

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC
PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL**



OLEH:

**NUR ALDA SAPUTRI
NIM:2120203861206029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC
PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL**



OLEH:

**NUR ALDA SAPUTRI
NIM: 2120203861206029**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Parepare
Dari pada Konvensional

Nama Mahasiswa : Nur Alda Saputri

NIM : 2120203861206029

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor: B-4340/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Ulfa Hidayati, M.M.
NIP : 199110302019032016

(.....)

Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc
Parepare Daripada Konvensional

Nama Mahasiswa : Nur Alda Saputri

NIM : 2120203861206029

Program Studi : Perbankan syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor: B-4340/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Ulfa Hidayati, M.M. (Ketua) (.....)

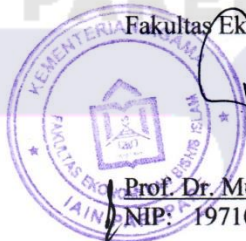
Dr. H. Mukhtar Yunus ,Lc., M,Th.I. (Anggota) (.....)

Dr. Emily Nur Saidy . M.E. (Anggota) (.....)

Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdaffah Muhammadun, M.Ag
NIP: 19710208200

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 kehadiran Allah SWT Berkat hidayah, taufik, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, dan tak lupa kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya baik dunia maupun akhirat. Tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Rahmawati dan Ayahanda Abd.Kadir Laoheng dimana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam mengembangkan dan pengelolaan media belajar di IAIN Parepare menuju ke arah lebih baik.

2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Bahri S,M.E.,M.Fil.I. selaku wakil dekan I, dan Dr. Damirah, S.E.,M.M. selaku wakil dekan II. Atas pengabdianannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. I Nyoman Budiono, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan arahan selama penulis menempuh studi di IAIN Parepare
4. Ulfa Hidayati, M.M. selaku pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih.
5. Ibu Nurfitriani, S.Psi., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Segenap Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare atas segala arahan dan bantuannya
8. Kepala Perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu penulis dalam mencari referensi untuk skripsi ini.
9. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
10. Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare beserta seluruh jajarannya telah membantu dalam penelitian ini.

11. Seluruh Informan yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang telah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
13. Alya Oktavia, Nurhakimah, Leha, A.Siti Nurhalizah selaku sahabat penulis yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
14. Teman-teman seperjuangan KKN Angkatan 21 posko 30 Terkhusus Irma, Tenri Amang Sari Muin, Sukmadiana Sukri dan Nurmia, terima kasih sudah menemani proses perkuliahan penulis hingga detik ini.
15. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri 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. Ini adalah pencapaian yang patut dibanggakan bagi diri sendiri.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun material sehingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt, membalas segala kebaikan dan menjadikan sebagai amal jariyah serta senantiasa memberi rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang pantas dan sesuai dari Allah Swt. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisi-nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Akhir kata penulis sampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 18 JUNI 2025
12 Zulkaidah 1446 H
Penulis,



Nur Alda Saputri
NIM:2120203861206029

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Alda Saputri
Tempat/Tgl. Lahir : Karaballo, 17 Juli 2002
NIM : 2120203861206029
Program Studi : Perbankan syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc
Parepare Daripada Konvensional

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

Parepare, 18 JUNI 2025
12 Zulkaidah 1446 H
Penulis,



Nur Alda Saputri
NIM:2120203861206029

ABSTRAK

Nur Alda Saputri. *Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Parepare Daripada Konvensional* (di bimbing oleh Ulfa Hidayati, M.M.)

Bank syariah, sebagai entitas bergerak dalam bidang keuangan, memiliki kemampuan untuk memberikan yang inovasi dalam produk dan layanan pembiayaan. Hal ini sangat bergantung pada minat nasabah untuk melakukan transaksi dengan lembaga tersebut, yang sepenuhnya ada di tangan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare dan layanan apa saja yang ditawarkan BSI KC Parepare dibandingkan dengan bank konvensional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap beberapa informan yang merupakan nasabah aktif BSI KC Parepare. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan mengelompokkan hasil wawancara ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain: religiusitas, kepercayaan terhadap lembaga, kualitas pelayanan, kesesuaian produk dengan prinsip syariah, teknologi dan inovasi, promosi dan edukasi, rekomendasi sosial, serta lokasi dan aksesibilitas. Selain itu, fasilitas dan layanan yang ditawarkan bank syariah, seperti biaya administrasi yang ringan, produk pembiayaan berbasis akad syariah, layanan digital yang memadai, serta pendekatan pelayanan yang ramah dan sesuai nilai-nilai Islami, dinilai mampu bersaing dan bahkan lebih unggul dibandingkan bank konvensional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan di sektor perbankan syariah.

Kata kunci: keputusan nasabah, bank syariah, layanan perbankan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN KOMISI PENGUJI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 13 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| A. Tinjauan penelitian relevan | 16 |
| B. Tinjauan Teori | 20 |
| 1. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>) | 20 |
| 2. Teori Pilihan Rasional (<i>Rational Choice Theory</i>)..... | 24 |
| 3. Teori Kepuasan Pelanggan Servqual | 28 |
| C. Kerangka Pikir..... | 33 |
| BAB III METEDOLOGI PENELITIAN | 35 |
| A. Jenis Penelitian..... | 35 |
| B. Lokasi Dan Waktu Penelitian..... | 36 |
| C. Fokus Penelitian | 36 |

| | |
|--|-----|
| D. Jenis dan Sumber Data | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data..... | 37 |
| F. Uji Keabsahan Data..... | 39 |
| G. Teknik Analisis Data | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| A. Deskripsi Tempat Penelitian | 41 |
| B. Hasil Penelitian | 44 |
| 1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Indonesia | 44 |
| 2. Fasilitas dan Pelayanan yang Ditawarkan Oleh Bank Syariah Dibandingkan dengan Bank Konvensional | 57 |
| C. Pembahasan..... | 70 |
| 1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Indonesia | 70 |
| 2. Fasilitas dan Pelayanan yang Ditawarkan Oleh Bank Syariah Dibandingkan dengan Bank Konvensional | 74 |
| BAB V PENUTUP..... | 81 |
| A. Simpulan..... | 81 |
| B. Saran..... | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN..... | 87 |
| BIOGRAFI PENULIS | 110 |

DAFTAR TABEL

| No | Judul Tabel | Halaman |
|-----|----------------|---------|
| 1.1 | Jumlah Nasabah | 10 |



DAFTAR GAMBAR

| No | Judul Gambar | Halaman |
|-----------|---------------------|----------------|
| 2.1 | Kerangka Pikir | 35 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul Lampiran | Halaman |
|----|--|-----------|
| 1 | Pedoman Wawancara dan Observasi | Terlampir |
| 2 | Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare | Terlampir |
| 3 | Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | Terlampir |
| 4 | Surat Keterangan Selesai Meneliti | Terlampir |
| 5 | Surat Keterangan Wawancara | Terlampir |
| 6 | Dokumentasi | Terlampir |
| 7 | Biografi Penulis | Terlampir |



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 ye |
| ص | Shad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dhad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| 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 |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| هـ | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ’ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| اَ | Fathah | A | A |
| اِ | Kasrah | I | I |
| اُ | Dhomma | U | U |

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|----------------|-------------|---------|
| اَيَّ | Fathah dan Ya | Ai | a dan i |
| اَوَّ | 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 |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| نَا / نِي | Fathah dan Alif atau ya | A | a dan garis di atas |
| يِي | Kasrah dan Ya | i | i dan garis di atas |
| وُو | Kasrah dan Wau | u | u dan garis di atas |

Contoh :

مَات : māta
 رَمَى : ramā
 قِيلَ : qīla
 يَمُوت : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

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*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمُّ : *nu‘ima*

عُدُّوْ : *‘aduwwun*

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

Contoh:

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

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

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). 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:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

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:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. Lafẓ al-Jalalah (الله)

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

دَيْنُ اللَّهِ

Dīnullah

بِاِلهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālāh*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fī rahmatillāh

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 mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi ‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-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:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

| | | |
|------|---|-------------------------------------|
| Swt. | = | <i>subḥānahū wa ta‘āla</i> |
| saw. | = | <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i> |
| a.s. | = | <i>‘alaihi al- sallām</i> |
| H | = | Hijriah |
| M | = | Masehi |

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

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

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

| | |
|------|------------------------|
| ص | = صفحة |
| دم | = بدون |
| صلعم | = صلى الله عليه وسلم |
| ط | = طبعة |
| بن | = بدون ناشر |
| الخ | = إلى آخرها / إلى آخره |
| ج | = جزء |

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

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam 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

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Sehingga, perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpunan dana, serta penyedia jasa. Dalam maksimalkan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.¹

Perbankan merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara, banyak roda-roda perekonomian terutama di gerakkan oleh perbankan baik secara langsung maupun tidak langsung. Perbankan di Indonesia memegang peranan yang teramat penting, terlebih negara Indonesia termasuk Negara yang sedang membangun di segala sektor. Hal tersebut di jelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang No. 10 tahun 1998, yaitu perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak. Kesadaran terhadap pentingnya menggunakan konsep

¹Tiara Nichel Aprilia, “Skripsi Pengaruh Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bsm (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kc Metro) Oleh : Tiara Nichel Aprilia Jurusan : S1 Perbankan Syariah Fakultas :Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama,” 2021.

pemasaran dalam bisnis ini mendorong Bank fokus terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank perlu mendengarkan kebutuhan dan harapan nasabah dan berusaha menciptakan produk-produk baru sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.²

Bank dalam kehidupan ini sangat memegang peranan penting, apalagi sejak berkembangnya masalah ekonomi, sehingga dalam perekonomian saat ini hubungan bank dengan masyarakat sangat sulit untuk dipisahkan, karena bank juga sangat membutuhkan dana-dana yang berasal dari masyarakat, yang mana hal ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pihak perbankan. Sedangkan bagi masyarakat juga sangat membutuhkan yang namanya bank. Apalagi masyarakat modern pada saat ini sangat membutuhkan dana yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, dunia perbankan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan dan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya.³

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang memiliki fungsi utama dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau instrumen keuangan lainnya. Dengan adanya sistem perbankan yang sehat, masyarakat dapat menyimpan dana dengan aman, memperoleh akses kredit untuk berbagai keperluan seperti usaha, pendidikan, dan kebutuhan konsumtif lainnya, serta menikmati berbagai layanan keuangan yang mendukung kesejahteraan mereka. Selain itu, bank

² Faijar Mulia, *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia*, 2021.

³ Dimas Elly Ana Dan Arif Zunaidi, "Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19," *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy* 1, No. 1 (2022): 167–88.

juga memiliki peran dalam menjaga stabilitas ekonomi melalui kebijakan moneter dan pengelolaan likuiditas yang bijak. Dengan demikian, keberadaan bank tidak hanya berkontribusi terhadap perkembangan sektor keuangan, tetapi juga secara langsung berdampak pada peningkatan taraf hidup masyarakat serta pertumbuhan ekonomi nasional.⁴

Globalisasi ekonomi yang mengubah perilaku dunia usaha sekarang telah mempengaruhi perkembangan perekonomian Indonesia, khususnya sektor industri keuangan dan perbankan. Oleh karena itu sistem keuangan di Indonesia saat ini sangat terkait dengan perubahan sistem keuangan dunia yang semakin mengglobal, maka dari itu Indonesia harus melaksanakan berbagai reformasi keuangan, dalam rangka mewujudkan Indonesia yang sejahtera, pemanfaatan stabilitas ekonomi makro harus dilakukan yang salah satunya dengan upaya penyehatan perbankan dalam rangka meningkatkan peran lembaga tersebut sebagai intermediasi kesektor-sektor produksi.⁵

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pada saat ini kepuasan nasabah dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang baik telah menjadi suatu kewajiban perbankan dalam mengembangkan roda bisnisnya. Pelayanan di dunia perbankan tidak terlepas dari kesan yang ditimbulkan pada saat nasabah

⁴Desi Nopita, Fakultas Syariah Dan Ekonomi, “Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia Dan Bank Rakyat Indonesia Di Iain Curup),” 2021.

