

## SKRIPSI

### EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE



**EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP  
BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE**



## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Eksplorasi Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Wahyudi

NIM : 2120203861206083

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B-3294/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

Disetujui Oleh

Pembimbing : Dian Resky Pangestu, S.H., M.E. (.....)

NIP : 1995 0516 202203 2011

Mengetahui:  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan



Prof. Dr. Musdalifah Muhammadun, M.A.  
NIP. 197102082001122002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Eksplorasi Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare\*

Nama Mahasiswa : Wahyudi

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206083

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B-3294/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

Tanggal Kelulusan : 01 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dian Resky Pangestu, S.H., M.E. (Ketua)

Dr. I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota)

Misdar, S.E., M.M. (Anggota)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Mulyadiyah Muhammadun, M.Ag✓  
NIP. 197102082001122002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

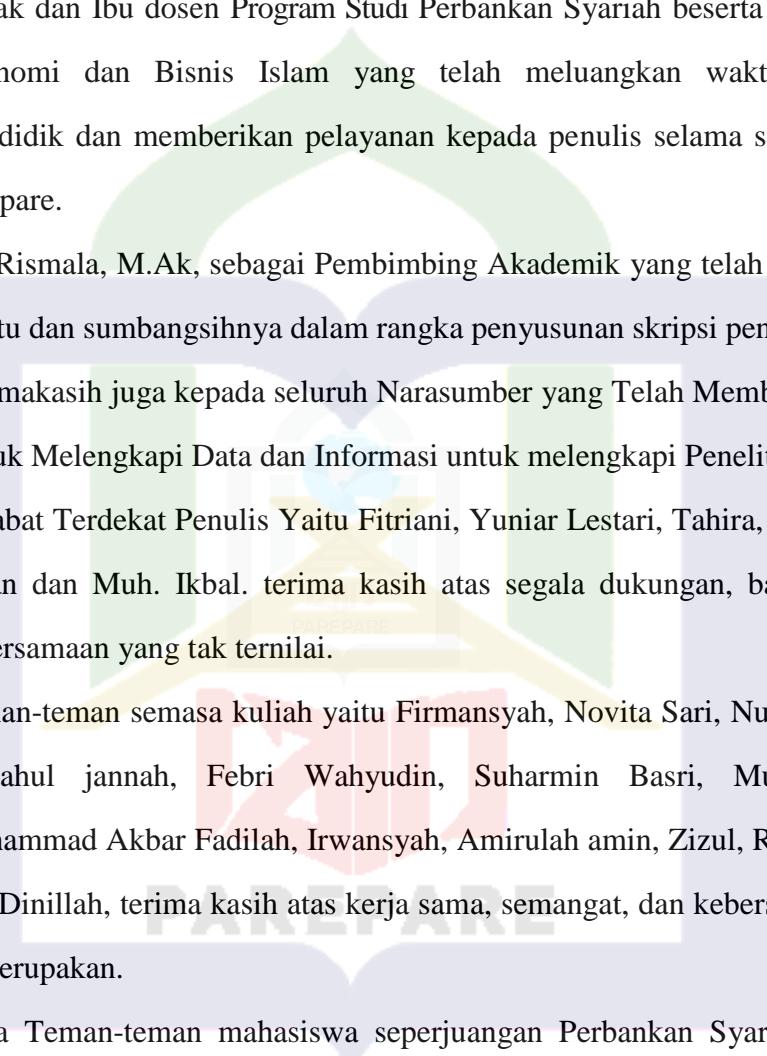
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta Yaitu Ibu Darawati Dan Bapak Abdul Rauf, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dian Resky Pangestu, S.H., M.E. atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

- 
3. Bapak Dr. I Nyoman Budiono, M.M. sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan terbaik kepada mahasiswa.
  4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik dan memberikan pelayanan kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
  5. Ibu Rismala, M.Ak, sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktu dan sumbangsihnya dalam rangka penyusunan skripsi penulis.
  6. Terimakasih juga kepada seluruh Narasumber yang Telah Membantu penulis Untuk Melengkapi Data dan Informasi untuk melengkapi Penelitian ini.
  7. Sahabat Terdekat Penulis Yaitu Fitriani, Yuniar Lestari, Tahira, Muh.Aswar, Aslan dan Muh. Ikbal. terima kasih atas segala dukungan, bantuan, serta kebersamaan yang tak ternilai.
  8. Teman-teman semasa kuliah yaitu Firmansyah, Novita Sari, Nur Indah Sari, Miftahul jannah, Febri Wahyudin, Suharmin Basri, Muh. Gufron, Muhammad Akbar Fadilah, Irwansyah, Amirulah amin, Zizul, Rasuy, Gaffar dan Dinillah, terima kasih atas kerja sama, semangat, dan kebersamaan yang tak terupakan.
  9. Serta Teman-teman mahasiswa seperjuangan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021 dan seluruh mahasiswa Insititut Agama Islam Negeri Parepare, yang begitu banyak memberikan bantuan alur pemikirannya masing-masing serta membantu penulis dalam menjalani studi di IAIN Parepare.

10. Kepada pemilik tanggal lahir 31-Juli-2003 (GFYP). Terimakasih telah menjadi sosok pendamping setia dalam segala hal, yang menemani penulis dari masa sekolah, perkuliahan hingga sampai saat ini, tempat berbagi suka duka, memberi dukungan, kasih sayang dan semangat, serta perhatian kepada penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesaiya skripsi ini.
11. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan eksternal dan tidak pernah menyerah, meskipun proses penyusunan skripsi ini penuh tantangan dan cobaan. Ini adalah pencapaian yang patut dibanggakan bagi diri sendiri.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 Juni 2025  
20 Dzulhijah 1446 H.  
Penulis,



Wahyudi  
NIM. 2120203861206083

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyudi  
NIM : 2120203861206083  
Tempat/ Tgl. Lahir : Cilallang, 20 Oktober 2002  
Program Studi : Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Eksplorasi Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah  
di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Juni 2025

Penyusun



Wahyudi

NIM. 2120203861206083

## ABSTRAK

**Wahyudi, Eksplorasi Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare**  
(dibimbing oleh Dian Resky Pangestu)

Generasi Z sekarang menjadi bagian penting dalam dunia perbankan, terutama soal kebiasaan dan harapan mereka terhadap layanan keuangan. Adapun tujuan penelitian ini untuk 1) mengetahui persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare, 2) mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membentuk kepercayaan generasi Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare, dan 3) mengetahui perbedaan persepsi generasi Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif eksploratif karena bertujuan untuk memahami makna, pandangan, dan pengalaman subjektif dari generasi Z terhadap kepercayaan mereka dalam memilih bank syariah atau konvensional., dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare yaitu pengetahuan tentang bank syariah, Gen Z menganggap jika bank syariah adalah lembaga keuangan yang berbasis dan memiliki prinsip Islam, , bank syariah telah sesuai dengan syariat Islam, meliputi larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian), serta penerapan akad-akad yang sesuai syariah seperti *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah*. Dan layanan bank syariah relevan dengan kebutuhan, dimana dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dengan prinsip-prinsip syariah. 2) Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan generasi Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare yaitu kemampuan (*Ability*), kebaikan hati (*Benevolence*), dan integritas (*Integrity*). 3) Perbedaan persepsi Gen Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare dimana bank syariah sesuai dengan nilai-nilai Islam yaitu sistem bagi hasil dianggap lebih adil dan transparan. Sedangkan bank konvensional seringkali menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, serta berbagai produk yang sudah dikenal luas. Kemudian jangkauan luas, bank konvensional umumnya memiliki jaringan cabang dan ATM yang lebih luas, sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Persepsi, Generasi Z, Bank Syariah

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMPUL .....                     | i       |
| HALAMAN JUDUL .....                      | ii      |
| PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....      | iii     |
| PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....          | iv      |
| KATA PENGANTAR .....                     | v       |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....        | viii    |
| ABSTRAK .....                            | ix      |
| DAFTAR ISI .....                         | x       |
| DAFTAR TABEL .....                       | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                    | xiv     |
| PEDOMAN TRANSLITERASI .....              | xv      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1       |
| A. Latar Belakang .....                  | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 6       |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 7       |
| D. Kegunaan Penelitian .....             | 7       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....            | 9       |
| A. Tinjauan Penelitian Relevan .....     | 9       |
| B. Landasan Teoritis .....               | 12      |
| C. Kerangka Konseptual .....             | 26      |
| D. Kerangka Pikir .....                  | 29      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....          | 30      |
| A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian ..... | 30      |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....     | 30      |

|   |            |
|---|------------|
| C. Fokus Penelitian .....                           | 31         |
| D. Jenis dan Sumber Data .....                      | 32         |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 33         |
| F. Uji Keabsahan Data.....                          | 34         |
| G. Teknik Analisis Data.....                        | 35         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>37</b>  |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 37         |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 71         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                           | <b>81</b>  |
| A. Simpulan.....                                    | 81         |
| B. Saran.....                                       | 83         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>85</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>89</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS .....</b>                        | <b>108</b> |

## DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul Tabel          | Halaman |
|-----------|----------------------|---------|
| 2.1       | Penelitian Terdahulu | 11      |

## DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Gambar               | Halaman |
|------------|----------------------|---------|
| 2.1        | Bagan Kerangka Pikir | 29      |



**DAFTAR LAMPIRAN**

| No. Lampiran | Judul Lampiran                    | Halaman |
|--------------|-----------------------------------|---------|
| Lampiran 1   | Surat Permohonan Izin Meneliti    | 78      |
| Lampiran 2   | Surat Rekomendasi Penelitian      | 79      |
| Lampiran 3   | Surat Keterangan Selesai Meneliti | 80      |
| Lampiran 4   | Surat Pedoman Wawancara           | 81      |
| Lampiran 5   | Hasil Penelitian                  | 82      |
| Lampiran 6   | Surat Bukti Wawancara             | 84      |
| Lampiran 7   | Dokumentasi                       | 94      |
| Lampiran 8   | Biodata Penulis                   | 96      |

# PEDOMAN TRANSLITERASI

## A. Transliterasi

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

| Huruf | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|-------|------|--------------------|----------------------------|
| ا     | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب     | Ba   | B                  | Be                         |
| ت     | Ta   | T                  | Te                         |
| ث     | Tsa  | Ts                 | te dan sa                  |
| ج     | Jim  | J                  | Je                         |
| ح     | Ha   | h                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ     | Kha  | Kh                 | ka dan ha                  |
| د     | Dal  | D                  | De                         |
| ذ     | Dzal | Dz                 | de dan zet                 |
| ر     | Ra   | R                  | Er                         |
| ز     | Zai  | Z                  | Zet                        |
| س     | Sin  | S                  | Es                         |
| ش     | Syin | Sy                 | es dan ya                  |

|   |        |   |                            |
|---|--------|---|----------------------------|
| ص | Shad   | § | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dhad   | ঁ | de (dengan titik dibawah)  |
| ط | Ta     | ঁ | te (dengan titik dibawah)  |
| ঁ | Za     | ঁ | zet (dengan titik dibawah) |
| ع | ‘ain   | ‘ | koma terbalik ke atas      |
| غ | Gain   | G | Ge                         |
| ف | Fa     | F | Ef                         |
| ق | Qaf    | Q | Qi                         |
| ك | Kaf    | K | Ka                         |
| ل | Lam    | L | El                         |
| م | Mim    | M | Em                         |
| ন | Nun    | N | En                         |
| و | Wau    | W | We                         |
| ه | Ha     | H | Ha                         |
| ء | Hamzah | , | Apostrof                   |
| ي | Ya     | Y | Ye                         |

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun.

Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda('').

## 2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| í     | Fathah | A           | A    |
| í     | Kasrah | I           | I    |
| í     | Dhomma | U           | U    |

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|-------|----------------|-------------|---------|
| يَ    | Fathah dan Ya  | Ai          | a dan i |
| وَ    | Fathah dan Wau | Au          | a dan u |

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama                    | Huruf dan Tanda | Nama                |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| تَا / بَا        | Fathah dan Alif atau ya | Ā               | a dan garis di atas |
| تِيْ             | Kasrah dan              | Í               | i dan               |

|    |                |   |                     |
|----|----------------|---|---------------------|
|    | Ya             |   | garis di atas       |
| وُ | Kasrah dan Wau | ū | u dan garis di atas |

Contoh :

|      |          |
|------|----------|
| مات  | :māta    |
| رمى  | : ramā   |
| قيل  | : qīla   |
| يموت | : yamūtu |

#### 4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *tamarbutahada* dua:

*Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

*Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : raudahal-jannah atau raudatul jannah

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madīnahal-fādilah atau al-madīnatulfādilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

#### 5. *Syaddah*(*Tasydid*)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ᬁ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا :Rabbanā

نَجَّا نَا :Najjainā

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu ‘ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلَيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ڻ (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

السَّمْسُنُ : *al-syamsu* (bukan asy- *syamsu*)

الْزَلْزَلُ : *al-zalzalah* (bukan az-*zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta ’murūna*

النَّوْعُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai ’un*

أُمِرْتُ

: Umirtu

#### 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an*(dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fīzilālal-qur'an*

*Al-sunnahqablal-tadwin*

*Al-ibāratbi 'umum al-lafzlābi khusus al-sabab*

#### 9. Lafzal-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ

: *Dīnullah*

بِ اللَّهِ

: *billah*

Adapun *tamarbutahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

: *Humfīrahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal

kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Contoh:

*Wa māMuhammadunillārasūl*

*Inna awwalabaitinwudi 'alinnāsilalladhībiBakkatamubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhīunzilafthal-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*AbūNasral-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū*(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abūal-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad Ibnu)*

*NaṣrHamīdAbū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, NaṣrHamīd (bukan: Zaid, NaṣrHamīdAbū)*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahūwata 'āla*

saw. = *ṣallallāhu 'alaihi wasallam*

a.s. = *'alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

|     |   |                        |
|-----|---|------------------------|
| ص   | = | صفحة                   |
| د   | م | = بدون                 |
| صل  | ع | = صلی الله علیه و سلم  |
| ط   | ب | = طبعة                 |
| ن   | ن | = بدون ناشر            |
| الخ |   | = إلى آخرها / إلى آخره |
| ج   |   | = جزء                  |

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris.Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Globalisasi ekonomi telah mengubah struktur keuangan dunia, menghadirkan tantangan dan peluang bagi perbankan syariah. Berbeda dari perbankan konvensional, perbankan syariah masih berkembang dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem global. Namun, dengan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, perbankan syariah berpotensi mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan stabil. Selain memperluas inklusi keuangan, sistem ini juga mendorong investasi berkelanjutan dan rendah risiko, menjadikannya solusi strategis dalam menghadapi dinamika ekonomi global.<sup>1</sup>

Dalam dua dekade terakhir, perbankan syariah di Indonesia telah berkembang secara signifikan sebagai respons terhadap meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, transparansi, dan larangan terhadap riba. Bank-bank syariah kini tidak hanya dipandang sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya membangun ekosistem keuangan yang inklusif dan etis. Namun, pertumbuhan ini belum sepenuhnya merata di semua wilayah, terutama di kota-kota sekunder seperti Kota Parepare di Provinsi Sulawesi Selatan, yang secara geografis dan sosiokultural memiliki potensi besar dalam mendukung perkembangan perbankan syariah.

---

<sup>1</sup>M Agung Putra Ansar et al., “Peran Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Globalisasi Ekonomi,” *Islamic Education* 1, no. 4 (2023), h. 694.

Perbankan syariah di Indonesia mulai berkembang sejak awal 1990-an, ditandai dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 sebagai bank syariah pertama di tanah air. Operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang menghindari praktik riba dan menerapkan sistem akad seperti *mudharabah* (bagi hasil) serta *murabahah* (jual beli). Meskipun pangsa pasar perbankan syariah masih berkisar 6–7% dari total industri perbankan nasional, tren pertumbuhannya terus menunjukkan arah positif. Hal ini tak lepas dari dukungan pemerintah, salah satunya melalui Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS). Momen penting dalam penguatan sektor ini terjadi pada 2021 dengan terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penggabungan tiga bank syariah BUMN. Lewat digitalisasi layanan dan berbagai inovasi produk seperti tabungan wakaf dan pembiayaan UMKM berbasis syariah, industri perbankan syariah memiliki prospek cerah, terutama di Indonesia yang memiliki populasi Muslim terbesar di dunia.<sup>2</sup>

Kota Parepare merupakan salah satu kota pesisir yang memiliki posisi strategis di jalur utama perdagangan kawasan tengah dan utara Sulawesi Selatan. Dengan luas wilayah sekitar 99,33 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk mencapai 150.065 jiwa pada tahun 2023, Parepare berperan sebagai simpul aktivitas ekonomi, pendidikan, dan keagamaan yang cukup penting di wilayah ini.<sup>3</sup> Kota ini juga dikenal sebagai salah satu daerah dengan tingkat religiusitas yang tinggi, yang ditandai dengan kuatnya budaya Islam dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Konteks ini menciptakan

---

<sup>2</sup>Hubbul Wathan dan H Muhammad Zuhirsyan, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah,” *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed* 3, no. 1 (2022), h. 378.

<sup>3</sup>Badan Pusat Statistik Kota Parepare. *Kota Parepare Dalam Angka 2023*. BPS Kota Parepare, 2023.

peluang potensial untuk pengembangan layanan keuangan berbasis syariah yang dapat lebih diterima oleh masyarakat lokal, terutama generasi muda.

Perbankan memainkan peranan krusial dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat luas. Bank tidak hanya menawarkan produk seperti tabungan, kredit, dan investasi, tetapi juga berperan aktif dalam mendorong inklusi keuangan, terutama bagi mereka yang belum tersentuh layanan keuangan formal. Sebagai lembaga intermediasi, bank menyalurkan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan, seperti pelaku usaha, yang pada gilirannya mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Di samping itu, perbankan juga berkontribusi dalam menjaga kestabilan sistem keuangan, meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap keuangan melalui edukasi, serta menghadirkan inovasi digital untuk mempermudah akses dan transaksi keuangan. Oleh karena itu, sektor perbankan menjadi fondasi penting dalam mendorong kesejahteraan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat secara menyeluruh.<sup>4</sup>

Di tengah lanskap tersebut, generasi Z (lahir sekitar tahun 1997–2012) muncul sebagai kelompok demografis yang mulai mendominasi populasi usia produktif di Parepare. Sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital, mereka memiliki karakteristik unik dalam hal preferensi konsumsi, keterbukaan terhadap inovasi teknologi, serta kesadaran terhadap isu-isu etika dan keberlanjutan. Mereka cenderung mengadopsi teknologi dengan cepat dan menuntut layanan yang praktis, cepat, dan terintegrasi secara digital. Dalam konteks keuangan, generasi ini menunjukkan ketertarikan terhadap layanan perbankan yang tidak hanya efisien

---

<sup>4</sup>Bank Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan Bank Indonesia 2021*. <https://www.bi.go.id>. Diakses pada 09 April 2025.

secara teknologi, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai pribadi mereka, termasuk dalam hal kehalalan dan keadilan transaksi.<sup>5</sup>

Generasi Z kini menjadi kelompok yang dominan baik dalam jumlah maupun dalam pasar perbankan, terutama dalam hal preferensi konsumsi dan harapan terhadap layanan keuangan. Tumbuh di era digital, mereka lebih mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan layanan yang disesuaikan, yang mendorong bank untuk berinovasi dengan teknologi seperti mobile banking, kecerdasan buatan, dan layanan berbasis data. Di samping itu, nilai-nilai seperti keberlanjutan, inklusivitas, dan transparansi menjadi faktor penting dalam pemilihan lembaga keuangan. Oleh karena itu, bank yang mampu memahami karakteristik dan menjalin hubungan yang autentik dengan kedua generasi ini akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar di masa depan.<sup>6</sup>

Di Parepare sendiri, keberadaan institusi perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Parepare serta unit usaha syariah dari bank konvensional menandai adanya penetrasi pasar yang signifikan. Namun, belum banyak penelitian yang secara eksplisit mengungkap persepsi generasi Z terhadap keberadaan dan layanan bank syariah di wilayah ini. Beberapa studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada kawasan perkotaan besar, sehingga kurang menangkap dinamika lokal di kota tingkat menengah seperti Parepare.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Anwar Miftahul, "Preferensi Generasi Milenial Dan Z Terhadap Bank Syariah Di Kawasan Timur Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah* 14, no. 1 (2022).

