nur Azizah, 19, selaku informan dan nasabah bank Muamalat Cabang parepare. 04 maret 2020.

tidak hanya diperuntukkan untuk orang islam akan tetapi boleh juga digunakan oleh non islam.

Menurut Sultan selaku informan dan nasabah bank muamalat bahwa:

“Bank muamalat merupakan bank islam namun masih kurangnya sistem islam yang di gunakan, sehingga masyarakat menilai bank syariah sama dengan bank lainnya. Bank muamalat merupakan bank islam, namun tidak menutup orang non islam tidak boleh menggunakan bank muamalat.”³

Kurangnya upaya solusi dan edukasi terhadap masyarakat khususnya generasi milenial terkait dengan produk, sarana dan layanan, sehingga masyarakat tidak tertarik untuk menjadi nasabah di Bank muamalat. Jadi, yang harus dilakukan bank muamalat harus lebih meningkatkan sosialisasi dan promosi yang lebih baik lagi kepada masyarakat khususnya generasi milenial sehingga ada ketertarikan untuk menjadi nasabah di Bank muamalat.

Berbagai persepsi yang di berikan generasi milenial terhadap bank muamalat bahwa pengetahuan generasi milenial masih sangat rendah apalagi jika melihat prosedur atau proses akad dalam perbankan syariah terlalu sulit dipahami oleh masyarakat yang ingin menjadi nasabah di bank muamalat, generasi milenial cenderung menganggap lebih mudah dan cepat dalam sistem operasional yang di terapkan oleh bank konvensional, perkembangan perbankan yang terlalu cepat dengan tidak disertai infrastruktur yang mendukung seperti kebijakan yang sempurna, arah kegiatan usaha, dan ketersediaan sumber daya manusia yang tidak professional dapat menimbulkan masalah perbankan.

³Wawancara Sultan, 23, selaku informan dan nasabah bank Muamalat Cabang parepare. 04 maret 2020

1.1.2 Persepsi generasi milenial terhadap bank muamalat dari segi prinsip

Persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat Cabang Parepare dari segi prinsip-prinsipnya. Prinsip untuk mengharamkan bunga bank pada bank muamalat membuat anggapan yang berbeda pada masyarakat khususnya generasi milenial. Mereka beranggapan bahwa bagi hasil pada bank muamalat tidak menentu sehingga tidak diberikan kepastian jumlahnya perbulan sehingga mereka beranggapan bahwa penerapan sistem bagi hasil pada bank muamalat tidak menguntungkan bagi nasabah. Anggapan ini merupakan hal yang wajar mengingat minimnya informasi yang didapatkan. Bank konvensional yang selama ini berada dilingkungan mereka telah banyak mempengaruhi kehidupan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Sukmawati Wulandari bahwa:

“saya sudah nyaman menggunakan bank konvensional sehingga pada awalnya sulit bagi saya untuk beralih ke bank muamalat tapi karena ingin mengetahui bagaimana sistem yang ada dibank muamalat jadi saya tertarik untuk menjadi salah satu nasabah yang ada dibank muamalat”.⁴

Wawancara diatas menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat mudah menerima dengan adanya bank muamalat sehingga masih kurang masyarakat khususnya generasi milenial yang ingin menabung di bank muamalat. Namun karena sistem bagi hasil yang ada maka sebagian mereka tertarik untuk menggunakan sistem bagi hasil yang ada dibank muamalat cabang parepare.

Sebagian generasi milenial menganggap bahwa dengan adanya bank muamalat yang menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem riba sangat membantu dalam proses kegiatan ekonomi islam. Hal inilah yang menjadikan generasi milenial mempunyai persepsi bahwa bank syariah dalam hal ini Bank

⁴Wawancara Sukmawati Wulandari, 25, selaku informan dan nasabah bank Muamalat Cabang parepare. 04 maret 2020

Muamalat Indonesia sangat baik dan amanah, masih sama dengan bank selain bank syariah, dan masih kalah dengan bank selain syariah. Seperti yang diungkapkan Fitriah bahwa:

“Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip islam dan terhindar dari sistem bunga bank. Bank muamalat ini adalah bank yang menolong masyarakat untuk berhijrah ke ekonomi islam dan juga amanah. Khususnya yang beragama islam kita dapat memberikan pelayanan maupun produk yang memang berlandaskan al-qur’an dan sunnah dan juga selalu diawasi oleh DPS dan pegawai-pegawai disini juga sangat baik menjelaskan dalam hal pelayanan maupun dalam menjelaskan produk-produk yang ada di bank muamalat ini”⁵

Persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat dari semua responden setuju dan menyatakan Bank Muamalat sangat baik dan amanah. Bank Muamalat Indonesia dan bunga untuk bank non syariah. Harta harus berputar atau diniagakan sehingga tidak boleh hanya berputar pada segelintir orang saja. Ada juga yang memiliki persepsi jika Bank Muamalat Indonesia memiliki pelayanan yang sangat memuaskan dibandingkan dengan bank selain syariah. Dalam hal ini pelayanan yang baik bisa dilakukan dengan beberapa cara seperti keramahan pegawai bank syariah, cepat dalam melakukan transaksi, tepat melayani nasabah, dan kenyamanan dari nasabah.

Sebagaimana yang penulis dapatkan dari hasil wawancara adalah persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat lebih bagus dan amanah dibandingkan dengan bank selain syariah. Pernyataan ini berdasarkan dari jawaban dari Sultan secara terbuka dan bebas. Menyatakan bahwa bank syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia mempunyai keunggulan-keunggulan yang tidak ada pada bank selain syariah. Keunggulan tersebut antara lain:⁶

⁵Wawancara Fitriah. 20, selaku marketing funding di Bank Muamalat capem Parepare. 04 Maret 2020.

⁶Wawancara Sultan. 23., selaku informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare. 04 Maret 2020.

- a. Adanya pengawasan dari DPS
- b. Akad-akadnya sesuai dengan prinsip syariah yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW

Menurut Dzulhulaifah selaku informan dan nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“bank muamalat merupakan bank islam yang pertama kali ada diparepare hal ini menjadikan kami umat muslim dapat menabung di bank tanpa adanya sistem bunga. Tapi jika dilihat perbankan syariah ini hanya sebatas nama dan yang membedakan dengan bank konvensional hanya produk-produk yang ada di bank syariah.”⁷

Adapun Nasabah yang mengatakan bahwa bank syariah hanya sebatas nama saja, itu dikarenakan bahwa kurangnya pengetahuan nasabah tentang bank syariah khususnya di bank muamalat. Sehingga nasabah menilai bahwa bank muamalat parepare sama saja dengan bank konvensional lainnya. Namun apabila bank muamalat dan bank-bank syariah lainnya melakukan sosialisasi dan promosi baik produk maupun jasa maka hal itu akan merubah persepsi generasi milenial lainnya.

Islam mengatur tentang aktivitas konsumsi manusia. Menurut pandangan Islam, permasalahan konsumsi, produksi, dan distribusi merupakan matarantai yang harus mengacu pada fiqh Islam. Hal tersebut demi tercapainya *falah* (kebahagiaan umat di dunia dan di akhirat yang meliputi material, spritual, individual dan sosial).⁸ Ini menunjukkan bahwa ada tujuan yang berbeda antara bank syariah dengan bank konvensional.

⁷Wawancara Dzulhulaifah, 23, selaku informan dan nasabah bank Muamalat Cabang parepare. 04 maret 2020

⁸Syeikh Yusuf Qardhawi, *PesanNilaidan Moral dalamPerekonomian Islam*, (Jakarta: Robbani Press.1997), h.23.

Konsumsi yang sesuai kebutuhan atau *hajat* adalah konsumsi terhadap barang dan jasa yang benar-benar dibutuhkan untuk hidup secara wajar. Konsumsi yang bersifat *hajat* dapat dibagi dalam 3 (tiga) sifat yaitu⁹:

1. Kebutuhan (*hajat*) yang bersifat *dhoruriyat*, adalah kebutuhan dasar dimana apabila tidak dipenuhi maka kehidupan termasuk dalam kelompok fakir seperti sandang, pangan, papan, nikah, kendaraan dan lain-lain.
2. Kebutuhan (*hajat*) yang bersifat *hajiyaat* yaitu pemenuhan kebutuhan (konsumsi) hanya untuk mempermudah atau menambah kenikmatan seperti makan dengan sendok. Kebutuhan ini bukan merupakan kebutuhan primer.
3. Kebutuhan (*hajat*) yang bersifat *tahsiniyat* yaitu kebutuhan di atas *hajiyaat* dan di bawah *tabzir* atau kemewahan.