⁵Ralph Adolph, “Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Mahasiswa Perbankan Syariah Uinfas Bengkulu) Skripsi,” 2022, 16.

bertemu langsung dengan pemberi layanan (*fronliner*) dan kesan pada saat nasabah menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan pihak bank. Dengan demikian dua hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan agar menarik dan mempertahankan hubungan baik dengan calon nasabah bank tersebut.⁶

Bank Syariah (*Syariah Banking*) adalah instansi Lembaga yang di dalam nya menawarkan serta melayani produk perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (hukum islam). Sedangkan menurut para ahli : Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan jasa-jasa di dalam transaksi pembayaran dan berbagai perkreditan serta berperan juga dalam peredaran uang dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan pengertian perbankan syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk institusi, termasuk kegiatan usaha, prosedur dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya.⁷

BSI (Bank Syariah Indonesia) terbentuk melalui penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia, yaitu PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan persetujuan resmi atas

⁶ Branch With Backoffice, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Cabang Parepare Dengan Backoffice,” n.d., 9–12.

⁷ Samsu Karim Sormin, Muhammad Vikri Ardiasnsyah, and Muhammad bin Darda, “Kurangnya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional,” *Karimah Tauhid* 2, no. 4 (2023): 1080–86.

merger ini pada 27 Januari 2021, yang tercantum dalam Surat Keputusan Nomor SR-3/PB.1/2021.⁸

Menurut Asnaini & Yustati (2017) berdasarkan sumber data dari Bank Indonesia (BI), pengembangan perbankan syariah secara internasional dimulai pada 1890, yaitu dengan adanya keberadaan *The Barclays Bank* yang membuka cabang di Kairo Mesir dan pertama kali mendapat kritik tentang persoalan bunga bank. Pada 1900-1930 mulai menyebar dengan adanya pemahaman bahwa bunga bank adalah riba. Pada 1930-1950, pertama kalinya ekonomi Islam (*syariah*) memberikan alternatif aktivitas partnership yang sesuai dengan ajaran agama Islam.⁹

Sistem bunga yang menjadi salah satu sebab melemahnya perbankan pada masa krisis moneter tahun 1998. Mulai bangkrutnya bank-bank konvensional tersebut dikarenakan tingginya suku bunga pinjaman. Peristiwa bangkrutnya bank konvensional ini tidak berlaku bagi pelaku usaha yang menggunakan dana dari bank syariah. Para pengusaha yang menggunakan jasa di bank syariah tidak perlu membayar bunga hingga puluhan persen karena bank syariah menggunakan sistem bagi hasil. Hal inilah yang akhirnya menjadikan bank syariah sebagai sorotan bagi masyarakat yang ingin terhindar dari bunga yang sejatinya merugikan.¹⁰

⁸<https://www.tempo.co/ekonomi/profil-bsi-sejarah-merger-dan-cita-cita-jadi-bank-syariah-terbesar-189036> dikutip pada tanggal 23 Januari 2025. Pukul 21.27.

⁹ Irman Ghajali and Maman Suryaman, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia : Studi Pada Masyarakat Kota Bandung" 5, no. 3 (2024): 1297–1304.

¹⁰ Abu Bakar Akbar, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps)," *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5, no. 02 (2021): 1278–83,.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, konvensional berarti "sesuai dengan apa yang sudah menjadi kebiasaan." Dengan demikian, bank konvensional adalah bank yang menjalankan operasionalnya dengan menggunakan sistem bunga, karena sistem bunga telah menjadi praktik yang umum. Bank konvensional adalah jenis bank yang paling banyak ditemukan di Indonesia. Bank umum memiliki berbagai layanan yang lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Dalam prakteknya, bank konvensional menawarkan berbagai produk sesuai dengan status bank tersebut. Berdasarkan statusnya, bank konvensional dibedakan menjadi dua jenis, yakni bank umum devisa dan bank umum non-devisa.¹¹

Sistem lembaga keuangan perbankan terbagi menjadi dua jenis, yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional menjalankan aktivitasnya dengan sistem konvensional, sementara bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kehadiran bank syariah menambah kompetisi di antara bank-bank yang ada. Situasi ini memaksa manajemen bank untuk lebih giat dalam meningkatkan kinerja mereka. Industri perbankan sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.¹²

Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah memunculkan perdebatan yang cukup signifikan. Meskipun bank konvensional telah lebih lama beroperasi, bank syariah tetap menunjukkan daya saing yang kuat dalam memberikan layanan kepada

¹¹ Firda Et Al., "Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Dalam Melaksanakan Transaksi," *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 4, No. 2 (2023): 20–29.

¹² Khanza Jasmine, *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 5 (2021): 83–106.

masyarakat. Salah satu penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada aspek hukumnya. Bank konvensional mengacu pada hukum positif yang berlaku di Indonesia.¹³

Sistem yang digunakan Bank Syariah memiliki kecenderungan untuk menggunakan dan lebih menonjolkan nilai-nilai Islami. Majelis Ulama Indonesia melalui Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa mengenai deposito syariah, yaitu fatwa No : 03/DSNMUI/IV/2000. Menurut fatwa tersebut deposito yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan bunga, deposito yang dibenarkan yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.¹⁴

Menurut Data Statistik Perbankan Syariah, pertumbuhan dan perkembangan sektor keuangan, khususnya perbankan syariah, menunjukkan kemajuan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya bank yang bertransformasi menjadi unit usaha syariah (UUS) serta peningkatan jumlah bank syariah (BUS). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa perkembangan ini mencakup peningkatan jumlah kantor, aset, serta tenaga kerja dalam industri perbankan syariah.¹⁵

Bank syariah, sebagai entitas bergerak dalam bidang keuangan, memiliki kemampuan untuk memberikan yang inovasi dalam produk dan layanan pembiayaan. Hal ini sangat bergantung pada minat nasabah untuk melakukan transaksi dengan

¹³ Mohamad Zahrudin Sahri, "Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah," *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, No. 1 (2024): 50–66.

¹⁴ Memilih Bank et al., "Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Dan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta 2021," 2021.

¹⁵ Lia Apri Yanti, "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021).h.1.

lembaga tersebut, yang sepenuhnya ada di tangan konsumen. Proses pengambilan keputusan pembelian sendiri merupakan rangkaian yang panjang dan terdiri dari beberapa tahap, seperti identifikasi masalah, pencarian informasi, evaluasi pilihan, pengambilan keputusan untuk membeli, serta tahap terakhir yang berkaitan dengan perilaku setelah pembelian.¹⁶

Dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Perkembangan ini dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan eksistensi ekonomi syariah dalam sektor perbankan. Selain itu, dengan pesatnya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia, peranannya dalam mendorong pertumbuhan perekonomian nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia juga akan semakin optimal. Produk yang ditawarkan oleh perbankan menjadi faktor penting bagi masyarakat dalam membuat keputusan untuk bergabung sebagai nasabah di sebuah bank. Salah satu alasan mengapa masyarakat memilih untuk menabung di perbankan syariah adalah karena produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah, di mana perbankan syariah selalu menekankan bahwa bunga bank dianggap sebagai riba yang hukumnya haram, sementara bagi hasil dianggap halal.¹⁷

¹⁶Sinaga Fitriani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Cirendeu)" (Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2020).h.2.

¹⁷Nurul Ihsan, Nurrohman Hadi, and Muhammad Iqbal Surya Pratikto, "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Wilayah Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2024).h.58-59.

Pada tahun 2022, jumlah nasabah BSI tercatat mencapai 3 juta, dan angka ini terus meningkat pada tahun 2023 dengan sekitar 4,8 juta nasabah. Peningkatan ini menjadi bukti keberhasilan BSI dalam mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanan bank tersebut. Pada akhir Desember 2024, jumlah nasabah BSI tercatat mencapai 6,3 juta, yang menempatkan BSI sebagai bank dengan basis nasabah terbesar kelima di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatatkan jumlah pengguna BSI Mobile sebanyak 3,47 juta, yang mengalami pertumbuhan sebesar 127 persen. Jumlah transaksi yang dilakukan juga mengalami peningkatan signifikan, tumbuh sebesar 169 persen hingga mencapai 124,54 juta transaksi. Sementara itu, volume transaksi tercatat mencapai Rp 150,84 triliun, yang tumbuh sebesar 200 persen.¹⁸

Berikut table jumlah nasabah :

Tabel 1 : Jumlah Nasabah

| Jumlah Nasabah | Tahun |
|-----------------------|--------------|
| 3 Juta Nasabah | 2022 |
| 4,8 Juta Nasabah | 2023 |
| 7,12 juta nasabah | 2024 |

Sumber : Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Kekuatan Aset Dan Visi Misi

Pertumbuhan jumlah nasabah BSI pun signifikan, yang telah mencapai lebih dari 20 juta hingga Juni 2024. Adapun rata-rata pertumbuhan sekitar 2 juta nasabah setiap

¹⁸Aang Kunaifi, Achmad Ali Said, and Ahmad Mawardi, "Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi," *Jurnal Ngejha* 2, no. 1 (2022).h.224..

tahunnya. Sementara itu BSI Mobile sudah memiliki 7,12 juta nasabah per Juni 2024. Jumlah itu tumbuh 33,9% secara tahunan.¹⁹

Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) karena kesadaran dapat didasarkan pada berbagai faktor, seperti kesadaran religius, etis, dan ekonomi. Dari aspek religius, BSI menawarkan produk dan layanan berbasis prinsip syariah yang bebas dari riba, gharar, dan maysir, sehingga menarik bagi individu yang ingin menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan ajaran Islam. Selain itu, kepatuhan BSI terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) memberikan rasa aman bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan yang halal. Dari sisi etis dan sosial, BSI menekankan transparansi dalam akad, menghindari praktik eksploitatif, serta mendukung sektor riil dan UMKM, sehingga dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat.²⁰

Dari perspektif ekonomi, sistem bagi hasil yang diterapkan dalam perbankan syariah dianggap lebih adil dibandingkan dengan sistem bunga tetap yang digunakan dalam perbankan konvensional. Dalam skema ini, keuntungan dan risiko dibagi secara proporsional antara bank dan nasabah, menciptakan hubungan yang lebih transparan dan saling menguntungkan. Hal ini berbeda dengan perbankan konvensional yang menetapkan bunga tetap, di mana nasabah tetap harus membayar cicilan beserta bunganya, terlepas dari kondisi ekonomi yang mungkin berubah. Selain itu, operasional bank syariah cenderung lebih stabil dalam menghadapi krisis keuangan global karena sistemnya berbasis pada sektor riil dan investasi yang memiliki landasan ekonomi nyata, bukan spekulatif. Stabilitas ini menjadikan perbankan syariah sebagai pilihan yang lebih

¹⁹ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi>

²⁰ Sri Nawang Syh, Anugrah Nurila Anwar, and Hariz Safiudin Riqqoh, "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah Indonesia," *Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2024): 77–92.

aman, terutama bagi individu yang mengutamakan keamanan finansial dalam jangka panjang. Dengan berbagai pertimbangan tersebut, kesadaran akan pentingnya perbankan syariah terus meningkat, menjadikannya faktor utama dalam keputusan individu untuk memilih BSI sebagai bank utama mereka, baik untuk kebutuhan transaksi harian, tabungan, maupun investasi jangka panjang.²¹

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah nasabah yang memilih menggunakan layanan bank syariah di Indonesia saat ini diperkirakan mencapai sekitar 15 juta orang. Sementara itu, nasabah bank konvensional tercatat sekitar 80 juta orang. Jika dilihat dari perbandingan jumlah tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah baru menguasai sekitar 18,75 persen dari total nasabah di sektor perbankan. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun perbankan syariah terus berkembang dan menunjukkan potensi yang signifikan, namun masih memiliki pangsa pasar yang lebih kecil jika dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini mencerminkan peluang yang besar bagi bank syariah untuk terus memperluas jangkauan layanannya dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip keuangan yang berlandaskan syariah.²²

Jika dibandingkan dengan konvensional, jumlah nasabah bank syariah di Indonesia memang masih lebih kecil. Hal ini dipengaruhi, keputusan sebagian masyarakat yang beragama Islam belum sepenuhnya memilih bank syariah sebagai

²¹ Nur Sulistyaningsih and Shul Thanul Azkar Shultan, "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional," *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, no. 1 (2021): 33–58.