<sup>6</sup>Dwi Sari, "Persepsi Gen Z Terhadap Fintech," *Jurnal Ilmu Bisnis Dan Digital* 1, no. 1 (2023), h. 160.

<sup>7</sup>Nurul Ramadhan, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Bank Syariah Di Daerah" (Skripsi Sarjana; UIN Alauddin Makassar, 2021).

Kepercayaan memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun kesetiaan nasabah karena menjadi dasar utama terciptanya hubungan jangka panjang antara nasabah dan perusahaan.<sup>8</sup> terutama di kalangan generasi Z yang dikenal lebih kritis dan selektif dalam memilih institusi keuangan. Meskipun mereka terbuka terhadap kemajuan teknologi dan inovasi digital, aspek keamanan data, transparansi layanan, dan integritas perusahaan tetap menjadi faktor yang sangat diperhatikan dalam pengambilan keputusan finansial. Mereka cenderung memilih bank atau platform keuangan yang memiliki reputasi yang solid, responsif terhadap kebutuhan nasabah, serta aktif dan positif di media sosial. Oleh karena itu, membangun dan menjaga kepercayaan menjadi faktor kunci bagi lembaga keuangan yang ingin menarik perhatian generasi muda di tengah kompetisi industri yang semakin sengit.

Teori kepercayaan (*Trust Theory*) menjelaskan bahwa kepercayaan antara nasabah dan bank terbentuk melalui persepsi terhadap kompetensi, integritas, dan perhatian bank terhadap kebutuhan nasabah. Faktor seperti reputasi, kualitas layanan, dan transparansi informasi sangat memengaruhi pembentukan kepercayaan. Kepercayaan tidak muncul secara instan, tetapi dibangun dan dipertahankan melalui konsistensi pelayanan, komunikasi terbuka, dan respons terhadap keluhan. Kepercayaan yang kuat meningkatkan loyalitas nasabah dan memberi keunggulan kompetitif, sementara kegagalannya dapat merusak reputasi bank.<sup>9</sup>

Salah satu tantangan utama yang dihadapi bank syariah di Parepare adalah rendahnya tingkat literasi keuangan syariah di kalangan generasi muda. Meskipun

---

<sup>8</sup>Margaretha Ardhanari dan Sebastiana Viphindrartin, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Istiqro* 8, no. 1 (2022), h. 63.

<sup>9</sup>Hilda Ziradine Syahrani dan Ahmad Maulidizen, “Pengaruh Atribut Produk Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Generasi Milenial Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Purwakarta, Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2024), h. 1860.

banyak di antara mereka yang berpendidikan tinggi dan aktif dalam penggunaan layanan digital, pemahaman mereka tentang konsep-konsep dasar dalam keuangan syariah seperti akad, riba, mudharabah, dan murabahah masih relatif rendah. Kurangnya sosialisasi yang masif serta terbatasnya inovasi produk digital berbasis syariah menjadi faktor penghambat adopsi lebih luas di kalangan generasi Z.<sup>10</sup>

Oleh karena itu, penting dilakukan kajian eksploratif untuk memahami secara mendalam persepsi generasi Z terhadap bank syariah, khususnya di Kota Parepare. Penelitian ini menjadi relevan tidak hanya dalam konteks akademik, tetapi juga secara praktis sebagai masukan strategis bagi pelaku industri perbankan dalam mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta nilai-nilai generasi muda. Dengan memahami preferensi, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan mereka terhadap bank syariah, diharapkan industri keuangan syariah dapat tumbuh lebih inklusif dan adaptif di wilayah-wilayah strategis seperti Parepare.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare?
2. Apa faktor-faktor yang membentuk kepercayaan generasi Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare?
3. Bagaimana perbedaan persepsi gen Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare?

---

<sup>10</sup>Komite Nasional Ekonomi, Keuangan Syariah, dan Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia, “Laporan Perkembangan Pariwisata Ramah Muslim Daerah” (Jakarta: KNEKS dan IAEI, 2020).

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membentuk kepercayaan generasi Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui perbedaan persepsi generasi Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang ekonomi Islam, khususnya dalam kajian perilaku konsumen dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Dengan fokus pada generasi gilenial dan gen Z, penelitian ini memberikan perspektif baru tentang dinamika preferensi generasi muda terhadap bank syariah dan konvensional, serta bagaimana unsur kepercayaan mempengaruhi keputusan finansial mereka. Temuan dari studi ini dapat memperkuat teori-teori yang telah ada atau bahkan menjadi dasar bagi pengembangan teori baru dalam bidang perbankan dan perilaku konsumen.

#### **2. Secara Praktis**

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi pihak perbankan, khususnya dalam memahami preferensi dan pola pikir generasi muda dalam memilih layanan keuangan. Bank syariah dan konvensional dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merancang strategi pemasaran, meningkatkan layanan,

dan membangun citra yang lebih dipercaya oleh segmen mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan literasi keuangan mahasiswa serta membantu generasi muda agar lebih kritis dan bijak dalam menentukan pilihan perbankan sesuai dengan nilai dan kebutuhan mereka.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berdasarkan kajian Pustaka yang dilakukan, penulis mendapatkan informasi tentang Kepercayaan dalam memilih bank dari beberapa sumber yang layak untuk dijadikan sebagai tinjauan penelitian relevan. Kajian Pustaka ini membantu penulis menggabungkan teori dan temuan penelitian sebelumnya dalam tinjauan pustaka mereka.

1. Emilia Septiani, Mulyadi dan Sarifudin Serip dalam penelitian berjudul “Analisis Kepercayaan Generasi Milenial Terhadap Lembaga Keuangan Syariah” Penelitian ini menganalisis kepercayaan generasi milenial terhadap lembaga keuangan syariah di Nusa Tenggara Barat. Dengan menggunakan metode survei dan melibatkan 150 responden, penelitian ini menemukan bahwa generasi milenial memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan syariah, yang didasarkan pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) seperti transparansi, akuntabilitas, dan shariah compliance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan ini penting untuk mendorong generasi milenial dalam menggunakan produk keuangan syariah, serta menekankan perlunya lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan edukasi dan transparansi dalam operasional mereka.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Emilia Septiani, Mulyadi, dan Sarifudin Serip, “Analisis Kepercayaan Generasi Milenial Terhadap Lembaga Keuangan Syariah,” *Distribusi-Journal of Management and Business* 9, no. 2 (2021).

2. Rahma Aulia, Ayu Silfia dan Kamaruddin Arsyad dalam penelitian berjudul “Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Z dalam Memilih Perbankan Syariah” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan dan aksesibilitas terhadap keputusan mahasiswa Generasi Z di Kota Makassar dan Gowa dalam menggunakan perbankan syariah. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan melibatkan 40 responden, hasil analisis menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Pengetahuan yang baik tentang perbankan syariah dan aksesibilitas yang mudah menjadi pendorong utama bagi Generasi Z untuk memilih perbankan syariah, dengan kontribusi sebesar 74,7% terhadap keputusan mereka. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan literasi keuangan syariah dan aksesibilitas layanan untuk menarik minat generasi muda.<sup>12</sup>
3. Hubbul Wathan dan H Muhammad Zuhirsyan dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas produk, kualitas layanan, dan motivasi terhadap keputusan nasabah non-Muslim dalam memilih bank syariah di Kota Medan. Menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 97 responden, penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Hasil analisis menunjukkan bahwa keputusan nasabah

---

<sup>12</sup>Rahma Aulia, Ayu Silfia, dan Kamaruddin Arsyad, “Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Z Dalam Memilih Perbankan Syariah: Analisis Persepsi Mahasiswa Di Kota Makassar Dan Gowa,” *Bertuah Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2024).

dipengaruhi oleh keempat variabel tersebut secara simultan, dengan kontribusi sebesar 57,2%.<sup>13</sup>

4. Ilyas dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai. Penelitian ini menggunakan variabel independen berupa transparansi, akuntabilitas, dan fairness, serta variabel dependen berupa keputusan pemilihan perbankan. Metode yang digunakan adalah regresi berganda dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan perbankan, dengan transparansi, akuntabilitas, dan fairness masing-masing memberikan kontribusi yang berbeda terhadap keputusan tersebut.<sup>14</sup>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penulis                        | Judul  | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|-------------------------------------|--|---|--|
| 1  | Emilia Septiani, Mulyadi, Sarifudin | Analisis Kepercayaan Generasi Milenial Terhadap Lembaga Keuangan Syariah | Menganalisis kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan. | Fokus pada generasi milenial di Nusa Tenggara Barat, tidak mencakup Gen Z. |
| 2  | Rahma Aulia, Ayu                    | Faktor yang Mempengaruhi   | Menganalisis faktor yang                                    | Fokus pada generasi Z di Makassar dan                                      |

<sup>13</sup>Wathan dan Zuhirsyan, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah.”

<sup>14</sup>Ilyas, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai,” *Jurnal Ilmiah Administrasita* 7, no. 1 (2016).

| No | Nama Penulis                                 | Judul  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|--|--|---|
|    | Silfia, Mira, Kamaruddin Arsyad              | Keputusan Generasi Z dalam Memilih Perbankan Syariah   | mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah.                          | Gowa, tidak mencakup generasi di Kota Parepare.                         |
| 3  | Salsabila, Hubbul Wathan, Muhammad Zuhirsyan | Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah | Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. | Fokus pada nasabah non-Muslim di Kota Medan, tidak mencakup generasi Z. |
| 4  | Ilyas  | Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia                   | Menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan.        | Fokus pada nasabah di Kabupaten Sinjai, tidak mencakup generasi Z.      |

## B. Landasan Teoritis

### 1. Pengertian Eksplorasi

Eksplorasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk menemukan dan memahami hal-hal baru, baik dalam bentuk pengetahuan ilmiah, fenomena sosial, maupun budaya. Dalam penelitian ilmiah, eksplorasi digunakan ketika informasi mengenai suatu topik masih sangat terbatas, sehingga peneliti mencoba untuk menggali

sebanyak mungkin perspektif tanpa terikat pada teori yang telah mapan. Pendekatan ini memberikan kebebasan untuk mengamati berbagai kemungkinan dan membangun dasar pemahaman awal tentang objek kajian. Stebbins (2001) menjelaskan bahwa penelitian eksploratif bertujuan untuk menghasilkan generalisasi yang dapat memperkaya deskripsi serta pemahaman terhadap suatu fenomena.<sup>15</sup>

Selain itu, eksplorasi sangat bermanfaat ketika peneliti menghadapi permasalahan yang kompleks dan belum banyak dikaji. Fleksibilitas menjadi kunci dalam pendekatan ini karena peneliti dituntut untuk terbuka terhadap segala temuan dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan. Eksplorasi tidak hanya digunakan dalam ranah ilmiah, tetapi juga relevan dalam mengkaji isu-isu kontemporer seperti perubahan sosial dan persepsi publik. Oleh karena itu, pendekatan eksploratif mampu menyediakan landasan yang kuat dalam merumuskan hipotesis atau teori di tahap penelitian selanjutnya.

## 2. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek paling mendasar dalam memahami perilaku manusia, terutama dalam konteks pengambilan keputusan dan respons terhadap lingkungan sosial.<sup>16</sup> Dalam psikologi, persepsi diartikan sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk menangkap, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi sensorik guna memahami dunia di sekitarnya. Namun, persepsi tidak bersifat objektif sepenuhnya, ia dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti

---

<sup>15</sup> Stebbins, Robert A. *Exploratory Research in the Social Sciences*. SAGE Publications, 2001. h. 3

<sup>16</sup> Sabda Aji Kurniawan et al., *Perilaku Konsumen* (Sumedang: Mega Press Nusantara, 2025), h. 6

pengalaman masa lalu, nilai-nilai pribadi, budaya, serta konteks sosial.<sup>17</sup> Robbins dan Judge menyatakan bahwa persepsi adalah *a process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment*. Artinya, persepsi bukan hanya tentang melihat atau mendengar, tetapi bagaimana informasi tersebut dimaknai. Dua orang dapat menerima informasi yang sama namun memiliki persepsi yang sangat berbeda tergantung pada latar belakang, kebutuhan, dan ekspektasi masing-masing.<sup>18</sup>

Dalam konteks pemilihan bank, persepsi berperan penting dalam membentuk preferensi konsumen. Penelitian oleh terdahulu menyatakan bahwa keputusan konsumen dalam memilih bank syariah tidak hanya didasarkan pada pemahaman rasional terhadap sistem perbankan, tetapi juga pada persepsi mereka terhadap Pengetahuan tentang Bank Syariah, Bank Syariah telah sesuai dengan syariat Islam , dan layanan Bank Syariah relevan engan kebutuhan.<sup>19</sup>

#### a. Pengetahuan tentang Bank Syariah

Pengetahuan merupakan fondasi penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap lembaga keuangan, terutama bank syariah. Bagi Generasi Z yang tumbuh dalam era digital dan informasi, tingkat literasi yang tinggi menjadi kunci dalam proses pengambilan keputusan. Pemahaman terhadap konsep-konsep dasar perbankan syariah seperti larangan praktik riba, penerapan sistem bagi hasil

---

<sup>17</sup>Nurmawati, *Perilaku Konsumen Dan Keputusan Pembelian* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), h. 3.

<sup>18</sup>Stephen P Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior* (New Jersey: Prentice Hall Inc, 2013), h. 166.

<sup>19</sup>Upik Nurhasanah, "Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional Dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Stabat)," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2024).

(mudharabah dan musyarakah), serta prinsip keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi menjadi pertimbangan utama dalam menilai kredibilitas sebuah institusi keuangan syariah. Generasi ini cenderung bersikap kritis dan rasional; mereka tidak hanya tertarik pada label “syariah”, tetapi juga ingin memahami secara mendalam bagaimana sistem tersebut berjalan dan sejauh mana kesesuaiannya dengan nilai-nilai Islam serta praktik ekonomi yang berkelanjutan.

Selain itu, penyebaran informasi yang akurat dan mudah dipahami sangat berperan dalam membentuk opini positif. Ketika pengetahuan tentang bank syariah disampaikan melalui media yang tepat seperti kampanye digital, edukasi di sekolah dan kampus, atau melalui influencer yang memiliki kredibilitas di bidang keuangan syariah maka potensi untuk membangun kepercayaan akan semakin besar. Ketersediaan literasi yang relevan dan inklusif mampu mengurangi keraguan yang mungkin muncul akibat kurangnya pemahaman. Oleh karena itu, bank syariah perlu proaktif dalam memberikan edukasi yang bukan hanya bersifat informatif, tetapi juga interaktif dan kontekstual sesuai dengan karakteristik Generasi Z.

#### b. Bank Syariah telah sesuai dengan syariat Islam

Salah satu fondasi utama yang menjadi daya tarik bank syariah bagi masyarakat Muslim adalah keyakinan bahwa seluruh kegiatan operasional dan produknya dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam. Persepsi ini bukan hanya bersifat teknis, melainkan memiliki dimensi moral dan spiritual yang sangat kuat. Bagi umat Islam, memilih layanan keuangan yang bebas dari riba (bunga), maisir (spekulasi atau perjudian), dan gharar (ketidakpastian yang berlebihan) merupakan bagian dari kepatuhan terhadap nilai-nilai agama. Oleh karena itu, keberadaan bank syariah menjadi simbol dari usaha untuk mengintegrasikan aktivitas ekonomi dengan

etika dan norma-norma Islam. Layanan yang ditawarkan oleh bank syariah dipersepsikan sebagai bentuk konkret dari sistem keuangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab, yang tidak hanya mengejar keuntungan material, tetapi juga keberkahan.

Dalam konteks ini, bank syariah tidak sekadar dilihat sebagai institusi penyimpan dan penyalur dana, melainkan juga sebagai manifestasi dari nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari. Kepercayaan konsumen terbentuk karena adanya persepsi bahwa setiap transaksi yang dilakukan telah melewati proses pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang memastikan kepatuhan terhadap ketentuan syariat. Hal ini memperkuat legitimasi moral bank syariah di mata masyarakat Muslim, khususnya generasi muda seperti Generasi Z, yang tidak hanya mencari efisiensi layanan tetapi juga kepastian bahwa kegiatan keuangannya sesuai dengan identitas dan keyakinan religius mereka. Maka, persepsi terhadap kesesuaian syariah ini menjadi elemen kunci dalam membentuk loyalitas dan kepercayaan terhadap bank syariah secara menyeluruh.

### c. Layanan Bank Syariah Relevan dengan Kebutuhan

Persepsi masyarakat terhadap relevansi layanan bank syariah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana produk dan fasilitas yang ditawarkan dapat menjawab kebutuhan finansial sehari-hari secara praktis. Generasi Z khususnya, yang hidup di era digital, cenderung menuntut layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga modern, cepat, dan efisien. Mereka ingin kemudahan dalam mengakses layanan melalui teknologi seperti mobile banking, internet banking, atau dompet digital yang terintegrasi. Selain itu, fleksibilitas dalam menabung, kemudahan dalam mengakses pembiayaan tanpa proses yang rumit, serta kecepatan dalam merespons keluhan

nasabah juga menjadi indikator utama dalam membentuk persepsi positif. Artinya, layanan bank syariah tidak cukup hanya menjamin kehalalan dan kepatuhan syariah, tetapi juga harus adaptif terhadap perubahan gaya hidup dan ekspektasi nasabah masa kini.

Bank syariah yang mampu menghadirkan solusi keuangan yang responsif dan user-friendly akan lebih mudah diterima oleh konsumen, karena mereka merasa kebutuhannya dihargai dan difasilitasi. Misalnya, keberadaan customer service yang tanggap, fitur-fitur digital yang mudah digunakan, dan transparansi dalam transaksi akan meningkatkan tingkat kepercayaan. Di sisi lain, jika layanan terasa kaku, lambat, atau kurang mengikuti tren teknologi, maka persepsi negatif bisa saja muncul meskipun nilai-nilai syariah tetap dijaga. Oleh karena itu, relevansi layanan menjadi titik krusial dalam membangun citra positif bank syariah di tengah persaingan dengan bank konvensional yang lebih dahulu menguasai pasar digital.

Budaya dan generasi juga memainkan peranan penting. Generasi Z, yang tumbuh di era digital dan lebih terbuka terhadap keberagaman pilihan, menunjukkan perilaku yang berbeda dalam membentuk persepsi. Mereka lebih mungkin dipengaruhi oleh media sosial, review digital, maupun narasi yang berkembang di komunitas daring daripada sekadar pengalaman langsung. Hal ini memperkuat pandangan bahwa persepsi adalah konstruksi sosial yang dinamis dan terus berubah, tergantung pada pengaruh eksternal yang mereka terima.<sup>20</sup>

Berdasarkan sudut pandang pemasaran, persepsi konsumen adalah aset strategis. Lembaga keuangan, baik syariah maupun konvensional, harus mampu membentuk

---

<sup>20</sup>Aan Setiadarma et al., “Tinjauan Literatur Transformasi Sosial Dalam Era Virtual,” *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora* 4, no. 1 (2024), h. 232.

persepsi positif melalui pendekatan komunikasi, pelayanan, dan citra yang konsisten. Tanpa persepsi yang positif, kualitas produk atau layanan yang tinggi pun bisa diabaikan oleh konsumen.