Adanya sebuah kebutuhan manusia sehingga harus diperhatikan oleh bank syariah baik dalam konsep-konsepnya maupun pada saat pelaksanaannya. Sehingga tidak ada kekhawatiran maupun rasa takut dari para nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah seperti yang diungkapkan oleh A. Nur Azizah selaku informan mengatakan bahwa:

“Bank muamalat merupakan alternatif nasabah dalam menabung di bank. Bank muamalat sangat membantu saya dalam bertransaksi tanpa perlu sering berkunjung di counter teller karena dipermudah dengan adanya fitur yang disediakan bank muamalat dalam bentuk muamalat banking dan orang-orang yang ada disana sangat baik dalam proses pelayanan maupun transaksi apa bila kita dibank”¹⁰

Persepsi generasi milenial tentang adanya bank syariah ini sangat membantu dalam proses transaksi tanpa harus berkunjung ke bank muamalat karena telah

⁹Mustafa Edwin Nasution et al. *Pengenalan Ekstusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana. 2010), h. 56.

¹⁰Wawancara A. Nur Azizah, selaku informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

dimudahkan dengan adanya fitur muamalat banking, dan juga pelayanan yang baik dan sopan sesuai dengan SOP bank muamalat.

Kebenaran persepsi sering kali bersifat relatif, dan kebenarannya sering kali berada di otak masing-masing orang. Satu objek yang sama boleh jadi mendapatkan penilaian yang berbeda-beda. Setiap orang bisa saja mengklaim bahwa persepsinyalah yang dianggap paling benar, dan sering kali memang tidak ada seorangpun yang bisa dikatakan salah. Perbedaan paradigma adalah salah satu faktor yang menyebabkan fenomena tersebut terjadi.

Islam memberikan perhatian yang sangat serius berkaitan dengan persepsi. Melalui indra orang bisa berpersepsi dan mendapatkan informasi apapun tentang realitas sosial baik yang bermanfaat dan juga yang berbahaya sekaligus. Padahal jika suatu informasi sudah masuk ke dalam diri seseorang, maka informasi tersebut tidak akan pernah hilang, dan sadar ataupun tidak, informasi tersebut kemudian akan berpengaruh pada pikiran, perasaan, motivasi, kepribadian, ataupun perilaku kita. Jika informasi itu berhasil mempengaruhi pikiran dan perasaan kita, maka bukan tidak mungkin ia justru akan berbahaya dan mengendalikan diri kita.¹¹

Dari hasil wawancara dengan 6 responden penulis mendapatkan jawaban yang berbeda-beda. Persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat Indonesia bisa di tinjau dari beberapa hal:

a. Sistem

Sistem yang ada di bank syariah adalah mengenai nisbah bagi hasil yang tidak mengandung riba. Karena bunga dalam bank adalah riba maka bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dalam bermuamalah.

¹¹Agus Abdul Rahman, *Psikologi Sosial Integrasi Pengetahuan Wahyu Dan Pengetahuan Empirik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.78.

b. Aktifitas

Aktifitas di sini adalah adanya perjanjian keuntungan sesuai kesepakatan dan suka sama suka agar aktifitas yang dijalankan oleh kedua belah pihak sesuai dengan prinsip syariah.

c. Promosi

Promosi adalah usaha dari bank untuk memberi informasi kepada para nasabah maupun masyarakat luas agar nasabah maupun masyarakat mengenal produk- produk bank dan untuk meningkatkan citra bank di mata para nasabah maupun masyarakat.

d. Informasi

Informasi ini bertujuan memberikan wacana kepada nasabah maupun masyarakat non nasabah berkenaan dengan promosi yang diharapkan menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan bank tersebut dan nasabah yang sudah menggunakan layanan bank tersebut memiliki loyalitas.

Persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat Indonesia ditinjau dari segi sistemnya menunjukkan generasi milenial menyatakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Persepsi generasi milenial terhadap Bank Muamalat ditinjau dari segi informasi yang di dapat mengenai adanya pernyataan yang menyebutkan jika antara bank konvensional dengan bank syariah itu sama menunjukkan santri yang tidak setuju dengan informasi tersebut. Sikap seseorang bisa terbentuk karena proses asosiasi, yaitu dengan mendapatkan informasi baru dengan informasi yang sudah diketahui. Sehingga jika informasi yang di dapat baik maka sikap seseorang bisa cenderung positif. Sebaliknya jika informasi yang di dapat buruk maka sikap seseorang bisa cenderung negatif.