²² Sormin, Ardiasnyah, and Darda, "Kurangunya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional."

solusi finansial mereka. Selain itu, rendahnya tingkat sosialisasi dan literasi mengenai bank syariah di kalangan masyarakat juga menjadi kendala utama dalam memperkenalkan manfaat serta prinsip-prinsip yang diterapkan dalam sistem perbankan syariah. Pemahaman yang terbatas mengenai konsep dan produk bank syariah turut mempengaruhi rendahnya minat masyarakat terhadap lembaga keuangan ini.²³

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di bank syariah Indonesia Kc Parepare keputusan nasabah dalam memilih bank syariah Indonesia yaitu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Religiusitas menjadi alasan utama, karena nasabah merasa lebih tenang bertransaksi sesuai ajaran Islam dan bebas dari riba. Kepercayaan terhadap lembaga juga penting, di mana bank syariah dianggap lebih transparan dan amanah. Adapun Tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bank Syariah KCI Parepare juga merupakan salah satu alasan bagi nasabah untuk memilih sebagai konsumen karna adanya keramahan dan kemampuan petugas menjelaskan produk syariah secara sederhana dan mudah untuk dipahami, serta fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat cepat, tanggap, dan memadai.²⁴

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah indonesia, melalui penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **“Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Parepare Daripada Konvensional”**.

²³ Mulia, *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia*.

²⁴ Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Parepare.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Indonesia?
2. Bagaimana fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Indonesia.
2. Untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun orang lain. Adapun manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori keputusan konsumen dengan menambahkan faktor keyakinan agama dan prinsip syariah dalam memilih antara bank syariah dan konvensional. Selain itu, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang preferensi nasabah dan bagaimana nilai agama, sosial, serta budaya memengaruhi keputusan mereka.

2. Manfaat secara praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini tidak hanya bertujuan menyelesaikan tugas akhir, tetapi juga diharapkan menjadi acuan penting bagi peneliti untuk mencakup teori perilaku konsumen dalam memahami faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi keputusan nasabah, teori kepercayaan untuk menggali kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, teori kepuasan pelanggan untuk melihat pengaruh kepuasan terhadap pilihan nasabah, dan teori diferensiasi produk untuk menjelaskan bagaimana perbedaan produk bank syariah, seperti bebas riba, menarik minat nasabah.

b. Bagi Pembaca

Bagi pembaca, teori praktis yang relevan dalam penelitian ini mencakup beberapa konsep yang membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah Indonesia KC Parepare dibandingkan bank konvensional.

c. Bagi Bank

Bagi bank, Penelitian ini memberikan manfaat BSI dengan membantu menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan preferensi nasabah syariah, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, hasil penelitian juga memudahkan bank dalam melakukan segmentasi pasar yang lebih efektif, memperkuat posisi

kompetitif dibandingkan bank konvensional, serta meningkatkan brand awareness dan edukasi masyarakat mengenai keunggulan perbankan syariah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan penelitian relevan

Tinjauan hasil penelitian relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Disatu sisi juga merupakan bahan perbandingan penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan maupun kekurangan yang ada sebelumnya, serta untuk memperkuat argument. Dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat.

1. Yeyen Fitriyani “*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan BNI Syariah cabang UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan Bank Syariah Mandiri Cabang Tangerang Ciputat. Hasil penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan analisis faktor. dengan hasil menunjukkan bahwa dari 18 variabel yang ada, terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan eigenvalue sebesar 36,254%, faktor sosial dan budaya eigenvalue sebesar 14,037%, dan faktor pemasaran eigenvalue sebesar 11,872%. Faktor dominan yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk produk dan jasa bank syariah adalah faktor pribadi dan psikologi dengan eigenvalue sebesar 36,254%.²⁵

²⁵Yeyen Fitriyani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat,” *Suparyanto Dan Rosad* (2015 5, no. 3 (2020): 248–53.

Persamaan dan perbedaan dengan peneliti, yaitu perbedaannya Yeyen Fitriani fokus membahas tentang analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank Syariah dan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti berfokus pada faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan memilih BSI dari pada konvensional dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Akan tetapi, Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah.

2. Rahma Wati *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Memilih Pembiayaan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta I”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan Hasil uji t dengan taraf kesalahan 5% menunjukkan nilai signifikan factor budaya 0,036, faktor pribadi 0,010, dan faktor psikologis 0,000 pada tabel coefficient yang berarti $0,036, 0,010, 0,000 < 0,05$ H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji F nilai sig $0,000 < 0,05$ secara simultan variabel budaya, pribadi dan psikologis (X) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel keputusan nasabah memilih pembiayaan (Y), analisis regresi liner berganda menunjukkan bahwa faktor psikologis yang paling berpengaruh dilihat dari nilai unstandardized coefficient 0,485.²⁶

Persamaan dan perbedaan dengan peneliti, yaitu perbedaannya Rahma wati berfokus mengambil keputusan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KC Bima

²⁶ Rahma Wati, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Memilih Pembiayaan Di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta 1,” *Skripsi UIN Mataram*, 2022, 1–126.

Soetta dan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti berfokus pada faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan memilih BSI dari pada konvensional dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Akan tetapi, Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah.

3. Nela Agustin "*Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Tegal Slawi*" Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana faktor tersebut, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel religiositas, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. Namun, tidak terdapat pengaruh pada variabel produk terhadap keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. Sementara secara simultan menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinan diperoleh adjusted R square sebesar 0,791, yang menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi dijelaskan oleh variabel religiositas, kualitas pelayanan dan norma subyektif sebesar 79,1% sedangkan sisanya sebesar 20,9%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.²⁷

Persamaan dan perbedaan dengan peneliti, yaitu perbedaannya Nela Agustin fokus membahas tentang determinan keputusan nasabah mengambil bank

²⁷ N Agustin, "Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Tegal Slawi," 2023, http://etheses.uingusdur.ac.id/4922/%0Ahttp://etheses.uingusdur.ac.id/4922/1/4219079_Cover_BAB%20BAB%20V%20%281%29.pdf.

syariah Indonesia meliputi religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah khususnya BSI dan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti berfokus pada faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan memilih BSI dari pada konvensional dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Akan tetapi, Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah.

4. Faijar Muliah “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ciputat Periode Tahun 2017 – 2021)” Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui strategi Bank Syariah Indonesia menarik minat nasabah, mengetahui apa yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia sebagai solusi financial dan mengetahui apakah keyakinan nasabah berperan dalam pengambilan keputusan memilih Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.²⁸

Persamaan dan perbedaan dengan peneliti, yaitu perbedaannya Fajar Muliah fokus membahas tentang strategi Bank Syariah Indonesia menarik minat nasabah, mengetahui pertimbangan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia sebagai solusi financial serta mengetahui keyakinan nasabah berperan dalam pengambilan keputusan memilih Bank Syariah Indonesia, sedangkan peneliti berfokus pada faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan memilih BSI dari pada konvensional. Akan tetapi, Persamaannya yaitu

²⁸ Mulia, *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia*.

sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Perilaku Konsumen (*Consumer Behavior Theory*)

Teori ini dapat membantu memahami mengapa nasabah memilih bank syariah berdasarkan preferensi pribadi, kepercayaan, dan pengalaman mereka. Dalam konteks ini, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen (nasabah) bisa melibatkan:

a. Motivasi dan Nilai

Nasabah mungkin dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi atau agama mereka yang mendorong mereka untuk memilih bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Motivasi merujuk pada dorongan internal atau alasan yang memotivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau memilih suatu pilihan. Motivasi ini bisa bersifat intrinsik (dorongan dari dalam diri) atau ekstrinsik (dorongan dari luar diri).

Dalam konteks pemilihan bank syariah, motivasi nasabah bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti:

- 1) Motivasi agama: Nasabah mungkin terdorong untuk memilih bank syariah karena prinsip syariah yang sesuai dengan keyakinan agama mereka, seperti menghindari transaksi yang mengandung unsur riba, maisir, atau gharar.
- 2) Motivasi sosial: Pengaruh dari keluarga, teman, atau komunitas dapat menjadi pendorong dalam memilih bank syariah.

- 3) Motivasi ekonomi: Keinginan untuk mendapatkan produk keuangan yang menguntungkan atau mengurangi risiko finansial melalui produk syariah yang lebih transparan dan adil.²⁹

b. Pengaruh Sosial

Keputusan untuk memilih bank syariah bisa dipengaruhi oleh lingkungan sosial atau kelompok tertentu, seperti keluarga, teman, atau komunitas. Pengaruh sosial merujuk pada cara seseorang dipengaruhi oleh individu atau kelompok lain dalam hal sikap, perilaku, pendapat, atau keputusan yang mereka buat. Pengaruh sosial terjadi ketika seseorang atau kelompok memengaruhi pilihan dan tindakan orang lain melalui berbagai cara, seperti norma sosial, tekanan kelompok, atau contoh perilaku yang ditunjukkan oleh orang lain.³⁰

Seorang nasabah memilih bank syariah karena keluarganya atau teman-temannya sudah lama menjadi nasabah bank syariah dan mereka memberikan rekomendasi positif. pengaruh sosial sangat penting dalam konteks pemilihan bank syariah karena dapat memengaruhi keputusan nasabah melalui norma-norma sosial, nilai agama, dan contoh perilaku yang ada dalam masyarakat. Faktor-faktor sosial ini bisa mendorong seseorang untuk memilih bank syariah meskipun mungkin ada pilihan lain yang lebih konvensional atau lebih mudah dijangkau.³¹

²⁹ Jurnal Ekonomi Islam, “Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam” 5, no. 3 (2024): 302–13.

³⁰Yuni Rahmawati. Analisis Faktor-faktor Sosial yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Indonesia. (2023). h. 12-100.

³¹ Afifah Amini, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aceh*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

c. Persepsi Risiko dan Manfaat

Nasabah akan membandingkan manfaat dan risiko memilih bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Persepsi Risiko dan Manfaat adalah konsep yang berkaitan dengan bagaimana individu menilai kemungkinan keuntungan dan kerugian dari suatu keputusan atau pilihan yang mereka buat.³²

Dalam konteks pemilihan bank syariah, persepsi risiko dan manfaat menggambarkan bagaimana nasabah menilai potensi keuntungan dan kerugian yang mereka dapatkan dari menggunakan layanan bank syariah, serta bagaimana mereka menilai tingkat ketidakpastian atau potensi kerugian dalam proses tersebut.

1) Persepsi risiko

Merujuk pada pandangan atau perasaan individu tentang kemungkinan terjadinya kerugian, ketidakpastian, atau konsekuensi negatif dari keputusan yang mereka buat. Risiko ini bisa bersifat nyata maupun dirasakan, dan dapat mencakup berbagai aspek.

2) Risiko finansial

Nasabah mungkin merasa khawatir bahwa produk yang ditawarkan bank syariah tidak sekompetitif produk dari bank konvensional, atau mereka khawatir jika bank syariah tidak dapat memberikan hasil yang optimal pada investasi atau tabungan mereka.

³² Adria Yudi Kurniaputra and Mochamad Nurhadi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya," *Journal of Business & Banking* 8, no. 1 (2024): 109–20.

3) Risiko reputasi

Ada ketakutan bahwa memilih bank syariah yang kurang dikenal atau memiliki reputasi buruk dapat berisiko terhadap citra pribadi atau profesional seseorang.

4) Risiko ketidakpastian

Ketidakpastian mengenai pengelolaan dana, profitabilitas bank syariah, atau apakah bank benar-benar mematuhi prinsip-prinsip syariah yang sah dapat membuat nasabah ragu untuk memilih bank syariah.³³

Persepsi manfaat merujuk pada penilaian individu mengenai keuntungan atau keuntungan yang akan mereka dapatkan dari memilih suatu produk atau layanan. Dalam konteks pemilihan bank syariah, manfaat ini dapat mencakup:

1) Manfaat finansial

Nasabah mungkin merasa bahwa bank syariah menawarkan produk yang lebih adil, transparan, dan menguntungkan karena tidak ada bunga (riba) yang diterapkan pada produk-produk keuangan. Mereka juga mungkin melihat bank syariah sebagai alternatif yang lebih menguntungkan dalam jangka panjang karena prinsip bagi hasil yang lebih adil.

³³Muhammad Rizky Ramadhan. Perbandingan Risiko Pembiayaan Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(5), (2024). h. 3477-3483.

2) Manfaat etika dan agama

Nasabah yang memiliki kesadaran agama mungkin merasa bahwa memilih bank syariah memberikan rasa aman karena mereka mematuhi prinsip-prinsip syariah dan menghindari unsur yang diharamkan dalam Islam, seperti riba.