### 3. Pengertian Kepercayaan

Menurut Mayer kepercayaan (*trust*) merupakan suatu bentuk keyakinan atau harapan positif yang dimiliki individu terhadap tindakan, niat, dan perilaku pihak lain, baik itu individu, kelompok, maupun institusi. Dalam konteks hubungan sosial dan ekonomi, kepercayaan menjadi pondasi utama yang menopang interaksi jangka panjang dan keberlangsungan hubungan yang saling menguntungkan.<sup>21</sup> Kepercayaan tidak muncul secara instan, tetapi terbentuk melalui proses yang kompleks dan berkelanjutan, yang dipengaruhi oleh pengalaman, persepsi, nilai-nilai budaya, serta bukti-bukti konkret dari tindakan masa lalu.<sup>22</sup>

Kepercayaan didefinisikan oleh Moorman, Deshpande dan Zaltman sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Pada penelitian ini, kepercayaan diasumsikan sebagai kepercayaan (*confidence*) terhadap orang atau pihak tertentu. Diungkapkan pula oleh Moorman, Deshpande dan Zaltman bahwa keterhubungan antara dua pihak yang melakukan pertukaran, dalam hal ini pengguna informasi penelitian dengan para peneliti, kualitas interaksi dengan peneliti, keterlibatan peneliti dengan proses penelitian, dan komitmen untuk

---

<sup>21</sup>Roger C Mayer, James H Davis, dan F David Schoorman, “An Integrative Model of Organizational Trust,” *Academy of Management Review* 20, no. 3 (1995), h. 709.

<sup>22</sup>Mega Hasibuan dan Zuhrihal M Nawawi, “Peran Etika Bisnis Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan* 3, no. 1 (2024), h. 50.

melakukan keterhubungan. Artinya kepercayaan dan komitmen merupakan variabel-variabel yang terkait erat dengan perilaku penggunaan informasi penelitian pasar.<sup>23</sup>

Perilaku keterhubungan yang terjadi antara perusahaan dengan mitra mitranya banyak ditentukan oleh kepercayaan dan komitmen. Sehingga dapat diperkirakan bahwa kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif dengan niat ulang dan loyalitas. Kepercayaan dan komitmen adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan yang memiliki orientasi hubungan yang tinggi terhadap organisasi.<sup>24</sup> Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan konsumen sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.<sup>25</sup> Pelanggan tetap, kepercayaan dan komitmen merupakan perantara utama dalam mempengaruhi niat berperilaku dibandingkan dengan kepuasan keseluruhan.<sup>26</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa kepercayaan adalah sikap perhatian dan harapan konsumen kepada perusahaan atas segala bentuk perlakuan yang diterima konsumen dari perusahaan, sehingga dengan adanya perlakuan yang baik diterima oleh konsumen maka dapat menumbuhkan rasa kepercayaan.

<sup>23</sup>Christine Moorman, Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman, “Factors Affecting Trust in Market Research Relationships,” *Journal of Marketing* 57, no. 1 (1993), h. 82.

<sup>24</sup>Yolanda Anastasia Sihombing, *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image* (Pekalongan: Penerbit NEM, 2022), h. 6.

<sup>25</sup>Erika Nurmartiani, *Pengantar Perilaku Konsumen* (Banten: Tristar Mandiri Publisher, 2024), h. 39.

<sup>26</sup>Heri Sudarsono, *Manajemen Pemasaran* (Sumedang: Pustaka Abadi, 2020), h. 144.

#### 4. Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>27</sup>

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merujuk pada kompetensi, keahlian, dan pengetahuan teknis yang dimiliki oleh suatu entitas atau individu yang dipercaya. Dalam konteks perusahaan, kemampuan mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumen, baik dari segi pelayanan, teknologi, maupun keandalan sistem yang digunakan. Dalam dunia perbankan, kemampuan perusahaan mencakup aspek seperti kecepatan layanan, keandalan sistem transaksi elektronik (*mobile banking, internet banking*), kemampuan menangani keluhan nasabah, dan inovasi produk. Ketika bank mampu menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, hal ini akan meningkatkan persepsi positif dari nasabah. Selain itu, perlindungan terhadap data pribadi dan keamanan transaksi juga menjadi bagian penting dari aspek kemampuan ini. Konsumen cenderung mempercayai bank yang dapat menunjukkan performa tinggi secara konsisten dalam menjalankan fungsi-fungsi perbankan. Kemampuan ini juga dapat dilihat dari citra profesionalisme pegawai, ketersediaan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, serta kemudahan akses terhadap fasilitas keuangan. Apabila sebuah bank memiliki kredibilitas tinggi dalam memberikan solusi keuangan dan pelayanan prima, maka konsumen akan lebih mudah menaruh kepercayaan terhadap bank tersebut.

b. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

---

<sup>27</sup>Rifqi Suprapto dan M Zaky Wahyuddin Azizi, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran* (Ponorogo: Myria Publisher, 2020), h. 22.

Kebaikan hati menggambarkan niat baik dan perhatian tulus dari pihak yang dipercaya terhadap kesejahteraan pihak lain, dalam hal ini konsumen. Kebaikan hati bukan hanya soal memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga menunjukkan komitmen jangka panjang terhadap kepuasan dan keberlanjutan hubungan dengan konsumen. Dalam konteks perbankan, *benevolence* dapat tercermin dari bagaimana pihak bank memperlakukan nasabahnya secara adil dan manusiawi. Misalnya, dengan memberikan edukasi keuangan kepada nasabah, memberikan solusi ketika nasabah menghadapi kesulitan finansial, atau memberikan penyesuaian biaya layanan di masa krisis ekonomi. Bank yang menunjukkan empati dan perhatian kepada kebutuhan nasabah dianggap memiliki tingkat *benevolence* yang tinggi.

*Benevolence* juga mencakup prinsip keadilan dan saling menguntungkan. Ketika bank tidak hanya fokus pada keuntungan semata tetapi juga memperhatikan kesejahteraan nasabah, maka hal ini menciptakan rasa aman emosional yang menjadi fondasi kuat bagi terbentuknya kepercayaan. Bank syariah misalnya, menekankan pada prinsip keadilan, tolong-menolong, dan menghindari praktik yang merugikan, yang mana ini sangat relevan dengan konsep *benevolence* menurut Mayer.

#### c. Integritas (*Integrity*)

Integritas berhubungan dengan nilai-nilai moral dan konsistensi tindakan yang sesuai dengan prinsip atau standar etika tertentu. Seseorang atau lembaga yang memiliki integritas akan berusaha berkata jujur, menepati janji, dan bersikap transparan dalam berkomunikasi. Dalam relasi bisnis, integritas menjadi faktor kunci karena menyangkut kepercayaan yang dibangun dari keterbukaan dan kejujuran. Dalam perbankan, integritas tercermin dalam bagaimana bank menyampaikan informasi produk secara jelas dan tidak menyesatkan, bagaimana bank mematuhi

regulasi yang berlaku, serta bagaimana perusahaan bertindak ketika menghadapi konflik kepentingan. Misalnya, jika sebuah bank secara terbuka menyampaikan risiko produk investasi dan tidak hanya menonjolkan keuntungan, hal ini menunjukkan tingkat integritas yang tinggi.

Nasabah akan lebih percaya kepada bank yang bersikap jujur dan transparan, apalagi ketika terjadi kesalahan. Ketika bank secara terbuka mengakui kekeliruan dan segera mengambil langkah untuk memperbaiki, ini menunjukkan komitmen terhadap integritas. Sebaliknya, perusahaan yang cenderung menutupi kesalahan atau menyalahkan pihak lain akan kehilangan kepercayaan publik. Integritas juga terkait erat dengan reputasi jangka panjang. Bank yang menjunjung tinggi etika dan bertindak konsisten dengan nilai-nilai tersebut akan lebih mudah dipilih oleh konsumen yang mencari keamanan dan keadilan dalam bertransaksi.

## 5. Teori Keputusan

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil pemutusan tersebut merupakan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif, sehingga dihasilkan sebuah kesimpulan untuk memutuskan suatu pilihan. Nasabah atau konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perusahaan. Jadi, keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen dalam melakukan suatu pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Dalam melakukan pemilihan dapat dihasilkan keputusan setelah melalui beberapa proses

yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif.<sup>28</sup>

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya sebuah pilihan dalam memutuskan sesuatu cukup banyak. Pada dasarnya terdapat dua macam faktor yang mempengaruhi munculnya keputusan yaitu pertama, faktor dari dalam diri individu yang bersangkutan, diantaranya bobot, jenis kelamin, umur, perasaan mampu, pengalaman serta kepribadian. Dan faktor kedua, yaitu faktor dari luar meliputi lingkungan dari keluarga, dari sekolah maupun dari masyarakat. Keputusan nasabah disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari faktor sosial dan faktor pelayanan sedangkan faktor internal terdiri dari faktor pribadi dan faktor psikologis.

#### a. Faktor Eksternal

Faktor dari luar (eksternal), yaitu berarti bahwa sesuatu perbuatan dilakukan atas dasar dorongan atau pelaksanaan dari luar. Orang melakukan perbuatan itu karena ia didorong/dipaksa dari luar. Seperti lingkungan, orang tua, guru. Adapun faktor eksternal meliputi:<sup>29</sup>

##### 1) Faktor Sosial

Faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling

<sup>28</sup>Sutisna dan Marcellia Susan, *Perilaku Konsumen: Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022), h. 99.

<sup>29</sup>Dewi Murtiningsih dan Eri Marlapa, *Buku Ajar Perilaku Konsumen* (Deepublish, 2025), h. 40.

penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.

## 2) Faktor Pelayanan

Menurut yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (costumer servis) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Adapun indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a) *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c) *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga pelanggan percaya dan yakin.
- d) *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e) *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan sarana dan prasarana.

## b. Faktor Internal

Faktor dari dalam (internal), yaitu berarti bahwa sesuatu perbuatan memang diinginkan karena sesorang senang melakukannya. Faktor internal terdiri atas rasa

senang atau tertarik, perhatian, aktivitas, motivasi, dan emosi. Adapun faktornya meliputi:<sup>30</sup>

- 1) Faktor pribadi, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak mengambil suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi juga akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.
- 2) Faktor psikologis, yang mana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah tercapai. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang dalam mengambil sebuah kredit. Sebagai contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barang maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya dan salah satu jalan yang diambil adalah dengan mengambil kredit atau pinjaman pada lembaga keuangan tertentu.

---

<sup>30</sup>Muhammad, Febrianty, dan I Gede Eko Putra Sri Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan* (Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024), h. 11.

### C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul Eksplorasi Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare. Maka untuk menghindari kesalahan interpretasi dalam pembahasan ini, maka penulis memberikan pengertian judul, yaitu:

#### 1. Eksplorasi

Eksplorasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk menemukan dan memahami hal-hal baru, baik dalam bentuk pengetahuan ilmiah, fenomena sosial, maupun budaya. Dalam penelitian ilmiah, eksplorasi digunakan ketika informasi mengenai suatu topik masih sangat terbatas, sehingga peneliti mencoba untuk menggali sebanyak mungkin perspektif tanpa terikat pada teori yang telah mapan. Pendekatan ini memberikan kebebasan untuk mengamati berbagai kemungkinan dan membangun dasar pemahaman awal tentang objek kajian. Stebbins (2001) menjelaskan bahwa penelitian eksploratif bertujuan untuk menghasilkan generalisasi yang dapat memperkaya deskripsi serta pemahaman terhadap suatu fenomena.

#### 2. Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek paling mendasar dalam memahami perilaku manusia, terutama dalam konteks pengambilan keputusan dan respons terhadap lingkungan sosial. Persepsi bisa dilihat dari berbagai sudut pandang yaitu Pengetahuan tentang Bank Syariah, Bank Syariah telah sesuai dengan Syariat Islam, dan Layanan Bank Syariah Relevan bagi kebutuhan. Dalam psikologi, persepsi diartikan sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk menangkap, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi sensorik guna memahami dunia di sekitarnya. Namun, persepsi tidak bersifat objektif sepenuhnya; ia dipengaruhi

oleh faktor internal dan eksternal, seperti pengalaman masa lalu, nilai-nilai pribadi, budaya, serta konteks sosial.<sup>31</sup>

### 3. Generasi Z

Generasi Z adalah kelompok demografis yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang tumbuh dalam era digital dan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan teknologi informasi dan internet. Mereka dikenal sebagai digital natives karena sejak usia dini sudah terbiasa menggunakan perangkat digital seperti smartphone, komputer, dan media sosial. Karakteristik utama generasi ini adalah adaptif terhadap perubahan, memiliki preferensi tinggi terhadap kecepatan akses informasi, serta cenderung kritis dan selektif dalam mengambil keputusan, termasuk dalam aspek konsumsi dan keuangan. Dalam konteks perilaku memilih layanan perbankan, generasi Z cenderung mempertimbangkan faktor kemudahan layanan digital, nilai-nilai yang selaras dengan identitas mereka, serta citra institusi yang progresif dan transparan.<sup>32</sup>

### 4. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasional dan layanannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang secara fundamental melarang praktik riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Dalam operasionalnya, bank syariah menggunakan akad-akad yang sesuai syariat seperti mudharabah (bagi hasil), musyarakah (kerja sama), murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), serta ijarah (sewa). Tujuan utama bank syariah tidak hanya untuk mencari keuntungan semata, tetapi juga untuk mewujudkan keadilan

<sup>31</sup>Kurniawan et al., *Perilaku Konsumen*, h. 8.

<sup>32</sup>Bunga Aditi, Miska Irani Tarigan, dan Iwan Adinugroho, *Marketing 5.0: Ekonomi Digital Berbasis Human Technology* (Takaza Innovatix Labs, 2025).

sosial dan pemerataan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, bank syariah juga berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang etis, transparan, dan bertanggung jawab dalam mendukung pembangunan ekonomi umat dengan tetap menjaga integritas syariah dalam setiap transaksi dan layanan keuangannya.<sup>33</sup>



---

<sup>33</sup>Mohamad Zahrudin Sahri, "Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah," *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no. 1 (2024), h. 50.

#### D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena bertujuan untuk memahami makna, pandangan, dan pengalaman subjektif dari generasi milenial dan Gen Z terhadap kepercayaan mereka dalam memilih bank syariah atau konvensional. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menggali secara mendalam motif, persepsi, dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka.<sup>34</sup> Adapun pendekatan yang digunakan adalah deskriptif eksploratif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik populasi atau fenomena tertentu secara faktual dan cermat. Sementara itu, eksploratif digunakan untuk mengeksplorasi pemahaman awal terhadap suatu fenomena yang belum banyak diteliti, dalam hal ini adalah pola kepercayaan generasi milenial dan Gen Z terhadap lembaga perbankan syariah dan konvensional di Kota Parepare.<sup>35</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Parepare, Sulawesi Selatan, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen, baik dari segi latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat pendidikan, sehingga dianggap representatif dalam menggambarkan persepsi dan tingkat kepercayaan generasi Z terhadap perbankan syariah. Selain itu, Kota Parepare juga memiliki

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018).

<sup>35</sup>Febri Endra Budi Setyawan, *Metode Penelitian Konsep Dan Analisis* (Malang: UMMPress, 2025), h. 42.

kehadiran berbagai lembaga keuangan, yang memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap preferensi, pertimbangan, dan pola perilaku Masyarakat sebagai bagian dari generasi muda dalam memilih jenis layanan perbankan.

Waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih 2 bulan, yakni setelah dilaksanakanya seminar Proposal. Selama rentang waktu tersebut, peneliti akan menjalankan seluruh tahapan penelitian mulai dari observasi lapangan, pengumpulan data melalui wawancara atau metode lainnya, analisis data secara kualitatif, hingga penyusunan dan penyelesaian laporan akhir. Rangkaian waktu ini disusun secara sistematis untuk memastikan setiap proses penelitian berjalan efektif dan mendalam, serta menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini memusatkan perhatian pada pemahaman mendalam terhadap cara Generasi Z di Kota Parepare memaknai keberadaan bank syariah, termasuk dalam hal pelayanan, prinsip kerja, dan nilai-nilai yang dijalankan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan mereka dalam memilih bank syariah, dengan menitikberatkan pada tiga indikator utama, yaitu kemampuan (*ability*) bank dalam memberikan layanan, kebaikan hati (*benevolence*) dalam memperhatikan kebutuhan nasabah, serta integritas (*integrity*) dalam menjaga prinsip syariah secara konsisten. Lebih lanjut, penelitian ini juga menyoroti perbedaan persepsi antara bank syariah dan bank konvensional di mata Generasi Z, khususnya dalam hal kepercayaan, layanan, dan nilai yang ditawarkan.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif sebagai jenis data utama. Pemilihan data kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggali secara mendalam persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare. Data yang dikumpulkan berbentuk narasi, opini, serta pengalaman pribadi informan mengenai layanan dan nilai-nilai yang diterapkan oleh bank syariah. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh secara langsung dari wawancara mendalam dengan informan yang merupakan bagian dari Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dan tinggal di Kota Parepare. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, seperti memiliki pengalaman menggunakan layanan bank syariah atau memiliki pemahaman tentang sistem perbankan syariah.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder bersumber dari hasil studi literatur dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber ini mencakup jurnal ilmiah, buku referensi, artikel, laporan hasil penelitian terdahulu, serta dokumen resmi dari lembaga terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, maupun publikasi dari bank-bank syariah. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap untuk memperkuat interpretasi terhadap data primer yang telah dikumpulkan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik yaitu:

### 1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Teknik wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dari itu dengan maksud dengan tujuan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai pewawancara dan narasumber atau responden sebagai orang yang diwawancara.<sup>36</sup> Informasi yang didapatkan akan diurai dan diolah kembali pada penelitian sebagai data penelitian. Dengan metode ini, maka peneliti dapat menggali informasi dengan mendalam dan berkualitas agar dapat mengembangkan pertanyaan yang sesuai dan akurat.<sup>37</sup>

### 2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi perilaku dan kebiasaan informan dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan.<sup>38</sup> Fokus utama observasi ini adalah pada penggunaan bank syariah dan konvensional dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan kampus maupun masyarakat. Aktivitas seperti transaksi harian, pengelolaan tabungan, hingga preferensi terhadap jenis bank menjadi perhatian utama. Melalui observasi ini, peneliti dapat mengamati pola-pola yang muncul terkait keputusan perbankan yang diambil oleh generasi milenial dan Gen Z. Data yang diperoleh akan memberikan gambaran lebih mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi pilihan mereka.

---

<sup>36</sup>Haddy Suprapto, *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 94.

<sup>37</sup>I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 77.

<sup>38</sup>Azharsyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2023).

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dapat berupa catatan kejadian yang sudah dilalui. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan dan karya seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi merupakan bahan analisis pada penelitian, metode ini adalah cara untuk mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting untuk keperluan penelitian atau masalah yang diteliti, maka dari itu akan diperoleh data yang lengkap.<sup>39</sup> Metode ini hanya mengambil data dokumentasi yang berupa file dan foto dari Nasabah Bank Syariah dan Konvensional. Selain itu, dokumentasi ini juga membantu dalam menganalisis perbedaan persepsi generasi milenial dan Gen Z terhadap kedua jenis bank tersebut. Dengan menggunakan dokumentasi, analisis menjadi lebih berbasis pada informasi yang akurat dan aktual.

## F. Uji Keabsahan Data

Untuk memperhitungkan validitas data yang disajikan, perlu memiliki data yang tidak berbeda dari data yang sebenarnya dikumpulkan peneliti dari subjek penelitian. Beberapa uji validitas data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. *credibility, transferability, dependability, dan confirmability*.<sup>40</sup>

### 1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat dianggap kredibel jika terdapat kesejajaran antara deskripsi peneliti dengan peristiwa aktual yang terjadi dengan subjek penelitian.

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Penelitian Dan Pengembangan Research and Development* (Bandarlampung: Alfabeta, 2019), h. 240.

<sup>40</sup>Ahmad Sultra Rustan et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 24.

## 2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Dalam penelitian kualitatif, nilai transferabilitas tergantung pada pembaca, sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial lainnya. Jika pembaca memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang laporan penelitian (konteks dan fokus penelitian), maka hasil penelitian tersebut dapat dikatakan memiliki diferensiasi yang tinggi.