Kemungkinan sikap terbentuk karena pengalaman langsung. Sikap seseorang bisa saja terbentuk karena pengalamannya sendiri. Di zaman Nabi Muhammad SAW terhadap seorang kafir yang sangat membenci Nabi. Saking bencinya setiap lewat dihadapannya Nabi Muhammad SAW selalu di lempari dengan kotoran unta. Suatu ketika orang yang biasa melempari Nabi Muhammad SAW tidak melakukan kesehariannya yang buruk itu. Menurut informasi dari para sahabat Nabi Muhammad SAW baru tahu orang kafir tersebut sedang sakit. Nabi Muhammad SAW pun menengoknya tak peduli orang kafir itu sangat membenci beliau. Orang kafir tersebut sangat kaget, tidak menyangka orang yang selalu disakitinya mau menyempatkan diri untuk menengoknya. Orang kafir tersebut, karena pengalamannya tersebut kemudian berubah sikap menjadi sangat mencintai Nabi Muhammad SAW¹².

Menurut Islam model suatu hal yang menjadi sasaran untuk mendapatkan sikap yang positif dari yang bersikap sangat penting. Misalnya Bank Muamalat Indonesia yang mendapatkan sikap positif atau negatif dari para santri. Oleh karena itu, menurut Islam figur atau sosok yang bisa menjadi panutan yang baik khususnya dalam hal bermuamalah, berdagang, bertransaksi dengan orang lain dan lain-lain adalah Nabi Muhammad SAW.

Bank Muamalat Indonesia memiliki keunggulan dari produk-produknya sehingga ke depan dapat segera diperhatikan dan ditindak lanjuti maka ada kemungkinan besar Bank Muamalat Indonesia kedepannya akan lebih di minati dan menjadi pilihan bagi para nasabah mengingat Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk mayoritas muslim. Oleh karena itu generasi milenial 100% memiliki sikap

¹²Agus Abdul Rahman, *Psikologi Sosial Integrasi Pengetahuan Wahyu Dan Pengetahuan Empirik*, h.133.

yang positif terhadap Bank Muamalat. Meskipun untuk saat ini generasi milenial masih sedikit yang menggunakan pelayanan dari Bank Muamalat Indonesia.

Pada zaman sekarang ini pasti jika seseorang ingin melakukan aktifitas baik di desa apalagi diperkotaan, semuanya akan berhubungan dengan lembaga keuangan. Sehingga bank syariah seperti bank muamalat yang merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah dapat dijadikan alternatif untuk bertransaksi sehingga tidak bergantung pada bank non syariah yang menggunakan sistem bunga. Sebagaimana diungkapkan bapak dzulhulaifah bahwa:

“Bank muamalat sangat membantu untuk menyimpan uang karena bank muamalat dikelola secara islam dan sangat membantu masyarakat lain seperti saya juga bias menyimpan uang tanpa khawatir dengan adanya riba dan pegawainya juga baik-baik, sopan-sopan, dan menjelaskan juga dengan baik dan saya nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan”.¹³

Berbagai persepsi yang diberikan oleh generasi milenial tentang bank muamalat yang ada dikota parepare, di nilai bahwa dengan adanya bank muamalat sangat membantu masyarakat yang ingin hijrah dan yang ingin bertransaksi tanpa adanya riba dan semua dikelola islami dan sumber daya manusia yang ada sangat sopan dan baik dalam pelayanan maupun dalam menjelaskan produk-produk bank muamalat.

Keputusan-keputusan ini memberikan gambaran persepsi dan sikap mereka dalam memahami, mengetahui, dan melakukan aktifitas ekonomi keuangan. Faktor-faktor pendorong dan penyebab santri dalam memilih dan tidak memilih Bank Muamalat Indonesia selanjutnya mampu menjawab adanya gap antara persepsi positif dan variasi pilihan dari sikap generasi milenial terhadap Bank Muamalat Indonesia.

¹³Wawancara Dzulhulaifah. 23, informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap generasi milenial terkait pendapat tentang bank muamalat cabang parepare ini sangat jelas bahwa dengan adanya bank muamalat di parepare dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan lembaga keuangan yang berbasis islam atau sesuai dengan hukum islam dan juga membantu masyarakat untuk hijrah dan menggunakan transaksi dengan sistem islam dan sumber daya manusia yang ada di bank muamalat ini sangat sopan dan baik dalam pelayanan maupun dalam memberikan penjelasan.