3) Manfaat sosial dan budaya

Nasabah mungkin merasa bangga atau lebih dihargai dalam komunitas mereka karena memilih bank yang sesuai dengan nilai-nilai syariah dan dianggap lebih etis atau bertanggung jawab secara sosial.³⁴

2. Teori Pilihan Rasional (*Rational Choice Theory*)

Teori Pilihan Rasional (*Rational Choice Theory*) adalah sebuah teori dalam ilmu sosial yang menjelaskan bagaimana individu membuat keputusan yang dianggap rasional, berdasarkan pertimbangan logis dan kalkulasi antara keuntungan dan kerugian yang mungkin terjadi dari setiap pilihan. Dalam teori ini, individu dianggap bertindak untuk memaksimalkan keuntungan pribadi mereka (baik itu materi, sosial, atau emosional), dengan cara yang paling efisien dan logis sesuai dengan informasi yang mereka miliki.

Adapun prinsip dalam pemilihan rasional, yaitu:

³⁴Ahmad Supriyadi. Penerapan Berbagi Keuntungan dan Kerugian dalam Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 4(1), (2022), h.41-55.

a. Pemilihan Berdasarkan Manfaat dan Biaya

Individu dianggap membuat keputusan dengan cara membandingkan manfaat yang diperoleh dari suatu pilihan dengan biaya atau risiko yang mungkin timbul. Mereka akan memilih opsi yang memberikan manfaat terbesar dengan biaya terendah.

b. Kalkulasi Rasional

Keputusan yang diambil dianggap sebagai hasil dari kalkulasi rasional yang dilakukan oleh individu, di mana mereka menghitung dan mempertimbangkan semua informasi yang tersedia untuk meminimalkan kerugian dan memaksimalkan keuntungan.

c. Individu sebagai Pengambil Keputusan yang Rasional

Dalam teori ini, individu dipandang sebagai makhluk rasional yang memiliki preferensi yang konsisten dan logis. Mereka akan membuat pilihan yang sejalan dengan tujuan mereka berdasarkan penilaian yang obyektif dan informasi yang mereka terima.

d. Konsistensi dan Preferensi Tertentu

Individu cenderung memiliki preferensi yang tetap dan konsisten terhadap pilihan yang mereka anggap menguntungkan, dan mereka akan mengikuti prinsip rasionalitas untuk memilih opsi yang sesuai dengan preferensi tersebut.³⁵

Dalam konteks memilih bank syariah, teori pilihan rasional dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana nasabah membuat keputusan berdasarkan

³⁵ Upik Nurhasanah, Yenni Samri Juliati Nasution, and Budi Harianto, "Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional Dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Stabat)," *Jesya* 7, no. 2 (2024): 1998–2013.

perbandingan antara keuntungan dan kerugian yang mereka nilai dari memilih bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Berikut adalah beberapa penerapan teori ini:

a. Analisis Manfaat dan Biaya

Nasabah akan menilai manfaat yang mereka peroleh dari memilih bank syariah, seperti:

- 1) Keuntungan finansial: Misalnya, produk perbankan syariah seperti bagi hasil yang lebih adil, bebas riba, dan transparansi.
- 2) Keuntungan agama: Kepatuhan terhadap prinsip syariah dan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan ajaran Islam.

Di sisi lain, nasabah juga mempertimbangkan biaya atau risiko yang mungkin timbul, seperti:

- 1) Ketidakpastian dalam profitabilitas: Mungkin ada keraguan apakah produk syariah akan menghasilkan keuntungan sebanyak produk bank konvensional.
- 2) Keterbatasan layanan: Bank syariah mungkin memiliki keterbatasan dalam produk atau jaringan internasional dibandingkan dengan bank konvensional.³⁶

b. Membandingkan Pilihan

Berdasarkan kalkulasi rasional, seorang nasabah akan memilih bank syariah jika mereka menilai bahwa manfaat yang mereka terima lebih besar daripada risiko atau biaya yang mungkin timbul. Sebaliknya, jika mereka merasa

³⁶ Santi Kayani. Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. (2020). h.16-69.

bahwa bank konvensional menawarkan keuntungan yang lebih besar dengan risiko yang lebih kecil, mereka mungkin memilih bank konvensional.³⁷

c. Preferensi Individu

Berdasarkan teori ini, setiap individu memiliki preferensi tertentu yang akan mempengaruhi keputusan mereka. Bagi seseorang yang sangat mementingkan kepatuhan agama, manfaat non-finansial dari memilih bank syariah mungkin lebih besar, meskipun ada potensi biaya lebih tinggi. Sementara itu, bagi individu yang lebih fokus pada keuntungan finansial, mereka mungkin memilih bank konvensional jika mereka merasa itu lebih menguntungkan.

Kelebihan Teori Pilihan Rasional

- 1) Tidak Memperhitungkan Faktor Emosional :Teori ini cenderung mengabaikan faktor-faktor emosional, sosial, atau psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan, seperti pengaruh keluarga atau tekanan sosial.
- 2) Asumsi Rasionalitas Sempurna: Menganggap bahwa individu selalu bertindak rasional dan memiliki informasi yang sempurna, padahal dalam kenyataannya, individu sering kali membuat keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap atau terpengaruh oleh faktor lain yang tidak rasional.
- 3) Sederhana dan Tidak Mengakomodasi Kompleksitas: Teori ini terlalu menyederhanakan proses pengambilan keputusan yang sebenarnya lebih kompleks dan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor eksternal.

³⁷Kurniati. Perbandingan Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional dalam Melaksanakan Transaksi. *Al-Ubudiyah: Pendidikan dan Studi Islam*, 4(2), (2023). h.21-27.

Dalam penelitian mengenai pemilihan bank syariah, teori pilihan rasional dapat membantu menganalisis bagaimana nasabah membandingkan produk bank syariah dengan bank konvensional. Peneliti bisa menggali aspek-aspek mana yang dianggap paling penting oleh nasabah, seperti:

- 1) Kepatuhan agama (keuntungan *non-finansial*).
- 2) Keuntungan finansial (bagi hasil vs bunga).
- 3) Biaya atau risiko terkait produk atau layanan.

Penerapan teori ini juga bisa membantu dalam memahami alasan mengapa nasabah memilih bank syariah meskipun ada alternatif yang lebih konvensional, dengan mempertimbangkan keputusan yang diambil berdasarkan rasionalitas dan pertimbangan individual.³⁸

3. Teori Kepuasan Pelanggan Servqual

Teori Kepuasan Pelanggan Servqual adalah salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Servqual merupakan singkatan dari *Service Quality*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Teori ini mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), teori Servqual dapat digunakan untuk menilai bagaimana kualitas layanan BSI

³⁸ Dinda Dwi Nursaputri. Perbandingan Minat Nasabah Konvensional dan Syariah dalam Menggunakan Cash dan Chasless Sebagai Alat Transaksi. *Dimensi*, 13(2), (2024). h.263-271.

memenuhi harapan nasabah dan seberapa puas mereka dengan pengalaman layanan yang diberikan.

a. Dimensi Servqual

Teori Servqual mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Setiap dimensi ini penting untuk memaksimalkan kepuasan nasabah, baik dalam konteks bank syariah maupun lembaga keuangan lainnya.

1) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Dalam Konteks Bsi: Keandalan BSI terletak pada kemampuan bank untuk memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memenuhi kebutuhan finansial nasabah dengan tepat. Misalnya, bank harus dapat memproses transaksi nasabah tanpa kesalahan atau penundaan, serta memberikan produk yang sesuai dengan janji yang dibuat, seperti pembiayaan syariah yang bebas dari riba.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Dalam Konteks BSI: BSI perlu responsif terhadap pertanyaan, masalah, atau kebutuhan nasabah. Hal ini mencakup kecepatan dan kesiapan dalam menanggapi keluhan atau permintaan nasabah, baik melalui

layanan tatap muka, telepon, atau media online. Nasabah yang merasa dilayani dengan cepat dan tepat akan lebih puas.

3) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kemampuan, dan sikap karyawan yang memberikan rasa percaya diri kepada nasabah. Dalam Konteks Bsi: Jaminan terkait dengan sikap karyawan BSI yang profesional dan memahami produk syariah secara mendalam. Nasabah harus merasa yakin bahwa transaksi yang dilakukan dengan BSI aman dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini termasuk keterampilan karyawan dalam menjelaskan produk dan memberikan nasihat yang tepat.

4) Empati (*Empathy*)

Perhatian individu yang diberikan kepada nasabah dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam Konteks BSI: BSI perlu menunjukkan empati dengan cara memahami kebutuhan nasabah, baik secara personal maupun finansial, dan memberikan solusi yang sesuai. Misalnya, BSI dapat menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah tertentu, seperti produk tabungan khusus untuk umrah atau haji.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi yang digunakan untuk memberikan layanan. Dalam Konteks BSI: BSI harus menjaga kualitas dan tampilan fisik dari cabang-cabang bank, ATM, website, serta

aplikasi *mobile banking*. Bukti fisik yang baik mencerminkan profesionalisme dan menciptakan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Fasilitas yang modern dan ramah pengguna dapat meningkatkan persepsi nasabah tentang kualitas layanan.³⁹

b. Proses *Servqual*

Teori *Servqual* berfokus pada gap analysis antara ekspektasi nasabah dan persepsi mereka tentang layanan yang diterima. Secara sederhana, ini adalah perbedaan antara apa yang diharapkan nasabah dan apa yang mereka rasakan setelah menerima layanan.

- 1) Gap 1: Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut. Ini berarti pihak manajemen bank mungkin tidak sepenuhnya memahami harapan nasabah mereka.
- 2) Gap 2: Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi layanan yang direncanakan. Ini terjadi ketika layanan yang direncanakan oleh bank tidak sesuai dengan harapan nasabah.
- 3) Gap 3: Kesenjangan antara spesifikasi layanan yang direncanakan dan layanan yang diberikan. Ini muncul ketika ada ketidakcocokan antara yang dijanjikan dan yang benar-benar disampaikan.
- 4) Gap 4: Kesenjangan antara layanan yang diberikan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan. Ini berhubungan dengan kesalahan komunikasi atau ekspektasi yang salah kepada nasabah melalui iklan atau komunikasi lainnya.

³⁹ Suyitno Suyitno, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien," *Journal of Applied Business Administration* 2, no. 1 (2022): 129–43.

- 5) Gap 5: Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Ini adalah kesenjangan yang paling penting dalam teori *Servqual* karena secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.⁴⁰

c. Penerapan *Servqual* di BSI

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, BSI dapat melakukan langkah-langkah berikut berdasarkan dimensi *Servqual*:

- 1) Mengukur harapan nasabah: BSI perlu memahami ekspektasi nasabah melalui survei atau feedback untuk mengetahui area mana yang perlu diperbaiki.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan: Dengan memfokuskan pada reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, BSI dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Pelatihan karyawan: Pelatihan karyawan BSI untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan berkualitas dan memenuhi harapan nasabah sangat penting, terutama dalam dimensi jaminan dan empati.
- 4) Teknologi dan inovasi: BSI dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan daya tanggap dan bukti fisik. Misalnya, aplikasi mobile banking yang responsif dan mudah digunakan akan membantu nasabah dalam mengakses layanan dengan cepat dan nyaman.

d. Keuntungan Menggunakan *Servqual*

- 1) Meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan nasabah: Dengan mengukur perbedaan antara ekspektasi dan persepsi, BSI dapat lebih memahami kebutuhan nasabah.

⁴⁰ Henny Saraswati et al., "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)" 1, no. 3 (2023): 138–55.