## 3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Mengaudit seluruh proses penelitian adalah salah satu cara untuk melakukan Uji Dependabilitas. Jika peneliti tidak dapat menunjukkan bahwa serangkaian proses penelitian dunia nyata telah dilakukan, temuan penelitian tidak dapat dianggap dapat diandalkan.

## 4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, istilah afirmabilitas mengacu lebih khusus pada gagasan *intersubjectivity*, juga dikenal sebagai transparansi. Ini adalah jenis kesediaan peneliti untuk mengungkapkan kepada publik bagaimana proses dan komponen penelitiannya bekerja. Ini juga memberi pihak lain kesempatan untuk mengevaluasi temuan mereka dan mendapatkan persetujuan mereka.

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang dikenal luas karena kemampuannya dalam menyederhanakan dan memfokuskan data yang kompleks. Proses analisis ini terbagi menjadi tiga tahapan utama, yang masing-masing memiliki peran penting dalam memastikan data yang terkumpul dapat memberikan gambaran yang akurat dan

mendalam terkait fenomena yang diteliti. Adapun tiga tahapan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>41</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal untuk menyaring dan menyederhanakan data mentah agar fokus pada hal-hal yang relevan. Data dari wawancara dan observasi dipilih berdasarkan tema yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informasi yang tidak berhubungan langsung akan dieliminasi. Proses ini membantu menghindari kelebihan data yang bisa mengaburkan fokus analisis. Hasilnya adalah data yang lebih terstruktur dan siap dianalisis lebih dalam.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi yang telah direduksi dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks. Data yang ditampilkan menggambarkan pola-pola dan hubungan antar tema yang ditemukan dari informan. Penyajian ini memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami inti temuan. Format yang digunakan disesuaikan agar efektif dalam menunjukkan makna data. Hal ini menjadi dasar untuk menarik kesimpulan yang logis.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan sementara ditarik berdasarkan pola dan temuan yang muncul dalam penyajian data. Langkah ini tidak bersifat final dan harus diverifikasi kembali dengan data lapangan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan validitas dan konsistensi hasil. Bila ditemukan ketidaksesuaian, kesimpulan akan disesuaikan. Tujuannya adalah memperoleh hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

---

<sup>41</sup>Johnny Saldana Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (USA: Sage Publication, 2014).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Kota Parepare merupakan salah satu kota pesisir yang memiliki posisi strategis di jalur utama perdagangan kawasan tengah dan utara Sulawesi Selatan. Dengan luas wilayah sekitar 99,33 km dan jumlah penduduk mencapai 150.065 jiwa pada tahun 2023, Parepare berperan sebagai simpul aktivitas ekonomi, pendidikan, dan keagamaan yang cukup penting di wilayah ini. Kota ini juga dikenal sebagai salah satu daerah dengan tingkat religiusitas yang tinggi, yang ditandai dengan kuatnya budaya Islam dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Konteks ini menciptakan peluang potensial untuk pengembangan layanan keuangan berbasis syariah yang dapat lebih diterima oleh masyarakat lokal, terutama generasi muda.

Di tengah lanskap tersebut, generasi Z (lahir sekitar tahun 1997–2012) muncul sebagai kelompok demografis yang mulai mendominasi populasi usia produktif di Parepare. Sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital, mereka memiliki karakteristik unik dalam hal preferensi konsumsi, keterbukaan terhadap inovasi teknologi, serta kesadaran terhadap isu-isu etika dan keberlanjutan. Mereka cenderung mengadopsi teknologi dengan cepat dan menuntut layanan yang praktis, cepat, dan terintegrasi secara digital. Dalam konteks keuangan, generasi ini menunjukkan ketertarikan terhadap layanan perbankan yang tidak hanya efisien secara teknologi, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai pribadi mereka, termasuk dalam hal kehalalan dan keadilan transaksi

## 1. Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare

Keberadaan bank syariah di Kota Parepare dapat membantu Gen Z untuk melakukan transaksi terhadap produk dan layanan yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Bank syariah di Kota Parepare meningkat seperti di daerah lain, karena didorong oleh kesadaran akan prinsip syariah dalam keuangan dan pertumbuhan UMKM. Seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), gabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, yang memiliki peran bagi masyarakat Kota Parepare, sedangkan khusus bagi Gen Z peningkatan bank syariah di Kota Parepare yang berfokus pada digitalisasi, produk inovatif dan menarik, serta memberikan edukasi yang efektif tentang prinsip syariah. Gen Z cenderung melek terhadap teknologi dan mencari pengalaman yang praktis dan relevan, sehingga bank syariah juga terus menyesuaikan dengan prefensi Gen Z.

Menikmati produk pada bank syariah tidak hanya didasarkan pada kebutuhan keuangan, tapi juga kepuasan fasilitas dan pelayanan bank syariah. Maka semua tidak terlepas dari pandangan dan persepsi terhadap bank syariah yang mendapatkan berbagai pendapat, tanggapan dan penilaian dari individu sebagai nasabah, yang memiliki pengalaman menggunakan layanan dan produk bank syariah. Dalam penelitian ini persepsi Gen Z dimulai dari pendapat, tanggapan penilaian. Penilaian didasarkan pada pengalaman setelah menggunakan produk dan layanan untuk melengkapi kebutuhan. Penilaian tidak semuanya berdasarkan angka atau presentase, tapi juga pernyataan yang dihasilkan setelah penggunaan produk atau layanan yang telah diberikan.

### a. Pengetahuan Tentang Bank Syariah

Penilaian juga berdasarkan pemahaman dan pengetahuan tentang produk dan jasa yang digunakan, pengetahuan bersumber dari lingkungan, pengalaman, media dan pengetahuan menjadi sangat penting saat hendak menggunakan produk atau layanan bank syariah. Pengetahuan jika diperoleh dari berbagai media menghasilkan pengetahuan yang lebih komprehensif. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mengenai pandangan atau persepsi dari aspek penilaian Gen Z setelah menggunakan produk tabungan bank syariah dan juga mengenai pengetahuan Gen Z terhadap produk tabungan bank syariah yang mencakup pertanyaan seperti penilaian terhadap produk tabungan bank syariah serta sejauh mana pengetahuan Gen Z terhadap produk tabungan bank syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Fi yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan Bank Syariah, menurut saya bank syariah itu adalah bank yang sesuai dengan prinsip Islam baik dari produk, layanan dan proses yang ditawarkan. Seperti tidak ada riba, karena saya pake BSI jadi keuntungan yang dapatkan itu tidak ada potongan tiap bulannya dan gratis tarik tunai di Bank Mandiri.”<sup>42</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah tidak ada riba penggunaan dana yang sesuai dengan prinsip syariah, serta sistem bagi hasil yang transparan. Tidak hanya itu, bank syariah memberikan penawaran mengenai berbagai produk yang tidak kalah dengan bank konvensional seperti tabungan, investasi, dan pembiayaan berbasis syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSi yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah itu merupakan aktivitas operasionalnya sesuai dengan prinsip Islam, jadi banyak bank syariah tidak memberikan bunga kepada nasabahnya. Nasabah yang menaruh uang kepada pihak bank dapat

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Fitriani, Pada tanggal 07 Juni 2025

mengambil uangnya kapan saja. Beda kalau mau simpan uang di bank konvensional. Ada bunga setiap bulan.”<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah merupakan lembaga keuangan yang tidak hanya memberikan penawaran produk dan layanan sesuai prinsip Islam, tapi juga sesuai dengan gaya hidup digital dan nilai-nilai yang Gen Z anut, dimana Gen Z mencari bank syariah yang memberikan kemudahan akses melalui aplikasi *mobile*, layanan yang transaparan dan solusi keuangan yang sesuai dengan etika dan keberlanjutan. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ar yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah menurut yang menjadi pengganti bunga itu adalah bagi hasil, dimana keuntungan dan kerugian dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan kesepakatan.”<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan pengetahuan Gen Z setelah menggunakan bank syariah sudah sangat baik. Penilaian yang diperoleh dari pengetahuan karena terpenuhinya kebutuhan Gen Z dapat mengukur kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan produk bank syariah. Menggunakan metode pembayaran yang praktis melalui aplikasi bank syariah sudah sering ditemukan di Gen Z, dan hal tersebut menjadi sangat diminati. Karena kegiatan-kegiatan Gen Z akan lebih efektif dan relevan setelah menggunakan layanan pembayaran, pengiriman dan penyaluran secara praktis. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ta yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah menurut saya adalah bank yang menjalankan sistemnya dengan cara-cara syariat/Islam, jadi tidak ada bunga ataupun riba dalam akad apapun itu.”<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Nurindah Sari, Pada tanggal 10 Juni 2025

<sup>44</sup> Wawancara dengan Muhammad Aswar, Pada tanggal 12 juni 2025

<sup>45</sup> Wawancara dengan Tahira, pada tanggal 12 juni 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika penggunaan produk dan layanan bank syariah sangat membantu dalam proses transaksi berlandaskan Islam. Gen Z sudah mengetahui tentang bank syariah, sehingga menggunakan produk-produk bank syariah, meskipun hanya sebatas simbol perbankan syariah dan pengertian perbankan syariah, hanya mampu memberikan pendapat menurut persepsi mereka sendiri. Maka dengan itu adapun upaya memberikan arah dan pemahaman kepada Gen Z, sangat penting jika ada penyampaian mengenai keberadaan dan produk bank syariah saat ini, hal tersebut bisa disampaikan melalui media sosial.

### **b. Bank Syariah Telah Sesuai dengan Syariat Islam**

Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip syariah. Perbankan dikatakan sebagai perbankan syariah karena mengacu pada prinsip syariah, yang mengatur perjanjian berdasarkan hukum Islam. Dalam Islam yang menjadi sumber hukum adalah al-Qur'an dan Sunnah. Sedangkan berbagai aturan yang dibuat untuk perbankan syariah merupakan produk hukum. Produk hukum yang ada di perbankan syariah saat ini mulanya berasal dari sumber syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Fi yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan Bank Syariah, yang saya alami sudah sesuai dengan syariat Islam, karena tidak menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional.”<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan perbankan syariah merupakan perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip hukum Islam, yang menekankan keadilan, transparansi dan larangan terhadap kegiatan yang bersifat merugikan pihak lain. Sebagai bagian dari ekonomi Islam, perbankan syariah bertujuan untuk

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Fitriani, pada tanggal 07 juni 2025

menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan syariat Islam. Perbankan syariah tidak hanya terbatas pada larangan terhadap riba, tapi juga mencakup prinsip distribusi kekayaan yang adil dan digunakan untuk hal yang halal dan produktif. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSi yang telah menggunakan bank syariah.

“Secara umum yang saya dengar awalnya yaitu dari kebanyakan orang yang gunakan, terus saya cari-cari di internet kalau bank syariah tidak ada riba di dalamnya, jadi bisa dikatakan sudah sesuai prinsip Islam, dimana dalam Islam sendiri melarang riba.”<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika Gen Z yang menggunakan bank syariah sudah yakin jika bank syariah yang digunakannya sudah sesuai dengan prinsip Islam karena tidak ada unsur riba di dalamnya. Selain itu sistem perbankan syariah memiliki karakteristik utama yang menjadi pembeda dengan bank konvensional. Adapun karakteristik yang sangat penting yaitu hasil dalam produk pembiayaan, yang menggantikan sistem bunga Produk-produk ini memberikan solusi atas ketimpangan yang timbul akibat praktik bunga yang dianggap tidak adil dalam perspektif ekonomi Islam.

Pandangan Gen Z mengenai prinsip bank syariah dinilai positif, dimana masyarakat Gen Z lebih memilih bank syariah, karena sesuai dengan ajaran Islam dan adanya keyakinan jika transaksi di bank syariah bebas dari riba. Tapi meskipun demikian tetap saja ada yang pemahamannya terbatas mengenai prinsip-prinsip syariah, namun seiring berjalannya penggunaan bank syariah terjadi peningkatan kesadaran mengenai prinsip-prinsip Islam pada bank syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ar yang telah menggunakan bank syariah.

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Nurindah sari, pada tanggal 10 juni 2025

“Mulanya saya pakai bank konvensional tapi ada keluarga yang kasih tahu kalau pakai bank syariah itu banyak keuntungannya, aman dan tidak riba, jadi saya coba dan ternyata benar jadi saya beralih menggunakan bank syariah Indonesia.”<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika menurut Gen Z bank syariah yang digunakannya ternilai aman jadi telah sesuai dengan prinsip Islam. Karena bank syariah sudah menetapkan layanan yang sesuai dengan nilai Islam, yaitu tidak ada unsur riba dan sistem bagi hasil, Gen Z yang kuliah sudah pasti memperoleh pengetahuan tersebut di bangku perkuliahan yaitu jika nasabah kekurangan modal dan bekerja sama dengan bank maka hasil keuntungan usaha dari nasabah dibagi sesuai dengan kesepakatan, antara pihak bank dan nasabah, penetapan harga yang ditetapkan oleh bank syariah dan konvensional hampir sama. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ta yang telah menggunakan bank syariah.

“Riba merupakan sesuatu yang dilarang dalam Islam, yaitu penambahan utang piutang dan para ulama juga sudah menjelaskan terkait dengan bunga bank yang termasuk kategori riba dan dilarang dalam Islam. Bahkan ada fatwa yang telah menetapkan terkait bunga bank sama dengan riba.”<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan tiap kegiatan bank syariah menggunakan prinsip Islam, jadi sistem ekonomi yang dijalankan oleh bank syariah adalah menjauhi unsur riba, riba adalah tambahan atau kelebihan yang diperoleh dalam transaksi keuangan, terutama dalam pinjaman dan jual beli, yang dianggap haram dalam islam. Riba bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan ekonomi dalam islam, dan dilarang dilarang karena dapat memberatkan pihak yang meminjam atau membutuhkan. dan ini menjadi visi dan misi utama perbankan

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Muhammad Aswar, pada tanggal 12 juni 2025

<sup>49</sup> Wawancara dengan Tahira, pada tanggal 12 juni 2025

syariah. Seperti di firmankan Allah SWT dalam QS Ali 'imran (3:130) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَوَ أَصْنَاعًا مُضَعَّفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ أَعْلَمُ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwa lah kepada Allah agar kamu beruntung.”<sup>50</sup>

Namun tiap bank tidak akan lepas dari suatu masalah, baik dari sumber daya manusia maupun perusahaannya sendiri, tidak terkecuali dari pandangan para nasabah terkait baik buruknya bank syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Yr yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah yang saya gunakan memiliki kelebihan yaitu selaras dengan prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip agama Islam karena adil dalam bertransaksi. Namun ada beberapa kekurangannya yaitu keterbatasan produk dan layanan dibandingkan dengan bank konvensional, dan keterbatasan fasilitas, seperti hanya adanya satu bank syariah dan satu ATM di Kota Parepare.”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan Gen Z menyadari jika perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang menghindari transaksi mengandung unsur riba, spekulasi berlebihan, dan ketidakpastian yang tidak wajar. Jadi membuat Gen Z lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi melalui bank syariah. Hal ini didukung oleh pengetahuan yang diperoleh dari bangku pendidikan. Gen Z juga menilai jika perbankan syariah memberikan alternatif yang sesuai dengan nilai-nilai agama Islam. Jadi transaksi yang dilakukan

<sup>50</sup> Kementerian Agama, “*Alqur'an dan Terjemahan*”, (Jawa Barat : CiptaBagusSegara, 2014)

<sup>51</sup> Wawancara dengan Yuniar, pada tanggal 12 juni 2025

melalui bank syariah lebih berkah, dan Gen Z juga menunjukkan kepercayaan tinggi terhadap keamanan tabungan di bank syariah.

### c. Layanan Bank Syariah Relevan dengan Kebutuhan

Perbankan syariah di era digital ini makin kompleks tantangannya, tidak hanya terjadi perubahan kondisi pada masyarakat tapi juga diharuskan sigap dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat untuk kemudian direalisasikan menjadi produk perbankan syariah yang dapat membantu. Misalnya saat ini produk QRIS pada aplikasi *mobile banking* yang memiliki tujuan memudahkan pembayaran, hal itu merupakan peluang yang diambil dari masalah pada masyarakat seperti kekhawatiran jika terjadi pembobolan pada penggunaan kartu debit atau lupa membawa uang cash. Apalagi saat ini Gen Z ingin hal yang praktis jika berbelanja tidak lagi harus menghitung nominal uang cash atau menunggu kembalian uangnya, jadi diadakannya *QRIS* mempermudah hidup Gen Z cukup menggunakan ponsel pintar atau Android. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama An yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan Bank syariah dan aplikasi banking-nya jadi lebih mudah buat saya melakukan transaksi, sebenarnya ada juga aplikasi bank lain yang bukan bank syariah tapi saya lebih sering pakai ini karena lebih aman saya rasa.”<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika kemudahan menggunakan bank syariah sebenarnya sama dengan bank konvensional tapi bagi nasabah rasa aman dan nyaman diperoleh menjadi prioritas bagi Gen Z. karena adanya pengalaman yang dirasakan oleh nasabah, serta adanya interpensi dari luar maupun lingkungan dan kemampuan individu menangkap rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori masa lalu. Adapun

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Aslan, pada tanggal 13 juni 2025

produk bank syariah seperti ATM, *mobile banking*, *internet banking* dan *sms banking*. Semua produk tersebut merupakan suatu fasilitas pelayan yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan bagi para nasabah, untuk melakukan transaksi. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Hn yang telah menggunakan bank syariah.

“Selain sesuai dengan prinsip Islam, banyak keuntungan yang diperoleh dari BSI bank syariah yang saya gunakan, karena jadi lebih mudah kalau transaksi, jadi tidak harus langsung ke bank. Hanya menggunakan *mobile banking* di hp. Saat digunakan itu *mobile banking* pernah gangguan, pas disuruh masukin kode dari sms kodennya ga bisa dipake. Udah ku coba yang ke empat kalinya masukin kode dari sms tetap gagal terus, padahal udah kena potongan dari kode sms-nya. Kalo untuk ATM Bank Syariah kan tempatnya masih sama di lokasinya, kalo bank lain kan ATM-nya dimana-mana. Jadi kalau bisa ada juga ATM yang sebarluaskan kayak di Alfamart, Indomart, dan tempat yang mudah dijangkau jadi lebih memudahkan.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan untuk produk yang diberikan bank syariah Indonesia seperti ATM memang di Kota Parepare masih terbatas spotnya yaitu hanya di Bank tersebut. Namun produk layanan pada *mobile banking* dapat memberikan keuntungan untuk transfer, membayar tagihan dan transaksi lainnya. Bagi Gen Z menilai layanan yang diberikan oleh bank syariah seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* sudah memberikan kemudahan bagi penggunanya, dalam kegiatan transaksi keuangan, dengan adanya produk layanan tersebut nasabah tidak perlu datang langsung ke bank syariah untuk transaksi. Namun banyak yang belum mengerti tentang penggunaan sistem layanan *mobile banking* dan *internet banking*, sehingga fasilitasnya ada tapi tidak digunakan secara maksimal, selain itu untuk ATM di bank syariah masih kurang. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NS yang telah menggunakan bank syariah.

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Harun, padaa tanggal 08 juni 2025

“Saya pakai Bank Syariah, produk yang ditawarkan memberikan keuntungan, dan selama ini penggunaan *mobile banking* menurut saya lebih mudah dibandingkan dengan bank konvensional. Bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi, seperti bayar BPJS, asuransi, pulsa, dan listrik. Layanan yang diberikan *mobile banking* sangat banyak, bisa dibilang semuanya ada didalam sana. Selama ini saya juga menggunakan aman-aman saja tapi kadang memang jaringan gangguan.”<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika layanan bank syariah Gen Z sudah sesuai dan relevan dengan kebutuhan sehari-hari. Maka tidak heran jika Gen Z lebih menyuka bank syariah. Sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan perubahan gaya hidup di era modern ini, sangat penting bagi masyarakat untuk mengintegrasikan nilai-nilai agama Islam dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan keuangan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan produk perbankan syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ry yang telah menggunakan bank syariah.