Berbagai persepsi generasi milenial tentang pemahaman prinsip operasional bank muamalat generasi milenial mengatakan bahwa bank muamalat hanya menerapkan prinsip bagi hasil, padahal prinsip operasional bank muamalat masih banyak lagi prinsip operasional bank muamalat.

Kurangnya informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh bank muamalat dalam memberikan penjelasan mengenai prinsip operasional di bank muamalat. Untuk pemahaman prinsip operasional bank muamalat dituntut untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh generasi milenial kedepannya agar tertarik untuk menjadi nasabah di bank muamalat cabang parepare.

1.2 Prospek Generasi Milenial Terhadap Bank Muamalat

Prospect Theory (teori prospek) pertama kali dikembangkan oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky pada awal tahun 1980-an dimana pada dasarnya teori ini mencakup dua disiplin ilmu, yaitu psikologi dan ekonomi (psikoeкономи) yang merupakan suatu analisis perilaku seseorang dalam mengambil keputusan ekonomi di antara dua pilihan. Teori Prospek berfokus pada bagaimana keputusan nyata diambil (*decriptive approach*). Teori prospek sebenarnya sangat sederhana. Dimulai dengan penelitian Kahneman dan Tversky terhadap perilaku manusia yang dianggap aneh

dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan. Subyek penelitian yang sama diberikan pilihan yang sama namun diformulasikan secara berbeda, dan mereka menunjukkan dua perilaku yang berbeda. Oleh Kahneman dan Tversky, hal ini disebut sebagai *risk-aversion* dan *risk-seeking behavior*.¹⁴

Prospek generasi milenial terhadap bank muamalat berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai prospek generasi milenial terhadap bank muamalat terdapat beberapa pernyataan yang berbeda setiap nasabah bank muamalat salah satunya adalah Sultan nasabah bank muamalat yang menyatakan bahwa:

“Prospek kedepannya bank muamalat memperbanyak cabang di setiap daerah agar nasabah-nasabahnya lebih mudah untuk menjangkaunya”¹⁵

Hasil penelitian yang di lakukan peneliti terhadap pernyataan narasumber yang menjadi salah satu penghambat perkembangan bank muamalat di kota parepare karena sulit di jangkau oleh sebagian masyarakat. Bank Muamalat Indonesia sebaiknya juga mendirikan layanan perbankan sampai ke pelosok pedesaan karena sangat potensial sekali pemakaiannya jika ada Bank Muamalat yang berdiri di pedesaan seluruh penjuru pelosok negeri. Sehingga jika ada orang tua yang ingin memberikan uang bulanan kepada anaknya tidak perlu repot-repot cukup di transfer lewat ATM Bank Muamalat atau menggunakan fitur muamalat banking, sehingga jika hal itu terwujud maka bisa menjawab responden atas alasan tidak menggunakan Bank Muamalat Indonesia karena faktor minimnya layanan perbankan syariah di daerah tersebut.

Prospek generasi milenial menurut Sukmawati Wulandari menyatakan bahwa

¹⁴Wiharjo, mental Accounting dan variable demografi : sebuah fenomena pada penggunaan kartu kredit. Kinerja (volume 16, no. 2), h. 89.

¹⁵Wawancara Sultan. 23, selaku informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

“Prospek untuk bank muamalat kedepannya semoga bisa terus unggul dan generasi milenial selalu antusias dalam berinteraksi dibank muamalat selaku penerus umat islam kedepannya apalagi bank muamalat banyak memberikan fitur-fitur yang memudahkan generasi milenial seperti halnya top up ovo, gopay, beli pulsa dan banyak kemudahan lainnya yang sangat-sangat membantu nasabah hanya dengan menggunakan aplikasi muamalat banking. Apalagi nasabah sekarang khususnya generasi milenial yang sangat menyukai hal-hal yang simple dan tidak menggunakan biaya yang lebih”.¹⁶

Darihasil wawancara peneliti bahwa prospek bank syariah menurut bapak Darmawansya sangat membantu generasi milenial hanya dengan menggunakan fitur muamalat banking dengan adanya fitur ini generasi milenial mendapatkan kemudahan untuk kebutuhannya seperti top up ovo, gopay beli pulsa dan banyak kemudahan lainnya tanpa harus menggunakan biaya dan waktu yang lama cukup dengan menggunakan fitur muamalat banking yang disediakan oleh bank muamalat.