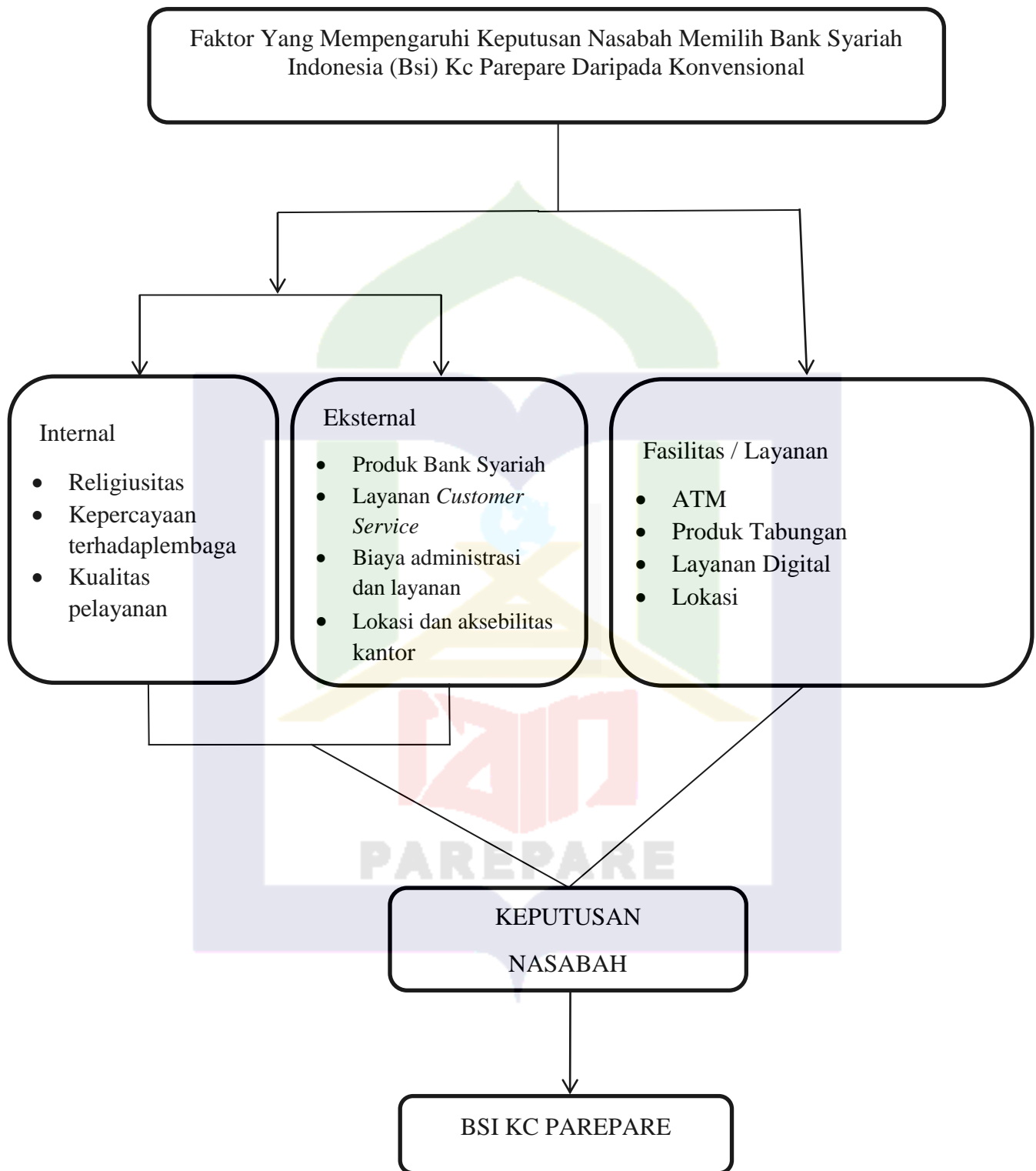
- 2) Identifikasi area perbaikan: *Servqual* membantu BSI dalam mengidentifikasi kekurangan dalam layanan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Meningkatkan loyalitas nasabah: Kepuasan nasabah yang tinggi akan berujung pada loyalitas dan kemungkinan nasabah merekomendasikan BSI kepada orang lain.

Teori *Servqual* memberikan panduan yang jelas bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan memfokuskan pada lima dimensi *Servqual*, BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan pengalaman yang lebih baik dalam layanan perbankan syariah. Penerapan yang tepat dari teori ini akan membantu BSI dalam mempertahankan nasabah dan memperluas pangsa pasarnya di industri perbankan syariah.⁴¹

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran atau landasan mengenai hubungan konseptual dalam suatu penelitian yang digunakan untuk merancang dan merencanakan, yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka logis. Kerangka pikir ini menjadi pondasi berlangsungnya penelitian ini, agar membantu pembaca memahami konteks dan arah penelitian ini agar lebih sistematis dan terarah.

⁴¹ Nikmatu Zakiah. Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional . *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5(2), (2020). h.50-55.



BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini merupakan cara peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih bank syariah Indonesia daripada bank konvensional sehingga bisa dijelaskan, dianalisa, serta dimengerti. Berdasarkan pada penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang bertujuan melihat lebih mendalam tentang suatu instansi sedemikian rupa sehingga menghasilkan Gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai instansi tersebut. Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat ditafsirkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode analisis data deskriptif, yaitu menganalisis hasil penelitian lapangan dan menjelaskan sesuai apa yang diperoleh.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang sumber datanya berasal dari hasil observasi dengan menggunakan beberapa metode yaitu, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena peneliti ingin menjelaskan serta mendalami dari rumusan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggali informasi atau fakta mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih bank syariah Indonesia daripada bank konvensional dengan data yang

digunakan berupa catatan-catatan yang terstruktur dari hasil observasi, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan data deskriptif.⁴²

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih bank syariah Indonesia daripada bank konvensional. Lokasi ini menjadi hal yang utama dalam penelitian ini sebagai objek untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung tercapainya sebuah tujuan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Bank BSI KCP Parepare Jl. Lahalede No.70, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan adalah sekitar 2 bulan kerja atau disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan penulis untuk meneliti. Waktu penelitian dimulai dari 25 Mei 2025 hingga 4 Juli 2025.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat oleh peneliti, maka penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare Daripada Konvensional.

⁴² Annisa Rizky Fadilla and Putri Ayu Wulandari, "Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan," *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. No 3 (2023): 34–46.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer ini dapat berupa opini objek (orang) secara individual dan kelompok. Hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian, atau kegiatan dan hasil pengujian. Data primer ini juga diartikan sebagai jenis data yang dikumpulkan. Untuk mendapatkan data primer ini peneliti akan berkomunikasi langsung dengan pihak bank, yang bertanggung jawab dalam menjalankan manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Parepare.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap yang dapat dikorelasikan dengan data primer, data tersebut adalah sebagai bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis yang dapat terdiri dari atas sumber buku, majalah ilmiah, sumber dan arsip, dokumen pribadi, disertasi atau tesis, jurnal, dan dokumentasi resmi. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita hanya perlu mencari pengumpulan data-data atau sumber penunjang dalam penelitian yang menggambarkan dan menguraikan situasi atau kejadian secara sistematis, factual dan akurat.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Pengertian teknik pengumpulan dan pengelolaan data menurut (Arikunto) adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dimana cara tersebut

menunjukkan suatu abstrak tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat diperuntukkan penggunaannya.⁴³

1. Teknik pengumpulan data

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati, memperhatikan, serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Dari hasil observasi akan memberikan informasi mengenai tempat, perilaku, kegiatan, peristiwa, dan lain-lain yang akan membantu peneliti memberikan data secara realistis.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah Tanya jawab antara pewawancara dengan dengan diwawancarai untuk meminta keterangan atau atau pendapat tentang suatu hal. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh

⁴³ I Putu Yoga Pranata, Putu Cita Ayu, and Rai Dwi Andayani W, “Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Di Kota Denpasar,” *Hita Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 1 (2024): 269–82.

data yang sah dan lengkap bukan berdasarkan pikiran. Cara yang dilakukan Metode ini yaitu mengambil data dari dokumen-dokumen seperti brosur, buku, dan internet.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi.⁴⁴

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas adalah pengujian kepercayaan data salah satunya dengan triangulasi merupakan bentuk validasi silang. Triangulasi menghasilkan pemindaian data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

2. Uji Dependability

Uji Dependability adalah menguji keandalan peneliti Kepada orang lain dinilai dari integritas, kejujuran dan kepercayaan peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Adapun analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data deskriptif yang menggambarkan hasil penelitian yang diawali teori yang bersifat umum, yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti

⁴⁴ Muftahatus Saadah, Yoga Catur Prasetyo, and Gismina Tri Rahmayati, "Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif," *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, no. 2 (2022): 54–64.

ingin menguraikan bagaimana faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah Indonesia (BSI) KC Parepare daripada Konvensional.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah bank syariah Indonesia Kc Parepare

Berdirinya Bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi yang bertemakan bank islam sebagai pilar ekonomi islam. Pada tahun tersebut perbankan di Indonesia yang menerapkan prinsip islam sangat terbatasnya yakni Bait At-Tamwil Salman ITB di Bandung dan Koperasi Ridho Gusti di Jakarta. Pada tahun 1990 MUI atau Majelis Ulama Indonesia menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan atau musyawarah lebih mendalam membahas tentang kelompok kerja pendirian bank islam di Indonesia. Hasil dalam lokakarya adalah amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia atau yang dikenal dengan BMI yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. BMI merupakan hasil kerja dari tim perbankan MUI. Pada kesempatan ini banyak masyarakat yang antusias terhadap perbankan syariah sehingga perusahaan bank lain yang ikut meluncurkan produk-produk mereka seperti Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negeri Indonesia (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang diresmikan oleh presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih baik. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Bank Syariah Indonesia KC Parepare mulai beroperasi pada tahun 2021, sebelumnya pada tahun 2015 sudah beroperasi sebagai ex legacy BNI Syariah, yang bertempat di Jalan Lahalede No 70, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Adapun staff PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare terdiri dari 24 staff tetap dan kontrak .⁴⁵

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia —Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham —Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia —Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta

⁴⁵ Risky, Staf Bank Syariah Indonesia Kc Parepare, Wawancara Di Parepare Tanggal 25 Juli 2025.

berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia Kc Parepare

a. Produk Tabungan

- 1) BSI Tabungan Easy Wadiah Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* (titipan), bebas biaya administrasi, dan bisa diakses kapan saja melalui ATM atau mobile banking.
- 2) BSI Tabungan Easy Mudharabah Menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil), cocok untuk nasabah yang ingin mendapatkan imbal hasil dari dana yang disimpan.
- 3) BSI Tabungan Haji & Umrah Dirancang khusus untuk mempersiapkan dana ibadah haji dan umrah, dengan fitur setoran rutin dan integrasi dengan sistem komputerisasi haji terpadu.
- 4) BSI Tabungan Maburr Tabungan berjangka untuk persiapan haji dengan akad *Mudharabah*, dilengkapi manfaat asuransi jiwa.
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah Digunakan untuk transaksi efek di pasar modal syariah, terhubung dengan Sub Rekening Efek dan SID di Kustodian Sentral Efek Indonesia. BSI Tabungan Junior & Mahasiswa Produk edukatif untuk anak-anak dan mahasiswa agar terbiasa menabung sejak dini.

b. Produk Pembiayaan

- 1) BSI Griya Pembiayaan kepemilikan rumah dengan berbagai skema: pembelian, take over, top up, dan refinancing. Jangka waktu hingga 30 tahun.
- 2) BSI OTO Pembiayaan kendaraan bermotor dengan akad *Murabahah*, bebas denda dan penalti.
- 3) BSI Mikro & UMKM Pembiayaan untuk pelaku usaha mikro dan kecil, termasuk modal kerja dan investasi.

- 4) BSI Multiguna Pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif seperti pendidikan, renovasi rumah, atau pernikahan, dengan jaminan aset.

c. Produk Kartu & Digital

- 1) BSI Hasanah Card Kartu pembiayaan berbasis syariah (setara kartu kredit) dengan akad *Kafalah* dan *Ijarah*, bebas riba dan denda keterlambatan.
- 2) BYOND by BSI Aplikasi digital banking yang memudahkan transaksi, top-up e-wallet, QRIS, dan fitur keuangan lainnya.

d. Produk Bisnis & Investasi

- 1) BSI Giro Syariah Untuk transaksi bisnis harian, tersedia dalam akad *Wadiah* dan *Mudharabah*.
- 2) BSI Deposito Syariah Investasi berjangka dengan akad *Mudharabah*, pilihan tenor fleksibel dan imbal hasil kompetitif.
- 3) BSI Wakaf & ZIS Fasilitas untuk menyalurkan wakaf, zakat, infak, dan sedekah secara amanah dan transparan.

B. Hasil Penelitian

1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Indonesia

Penelitian ini dilakukan untuk menggali dan memahami secara mendalam berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare dibandingkan dengan bank konvensional. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam. Teknik ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari nasabah mengenai motivasi, persepsi, dan pengalaman pribadi mereka dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Proses pengambilan data dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa informan yang merupakan nasabah aktif BSI KC Parepare dari latar belakang yang berbeda, mulai dari pelajar, ibu rumah tangga, hingga pelaku usaha. Wawancara dilakukan secara langsung dan terstruktur, namun tetap terbuka agar informan bisa menyampaikan pendapat mereka secara bebas. Hal ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola-pola keputusan nasabah, serta membandingkan preferensi mereka terhadap fasilitas dan pelayanan bank syariah dengan bank konvensional.

Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia KC Parepare merupakan bagian penting yang dianalisis dalam penelitian ini. Melalui hasil wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa keputusan nasabah tidak hanya dipicu oleh kebutuhan transaksi keuangan semata, tetapi juga oleh sejumlah pertimbangan lain yang berkaitan dengan nilai-nilai pribadi, kepercayaan, serta persepsi terhadap layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

Nasabah cenderung mempertimbangkan berbagai aspek seperti kesesuaian dengan prinsip syariah, kualitas pelayanan, teknologi yang digunakan, hingga pengaruh dari lingkungan sosial. Setiap faktor tersebut memiliki bobot tersendiri dalam mempengaruhi keputusan, tergantung pada latar belakang, kebutuhan, dan pemahaman masing-masing individu terhadap sistem perbankan syariah.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai temuan ini, berikut akan dijelaskan secara rinci faktor-faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih BSI KC Parepare, berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis dan dikelompokkan ke dalam tema-tema utama.

a. Religiusitas

Dalam penelitian ini, faktor religiusitas ditemukan sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Berdasarkan wawancara dengan sepuluh informan yang menjadi responden, mayoritas mengungkapkan bahwa alasan utama mereka memilih bank syariah adalah karena keinginan untuk bertransaksi sesuai dengan ajaran agama Islam, terutama dalam menghindari riba (bunga) yang diharamkan dalam Islam.

Informan 1 yang merupakan seorang IRT berusia 44 tahun yang bernama Ibu Puji menyatakan:

“Saya pindah ke bank syariah karena saya ingin menghindari riba. Menurut ajaran Islam, riba itu haram, dan saya merasa lebih tenang bertransaksi di bank syariah.”⁴⁶

Pernyataan ini mencerminkan bahwa keputusan untuk memilih bank syariah lebih didorong oleh keyakinan agama, di mana nasabah merasa lebih nyaman melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, yaitu bebas dari bunga atau riba yang dianggap tidak sesuai dengan hukum Islam.

Informan 2 yang merupakan seorang IRT berusia 45 tahun yang bernama Ibu Siti. Nursia menyatakan:

“Dari dulu saya memang mencari yang syariah. Bukan cuma soal tabungan, tapi soal keberkahan. Saya tidak mau harta saya bercampur dengan bunga.”⁴⁷

Dari kedua kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa faktor religiusitas sangat berperan dalam membentuk keputusan nasabah untuk memilih bank syariah. Nasabah lebih memilih untuk mengutamakan keberkahan dalam setiap transaksi, yang menjadi nilai utama dalam ekonomi syariah.

⁴⁶ Puji, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

⁴⁷ St. Nursia, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor religiusitas sangat kuat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Hal ini juga terlihat dalam temuan dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Rivai (2021), yang menemukan bahwa religiusitas menjadi faktor yang signifikan dalam keputusan nasabah untuk memilih bank syariah, terutama di negara-negara dengan mayoritas Muslim seperti Indonesia.

Salah satu alasan mengapa religiusitas berperan penting adalah karena banyak nasabah yang ingin memastikan bahwa transaksi keuangan mereka dilakukan tanpa melibatkan riba atau unsur-unsur yang bertentangan dengan ajaran Islam. Di sisi lain, bank syariah dianggap dapat memberikan solusi bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara halal dan sesuai dengan prinsip Islam.

b. Kepercayaan terhadap Lembaga

Dalam penelitian ini, kepercayaan terhadap lembaga juga ditemukan sebagai faktor yang penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah. Kepercayaan ini berhubungan dengan integritas, transparansi, dan komitmen bank syariah dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan para informan, sebagian besar menyatakan bahwa mereka merasa lebih aman dan nyaman memilih bank syariah karena keyakinan mereka terhadap kejujuran dan komitmen bank dalam mengelola transaksi sesuai dengan hukum Islam. Beberapa nasabah juga menyebutkan bahwa mereka merasa lebih terpercaya dengan bank syariah karena adanya pengawasan yang ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Informan 3, seorang IRT yang dulunya karyawan Telkom berusia 62 tahun yang bernama Ibu Hj. Haryana, mengungkapkan:

*"Saya memilih bank syariah karena saya merasa lebih aman. karena ada pengawasan syariahnya. Jadi saya yakin, Mereka jelas-jelas mengelola keuangan sesuai dengan prinsip syariah, dan itu yang membuat saya percaya."*⁴⁸

Berdasarkan temuan wawancara dalam penelitian ini, kepercayaan terhadap lembaga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa lebih terpercaya pada bank syariah karena lembaga tersebut transparan dalam menjalankan transaksi, serta adanya pengawasan yang ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang memastikan bahwa bank tersebut beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.

Kepercayaan juga semakin kuat ketika bank syariah memberikan informasi yang jelas mengenai produk-produk yang ditawarkan.

Informan 4, seorang IRT berusia 76 tahun yang bernama Ibu Hafsah, mengungkapkan:

*"Bank syariah lebih terbuka tentang bagaimana mereka mengelola dana kita. Saya merasa lebih tenang karena mereka selalu memberi penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti."*⁴⁹

Penjelasan ini menunjukkan bahwa transparansi informasi yang diberikan oleh bank syariah berkontribusi besar dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa informasi yang diberikan tidak disembunyikan atau

⁴⁸ Hj.Haryana,Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025

⁴⁹ Hafsah, Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025

dibuat rumit, mereka lebih cenderung untuk memilih dan tetap setia menggunakan layanan bank syariah.

Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah sangat bergantung pada transparansi, integritas, dan komitmen bank untuk menjalankan transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah yang dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah cenderung memiliki nasabah yang lebih loyal dan tidak mudah berpindah ke bank lain. Hal ini sangat penting karena kepercayaan merupakan landasan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan kepercayaan ini. DPS berfungsi sebagai lembaga yang memastikan bahwa setiap produk dan transaksi yang ditawarkan oleh bank syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah. Keberadaan DPS memberikan rasa aman bagi nasabah karena mereka merasa bahwa pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh bank tersebut sudah melalui proses yang benar dan sah.

Selain itu, dalam era digital seperti sekarang, kepercayaan terhadap sistem keamanan yang digunakan oleh bank syariah juga semakin penting. Nasabah semakin memerlukan jaminan bahwa data dan transaksi mereka aman, khususnya dalam layanan mobile banking dan internet banking.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan juga ditemukan sebagai faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Nasabah tidak hanya mencari bank yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mencari bank yang menawarkan pelayanan yang baik, ramah, efisien, dan mudah

diakses. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, terutama terkait dengan kemudahan akses, proses yang cepat, dan pelayanan yang ramah.

Informan 5, yang bernama Herlina berusia 22 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

*“Saya suka dengan pelayanan di bank syariah, karena petugasnya ramah dan proses transaksi tidak memakan waktu lama. Saya merasa nyaman bertransaksi di sini.”*⁵⁰

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan sikap ramah petugas bank syariah menjadi faktor yang penting bagi nasabah dalam memilih dan mempertahankan hubungan dengan bank tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, kualitas pelayanan ternyata berperan sangat besar dalam keputusan nasabah memilih bank syariah. Beberapa aspek kualitas pelayanan yang disorot oleh informan adalah kecepatan layanan, kemudahan dalam akses layanan, serta kesigapan petugas dalam membantu nasabah.

Informan 6, yang bernama Irma berusia 22 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

*“Pelayanan di bank syariah itu cepat dan efisien. Kalau ada masalah, petugasnya langsung siap membantu. Prosesnya juga lebih jelas dan tidak ribet.”*⁵¹

⁵⁰ Herlina, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

⁵¹ Irma, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 20 Juni 2025

Kecepatan layanan dan kemudahan akses menjadi dua hal yang sangat dihargai oleh nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi dalam pelayanan sangat penting bagi nasabah dalam memilih bank. Ketika proses transaksi tidak memakan waktu lama dan prosedurnya tidak rumit, nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas.

Selain itu, Informan 1 yang merupakan seorang IRT berusia 44 tahun yang bernama Ibu Puji juga menyatakan:

“Pelayanan di bank syariah sangat membantu, apalagi kalau ada masalah. Petugasnya selalu siap memberikan solusi dengan cepat.”⁵²

Hal ini menunjukkan bahwa sikap proaktif dan solutif dari petugas bank syariah juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang sangat dihargai oleh nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa masalah mereka dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, mereka akan lebih cenderung untuk tetap loyal dan memilih bank syariah tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan loyal dan terus menggunakan produk atau layanan bank tersebut. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk atau tidak memenuhi ekspektasi nasabah, mereka mungkin akan berpindah ke bank lain.

Pelayanan yang ramah dan proses transaksi yang cepat dan efisien adalah aspek yang sangat dihargai oleh nasabah. Dalam dunia perbankan syariah, hal ini tidak hanya berkaitan dengan layanan transaksi, tetapi juga terkait dengan pendidikan dan pemahaman produk. Nasabah menginginkan bank syariah yang

⁵² Puji, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025

dapat menjelaskan produk dan layanan dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga mereka merasa lebih yakin dan nyaman dalam memilih produk bank syariah.

Selain itu, kemudahan akses juga menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Dengan kemajuan teknologi, banyak bank syariah kini menawarkan layanan mobile banking atau internet banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Layanan digital ini meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses, yang menjadi nilai lebih bagi nasabah.

d. Promosi, Rekomendasi Sosial dan Pengaruh Lingkungan

Dalam penelitian ini, promosi juga ditemukan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Meskipun banyak nasabah yang memilih bank syariah karena alasan agama, namun mereka juga mengakui bahwa informasi yang disampaikan bank melalui promosi sangat membantu mereka dalam memahami produk-produk syariah.

Promosi yang dimaksud di sini bukan hanya iklan di media sosial atau televisi, tetapi juga bentuk komunikasi langsung seperti penjelasan dari petugas bank, maupun konten digital yang mengedukasi nasabah tentang prinsip dan produk perbankan syariah.

Berdasarkan wawancara dengan para informan, sebagian menyatakan bahwa sebelum menggunakan bank syariah, mereka tidak terlalu paham tentang perbedaan antara bank syariah dan konvensional. Namun, setelah mendapatkan penjelasan dari petugas bank, melihat konten promosi edukatif di media sosial,

atau mengikuti kegiatan sosialisasi, mereka mulai memahami dan akhirnya tertarik untuk mencoba layanan bank syariah.

Informan 7, yang bernama A. Nurul Fadilah berusia 20 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

*"Awalnya saya tidak mengerti bedanya bank syariah sama yang biasa. Tapi setelah dijelaskan oleh pihak bank syariah, saya jadi mengerti konsepnya. Ternyata bebas bunga dan ada akadnya. Itu yang bikin saya tertarik buka rekening."*⁵³

Pernyataan ini menunjukkan bahwa promosi memiliki peran penting dalam membentuk pengetahuan dan minat nasabah terhadap produk bank syariah. Ketika informasi disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami, maka nasabah akan merasa lebih yakin untuk menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, Informan 3, seorang IRT yang dulunya karyawan Telkom berusia 62 tahun yang bernama Ibu Hj. Hariana, mengatakan:

*"Saya tahu tentang produk tabungan syariah itu dari brosur di masjid dan penjelasan dari petugas bank. Penjelasannya mudah dipahami dan itu yang bikin saya tertarik."*⁵⁴

Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan promosi yang dilakukan melalui komunitas keagamaan atau kegiatan sosial bisa sangat efektif dalam menarik perhatian calon nasabah, khususnya bagi mereka yang belum akrab dengan sistem perbankan syariah.

Nasabah yang mendapatkan informasi yang lengkap dan benar akan lebih percaya dan merasa yakin untuk menggunakan layanan bank syariah. Selain itu, promosi yang dilakukan secara konsisten, melalui media sosial, brosur, seminar,

⁵³ A.Nurul Fadilah, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 20 Juni 2025.

⁵⁴ Hj.Hariana, Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

hingga kolaborasi dengan tokoh agama, dapat memperkuat citra bank syariah sebagai lembaga keuangan yang profesional dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Faktor rekomendasi sosial dan pengaruh lingkungan juga terbukti memiliki peran yang signifikan dalam keputusan nasabah memilih bank syariah. Banyak nasabah yang merasa lebih percaya untuk memilih bank syariah karena adanya pengaruh dari keluarga, teman, atau lingkungan sosial mereka. Ini mengindikasikan bahwa nasabah cenderung lebih mempercayai bank syariah jika mendapatkan rekomendasi positif dari orang-orang terdekat atau kelompok sosial mereka.