“Bagi saya bank syariah tidak hanya menjadi alternatif, tapi juga memberikan penawaran berbagai manfaat dan nilai positif untuk melengkapi gaya hidup.”<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dijalankan sesuai dengan prinsip Islam. Karena mencakup larangan akan riba, spekulasi dan investasi yang bertentangan dengan etika Islam. Maka dengan menggunakan bank syariah, nasabah khusunya Gen Z akan lebih tenang karena tahu jika transaksi yang dilakukan patuh dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agama Islam. Selama ini produk perbankan syariah serius dianggap sulit untuk diakses oleh masyarakat. Ditambah era digital saat ini bank syariah masih terus beradaptasi dan berinovasi untuk menjadi lembaga

<sup>54</sup> Wawancara dengan Novita Sari, pada tanggal 09 juni 2025

<sup>55</sup> Wawancara dengan Rasuly, pada tanggal 08 juni 2025

keuangan yang memberikan kemudahan. Bank syariah harus memenuhi kebutuhan nasabah dengan menyediakan produk digital yang memudahkan akses dan penggunaannya. Hal ini merupakan peluang penting bagi bank syariah untuk mengisi kekosongan, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing mereka dengan mengikuti perkembangan teknologi dan preferensi konsumen modern. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ra yang telah menggunakan bank syariah.

“Saat ini sudah zamannya serba memanfaatkan layanan dan kemudahan di internet, jadi bank syariah juga harus menggunakananya. Dengan memberikan layanan dan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. Jadi kalau sudah memanfaatkan teknologi digital, bank syariah sudah pasti bisa memenuhi kebutuhan dan harapan Gen Z. Sekaligus dapat meningkatkan kepercayaan, dan memperluas jangkauan pasar mereka.”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan saat ini industri keuangan perbankan harus terus berevolusi, utamanya bank syariah di era digital ini. Pemanfaatan teknologi menjadi keharusan demi kemajuan dan perkembangan perbankan syariah. Karena era digital bagi bank syariah merupakan peluang, utamanya dalam mengembangkan sistem layanan dan produk. Dan dengan memanfaatkan teknologi digital, bank syariah dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan menawarkan layanan yang lebih inovatif.

## **2. Faktor-Faktor yang Membentuk Kepercayaan Generasi Z dalam Memilih Bank Syariah di Kota Parepare**

Salah satu bentuk keyakinan adalah kepercayaan yang ditunjukkan manusia saat sudah merasa cukup dan bisa menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Kaitan antara perbankan dengan nasabah atau konsumen sangat erat, jadi

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Rahma, pada tanggal 09 juni 2025

bisa dikatakan keduanya adalah satu kesatuan, dan saling membutuhkan. Maka dari itu bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga terjalin hubungan yang baik dan akhirnya menumbukan rasa percaya diantara keduanya. Dalam penelitian ini tiga faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap bank syariah di Kota Parepare ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kepercayaan Gen Z dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh konsumen pada suatu perusahaan.

#### a. Kemampuan (*Ability*)

Dalam menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah, perbankan syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga reputasi, yang disampaikan melalui rapat anggota tahunan. Faktor kepercayaan terhadap produk dan layanan bank syariah tidak terlepas dengan adanya kegiatan sosialisasi, sosialisasi yang bank lakukan dengan cara memberikan edukasi dan memperkenalkan kepada masyarakat khususnya Gen Z mengenai apa itu bank syariah, visi dan misinya, dan produk-produk apa saja yang ditawarkan. Bank syariah sering melakukan sosialisasi melalui sosial media yang sering diakses oleh Gen Z. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Fi yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya sudah menggunakan bank konvensional sebelum beralih ke bank syariah. Dan saya merasa bahwa bank syariah lebih baik dalam memberikan pelayanan. Semua informasi yang diinginkan diberikan, dijelaskan dengan baik dan rinci, jadi saya mudah mengerti.”<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Fitriani, pada tanggal 07 juni 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika Gen Z yang sudah memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah yang secara positif dapat menjelaskan pandangannya mengenai pemilihan bank syariah. Alasan adanya *ability* berdasarkan level pendidikan, dimana rata-rata Gen Z dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sudah mengenyam teori yang baik mengenaik latar belakang perbankan dan keuangan Islam, dan memiliki kemampuan dalam bertindak mengenaik fenomena yang terjadi pada Islam. Dalam bank syariah memiliki kemampuan yaitu menghimpun dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip syariah, serta melaksanakan operasional yang transparan dan bebas dari riba. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, demokrasi ekonomi, dan kehati-hatian. Bank syariah menawarkan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti akad-akad dalam transaksi perbankan syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSi yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah memiliki operasional dengan prinsip Islam, terdiri dari keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, *universalisme*, larangan riba, larangan gharar, larangan *maysir* dan larangan zalim.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan *ability* pada bank syariah yaitu keterampilan yang mengarah pada karakteristik dan kompetensi dari suatu bank dimana mempengaruhi wilayah yang spesifik. Kemampuan yang dimaksud disini yaitu cara bank dalam mempersiapkan, merespon maupun melindungi beragam transaksi yang dijalankan, nasabah bisa mendapatkan suatu jaminan keamanan ataupun sebuah kepuasan saat melaksanakan sebuah transaksi pada suatu bank. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ar yang telah menggunakan bank syariah.

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Nurindah sari, pada tanggal 10 juni 2025

“Saya menggunakan bank syariah dan saya mempercayai dana tabungan saya di bank tersebut. Karena menurut saya bank syariah aman dan layanannya juga sangat bagus.”<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan apabila nasabah mempercayai jasa keuangan bank tersebut dalam menjamin keamanan proses transaksi, maka nasabah akan terus mempercayai layanan dari bank syariah. *Ability* bank syariah yang diukur dari segi kompetensi dan pengetahuan yang luas, bisa mempengaruhi kepercayaan Gen Z pada bank syariah. Artinya faktor *ability* penentu masyarakat dalam menaruh kepercayaannya kepada Bank Syariah Indonesia. *Ability* yang dimaksud disini yaitu cara bank dalam mempersiapkan, merespon maupun melindungi beragam transaksi yang dijalankan, nasabah bisa mendapatkan suatu jaminan keamanan ataupun sebuah kepuasan saat melaksanakan sebuah transaksi pada suatu bank. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ta yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah terus mengembangkan produk dan layanan yang inovatif dan kompetitif sesuai dengan kebutuhan nasabah.”<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan kemampuan sebagai faktor dalam konteks kepercayaan pada bank, merujuk pada keyakinan nasabah bahwa bank memiliki kompetensi, keahlian, dan sumber daya yang diperlukan untuk mengelola dana mereka dengan aman dan efektif. Ini mencakup kemampuan bank untuk menyediakan layanan yang berkualitas, menjaga keamanan transaksi, dan memenuhi kewajiban finansialnya. Sumber daya yaitu pegawai dalam melaksanakan tugasnya, merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang pegawai, maka kinerja

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Muhammad Aswar, pada tanggal 12 juni 2025

<sup>60</sup> Wawancara dengan Tahira, pada tanggal 12 juni 2025

karyawan didalam perusahaan akan tinggi pula. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Yr yang telah menggunakan bank syariah.

“Pegawai bank syariah yaitu BSI di Kota Parepare sangat membantu masalah saya terkait bagaimana membuat dana tabungan tanpa kepikiran untuk potongan-potongan yang disebabkannya.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut.

### **b. Kebaikan Hati (*Benevolence*)**

Kebaikan hati (*benevolence*) dalam bank syariah merujuk pada komitmen bank untuk memberikan manfaat yang saling menguntungkan bagi nasabah, bukan hanya mengejar keuntungan semata. Ini berarti bank syariah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah, di mana kepuasan nasabah juga menjadi prioritas. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama An yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan bank syariah BSI, kalau saya ke bank-nya langsung, semua petugasnya ramah, mulai dari satpamnya yang ramah menyambut nasabah yang datang, ditanyakan mau apa, ada yang bisa dibantu, terus diarahkan ke bagian yang sesuai permasalahan.”<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. *Profit* yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar *profit* maksimum semata,

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Yuniar, pada tanggal 12 juni 2025

<sup>62</sup> Wawancara dengan Aslan, pada tanggal 13 juni 2025

melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen. *Benevolence* dalam konteks bank syariah melampaui sekadar keuntungan finansial. Bank syariah tidak hanya berorientasi pada laba maksimum, tetapi juga pada pemberian manfaat yang optimal bagi nasabah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Hn yang telah menggunakan bank syariah.

“Saat saya datang ke bank syariah pegawainya benar-benar membantu, menjelaskan semua bagian yang tidak dimengerti dengan sabar. Tidak langsung-langsung nyuruh untuk pakai produk bank-nya tapi dia tanyakan dulu ke nasabah minat atau tidak, dijelaskan ada hal yang seperti ini.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah berupaya untuk menciptakan kesejahteraan bersama antara bank dan nasabah. Ini berarti bahwa keuntungan yang diperoleh bank juga harus memberikan manfaat yang signifikan bagi nasabah. Namun tidak sedikit bank yang mengabaikan nasabah, mereka hanya dianggap sebagai sumber yang dapat menghasilkan keuntungan tanpa mempertimbangkan apa yang telah diberikan, baik dari segi kualitas produk, harga pelayanan dan aspek lain yang dapat menunjang kepuasan nasabah. Apabila hal tersebut berlangsung terus-menerus maka nasabah akan meninggalkan bank karena keidakpuasan, dan beralih ke bank lain yang dapat memberikan produk, harga atau pelayanan yang lebih baik. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSi yang telah menggunakan bank syariah.

“Mulanya saya tidak pakai bank syariah, ada bank konvensional saya pakai. Tapi saya kecewa karena saat itu saya sudah lama menunggu dan tidak dilayani dengan baik. Jadi saya beralih ke bank syariah dan saya suka dengan produk dan layanan yang diberikan.”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan kepuasan nasabah merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan merupakan tanggapan

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Novita Sari, pada tanggal 09 juni 2025

nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya, dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpuaskannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Kepuasan nasabah dalam pemasaran Islam, tidak hanya muncul jika kinerja produk sesuai dengan harapan nasabah secara material, tetapi juga jika kinerja produk sesuai dengan harapan nasabah secara spiritual. Oleh sebab itu, dalam menciptakan kepuasan pada nasabah, pemasar harus mampu menerapkan nilai etika Islam dengan maksimal dalam setiap elemen bauran pemasaran. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Ry yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah yang saya gunakan saat ini sangat sesuai dengan harapan saya, karena layanannya sangat bagus dan produk yang diberikan sesuai kebutuhanku.”<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan kepuasan nasabah berlandaskan pada nilai yang telah diberikan kepada bank. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah prouk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi jika nasabah mendapatkan produk jasa yang berkualitas. Jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat nasabah tersebut merasa nyaman. Jika nilai dari nasabah adalah harga yang murah maka nasabah akan merasa puas kepada bank yang memberikan harga paling kompetitif. Atau jika nilai bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam transaksi finansial yang dilakukan. Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan rasuly, pada tanggal 08 juni 2025

seorang *customer service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepakati, tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama RA yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan bank syariah, dan saya merasa sangat nyaman menggunakan layanan saat ke bank langsung, maupun hanya menggunakan aplikasi *banking*-nya saja.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan agar bisa memaksimalkan potensi bank syariah dituntut melakukan berbagai upaya pembaruan terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik minat nasabah. Salah satu upaya pembaruan yang dapat dilakukan bank syariah yaitu di bidang pemasaran. Pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial untuk mencapai tujuan perusahaan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Peran pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk, tapi juga bagaimana produk tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Sasaran dari pemasaran adalah menarik nasabah baru dengan menjanjikan nilai super, menetapkan harga menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikan secara efektif, serta mempertahankan nasabah yang sudah ada dengan tetap memegang prinsip kepuasan nasabah. Dengan kata lain bidang pemasaran akan berhadapan secara langsung dengan nasabah yang mempunyai kebutuhan dan keinginan yang beraneka ragam.

### c. Integritas (*Integrity*)

Integritas dalam bank syariah merujuk pada komitmen bank untuk menjalankan operasional dan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, serta menjaga nilai-nilai moral dan etika dalam setiap aspek bisnis. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakjelasan), dan *maisir*

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Rahma, pada tanggal 09 juni 2025

(perjudian) dalam setiap transaksi. Jika integritas yang dimiliki oleh bank syariah masih kurang dari standar, maka kewajiban para praktisi perbankan syariah untuk meningkatkan integritas yang dimiliki. Bila integritas yang dimiliki meningkat, setidaknya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat muslim Indonesia. Dalam hal ini, untuk menggunakan bank syariah atau beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama FI yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya sebagai nasabah baru di bank syariah sudah memiliki kepercayaan terhadap bank syariah. Dan dengan kepercayaan ini sangat penting untuk menarik nasabah, kalau misalnya saya bicarakan bagaimana kualitas bank syariah ke orang lain.”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan integritas adalah fondasi kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap bank syariah. Kepercayaan ini sangat penting untuk menarik nasabah dan investor. Kepatuhan terhadap prinsip syariah, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan, merupakan inti dari integritas dalam perbankan syariah. Bank syariah sebagai lembaga jasa yang bisnis utamanya adalah memberikan pembiayaan, maka integritas akan menjadi hal utama yang akan diperhatikan oleh konsumennya. Dengan demikian, tidak berlebihan bila ingin bank syariah maju. Dan diminati oleh masyarakat, peningkatan integritas menjadi hal penting untuk dilakukan oleh bank syariah itu sendiri. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSI yang telah menggunakan bank syariah.

“Kalau yang saya rasakan saat menerima pelayanan di bank syariah itu mulai dari pegawainya saat menyampaikan solusi dari masalah saya mereka jujur, konsisten antara ucapan dan tindakan, bertanggung jawab atas tindakannya, dan saya menghormati itu.”<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Fitriani, pada tanggal 07 juni 2025

<sup>67</sup> Wawancara dengan Nurindah sari, pada tanggal 10 juni 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan integritas prinsip syariah memastikan bahwa seluruh tahapan dalam proses perbankan disesuaikan sepenuhnya dengan nilai-nilai Islam. Bank syariah yang berintegritas dapat berkontribusi pada stabilitas ekonomi, terutama pada masa krisis, karena prinsip bagi hasil dan larangan riba yang dianutnya. Nasabah akan lebih percaya kepada bank yang bersikap jujur dan transparan, apalagi ketika terjadi kesalahan. Ketika bank secara terbuka mengakui kekeliruan dan segera mengambil langkah untuk memperbaiki, ini menunjukkan komitmen terhadap integritas. Sebaliknya, perusahaan yang cenderung menutupi kesalahan atau menyalahkan pihak lain akan kehilangan kepercayaan publik. Integritas juga terkait erat dengan reputasi jangka panjang. Bank yang menjunjung tinggi etika dan bertindak konsisten dengan nilai-nilai tersebut akan lebih mudah dipilih oleh konsumen yang mencari keamanan dan keadilan dalam bertransaksi. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama AR yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya menggunakan bank syariah BSI, pernah terjadi saya lupa sandi aplikasi *banking*, dengan sabar dibantu untuk masukkan pakai email dan nomor hp tapi tetap saja salah. Jadi saya bilang bisa tidak diganti saja, dan ternyata bisa. Ini menunjukkan kalau pegawainya tidak mengambil keputusan asal-asalan tanpa persetujuan dari nasabahnya.”<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan integritas dalam bank syariah merujuk pada komitmen dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan seluruh operasional bank, termasuk dalam hal transaksi, produk, layanan, dan hubungan dengan nasabah dan pemangku kepentingan. Integritas ini juga mencakup penerapan *Good Corporate Governance* yang sejalan dengan prinsip syariah, seperti transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Bank syariah

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Muhammad Aswar, pada tanggal 12 juni 2025

beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam yang melarang riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maisir* (perjudian). Integritas bank syariah mengharuskan setiap transaksi dan kegiatan operasional sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional dan prinsip-prinsip syariah lainnya. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama TA yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah yang baik adalah kunci integritas bank syariah itu sendiri. Jadi harus mencakup transparansi dalam pelaporan keuangan, melayani nasabah, akuntabilitas dalam pengambilan keputusan, dan profesionalisme dalam pengelolaan dana nasabah misalnya.”<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan perbankan syariah yang menjadi kabar baik bagi umat Muslim selama beberapa tahun ini tentu tidak akan membuat masyarakat terlena, yang membuatnya mengabaikan berbagai tantangan yang ada di dunia perbankan termasuk perbankan syariah, dimana ekosistem perbankan terjadi sangat cepat. Ini terjadi karena adanya perkembangan teknologi yang diikuti dengan perubahan ekspektasi masyarakat yang menginginkan produk dan layanan perbankan agar lebih mudah, cepat, dapat diakses kapan saja, aman, dan dapat memenuhi seluruh layanan yang diperlukan. Dengan adanya perubahan ini, perbankan syariah akan menghadapi berbagai macam tantangan seperti skala usaha, daya saing, kapasitas modal, risiko digital, *cyber security*, dan *system failure risk*, sehingga integritas perbankan syariah akan dipertanyakan kedepannya. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama YR yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah menurut saya memiliki peran untuk menyebarluaskan praktik bagi hasil agar bisa menghindari riba. Dan menurut saya bank syariah itu lembaga keuangan yang fungsinya untuk melancarkan berbagai proses ekonomi *riil* melalui aktivitas usahanya yaitu penerapan *mudharabah* yang berpegangan pada prinsip-prinsip syariah.”<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Wawancara dengan Tahira, pada tanggal 12 juni 2025

<sup>70</sup> Wawancara dengan yuniar, pada tanggal 12 juni 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan perbankan syariah cenderung sehat secara kinerja dan tetap stabil ketika jatuhnya kurs mata uang. Oleh karena itu, bank syariah memiliki prospek ekonomi yang terbilang cukup baik dan stabil. Perkiraan baik terhadap peluang ekonomi ini perlu didukung oleh berbagai jenis peraturan hukum. Meskipun demikian, jaringan bank dan kantor syariah masih sedikit tersebar di beberapa daerah terutama daerah Indonesia Timur. Namun, jika dilihat berdasarkan perkembangannya 10 tahun terakhir, perbankan syariah berkembang cukup pesat dan cenderung stabil, bank syariah dengan kegiatan bagi hasilnya akan memiliki kelebihan dibandingkan bank konvensional sehingga bisa menjadi solusi ekonomi di Indonesia. Ketika sistem perbankan nasional diperkirakan akan jatuh ke dalam depresi akibat resesi, konsep bagi hasil dari bank syariah bisa satu tingkat lebih gigih dalam menghadapi resesi. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama AN yang telah menggunakan bank syariah.

“Dari dulu saya memang sudah menggunakan bank syariah yaitu BSI dan menurut saya sangat bagus digunakan, tidak ada masalah yang signifikan sejauh ini dalam penggunaannya.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan masyarakat minat terhadap perbankan syariah di Indonesia yang menunjukkan peningkatan saat ini, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan. Kesadaran publik tentang perbankan syariah terus tumbuh, didorong oleh edukasi mengenai riba serta nilai-nilai syariah yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Hal ini mendorong semakin banyak orang untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Namun, meskipun minat semakin meningkat, masih banyak masyarakat yang kurang memahami produk dan layanan bank syariah. Rendahnya sosialisasi dan edukasi menjadi faktor utama yang

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Aslan, pada tanggal 13 juni 2025

menyebabkan kurangnya pemahaman ini. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama HN yang telah menggunakan bank syariah.