Wawancara tentang prospek generasi milenial menurut A. Nur Azizah mengatakan bahwa

“Prospek kedepannya semoga menjadi bank islam terbaik se-Asia dan semoga menjadi bank yang dipilih masyarakat untuk menyimpan dananya karena selain tidak menggukon riba juga tidak terdapat biaya apabila melakukan transaksi dan juga semoga bank muamalat ini dapat bersaing dengan bank syariah yang ada sekarang seperti yang dilihat sekarang sudah ada bank syariah yang berdiri di parepare”.¹⁷

Setelah pendekatan dengan generasi milenial berhasil maka harus dilakukan dengan memberikan pemasaran, jenis poduk, dan pelayanan yang lebih baik, bukan lagi hanya menonjolkan halal-haram. Dan Bank Muamalat Indonesia perlu bekerjasama dengan lembaga keuangan syariah yang lain untuk bersosialisasi. Agar ada gambaran yang jelas antara santri yang memiliki persepsi dan memiliki sikap yang positif untuk kemudian mau menggunakan Bank Muamalat Indonesia.

¹⁶Wawancara Sukmawati Wulandari. 25, selaku informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

¹⁷Wawancara A. Nur Azizah. 19, selaku Marketing *funding* di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

Hasil wawancara tentang prospek generasi milenial yang dilakukan oleh Sukmawati Wulandari menyatakan bahwa:

“Prospek bank muamalat semoga kedepannya lebih maju dan tetap jaya di perbankan syariah serta dapat bersaing di perbankan syariah”¹⁸

Dari hasil wawancara tersebut narasumber berharap semoga kedepannya bank muamalat dapat bersaing dengan adanya bank-bank syariah yang ada di parepare dan semoga bank muamalat tetap jaya dan tetap maju walaupun banyak pesaing-pesaing yang ada saat ini di kota parepare.

Hasil wawancara ini dapat di ketahui bahwa prospek generasi milenial terhadap bank muamalat cabang parepare sangat besar agar dapat bersaing dengan bank-bank syariah lainnya yang ada di parepare. Bank muamalat mempunyai fitur yang sangat membantu generasi milenial untuk melakukan transaksi dengan mudah dan cepat tanpa antri dan tanpa biaya. Akan tetapi bank muamalat sulit dijangkau untuk sebagian masyarakat jadi semoga kedepannya bank muamalat dapat membuka cabang di setiap daerah agar lebih mudah di jaungkau.

Beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan kepada pengelola perbankan syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia untuk mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanan kepada nasabah khususnya generasi milenial di kota parepare adalah sebagai berikut:

1. Para akademisi ekonomi syariah hendaknya bisa ikut berperan aktif untuk memberikan masukan bagi lembaga keuangan syariah agar kedepannya selalu ada solusi mengatasi masalah-masalah yang ada di dalam sistem pelayanan perbankan syariah. Tidak terkecuali masalah kekhawatiran masyarakat muslim berkenaan dengan sistem yang ada di Bank Muamalat.

¹⁸Wawancara Sukmawati wulandari. 25, selaku informan dan nasabah di Bank Muamalat capem Parepare 04 Maret 2020.

2. Untuk Bank Muamalat kedepannya harus lebih aktif menjemput bola mendatangi para nasabah sampai ke pelosok pedesaan terutama pedesaan atau lingkungan yang mayoritas beragama islam.
3. Setelah pendekatan dengan generasi milenial berhasil maka harus dilakukan dengan memberikan pemasaran, jenis produk, dan pelayanan yang lebih baik, bukan lagi hanya menonjolkan halal-haram. Bank Muamalat perlu bekerjasama dengan lembaga keuangan syariah yang lain untuk bersosialisasi. Agar ada gambaran yang jelas antara santri yang memiliki persepsi positif dan memiliki sikap untuk menggunakan bank syariah semisal Bank Muamalat. Dan dapat gambaran pemetaan kekuatan finansial generasi milenial tersebut.
4. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia hendaklah menghimbau kepada Dewan Pengawas Syariah di masing-masing Lembaga Keuangan Syariah agar lebih berhati-hati dalam pelaksanaan implementasi fatwa terhadap produk-produk di Lembaga Keuangan Syariah. Sehingga menghindari adanya ketidaksesuaian antara fatwa dengan praktek di Lembaga Keuangan Syariah.