Pengaruh sosial ini bukan hanya berasal dari keluarga atau teman, tetapi juga bisa datang dari komunitas agama, pengajian, atau organisasi sosial yang mereka ikuti. Rekomendasi sosial seringkali menjadi landasan utama bagi seseorang dalam memilih suatu produk atau layanan, termasuk perbankan syariah, karena mereka merasa lebih yakin apabila banyak orang yang sudah mempercayainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sebagian besar menyatakan bahwa mereka memilih bank syariah karena mendapatkan rekomendasi dari keluarga, teman, atau tokoh agama yang mereka percayai.

Informan 6, yang bernama Irma berusia 22 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

*"Awalnya saya tidak terlalu tahu soal bank syariah, tapi setelah dengar rekomendasi dari keluarga dan teman-teman di kampus dan rumah, saya jadi tertarik untuk mencoba."*⁵⁵

⁵⁵ Irma, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 20 Juni 2025.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa rekomendasi dari orang terdekat dapat sangat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih bank syariah. Ketika ada orang yang mereka percayai sudah menggunakan produk bank syariah dan merasa puas, maka mereka cenderung lebih mudah untuk mengikuti jejak tersebut.

e. Lokasi dan Aksesibilitas

Dalam penelitian ini, faktor lokasi dan aksesibilitas juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Faktor ini merujuk pada kemudahan nasabah dalam mengakses layanan bank, baik itu dalam hal keberadaan cabang bank yang strategis maupun kemudahan untuk mengakses layanan secara digital.

Bagi sebagian nasabah, terutama yang tinggal di daerah perkotaan, kemudahan dalam akses fisik seperti lokasi cabang bank yang dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja menjadi faktor utama. Sementara itu, untuk nasabah yang lebih mengutamakan kepraktisan, keberadaan layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan ATM yang mudah dijangkau menjadi faktor yang mempengaruhi pilihan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa mereka memilih bank syariah yang memiliki cabang dekat dengan tempat tinggal atau pekerjaan mereka.

Informan 4, seorang IRT berusia 76 tahun yang bernama Ibu Hafsah, mengungkapkan:

*"Saya pilih bank syariah yang cabangnya dekat dengan rumah. Kalau perlu ada urusan mendadak, saya bisa langsung ke sana tanpa harus jauh-jauh."*⁵⁶

⁵⁶ Hafsa, Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, apalagi bagi mereka yang memiliki kegiatan rutin seperti di rumah. Kemudahan akses ke bank menjadi pertimbangan yang sangat penting dalam memilih layanan perbankan.

Informan 8, seorang mahasiswa berusia 22 tahun yang bernama herlinda, mengungkapkan:

"Walaupun bank syariah itu cabangnya nggak banyak, yang penting aplikasi mobile-nya bagus dan transaksi online-nya lancar. Saya nggak perlu sering datang ke kantor."⁵⁷

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun lokasi fisik tidak terlalu menjadi masalah, akses digital yang mudah dan lancar menjadi alternatif utama bagi sebagian nasabah. Hal ini sangat relevan dengan perkembangan teknologi yang semakin memudahkan transaksi perbankan dilakukan secara online, tanpa harus datang ke cabang bank.

Keberadaan cabang bank yang mudah dijangkau atau akses digital yang memadai menjadi faktor yang sangat penting dalam keputusan nasabah memilih bank syariah. Di satu sisi, bagi nasabah yang lebih mengutamakan interaksi langsung dengan pihak bank, lokasi fisik yang strategis akan sangat mempengaruhi keputusan mereka. Sedangkan untuk nasabah yang lebih mengutamakan kepraktisan, akses digital seperti mobile banking dan internet banking menjadi pilihan utama.

Dengan perkembangan teknologi yang pesat, semakin banyak nasabah yang lebih memilih kemudahan akses digital daripada mengunjungi cabang fisik. Oleh karena itu, bank syariah perlu memastikan bahwa layanan digital mereka

⁵⁷ Herlinda, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

dapat diakses dengan mudah, lancar, dan aman. Sebagai contoh, aplikasi mobile yang user-friendly, fitur-fitur transaksi lengkap, serta dukungan layanan pelanggan online menjadi daya tarik yang sangat penting.

Namun, untuk nasabah yang masih membutuhkan interaksi langsung dengan petugas bank, lokasi cabang yang dekat dan mudah dijangkau tetap menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh bank syariah.

2. Fasilitas dan Pelayanan yang Ditawarkan Oleh Bank Syariah Dibandingkan dengan Bank Konvensional

a. Produk Tabungan dan Deposito

Produk tabungan dan deposito di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, yang dikenal dengan istilah mudharabah. Nasabah tidak memperoleh bunga tetap, melainkan bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh bank berdasarkan kesepakatan sebelumnya. Produk seperti tabungan wadiah dan tabungan mudharabah menjadi pilihan banyak nasabah yang ingin mendapatkan keuntungan sesuai dengan prinsip syariah.

Di bank konvensional, produk tabungan dan deposito menggunakan sistem bunga, yang dihasilkan dari uang yang disimpan nasabah di bank. Setiap produk memiliki persentase bunga yang sudah ditentukan, dan nasabah menerima bunga secara tetap pada jangka waktu tertentu.

Perbedaan utama: Bank syariah menawarkan keuntungan berbasis bagi hasil, sedangkan bank konvensional menawarkan bunga tetap. Bagi nasabah yang ingin menghindari riba, bank syariah menjadi pilihan yang lebih sesuai.

Berdasarkan wawancara dengan informan, diketahui bahwa sebagian besar nasabah merasa nyaman dengan sistem bagi hasil yang ditawarkan bank syariah karena dianggap lebih adil dan sesuai dengan ajaran agama.

Informan 9, seorang pengusaha bernama Hartono Harun yang berusia 41 tahun, mengatakan:

“Saya pilih tabungan di bank syariah karena ada sistem bagi hasil, bukan bunga. Jadi kalau bank untung, saya juga dapat bagian. Rasanya lebih tenang karena tidak melanggar syariah.”⁵⁸

Pernyataan ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya memperhatikan keuntungan secara finansial, tetapi juga mempertimbangkan kehalalan dan keberkahan dari sistem yang digunakan.

Selain itu, beberapa informan lainnya menyampaikan bahwa meskipun bagi hasil kadang tidak sebesar bunga di bank konvensional, namun rasa tenang karena sesuai syariat menjadi alasan utama mereka bertahan.

Informan 10, seorang pelajar bernama Gita Zerlindah Aprilia yang berusia 18 tahun, menyatakan:

“Bagi saya, yang penting uang saya aman dan halal. Di bank syariah memang hasilnya nggak selalu besar, tapi saya yakin ini berkah.”⁵⁹

Penelitian ini juga menemukan bahwa banyak nasabah yang awalnya tidak tahu perbedaan antara tabungan syariah dan konvensional. Setelah mendapatkan edukasi dari pihak bank atau komunitas agama, mereka baru memahami bahwa dalam bank syariah nasabah dan bank saling berbagi risiko dan keuntungan, berbeda dengan sistem bunga tetap di bank konvensional.

⁵⁸ Hartono Harun, Pengusaha, Wawancara Di Parepare Tanggal 21 Juni 2025.

⁵⁹ Gita Zerlindah Aprilia, Pelajar, Wawancara Di Parepare Tanggal 21 Juni 2025.

Produk tabungan dan deposito berbasis syariah terbukti memiliki daya tarik tersendiri, terutama bagi nasabah yang ingin menyimpan uang tanpa ragu akan unsur riba. Sistem bagi hasil dianggap lebih transparan dan adil, karena keuntungannya didasarkan pada kinerja nyata dari bank, bukan ditentukan sepihak seperti dalam sistem bunga.

Namun, penting juga bagi bank syariah untuk terus memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih banyak orang memahami cara kerja produk syariah ini. Karena sebagian nasabah awalnya merasa bingung atau belum yakin dengan istilah-istilah seperti mudharabah dan wadiah, penjelasan yang mudah dipahami sangat membantu mereka dalam mengambil keputusan.

Bank syariah yang mampu menjelaskan dengan jelas bagaimana nasabah bisa memperoleh keuntungan secara halal, akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

b. Pembiayaan (Pinjaman)

Pembiayaan di bank syariah tidak melibatkan bunga, melainkan menggunakan akad syariah seperti murabaha (jual beli dengan margin keuntungan), ijarah (sewa), mudharabah (bagi hasil), dan musyarakah (kemitraan). Pembiayaan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah memastikan bahwa tidak ada unsur riba yang terlibat, dan keuntungan atau kerugian dibagi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Pada bank konvensional, pembiayaan atau pinjaman diberikan dengan sistem bunga. Nasabah yang meminjam uang harus membayar bunga sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Tingkat bunga dapat berubah

tergantung pada kondisi ekonomi, dan nasabah diharuskan membayar bunga secara tetap atau variabel selama masa pinjaman.

Perbedaan utama: Bank syariah memberikan pembiayaan yang berdasarkan akad syariah tanpa bunga, sementara bank konvensional memberikan pinjaman dengan bunga yang terikat pada sistem bunga.

Salah satu layanan utama yang ditawarkan oleh bank syariah adalah pembiayaan, yaitu fasilitas pendanaan untuk berbagai kebutuhan seperti modal usaha, pembelian kendaraan, rumah, dan lain-lain. Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga (interest), bank syariah menggunakan akad-akad syariah seperti murabahah (jual beli), musyarakah (kerjasama modal), dan ijarah (sewa-menyewa).

Sistem ini didasarkan pada prinsip bahwa bank dan nasabah adalah mitra, bukan hubungan antara kreditur dan debitur. Artinya, keuntungan yang diperoleh bank berasal dari margin atau bagi hasil, bukan dari bunga tetap.

Dari hasil wawancara dalam penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar nasabah merasa lebih nyaman dan tenang menggunakan pembiayaan dari bank syariah karena tidak mengandung unsur riba.

Informan 9, seorang pengusaha bernama Hartono Harun yang berusia 41 tahun, mengatakan:

“Saya ambil pembiayaan usaha dari bank syariah karena tidak pakai bunga. Jadi marginnya sudah jelas di awal, dan saya tidak khawatir dosa.”⁶⁰

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan prinsip agama menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Selain itu, nasabah juga

⁶⁰ Hartono Harun, Pengusaha, Wawancara Di Parepare Tanggal 21 Juni 2025.

merasa bahwa sistem yang digunakan bank syariah lebih transparan dan adil karena akad dan jumlah pembayaran disepakati sejak awal.

Informan lainnya juga menilai bahwa skema cicilan yang ditawarkan oleh bank syariah lebih ringan karena tidak ada denda keterlambatan bunga seperti di bank konvensional.

Informan 3, seorang IRT yang dulunya karyawan Telkom berusia 62 tahun yang bernama Ibu Hj. Hariana, mengatakan:

“Waktu saya terlambat bayar cicilan, petugas bank syariah tidak langsung kenakan denda seperti di bank biasa. Mereka malah bantu cari solusi. Itu yang bikin saya betah di bank syariah.”⁶¹

Temuan ini memperkuat bahwa nilai kemanusiaan dan pendekatan islami juga dirasakan langsung oleh nasabah dalam praktik pelayanan pembiayaan di bank syariah.

Fasilitas pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang ingin menghindari riba. Dengan sistem yang lebih transparan, tetap, dan sesuai kesepakatan, nasabah merasa lebih aman dan tidak terbebani dengan bunga yang bisa berubah-ubah.

Kepercayaan terhadap sistem pembiayaan syariah juga meningkat karena bank syariah tidak hanya memikirkan keuntungan, tapi juga memberikan edukasi tentang akad yang digunakan, serta pendampingan bagi nasabah yang mengalami kendala. Pendekatan ini memberikan rasa nyaman dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Namun, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa masih ada nasabah yang belum memahami perbedaan akad syariah dengan pinjaman konvensional.

⁶¹ Hj.Hariana,Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

Oleh karena itu, bank syariah perlu lebih aktif memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti, agar nasabah makin paham dan yakin memilih pembiayaan syariah.

c. Layanan Digital dan Kemudahan Akses

Bank syariah mulai berkembang dalam hal layanan digital dengan menghadirkan mobile banking, internet banking, dan ATM yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online dan real-time. Beberapa bank syariah juga menawarkan fitur tambahan seperti pembayaran zakat, infak, dan sedekah yang memudahkan nasabah dalam beribadah sekaligus bertransaksi.