“Menurut saya sebenarnya ini bank syariah sangat bagus, cuma masih banyak orang yang belum paham betul, mungkin mereka tahunya sama saja dengan bank konvensional. Padahal tidak, jadi perlu disosialisasikan lagi agar semua kalangan tahu, termasuk Gen Z.”<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah masih kurang berinteraksi, sosialisasi dan promosi khususnya kepada Gen Z. Hal dapat menyebabkan nasabah tidak puas dengan keberadaan bank syariah, karena kurangnya sosialisasi atau promosi dari pihak bank syariah. Penilaian Gen Z tentang bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil, secara umum konsep bank syariah menawarkan sistem perekonomian khususnya kepada lembaga perbankan, yaitu suatu sistem yang sesuai dengan syariat Islam yang menghilangkan ribanya. Bank syariah dianggap memiliki etika bisnis yang lebih baik karena beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menjunjung tinggi keadilan, transparansi, dan menghindari unsur-unsur yang diharamkan dalam Islam. Bank syariah juga dilihat memiliki peran penting dalam mendukung proyek sosial dan ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat, sehingga berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan. Namun tetap ada pandangan negatif mengenai bank syariah karena kurangnya pemahaman oleh Gen Z. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSI yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya merasa jika bank syariah kurang inovatif dalam menciptakan produk keuangan yang kompetitif dibandingkan bank konvensional. Dan bank syariah sama saja dengan bank konvensional, hanya mengubah istilah tanpa perbedaan yang signifikan. Kurangnya pemahaman mengenai prinsip dan produk bank syariah juga menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi negatif.”<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Harun, pada tanggal 08 juni 2025

<sup>73</sup> Wawancara dengan Novita sari, pada tanggal 09 juni 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan Gen Z mengenai integritas bank syariah sangat beragam. Ada yang melihat bank syariah sebagai alternatif yang lebih etis dan bertanggung jawab, namun ada juga yang meragukannya karena berbagai alasan. Untuk meningkatkan kepercayaan dan penerimaan, bank syariah perlu terus berupaya meningkatkan pemahaman, inovasi produk, kualitas pelayanan, dan transparansi dalam operasionalnya.

### **3. Perbedaan Persepsi Generasi Z Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Parepare**

Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk bank muamalat menyebabkan bank tersebut relative mempertahankan kinerjanya, dan tidak hanyut oleh tingkat suku bunga simpanan yang melonjak sehingga beban operasional lebih rendah dari bank konvensional. Hal yang mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dengan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan atau yang diberikan oleh lembaga keuangan pada nasabah. Kegiatan operasionalnya bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama RY yang telah menggunakan bank syariah.

“Perbedaan bank syariah dan bank konvensional yang pertama adalah dari sisi pengertian. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Sedangkan bank konvensional yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mana dalam kegiatannya

memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan persepsi mengenai perbankan syariah sangatlah penting terutama pada kalangan muslim di Indonesia, dimana mayoritas beragama Islam, hal ini didasari oleh perintah yang melarang penggunaan riba dalam menjalankan aktivitasnya. Dimana bank yang beroperasi di Indonesia bersistem konvensional yang mengandung sistem bunga yang dikenal dengan riba, yang dianggap menyengsarakan sebagian masyarakat di Indonesia, maka pentingnya pengetahuan mengenai sistem keuangan syariah yang dianggap sudah sangat sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dan beroperasi untuk kemaslahatan masyarakat. Selain itu, pengetahuan Gen Z tentang keunggulan pada bank syariah mengenai produk yang inovasi seperti tabungan *mudharabah*, pembiayaan *murabahah*, *Ijarah*, investasi menjadi daya tarik sendiri bagi Gen Z yang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk tersebut, dan pada akhirnya akan memilih perbankan syariah sebagai partner keuangan mereka. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama RA yang telah menggunakan bank syariah.

“Asas pada bank syariah dan konvensional sebetulnya sama yaitu berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Namun, pada bank syariah terdapat asas prinsip syariah yang tidak ada pada bank konvensional.”<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan zaman modern ini, telah banyak pilihan tersedia untuk memenuhi kebutuhan finansial, termasuk dalam hal perbankan. Bagi masyarakat yang ingin bertransaksi keuangan sesuai dengan prinsip syariah, maka bank syariah sebagai alternatif menarik daripada bank konvensional. Namun, bagi sebagian orang, memahami perbedaan bank konvensional dan bank

<sup>74</sup> Wawancara dengan rasuly, pada tanggal 08 juni 2025

<sup>75</sup> Wawancara dengan rahma, pada tanggal 09 juni 2025

syariah masih menjadi hal yang membingungkan. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama FI yang telah menggunakan bank syariah.

“Sebelum beralih ke bank syariah, saya sebenarnya masih bingung membedakannya dengan bank konvensional. Saya kira sama saja hanya yang membedakan penyebutan namanya tapi ternyata beda, mulai dari transaksi dan risiko yang diteriman.”<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan apabila Gen Z tidak memiliki pengetahuan mengenai operasional bank syariah. Maka rendahnya pengetahuan tersebut terjadi karena rendahnya pemahaman tentang kinerja operasional bank syariah, dimana Gen Z menganggap bahwa tidak adanya perbedaan sistem kinerja pada bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah dan bank konvensional keberadaannya begitu berbeda dari berbagai aspek, dimana bank syariah secara filosofi lahir sebagai upaya agar terhindar dari bentuk transaksi yang dilarang dalam Islam yaitu riba. Fungsi utama keberadaan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah, dan diharapkan mampu mendukung keberadaan sektor riil. Apabila bank konvensional menjalankan operasionalnya dengan sistem bunga, maka bank syariah menggunakan akad-akad berdasarkan sistem syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NI yang telah menggunakan bank syariah.

“Pada dasarnya perbedaan yang terlihat signifikan antara bank syariah dan bank konvensional terletak pada sistem bank syariah dan bank konvensional. Dimana pada bank syariah merupakan instansi keuangan yang pada usaha utamanya memberikan tambahan modal kepada yang membutuhkan modal usaha serta sebagai jasa, lalu lintas pembayaran yang berprinsip sesuai dengan syariah.”<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan sistem dalam bank syariah salah satunya adalah sistem bagi hasil, dimana keuntungan dibagi dengan kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan. Besarnya penentuan porsi bagi hasil

<sup>76</sup> Wawancara dengan Fitriani, pada tanggal 07 juni 2025

<sup>77</sup> Wawancara dengan Nurindah sari, pada tanggal 10 juni 2025

didasarkan pada kesepakatan bersama tanpa adanya paksaan. Padahal dalam praktik kinerja operasional bank syariah adanya akad-akad yang membedakan dengan bank konvensional. Pada bank syariah tidak membebankan bunga dalam mengambil keuntungan, tetapi menggunakan keuntungan bagi hasil. Adapun berbagai skema yang digunakan bank syariah, seperti akad dengan pola titipan, akad dengan pola bagi hasil, pembiayaan dengan skema jual beli, pembiayaan dengan skema sewa, pembiayaan dengan skema bagi hasil, dan akad lainnya, termasuk adanya kegiatan penghimpunan dana sosial yang tidak dimiliki oleh bank syariah. Transaksi kredit dengan pola pembebanan bunga di konvensional, ini dilarang dalam kegiatan perbankan syariah, dengan itu bank syariah lahir dengan menawarkan berbagai produk-produk yang sesuai prinsip syariah. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama Muhammad AR yang telah menggunakan bank syariah.

“Bank syariah memiliki fungsi yang lebih luas dibanding bank konvensional. Meskipun keduanya berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, namun pada bank syariah meliputi beberapa fungsi lain yaitu bank syariah menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).”<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan berdasarkan hukum bank syariah dengan bank konvensional juga memiliki perbedaan, jika bank konvensional kegiatannya berdasarkan hukum positif seperti undang-undang, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan regulasi lainnya, maka bank syariah diatur oleh dua landasan hukum yaitu berupa hukum positif dan hukum normatif bersumber dari al-Qur'an, hadist, dan *ijma'* para ulama yang tertuang dalam Fatwa

<sup>78</sup> Wawancara dengan Muhammad Aswar, pada tanggal 12 juni 2025

DSN MUI. Jadi bank syariah diatur oleh dua hukum sedangkan bank konvensional hanya satu.

Perbedaan lain terletak pada aspek pengawasan, hal ini karena adanya hukum yang mengatur perbankan syariah yang berbeda dengan bank konvensional sehingga bentuk pengawasannya menjadi berbeda antara keduanya, jika bank konvensional memiliki dewan komisaris, maka bank syariah selain memiliki dewan komisaris juga memiliki Dewan Pengawas Syariah. Kemudian perbedaan juga terjadi pada produk-produk perbankan syariah yang semuanya dijalankan sesuai prinsip syariah mengikuti fatwa DSN MUI. Beberapa produk dapat ditawarkan di bank syariah dan tidak ditawarkan di bank konvensional seperti produk gadai syariah. Termasuk dalam hal perlakuan denda, jika bank konvensional mengenakan denda kemudian diklaim sebagai pendapatan perusahaan dan dibelanjakan untuk perusahaan, maka berbeda dengan bank syariah yang mana setiap denda yang diperoleh tidak boleh diklaim sebagai pendapatan melainkan harus masuk sebagai dana sosial yang kemudian akan disalurkan untuk kegiatan sosial bukan untuk keperluan perusahaan. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama TA yang telah menggunakan bank syariah.

“Yang saya baca itu pengawasan bank syariah dan konvensional sama-sama dilakukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Namun, pada bank syariah ada tambahan pengawas yaitu Dewan Pengawas Syariah. Tujuannya tentu saja memastikan semua bank syariah beroperasi dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip perbankan syariah.”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bank syariah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Pengawas Syariah. OJK memastikan bank syariah menjalankan kegiatannya sesuai dengan regulasi perbankan yang berlaku, sedangkan DPS memastikan bank syariah menjalankan kegiatannya sesuai dengan

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Tahira, Pada tanggal 12 juni 2025

prinsip syariah. Bank konvensional diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, OJK memastikan bank konvensional menjalankan kegiatannya sesuai dengan regulasi perbankan yang berlaku. Bank syariah menjalin hubungan kemitraan (*syirkah*) antara bank dan nasabah. Dalam hubungan ini, bank bertindak sebagai pengelola dana nasabah. Nasabah mempercayakan dananya kepada bank untuk dikelola sesuai dengan prinsip syariah dan akad yang disepakati bersama. Sedangkan bank konvensional menjalin hubungan debitur-kreditur antara bank dan nasabah. Nasabah yang membutuhkan dana dapat meminjam dana dari bank dengan imbalan bunga. Hubungan ini bersifat transaksional dan nasabah menanggung risiko atas pinjaman yang diambilnya. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama YR yang telah menggunakan bank syariah.

“Yang saya tahu itu kalau bank syariah sumber pendapatan diperoleh dengan sistem bagi hasil. Prinsip sistem bagi hasil ini sama seperti perdagangan pada umumnya di mana bank syariah berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Selisih harganya yang antara lain menjadi sumber pendapatan bank syariah. Tapi kalau bank konvensional menggunakan sistem bunga yang sifatnya tetap. Bank syariah berinvestasi hanya pada usaha yang halal, sedangkan pada bank konvensional tidak dibatasi/bebas nilai. Pada bank syariah besaran bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha, sedangkan pada bank konvensional besaran bunga tetangga.”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika dilihat sekilas bank syariah dan konvensional tampak sama. Bahkan sebagian besar bank saat ini memiliki cabang konvensional dan syariahnya sendiri. Meski demikian, keduanya tetap berbeda. Latar belakang dan tujuan didirikan menjadi perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Bank konvensional memiliki orientasi keuntungan dengan bebas nilai atau menganut prinsip yang dimiliki oleh umum. Sedangkan dengan bank syariah, tujuan pendiriannya tidak hanya berorientasi pada *profit* saja, namun

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Yuniar, pada tanggal 12 juni 2025

penyebaran dan penerapan nilai syariah. Aktivitas keuangan perbankan dilakukan tidak hanya melihat efek dunia saja, tetapi juga memperhatikan aspek akhirat juga.

Perbedaan pada pengelolaan sumber daya manusia, bank syariah membekali sumber daya manusia dengan pengetahuan akan prinsip-prinsip syariah, sehingga dapat menjalankan kegiatan perbankan yang sesuai prinsip syariah. Pengenalan terhadap produk-produk syariah, transaksi-transaksi yang dilarang serta bentuk kegiatan yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Kemudian pada penerapan manajemen risiko di bank syariah berbeda dengan risiko pada bank konvensional. Pada bank syariah ada risiko yang dapat terjadi di bank syariah dan tidak terjadi di bank konvensional yaitu adanya risiko imbal hasil, dan risiko investasi.

Kemudian perbedaan dari sisi layanan, setiap nasabah akan mendapatkan pelayanan yang sesuai prinsip syariah, yang berbeda dengan layanan di bank konvensional. Perbedaan pada penerapan akad-akad di bank syariah, misalnya pada produk kartu kredit di bank syariah yang berbeda dengan produk kartu kredit di bank konvensional. Bank syariah memiliki konsep bagi hasil, yang memposisikan bank syariah dapat memperoleh pendapatan yang tidak pasti, bank syariah dapat memperoleh keuntungan atau bahkan justru menanggung kerugian dari pembiayaan yang disalurkannya jika menggunakan akad bagi hasil. Hal seperti ini tidak ditemukan di bank konvensional yang menggunakan skema kredit dengan beban bunga, yang sudah pasti akan memperoleh keuntungan. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama AN yang telah menggunakan bank syariah.

“Perbedaan bank syariah dan bank konvensional yaitu bank konvensional umumnya melakukan perjanjian secara hukum nasional, sedangkan bank syariah melakukan akad dengan disertai oleh hukum Islam. Pada perbankan syariah, terdapat beragam jenis akad transaksi serta rukun dan

syarat yang harus ditunaikan agar akad yang dilakukan antara pihak bank dan nasabah bisa sah.”<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan proses transaksi dalam lembaga perbankan harus ada kesepakatan atau perjanjian formal antara nasabah dan pihak bank. Perbedaan bank syariah dan bank konvensional ditinjau dari kesepakatan formal yaitu bank konvensional melakukan perjanjian secara hukum nasional. Berbeda pada bank syariah melakukan akad dengan memperhatikan hukum Islam juga. Beragam jenis akad transaksi dalam bank syariah mulai dari mencari keuntungan hingga layanan jasa sosial. Tidak hanya itu, dalam melaksanakan perjanjian, terdapat beberapa rukun dan syarat sah yang harus ditunaikan untuk mengesahkan akad tersebut.

Untuk penilaian *performance* seperti *customer service* dan *teller* cukup dengan melihat cara melayani nasabah sudah sesuai dengan aturan yang ada. Seperti keramahan dalam melayani nasabah dan mengucapkan salam kepada nasabah yang datang dan hendak menggunakan jasa bank, sehingga dari segi pelayanan terhadap nasabah baik dan ramah maka nasabah tidak sungkan-sungkan dalam memberikan aspirasi, keluhan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan nasabah. Karena baik pada bank konvensional dan bank syariah dituntut untuk sikap ramah, sopan dan selalu tersenyum sesuai aturan perusahaan. Keberlangsungan bank itu tergantung bagaimana kinerja yang dilakukan oleh pegawainya. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama HN yang telah menggunakan bank syariah.

“Saya pakai bank konvensional dan ada juga bank syariah, menurut saya pegawainya semua sudah mematuhi peraturan yang ada, sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kesediaan pegawainya berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar, sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Pegawai bertanggung jawab dalam pekerjaan dan hasil kerjanya

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Aslan, pada tanggal 13 juni 2025

dengan baik. Sarana dan prasarana sudah digunakan sebagai mana mestinya.”<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan baik bank syariah dan bank konvensional kinerja *teller* dan *Customer Service* berupaya meningkatkan kepuasan nasabah mulai dari sikap menyambut nasabah, sikap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, keramahan dalam memberikan pelayanan, kehandalan dalam memberikan pelayanan dan sikap saat selesai kunjungan nasabah. Penilaian kinerja karyawan sangat penting demi kelancaran dan kemajuan masing-masing bank, karena dengan penilaian tersebut dapat terlihat seberapa besar kemampuan dalam bekerja melayani nasabah dan pencapaian target. Perbandingan bank syariah dan bank konvensional adalah pengelolaan denda. Ketika nasabah terlambat melakukan pembayaran dalam bank konvensional, terdapat denda yang dibebankan kepada nasabah. Bahkan besaran bunga bisa semakin meningkat, bila nasabah tidak membayar hingga batas waktu ditetapkan. Sementara itu, bank syariah tidak memiliki aturan beban denda bagi nasabah saat terlambat atau tidak bisa membayar. Sebagai gantinya, bank akan melakukan perundingan dan kesepakatan bersama. Meskipun beberapa bank syariah ada yang menetapkan denda pada kasus tertentu, tetapi uang denda dari nasabah tidak dinikmati oleh pihak bank melainkan dianggarkan sebagai dana sosial. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama NSI yang telah menggunakan bank syariah.

“Yang saya pelajari itu ada perbedaan pengelolaan denda antara bank syariah dan bank konvensional, yaitu terletak pada tujuan dan penggunaannya. Bank konvensional menggunakan denda sebagai sumber pendapatan, sedangkan bank syariah menggunakan denda (*ta'zir*) untuk tujuan sosial atau amal, bukan untuk keuntungan bank. Selain itu, bank syariah juga menerapkan denda sebagai bentuk edukasi dan peringatan

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Harun, pada tanggal 08 juni 2025

kepada nasabah agar disiplin dalam memenuhi kewajiban, bukan sebagai beban finansial yang memberatkan.”<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan adapun tujuan utama penerapan denda adalah untuk meningkatkan pendapatan bank, meskipun juga dapat berfungsi sebagai alat penekan agar nasabah segera melunasi kewajibannya. Sebagaimana tujuan dari bank syariah yaitu berfokus pada pemenuhan kebutuhan keuangan masyarakat sesuai syariah dan mendorong keadilan sosial, serta keberlanjutan ekonomi. Sedangkan bank konvensional lebih berorientasi pada keuntungan maksimal bagi pemegang saham dan nasabah, dengan fokus utama pada peningkatan laba dan pertumbuhan ekonomi. Bank syariah maupun konvensional tentunya sama-sama membutuhkan serta memberikan keuntungan kepada nasabah. Meski begitu, kedua bank ini menerapkan perhitungan yang berbeda dalam hal keuntungan bisnis usaha. Dalam hal memperoleh keuntungan, bank konvensional menjalankan usahanya dengan memberikan keuntungan dengan jumlah tertentu dalam bentuk suku bunga bagi nasabahnya. Suku bunga ini diatur berdasarkan ketentuan yang dikeluarkan pemerintah melalui lembaga keuangan dan perbankan, dengan besaran suku bunga harus menguntungkan pihak bank. Sementara itu, bank syariah tidak menerapkan sistem bunga pada layanannya karena dianggap tidak sesuai dengan syariat Islam. Untuk itu, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan mendapatkan sejumlah keuntungan dari sistem tersebut. Berikut hasil wawancara dengan Gen Z bernama RY yang telah menggunakan bank syariah.

“Yang saya tahu perbedaan dari bank syariah itu adalah bagi hasil, dalam bank syariah menggunakan bagi hasil, seperti *Mudharabah* dan *Musyarakah*, keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati, bukan berdasarkan persentase tetap dari pokok pembiayaan. Penetapan

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Novita sari, pada tanggal 09 juni 2025

nisbah bagi hasil mempertimbangkan berbagai faktor seperti jenis usaha, proyeksi keuntungan, biaya operasional, dan kondisi pasar.”<sup>84</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan jika persepsi Gen Z mengenai bank syariah sudah pada tahap mengetahui pembagian dalam pembiayaan bank hasil. Hal tersebut diperoleh dari pengetahuan pada pendidikan formal. Generasi Z memiliki perbedaan persepsi antara bank syariah dan bank konvensional. Secara umum, mereka cenderung lebih tertarik pada bank syariah karena kesesuaianya dengan nilai-nilai Islam, prinsip keadilan, dan transparansi dalam pengelolaan dana. Namun, beberapa faktor seperti literasi keuangan syariah yang masih rendah dan kurangnya sosialisasi yang menarik dapat menjadi penghambat bagi adopsi bank syariah oleh Generasi Z. Di sisi lain, bank konvensional masih menarik karena kemudahan akses, produk yang beragam, dan persepsi tentang keandalan yang lebih tinggi.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Persepsi Generasi Z Terhadap Bank Syariah di Kota Parepare

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persepsi Gen Z terhadap bank syariah di Kota Parepare terbagi atas beberapa yaitu pertama pengetahuan tentang bank syariah dimana Gen Z di Kota Parepare memandang bank syariah sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip Islam yang menolak praktik riba, maisir, dan gharar. Mereka memahami bahwa bank syariah menjalankan sistem keuangan yang berlandaskan pada al-Qur'an dan hadis, serta menerapkan skema bagi hasil sebagai alternatif bunga. Selain berorientasi pada keuntungan, bank syariah juga mengembangkan misi sosial melalui pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah, serta berkontribusi pada

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Rasuly, pada tanggal 08 juni 2025

pemerataan ekonomi. Gen Z juga menilai keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) penting untuk memastikan seluruh aktivitas bank tetap sesuai prinsip syariah, menjaga integritas, dan kepercayaan publik. Terkait jenisnya, bank syariah terbagi atas Bank Umum Syariah (BUS) yang menawarkan layanan keuangan secara luas, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang fokus pada pembiayaan skala kecil.

Dengan demikian jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Rahma Aulia, temuan ini berbeda dengan temuan peneiti yang mana dari penelitian yang dilakukan oleh Rahma aulia hasil temuannya menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Pengetahuan yang baik tentang perbankan syariah dan aksesibilitas yang mudah menjadi pendorong utama bagi Generasi Z untuk memilih perbankan syariah, dengan kontribusi sebesar 74,7% terhadap keputusan mereka. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan literasi keuangan syariah dan aksesibilitas layanan untuk menarik minat generasi muda.<sup>85</sup>

Persepsi Gen Z terhadap bank syariah di Kota Parepare Kedua yaitu bank syariah telah sesuai dengan syariat Islam, Persepsi Generasi Z menunjukkan bahwa mereka melihat bank syariah sebagai lembaga keuangan yang telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam. Hal ini tercermin dari penggunaan akad-akad seperti mudharabah, musyarakah, dan murabahah yang menghindari unsur riba, gharar, dan maysir. Bank syariah juga dianggap menjalankan sistem keuangan berdasarkan fatwa DSN-MUI serta merujuk pada sumber utama hukum Islam yaitu al-Qur'an dan hadis.

---

<sup>85</sup> Rahma Aulia, Ayu Silfia, dan Kamaruddin Arsyad, "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Z Dalam Memilih Perbankan Syariah: Analisis Persepsi Mahasiswa Di Kota Makassar Dan Gowa," *Bertuah Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2024).

Selain itu, perbankan syariah di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat melalui UU No. 21 Tahun 2008, yang turut memperkuat kredibilitasnya di mata masyarakat, termasuk kalangan non-Muslim. Meski demikian, masih terdapat pandangan bahwa implementasinya belum sepenuhnya sempurna. Namun secara umum, bank syariah telah menawarkan alternatif keuangan yang lebih etis dan berorientasi pada kemaslahatan umat.

Adapun perbedaan hasil penelitian dari Emilia Septiani, Mulyadi, dan Sarifudin Serip menitikberatkan pada tingkat kepercayaan generasi Z terhadap lembaga keuangan syariah di Nusa Tenggara Barat, yang dipengaruhi oleh penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) seperti transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada aspek yang diteliti persepsi syariah pada Generasi Z versus kepercayaan berbasis GCG pada generasi milenial serta latar wilayah dan pendekatan metodologisnya.<sup>86</sup>

Persepsi Gen Z terhadap bank syariah di Kota Parepare ketiga yaitu layanan bank syariah relevan dengan kebutuhan, Gen Z di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan dinilai relevan dengan kebutuhan finansial mereka. Bank syariah menyediakan berbagai produk seperti tabungan, pembiayaan, dan investasi yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam, serta menjunjung nilai etika dan sosial dalam praktiknya. Transparansi, keadilan, dan pembagian risiko secara adil menjadi ciri utama layanan ini. Selain itu, bank syariah juga aktif mendukung sektor riil seperti UMKM, pertanian, dan properti, serta berperan dalam memberikan

---

<sup>86</sup> Emilia Septiani, Mulyadi, dan Sarifudin Serip, "Analisis Kepercayaan Generasi Milenial Terhadap Lembaga Keuangan Syariah," *Distribusi-Journal of Management and Business* 9, no. 2 (2021).

edukasi keuangan syariah kepada masyarakat. Perkembangannya yang pesat menunjukkan bahwa bank syariah tidak hanya menjadi alternatif yang etis, tetapi juga relevan dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan keuangan dan mendorong ekonomi yang berkelanjutan.

Adapun perbedaan dari hasil penelitian diatas dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh iyas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan persepsi Gen Z terhadap bank syariah terletak pada penekanan aspek layanan yang relevan dengan kebutuhan finansial mereka. Di satu sisi, Gen Z menilai bahwa bank syariah menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip Islam dan nilai-nilai etika seperti keadilan, transparansi, serta pembagian risiko yang adil. Di sisi lain, persepsi ini juga memperlihatkan bahwa bank syariah tidak hanya fokus pada kepentingan ekonomi, tetapi juga mendukung sektor riil dan edukasi keuangan masyarakat, yang membuatnya semakin relevan dan dipercaya oleh Gen Z sebagai lembaga keuangan yang mampu menjawab tantangan kebutuhan finansial masa kini secara berkelanjutan.<sup>87</sup>

## **2. Faktor-Faktor yang Membentuk Kepercayaan Generasi Z dalam Memilih Bank Syariah di Kota Parepare**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh faktor-faktor yang membentuk kepercayaan Gen Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare terbagi atas beberapa yaitu pertama kemampuan (*Ability*), dimana bank syariah memiliki beberapa kemampuan utama yang berbeda dari bank konvensional, terutama dalam hal operasional dan produk yang ditawarkan. Kemampuan ini mencakup pengelolaan

---

<sup>87</sup> Ilyas, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai," *Jurnal Ilmiah Administrasita* 7, no. 1 (2016).

dana berdasarkan prinsip syariah, penerapan akad syariah, serta penyaluran pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Adapun kemampuan bank syariah yaitu pengelolaan dana berbasis syariah, bank syariah beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba (bunga), *maisir* (judi), dan *gharar* (ketidakpastian) dalam setiap transaksinya. Sebagai gantinya, bank syariah menggunakan akad-akad seperti *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (kerja sama), murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), dan *ijarah* (sewa) untuk menghimpun dana dan menyalurkannya.

Selanjutnya penerapan akad syariah bank syariah menggunakan berbagai akad syariah untuk berbagai produk dan layanan. Misalnya, dalam pembiayaan, bank syariah menggunakan akad murabahah, musyarakah, atau ijarah. Dalam simpanan, bank syariah menggunakan akad *wadiah* (titipan) atau *mudharabah* (bagi hasil). Kemudian penyaluran pembiayaan sesuai prinsip syariah, bank syariah menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan ini bertujuan untuk mendukung kegiatan usaha yang halal dan produktif, serta menghindari spekulasi. Kemudian setiap bank syariah memiliki DPS yang bertugas mengawasi operasional bank agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Transparansi dan keterbukaan, Bank syariah menjunjung tinggi transparansi dalam pengelolaan dana dan pembagian keuntungan. Nasabah memiliki informasi yang jelas mengenai nisbah (bagi hasil) yang akan mereka terima. Keadilan dan keseimbangan, bank syariah berupaya menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam setiap transaksi, baik antara bank dan nasabah maupun antara nasabah dengan pihak lain. Dan fokus pada pengembangan ekonomi umat,

bank syariah memiliki peran penting dalam pengembangan ekonomi umat, terutama melalui pembiayaan UMKM dan kegiatan usaha yang produktif.

Selain kemampuan yang berkaitan dengan operasional bank syariah, individu yang bekerja di bank syariah juga perlu memiliki beberapa kemampuan, baik *hard skill* maupun *soft skill*. *Hard skill* yaitu pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, akuntansi syariah, produk dan layanan bank syariah, serta kemampuan analisis keuangan. Sedangkan *soft skill* yaitu kemampuan komunikasi, kemampuan analitis, kemampuan bekerja dalam tim, kemampuan pemecahan masalah, kemampuan beradaptasi, dan etika kerja yang baik. Dengan kemampuan-kemampuan tersebut, bank syariah dapat menjalankan operasionalnya dengan baik, memberikan layanan yang optimal kepada nasabah, dan berkontribusi pada pengembangan ekonomi umat.

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan Gen Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare yaitu kedua kebaikan hati (*Benevolence*), dalam bank syariah merujuk pada komitmen bank untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah, menciptakan kepuasan bersama, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan. Ini berarti bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kesejahteraan nasabah dan masyarakat luas, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Adapun *benevolence* yaitu fokus pada kepuasan nasabah, bank syariah berusaha keras untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, serta memberikan layanan dan produk yang memenuhi harapan mereka. Kemudian hubungan yang saling menguntungkan, bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil, di mana keuntungan dan risiko dibagi antara bank dan nasabah, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Kemudian keterbukaan dan transparansi,

bank syariah menjunjung tinggi transparansi dalam operasionalnya, termasuk dalam pembagian keuntungan dan pengelolaan dana, sehingga nasabah dapat memahami dengan jelas bagaimana dana mereka dikelola. Kemudian pembiayaan yang halal dan beretika, bank syariah menghindari pembiayaan yang mengandung unsur riba (bunga), *maisir* (judi), dan *gharar* (ketidakpastian), serta memprioritaskan pembiayaan untuk kegiatan usaha yang halal dan bermanfaat bagi masyarakat. Selanjutnya mendorong kegiatan ekonomi yang berkelanjutan, bank syariah berperan dalam mendorong kegiatan ekonomi yang berkelanjutan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan demikian, kebaikan hati dalam bank syariah bukan hanya sekadar retorika, tetapi tercermin dalam seluruh operasional dan interaksi bank dengan nasabah, serta dampaknya terhadap masyarakat.

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan Gen Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare yaitu ketiga integritas (*Integrity*), dalam bank syariah merujuk pada konsistensi, kejujuran, dan kebenaran dalam menjalankan operasional, transaksi, dan pelaporan keuangan, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan etika bisnis Islam. Ini mencakup kejujuran dalam transaksi, transparansi dalam pelaporan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, serta komitmen untuk mencegah dan memberantas praktik-praktik curang. Pentingnya integritas dalam bank syariah yaitu kepercayaan nasabah, integritas menjadi landasan utama untuk membangun dan menjaga kepercayaan nasabah dan masyarakat. Kemudian kepatuhan syariah, menjamin bahwa seluruh operasional bank sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang meliputi larangan riba, *maisir*, dan *gharar*. Akuntabilitas, memastikan laporan keuangan yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada

pemangku kepentingan. Pencegahan *Fraud*, mencegah dan memberantas praktik-praktik curang, termasuk korupsi dan penipuan, yang dapat merugikan bank dan nasabah. Dan reputasi bank, integritas yang tinggi akan meningkatkan reputasi bank syariah di mata masyarakat dan dunia usaha. Bentuk integritas dalam bank syariah yaitu transparansi transaksi, menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk dan layanan, serta transaksi yang dilakukan. Kepatuhan terhadap akad, memastikan bahwa setiap transaksi sesuai dengan akad yang disepakati, misalnya akad jual beli, bagi hasil, atau sewa. Penanganan pengaduan nasabah, menyediakan mekanisme yang jelas dan efektif untuk menangani keluhan nasabah. Integritas menjadi fondasi utama bagi operasional bank syariah yang berkelanjutan dan dipercaya oleh masyarakat. Dengan menjaga integritas, bank syariah dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang adil dan berkelanjutan.

### **3. Perbedaan Persepsi Generasi Z Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Parepare**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh perbedaan persepsi Gen Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare, Gen Z memiliki perbedaan persepsi antara bank syariah dan bank konvensional. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk literasi keuangan syariah, pengalaman pribadi, dan preferensi terhadap teknologi. Beberapa riset menunjukkan bahwa Gen Z cenderung lebih tertarik pada bank syariah karena kesesuaian dengan nilai-nilai Islam, prinsip bagi hasil, dan penggunaan teknologi yang modern. Namun, ada juga yang berpendapat bahwa kurangnya pemahaman tentang prinsip syariah dan kurangnya sosialisasi yang menarik dapat menjadi penghambat adopsi bank syariah. Persepsi positif terhadap bank syariah, yaitu kesesuaian dengan nilai-nilai Islam Gen Z yang

religius cenderung lebih memilih bank syariah karena prinsipnya yang sesuai dengan ajaran Islam. Kemudian bagi hasil, sistem bagi hasil dianggap lebih adil dan transparan dibandingkan bunga tetap pada bank konvensional. Selanjutnya teknologi, banyak bank syariah yang telah menghadirkan layanan digital yang menarik dan mudah digunakan oleh Gen Z, dan literasi keuangan peningkatan literasi keuangan syariah dapat meningkatkan minat Gen Z dalam menggunakan produk bank syariah. Persepsi negatif terhadap bank syariah yaitu kurangnya pemahaman, beberapa anggota Gen Z mungkin belum memahami sepenuhnya prinsip-prinsip syariah dan cara kerja bank syariah. Kemudian kurangnya sosialisasi, sosialisasi bank syariah yang kurang menarik dan kurang menyentuh Gen Z dapat menjadi penghambat. Dan ketidakpercayaan, beberapa anggota Gen Z mungkin masih kurang percaya terhadap bank syariah karena kurangnya pengalaman atau informasi.

Persepsi positif terhadap bank konvensional yaitu kemudahan dan kecepatan, bank konvensional seringkali menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, serta berbagai produk yang sudah dikenal luas. Kemudian jangkauan luas, bank konvensional umumnya memiliki jaringan cabang dan ATM yang lebih luas, sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat. persepsi negatif terhadap bank konvensional yaitu sistem bunga, sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional dianggap bertentangan dengan prinsip syariah oleh sebagian Generasi Z. Gen Z memiliki persepsi yang berbeda terhadap bank syariah dan bank konvensional. Persepsi positif terhadap bank syariah didorong oleh kesesuaian dengan nilai-nilai Islam, prinsip bagi hasil, dan penggunaan teknologi. Namun, kurangnya pemahaman dan sosialisasi yang menarik dapat menghambat adopsi bank syariah. Di sisi lain, bank konvensional masih menjadi pilihan utama bagi Gen Z

karena kemudahan, kecepatan, dan jangkauan luasnya. Gen Z memiliki potensi besar sebagai nasabah bank syariah, namun bank syariah perlu beradaptasi dengan preferensi mereka, terutama dalam hal layanan digital dan kemudahan akses. Meskipun banyak yang memahami perbedaan antara bank syariah dan konvensional, Gen Z masih cenderung memilih bank konvensional karena kemudahan akses, ketersediaan ATM, dan integrasi dengan institusi pendidikan serta tempat kerja.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh Simpulan sebagai berikut:

1. Persepsi generasi Z terhadap bank syariah di Kota Parepare yaitu pengetahuan tentang bank syariah, Gen Z menganggap jika bank syariah adalah lembaga keuangan yang berbasis dan memiliki prinsip Islam,. Kemudian bank syariah telah sesuai dengan syariat Islam, bank syariah umumnya beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Prinsip-prinsip ini meliputi larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian), serta penerapan akad-akad yang sesuai syariah seperti *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah*. Dan layanan bank syariah relevan dengan kebutuhan, dimana dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dengan prinsip-prinsip syariah, menawarkan berbagai produk dan jasa seperti tabungan, pembiayaan, investasi, dan layanan perbankan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Layanan ini tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai etika dan sosial.
2. Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan generasi Z dalam memilih bank syariah di Kota Parepare yaitu pertama kemampuan (*Ability*), dimana bank syariah memiliki beberapa kemampuan utama yang berbeda dari bank konvensional, terutama dalam hal operasional dan produk yang ditawarkan. Kemampuan ini mencakup pengelolaan dana berdasarkan prinsip syariah, penerapan akad syariah, serta penyaluran pembiayaan yang sesuai dengan

prinsip-prinsip Islam. Kedua kebaikan hati (*Benevolence*), dalam bank syariah merujuk pada komitmen bank untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah, menciptakan kepuasan bersama, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan. Ini berarti bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kesejahteraan nasabah, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dan ketiga integritas (*Integrity*), dalam bank syariah merujuk pada konsistensi, kejujuran, dan kebenaran dalam menjalankan operasional, transaksi, dan pelaporan keuangan, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan etika bisnis Islam. Ini mencakup kejujuran dalam transaksi, transparansi dalam pelaporan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, serta komitmen untuk mencegah dan memberantas praktik-praktik curang.

3. Perbedaan persepsi Gen Z antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Parepare dimana bank syariah sesuai dengan nilai-nilai Islam Gen Z yang religius cenderung lebih memilih bank syariah karena prinsipnya yang sesuai dengan ajaran Islam. Kemudian sistem bagi hasil dianggap lebih adil dan transparan dibandingkan bunga tetap pada bank konvensional. Sedangkan bank konvensional yaitu kemudahan dan kecepatan, bank konvensional seringkali menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, serta berbagai produk yang sudah dikenal luas. Kemudian jangkauan luas, bank konvensional umumnya memiliki jaringan cabang dan ATM yang lebih luas, sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai berikut:

### 1. Bagi Bank Syariah

Diharapkan dari hasil penelitian ini pihak bank syariah mau meningkatkan literasi dan edukasi tentang keuangan syariah, jadi bank syariah perlu gencar melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya Generasi Z mengenai prinsip, produk, dan manfaat perbankan syariah. Pendidikan keuangan syariah perlu dimulai sejak usia dini melalui pendekatan yang disesuaikan dengan berbagai kelompok usia. Dan tidak lupa menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan syariah, termasuk panduan penggunaan, sangat penting bagi nasabah.

### 2. Bagi Generasi Z

Diharapkan dari hasil penelitian ini Generasi Z bisa meningkatkan lagi literasi tentang keuangan syariah, manfaatkan teknologi digital dengan gunakan *mobile banking* dan *e-wallet* syariah, dan manfaatkan *platform* investasi syariah. Dengan meningkatkan literasi, memanfaatkan teknologi, dan berpartisipasi aktif, generasi Z dapat menjadi agen perubahan dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi awal dalam melakukan kajian yang lebih mendalam terkait persepsi dan kepercayaan Generasi Z terhadap bank syariah. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian, menambah jumlah partisipan dari latar belakang yang lebih beragam, serta menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda untuk memperkaya

temuan. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat menggali lebih jauh faktor-faktor eksternal seperti pengaruh media sosial, tren keuangan digital, dan regulasi pemerintah dalam membentuk persepsi dan perilaku keuangan Generasi Z terhadap perbankan syariah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditi, Bunga, Miska Irani Tarigan, dan Iwan Adinugroho. *Marketing 5.0: Ekonomi Digital Berbasis Human Technology*. Takaza Innovatix Labs, 2025.
- Ansar, M Agung Putra, M Fajry, M Nabil Fadhlillah, dan M Rayhan Fathurrahman. "Peran Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Globalisasi Ekonomi." *Islamic Education* 1, no. 4 (2023).
- Ardhanari, Margaretha, dan Sebastiana Viphindrartin. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Istiqro* 8, no. 1 (2022).
- Aulia, Rahma, Ayu Silfia, dan Kamaruddin Arsyad. "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Z Dalam Memilih Perbankan Syariah: Analisis Persepsi Mahasiswa Di Kota Makassar Dan Gowa." *Bertuah Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2024).
- Bahri, Andi, and Moh Yasin Soumena. "Efektivitas Sosialisasi Bank Muamalat KCP Parepare Terhadap Peningkatan Minat Menabung Masyarakat." *Jurnal Mirai Management* 8.3 (2023).
- Ekonomi, Komite Nasional, Keuangan Syariah, dan Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia. "Laporan Perkembangan Pariwisata Ramah Muslim Daerah." Jakarta: KNEKS dan IAEI, 2020.
- Hasibuan, Mega, dan Zuhrial M Nawawi. "Peran Etika Bisnis Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan* 3, no. 1 (2024).
- Ibrahim, Azharsyah. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2023.
- Ilyas. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai." *Jurnal Ilmiah Administrasita* 7, no. 1 (2016).
- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Jumiarni, Jumiarni, Moh Yasin Soumena, and Rusnaena Rusnaena. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Syariah KCP Polewali." *BANCO* (2019).

- Kurniawan, Sabda Aji, Piter Tiong, Lely Afiati, Neneng Nurbaeti Amien, Ratna Deli Sari, Faradila Ishara Lestari, Laurensia Claudia Pratomo, Dede Rusmana, dan Mardiah Hayati. *Perilaku Konsumen*. Sumedang: Mega Press Nusantara, 2025.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publication, 2014.
- Mayer, Roger C, James H Davis, dan F David Schoorman. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review* 20, no. 3 (1995).
- Miftahul, Anwar. "Preferensi Generasi Milenial Dan Z Terhadap Bank Syariah Di Kawasan Timur Indonesia." *Jurnal Ekonomi Syariah* 14, no. 1 (2022).
- Moorman, Christine, Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman. "Factors Affecting Trust in Market Research Relationships." *Journal of Marketing* 57, no. 1 (1993).
- Muhammad, Febrianty, dan I Gede Eko Putra Sri Sentanu. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024.
- Murtiningsih, Dewi, dan Eri Marlapa. *Buku Ajar Perilaku Konsumen*. Deepublish, 2025.
- Nurhasanah, Upik. "Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional Dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Stabat)." *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2024).
- Nurmartiani, Erika. *Pengantar Perilaku Konsumen*. Banten: Tristar Mandiri Publisher, 2024.
- Nurmawati. *Perilaku Konsumen Dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Nyoman, Budiono I., Muhtar Lutfi, and Nasrullah Bin Sapa. "Implementasi Multi Akad (Hybrid Contract) Pada Pembiayaan Murabahah Bank Syariah." (2024).
- Ramadhani, Nurul. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Bank Syariah Di Daerah." UIN Alauddin Makassar, 2021.
- Robbins, Stephen P, dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2013.
- Rustan, Ahmad Sultra, Sitti Jamilah Amin, Muhammad Kamal Zubair, Rahmawati, Fikri, Herdah, Buhaerah, dan Muhammad Qadaruddin. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.
- Sahri, Mohamad Zahrudin. "Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah." *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no.

- 1 (2024).
- Sari, Dwi. "Persepsi Gen Z Terhadap Fintech." *Jurnal Ilmu Bisnis Dan Digital* 1, no. 1 (2023).
- Semaun, Svahriyah, et al. "Pengaruh Karakteristik Sharia Marketing terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang." *DIKTUM* (2022).
- Septiani, Emilia, Mulyadi, dan Sarifudin Serip. "Analisis Kepercayaan Generasi Milenial Terhadap Lembaga Keuangan Syariah." *Distribusi-Journal of Management and Business* 9, no. 2 (2021).
- Setiadarma, Aan, Ahmad Zaki Abdullah, Priyono Sadjijo, dan Dwi Firmansyah. "Tinjauan Literatur Transformasi Sosial Dalam Era Virtual." *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora* 4, no. 1 (2024).
- Setyawan, Febri Endra Budi. *Metode Penelitian Konsep Dan Analisis*. Malang: UMMPress, 2025.
- Sihombing, Yolanda Anastasia. *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2022.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen Pemasaran*. Sumedang: Pustaka Abadi, 2020.
- Sudirman, Lu, Damirah Damirah, and I. Nyoman Budiono. "Pengembangan Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare." *Diktum* (2018).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- \_\_\_\_\_. *Penelitian Dan Pengembangan Research and Development*. Bandarlampung: Alfabeta, 2019.
- Suprapto, Haddy. *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Suprapto, Rifqi, dan M Zaky Wahyuddin Azizi. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher, 2020.
- Sutisna, dan Marcellia Susan. *Perilaku Konsumen: Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Syahrani, Hilda Ziradine, dan Ahmad Maulidizen. "Pengaruh Atribut Produk Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Generasi Milenial Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Purwakarta, Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2024).

Wathan, Hubbul, dan H Muhammad Zuhirsyan. "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah." *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed 3*, no. 1 (2022).



## LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-2535/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025 03 Juni 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 di  
 KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Nama                     | : WAHYUDI   |
| Tempat/Tgl. Lahir        | : CILALLANG, 20 Oktober 2002                        |
| NIM                      | : 2120203861206083                                  |
| Fakultas / Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah      |
| Semester                 | : VII (Delapan)                                     |
| Alamat                   | : DESA SALIPOLO, KECAMATAN CEMPA, KABUPATEN PINRANG |

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 04 Juni 2025 sampai dengan tanggal 04 Juli 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
 NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SRN IP0000533



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmppts@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 533/IP/DPM-PTSP/6/2025**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendeklasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

KEPADA  
 NAMA : **MENGIZINKAN**  
 NAMA : **WAHYUDI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**  
 ALAMAT : **SALIPOLO, KEC. CEMPAE, KAB. PINRANG**  
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK SYARIAH KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **03 Juni 2025 s.d 28 Juni 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
 Pada Tanggal : **05 Juni 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA PAREPARE**

  
**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pembina Tk. 1 (IV/b)  
**NIP. 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

Informasi Eletronik dan/atau Dokumen Eletronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah  
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Eletronik** yang diterbitkan **BS+E**  
 Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSP Kota Parepare (scan QRCode)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91131 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 Website: <https://lp2m.iainpare.ac.id/>, e-mail : [lp2m@iainpare.ac.id](mailto:lp2m@iainpare.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

B.232/ln.39/LP2M.07/PP.00.9/06/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Haramain, M.Sos.I.  
 NIP : 19840312 201503 1 003  
 Pangkat/Golongan : Penata Tk.I / IIId  
 Jabatan : Ketua LP2M IAIN Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa :

|               |   |                                   |
|---------------|---|-----------------------------------|
| Nama          | : | Wahyudi                           |
| NIM           | : | 2120203861206083                  |
| Semester      | : | 8                                 |
| Program Studi | : | Perbankan Syariah                 |
| Fakultas      | : | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |

Benar telah selesai melakukan penelitian di IAIN Parepare untuk keperluan penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dengan judul "Eksplorasi Persepsi Generasi Z terhadap Bank Syariah di Kota Parepare" dari bulan Juni tahun 2025 – Juli tahun 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 24 Juni 2025

Ketua LP2M



Muhammad Haramain, M.Sos.I.

NIP 198740312 201503 1 002



Nama Mahasiswa : WAHYUDI  
 Nim : 2120203861206083  
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH  
 Judul : EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z  
 TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA  
 PAREPARE

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Adapun pertanyaan-pertanyaan yang akan disampaikan sebagai berikut:

1. Apa yang Anda ketahui tentang bank syariah?
2. Bagaimana pandangan Anda terhadap prinsip-prinsip yang digunakan oleh bank syariah (seperti bagi hasil, larangan riba, dan akad-akad syariah)?
3. Bagaimana Anda menilai fasilitas digital (mobile banking, internet banking) yang dimiliki oleh bank syariah? Apakah setara dengan bank konvensional?
4. Apakah Anda pernah merasa terbantu oleh pelayanan bank syariah di saat membutuhkan? Bisa diceritakan?
5. Apakah Anda percaya bahwa bank syariah menjalankan operasionalnya sesuai prinsip syariah secara konsisten? Mengapa?
6. Dari pengalaman Anda, apa perbedaan utama dalam pelayanan antara bank syariah dan bank konvensional?
7. Apakah Anda merasa lebih percaya pada bank syariah dibanding bank konvensional? Mengapa?

## HASIL WAWANCARA

### 1. Fitriani (22 tahun)

Saya menggunakan BSI, menurut saya bank syariah itu adalah bank yang sesuai dengan prinsip Islam baik dari produk, layanan dan proses yang ditawarkan. Seperti tidak ada riba, karena saya pake BSI jadi keuntungan yang dapatkan itu tidak ada potongan tiap bulannya dan gratis tarik tunai di Bank Mandiri. menggunakan BSI, yang saya alami sudah sesuai dengan syariat Islam. karena tidak menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional. Saya juga sudah menggunakan bank konvensional sebelum beralih ke bank syariah. Dan saya merasa bahwa bank syariah lebih baik dalam memberikan pelayanan. Semua informasi yang diinginkan diberikan, dijelaskan dengan baik dan rinci, jadi saya mudah mengerti. Sebelum beralih ke bank syariah, saya sebenarnya masih bingung membedakannya dengan bank konvensional. Saya kira sama saja hany yang membedakan penyebutan namanya tapi ternyata beda, mulai dari transaksi dan risiko yang diterima.

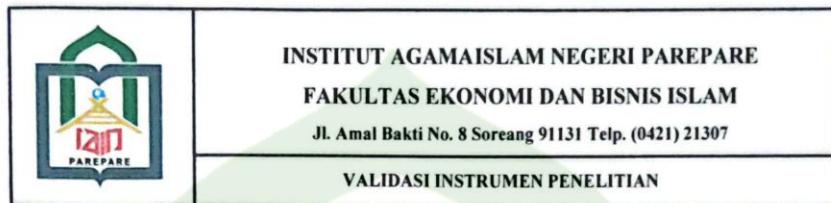
### 2. Nurindah sari (22 tahun)

Bank syariah itu merupakan aktivitas operasionalnya sesuai dengan prinsip Islam, jadi banyak bank syariah tidak memberikan bunga kepada nasabahnya. Nasabah yang menaruh uang kepada pihak bank dapat mengambil uangnya kapan saja. Beda kalau mau simpan uang di bank konvensional. Ada bunga setiap bulan. Secara umum yang saya dengar awalnya yaitu dari kebanyakan orang yang gunakan, terus saya cari

-cari di internet kalau bank syariah tidak ada riba di dalamnya, jadi bisa dikatakan sudah sesuai prinsip Islam, dimana dalam Islam sendiri melarang riba. Bank syariah memiliki operasional dengan prinsip Islam, terdiri dari keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, *universalisme*, larangan riba, larangan gharar, larangan *maysir* dan larangan zalim. Kalau yang saya rasakan saat menerima pelayanan di bank syariah itu mulai dari pegawainya saat menyampaikan solusi dari masalah saya mereka jujur, konsisten antara ucapan dan tindakan, bertanggung jawab atas tindakannya, dan saya menghormati itu. Pada dasarnya perbedaan yang terlihat signifikan antara bank syariah dan bank konvensional terletak pada sistem bank syariah dan bank konvensional. Dimana pada bank syariah merupakan instansi keuangan yang pada usaha utamanya memberikan tambahan modal kepada yang membutuhkan modal usaha serta sebagai jasa, lalu lintas pembayaran yang berprinsip sesuai dengan syariah.

### 3. Harun (25 tahun)

Bank syariah memberikan penawaran alternatif bagi yang ingin menghindari riba, dan mencari sistem keuangan yang adil. Sedangkan bank konvensional memberikan penawaran fleksibilitas dan kemudahan dalam berbagai produk dan layanan. Selain sesuai dengan prinsip Islam, banyak keuntungan yang diperoleh dari BSI bank syariah yang saya gunakan, karena jadi lebih mudah kalau transaksi, jadi tidak harus langsung ke bank. Hanya menggunakan *mobile banking* di hp. Saat digunakan itu *mobile banking* pernah gangguan, pas disuruh masukin kode dari sms kodenya ga bisa dipake. Udah ku coba yang ke empat kalinya masukin kode dari sms tetap gagal terus, padahal udah kena potongan dari kode sms-nya. Kalo untuk ATM Bank Syariah kan tempatnya masih sama di lokasinya, kalo bank lain kan ATM-nya dimana-mana. Jadi kalau bisa ada juga ATM yang sebarluaskan kayak di Alfamart, Indomart, dan tempat yang mudah dijangkau jadi lebih memudahkan. Saat saya datang ke bank syariah pegawainya benar-benar membantu, menjelaskan semua bagian yang tidak dimengerti dengan sabar. Tidak langsung-langsung nyuruh untuk pakai produk bank-nya tapi dia tanyakan dulu ke nasabah minat atau tidak, dijelaskan ada hal yang seperti ini. Menurut saya sebenarnya ini bank syariah sangat bagus, cuma masih banyak orang yang belum paham betul, mungkin mereka tahunya sama saja dengan bank konvensional. Padahal tidak, jadi perlu disosialisasikan lagi agar semua kalangan tahu, termasuk Gen Z. Saya pakai bank konvensional dan ada juga bank syariah, menurut saya pegawainya semua sudah mematuhi peraturan yang ada, sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kesediaan pegawainya berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar, sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Pegawai bertanggung jawab dalam pekerjaan dan hasil kerjanya dengan baik. Sarana dan prasarana sudah digunakan sebagai mana mestinya



#### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

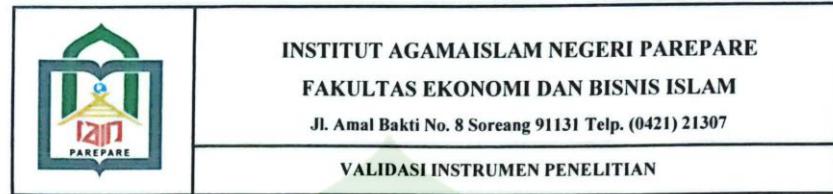
|           |   |                     |
|-----------|---|---------------------|
| Nama      | : | ASLAN               |
| Umur      | : | 22 tahun            |
| Pekerjaan | : | STAFF TOKO OLAHraga |

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,  
Narasumber,  
- 2025

(.....) *Aslan*



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Fitriani*

Umur : *22*

Pekerjaan : *Tutor Matematika*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **WAHYUDI** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, - 2025

Narasumber,

(*fitriani*)

**PAREPARE**



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HARUN  
Umur : 25 TAHUN  
Pekerjaan : MAHASISWA

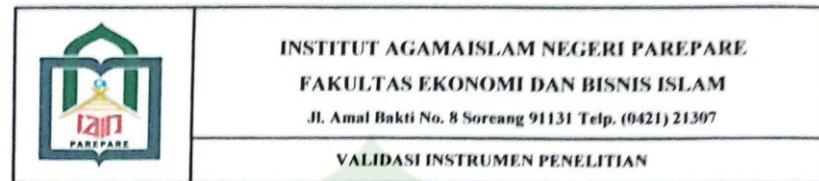
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,  
Narasumber,  
- 2025

(.....)

**IAIN**  
**PAREPARE**



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arswaf

Umur : 21

Pekerjaan : Mahasiswa.

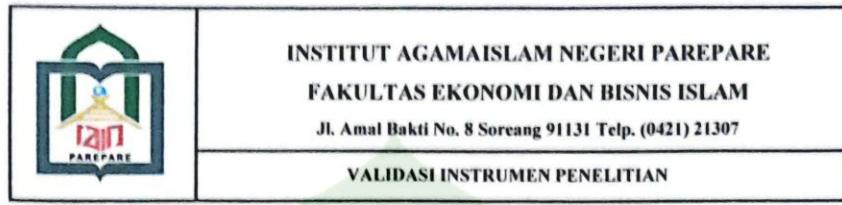
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **WAHYUDI** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,  
 Narasumber,  
 - 2025

  
 (... Muhamad Arswaf ...)

**IAIN**  
**PAREPARE**



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhandah Fari

Umur : 22 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

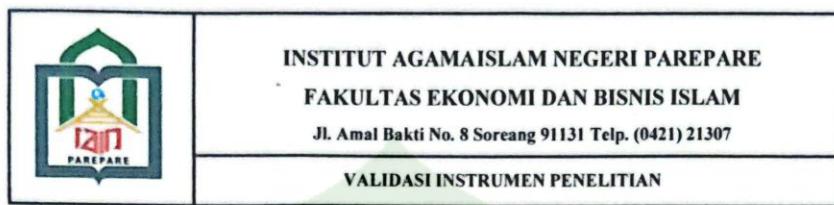
Parepare,

- 2025

Narasumber

(.....)

**IAIN  
PAREPARE**



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAHMIA

Umur : 22

Pekerjaan : MAHASISWA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

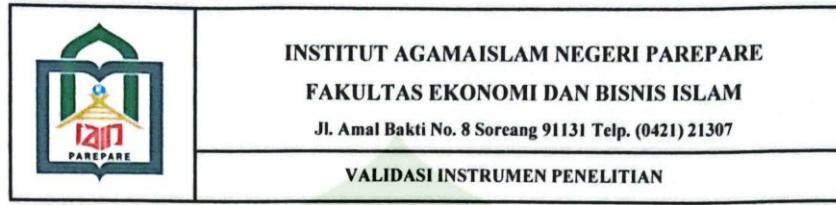
Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, - 2025

Narasumber,

(.....)

**IAIN**  
**PAREPARE**



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. RASULY WISUDAWAN

Umur : 22 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **WAHYUDI** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

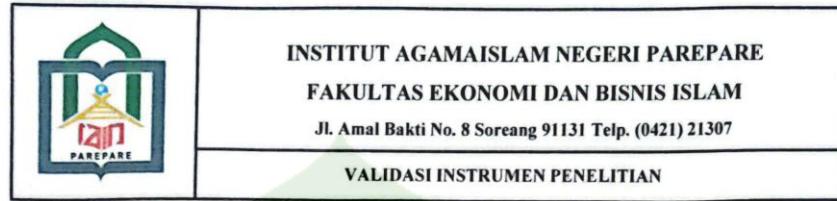
Parepare, - 2025

Narasumber,

Rah

(.....)

**PAREPARE**



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tahira

Umur : 22 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

- 2025

Narasumber,

  
Tahira

|   |  |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b><br/> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b><br/> <b>Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</b></p> |
|---|--|

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

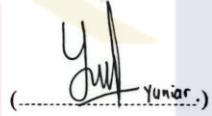
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

|           |   |                |
|-----------|---|----------------|
| Nama      | : | Yuniar Lestari |
| Umur      | : | 22             |
| Pekerjaan | : | Mahasiswa      |

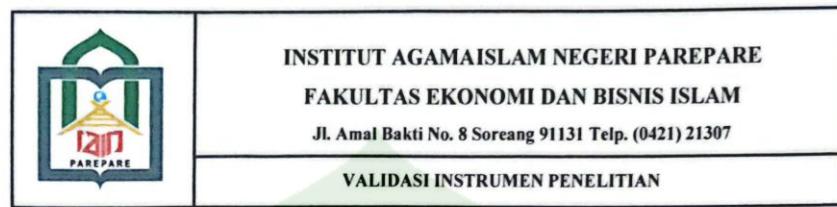
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **WAHYUDI** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,  
Narasumber,  
- 2025

(.....) 





### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ZIZUL

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan : WiraSwasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara WAHYUDI yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, - 2025

Narasumber,

(.....)

**PAREPARE**

## DOKUMENTASI



-Wawancara Ry



-Wawancara Zl



-Wawancara Hn



-Wawancara An



Wawancara Ni



-Wawancara NSi



-Wawancara Ra

-Wawancara Yr



-Wawancara Ar



-Wawancara Ta

## BIODATA PENULIS



**WAHYUDI**, adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan yang berbahagia. Ayah, bernama Abdul Rauf, ibu bernama Darawati. Penulis lahir di Cilallang pada tanggal 20 Oktober 2002 anak kedua dari dua bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 010 Talisayan pada tahun 2008, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 4 Duampanua pada tahun 2014, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Pinrang pada tahun 2017, dan melanjutkan ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2021.

Berkat dukungan serta doa dari kedua orang tu, kerabat dekat, dan teman-teman, penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini yaitu skripsi. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi di dunia pendidikan. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT. Atas terlesaikannya skripsi ini yang berjudul **“EKSPLORASI PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP BANK SYARIAH DI KOTA PAREPARE”**