Bank konvensional juga menyediakan layanan digital yang sangat berkembang, seperti mobile banking, internet banking, dan ATM. Bahkan, banyak bank konvensional yang menawarkan layanan 24 jam, fitur transfer internasional, dan fitur inovatif lainnya. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses akun dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Perbedaan utama: Meskipun kedua bank menawarkan layanan digital yang serupa, bank syariah sering menonjolkan produk digital berbasis syariah, seperti pembayaran zakat, yang tidak ditemukan di bank konvensional. Bank konvensional lebih fokus pada kemudahan transaksi dan inovasi teknologi.

Di era teknologi saat ini, layanan digital dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank, termasuk bank syariah. Layanan seperti mobile banking, internet banking, e-wallet, dan keberadaan ATM yang tersebar luas sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Bank syariah saat ini juga semakin aktif mengembangkan teknologi digital agar bisa bersaing dengan bank konvensional. Nasabah menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan bisa diakses kapan saja, tanpa mengurangi prinsip-prinsip syariah.

Dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, banyak nasabah menyebutkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi digital menjadi salah satu alasan mereka memilih bank syariah tertentu. Misalnya,

Informan 10, seorang pelajar bernama Gita Zerlindah Aprilia yang berusia 18 tahun, menyatakan:

“Saya pilih bank syariah yang aplikasinya paling gampang dipakai. Sekarang semuanya serba online, jadi penting banget bisa transfer, bayar, beli pulsa, semua dari HP.”⁶²

Hal ini menunjukkan bahwa fitur-fitur digital yang lengkap dan mudah digunakan menjadi kebutuhan utama, apalagi bagi nasabah yang memiliki aktivitas tinggi dan tidak punya waktu untuk datang ke bank secara langsung.

Informan 8, seorang mahasiswa berusia 22 tahun yang bernama Herlinda, mengungkapkan:

“Bank syariah sekarang sudah banyak yang canggih. Saya jarang ke kantor cabang, cukup buka aplikasi buat nabung, transfer, bahkan bayar kuliah.”⁶³

Pernyataan ini menguatkan bahwa akses digital yang baik bisa menggantikan kebutuhan layanan langsung. Artinya, meskipun kantor cabang bank syariah belum sebanyak bank konvensional, layanan digital bisa menjembatani kekurangan tersebut.

⁶² Gita Zerlindah Aprilia, Pelajar, Wawancara Di Parepare Tanggal 21 Juni 2025.

⁶³ Herlinda, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

Namun, ada juga informan yang menyebutkan bahwa tidak semua bank syariah punya aplikasi yang optimal. Beberapa aplikasi masih lambat atau kurang lengkap fiturnya. Hal ini bisa menjadi kelemahan yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan digital dan kemudahan akses menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam memilih bank syariah. Semakin mudah dan cepat layanan digital yang ditawarkan, semakin tinggi kemungkinan nasabah akan memilih dan bertahan menggunakan bank tersebut.

Nasabah tidak hanya mencari layanan yang syariah, tetapi juga praktis dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari, seperti pembayaran online, top up e-wallet, cek saldo, transfer antar bank, dan lain sebagainya.

Bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi digital, memperluas kerja sama dengan platform pembayaran, dan memberikan dukungan layanan pelanggan online agar bisa memenuhi kebutuhan nasabah modern, khususnya generasi muda yang sangat akrab dengan teknologi.

d. Layanan Customer Service

Layanan pelanggan di bank syariah umumnya lebih mengedepankan aspek agama dan keamanan transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Petugas bank seringkali memberikan penjelasan tentang produk dan layanan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta memberikan edukasi tentang prinsip syariah kepada nasabah.

Bank konvensional memiliki layanan pelanggan yang sangat profesional, dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan transaksi dan menyelesaikan

masalah nasabah dengan cepat. Fokus utama layanan pelanggan di bank konvensional adalah kepuasan nasabah dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan.

Perbedaan utama: Bank syariah menambahkan nilai tambah berupa edukasi syariah dalam layanan pelanggan, sedangkan bank konvensional lebih fokus pada kepuasan transaksi dan kemudahan layanan.

Layanan customer service atau pelayanan kepada nasabah menjadi salah satu aspek penting dalam dunia perbankan, termasuk di bank syariah. Nasabah tidak hanya menilai produk yang ditawarkan, tetapi juga bagaimana sikap, keramahan, dan bantuan yang diberikan oleh pihak bank saat nasabah membutuhkan informasi atau mengalami kendala.

Di bank syariah, pelayanan kepada nasabah tidak hanya dilihat dari segi profesionalitas, tetapi juga diharapkan mencerminkan nilai-nilai Islami, seperti kejujuran, kesabaran, sopan santun, dan keadilan. Hal ini menjadi nilai tambah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan customer service di bank syariah sangat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih dan tetap menggunakan bank tersebut.

Informan 7, yang bernama A. Nurul Fadilah berusia 20 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

“Saya nyaman di bank syariah karena pegawainya ramah dan sabar menjelaskan. Waktu saya tanya tentang akad atau produk syariah, dijelaskan dengan sabar dan tidak bikin bingung.”⁶⁴

⁶⁴ A.Nurul Fadilah, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 20 Juni 2025.

Hal ini menunjukkan bahwa keramahan dan kesabaran petugas dalam memberikan informasi membuat nasabah merasa dihargai dan dimudahkan. Terutama karena beberapa istilah dalam produk bank syariah masih asing bagi sebagian masyarakat, penjelasan yang sederhana dan sopan sangat dibutuhkan.

Informan 4, seorang IRT berusia 76 tahun yang bernama Ibu Hafsah, mengungkapkan:

“Saya pernah komplain soal kesalahan transfer, dan ditangani cepat oleh customer service bank syariah. Nggak ribet, langsung diselesaikan dengan baik.”⁶⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa respon cepat dan solusi yang jelas menjadi keunggulan yang dirasakan nasabah. Tidak hanya pelayanan tatap muka di kantor, tapi juga layanan melalui telepon atau aplikasi digital mendapat perhatian dari nasabah.

Namun, ada juga beberapa informan yang menyampaikan kritik. Mereka menyebutkan bahwa tidak semua cabang bank syariah memberikan pelayanan yang sama baiknya, sehingga bank perlu menjaga konsistensi pelayanan di seluruh unit.

Layanan customer service yang baik, ramah, dan informatif sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang diberikan dengan pendekatan Islami memberikan kesan positif dan membuat nasabah merasa bahwa mereka tidak hanya dilayani secara profesional, tetapi juga secara etis dan spiritual.

⁶⁵ Hafsah, Ibu Runah Tangga, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

Sebaliknya, pelayanan yang buruk, lambat, atau tidak ramah bisa membuat nasabah berpindah ke bank lain, meskipun produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah.

Oleh karena itu, bank syariah perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai, terutama frontliner seperti customer service, agar mereka mampu memberikan pelayanan yang cepat, sopan, dan memahami prinsip-prinsip dasar perbankan syariah.

e. Biaya Administrasi dan Layanan

Bank syariah umumnya menerapkan biaya administrasi yang lebih transparan, karena semua transaksi dilakukan berdasarkan prinsip syariah yang jelas dan sesuai dengan kesepakatan. Biaya administrasi ini tidak mengandung unsur bunga atau biaya tersembunyi yang bertentangan dengan prinsip syariah.

Di bank konvensional, biaya administrasi seringkali lebih tinggi, dan beberapa bank konvensional mengenakan biaya bunga atau denda atas keterlambatan pembayaran pinjaman atau tagihan. Meskipun begitu, bank konvensional juga menawarkan berbagai promo dan potongan biaya yang menarik bagi nasabah baru atau yang aktif bertransaksi.

Perbedaan utama: Bank syariah lebih mengutamakan transparansi biaya yang bebas dari bunga atau denda, sedangkan bank konvensional cenderung memiliki biaya administrasi yang lebih tinggi dengan berbagai penawaran promosi.

Biaya administrasi dan layanan adalah salah satu faktor yang sering menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih bank. Nasabah ingin layanan yang terjangkau, jelas biayanya, dan tidak memberatkan. Dalam konteks

bank syariah, biaya administrasi biasanya disesuaikan dengan prinsip syariah, yaitu tidak boleh mengandung unsur riba, serta harus transparan dan adil.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, sebagian besar informan menyatakan bahwa biaya administrasi di bank syariah relatif lebih ringan dan transparan dibandingkan bank konvensional.

Informan 6, yang bernama Irma berusia 22 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

“Saya pilih bank syariah karena biaya bulanannya kecil, dan nggak ada potongan yang aneh-aneh. Semua dijelaskan di awal.”⁶⁶

Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi tentang biaya menjadi nilai tambah bagi bank syariah. Nasabah merasa lebih nyaman karena tidak ada biaya tersembunyi yang tiba-tiba muncul.

Informan 5, yang bernama Herlina berusia 22 tahun dia merupakan seorang mahasiswa, mengungkapkan:

“Saya pakai tabungan syariah karena bebas biaya admin bulanan. Itu lumayan banget buat saya yang penghasilannya terbatas.”⁶⁷

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa bagi nasabah dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah, bebas biaya atau biaya ringan menjadi salah satu daya tarik utama bank syariah. Bahkan, beberapa produk syariah memang tidak mengenakan biaya admin bulanan, terutama untuk jenis tabungan wadiah.

Biaya administrasi yang ringan dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Apalagi jika dibandingkan dengan bank

⁶⁶ Irma, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 20 Juni 2025.

⁶⁷ Herlina, Mahasiswa, Wawancara Di Parepare Tanggal 18 Juni 2025.

konvensional yang kadang mengenakan biaya-biaya tambahan seperti denda keterlambatan atau bunga yang tidak disadari nasabah.

Bank syariah dianggap lebih adil dan jujur karena tidak mengenakan bunga atau denda keterlambatan yang memberatkan. Ini sesuai dengan prinsip keuangan syariah yang menekankan pada keadilan, kejujuran, dan keterbukaan dalam bertransaksi.

Namun, penting bagi bank syariah untuk terus menjelaskan dengan rinci dan sederhana tentang biaya yang mungkin timbul selama penggunaan layanan, agar tidak terjadi kesalahpahaman yang bisa menurunkan kepercayaan nasabah.

Dari perbandingan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa baik bank syariah maupun bank konvensional menawarkan layanan yang serupa, seperti tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan digital. Namun, perbedaan mendasar terletak pada prinsip dasar yang mengatur operasi kedua jenis bank tersebut. Bank syariah mengedepankan prinsip syariah Islam yang bebas dari riba dan spekulasi, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga yang menjadi dasar transaksi mereka.

Nasabah yang memilih bank syariah cenderung mengutamakan nilai-nilai agama dalam bertransaksi, sedangkan nasabah yang memilih bank konvensional lebih memprioritaskan kepraktisan, kemudahan akses, dan biaya transaksi yang lebih rendah. Oleh karena itu, kedua jenis bank memiliki pasar yang berbeda, meskipun dengan produk yang hampir serupa, sehingga penting bagi masing-masing bank untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi nasabah mereka.

C. Pembahasan

1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Indonesia

Penelitian ini dilakukan untuk menggali dan memahami secara mendalam berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare dibandingkan dengan bank konvensional. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam. Teknik ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari nasabah mengenai motivasi, persepsi, dan pengalaman pribadi mereka dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

a. Religiusitas

Dalam penelitian ini, faktor religiusitas ditemukan sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Berdasarkan wawancara dengan sepuluh informan yang menjadi responden, mayoritas mengungkapkan bahwa alasan utama mereka memilih bank syariah adalah karena keinginan untuk bertransaksi sesuai dengan ajaran agama Islam, terutama dalam menghindari riba (bunga) yang diharamkan dalam Islam.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor religiusitas sangat kuat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Hal ini sejalan dengan teori pilihan rasional (*Rational choice theory*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Rivai (2021), yang menemukan bahwa religiusitas menjadi faktor yang signifikan dalam keputusan nasabah untuk memilih bank syariah, terutama di negara-negara dengan mayoritas Muslim seperti Indonesia.

Salah satu alasan mengapa religiusitas berperan penting adalah karena banyak nasabah yang ingin memastikan bahwa transaksi keuangan mereka dilakukan tanpa melibatkan riba atau unsur-unsur yang bertentangan dengan ajaran Islam. Di sisi lain, bank syariah dianggap dapat memberikan solusi bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara halal dan sesuai dengan prinsip Islam.

b. Kepercayaan terhadap Lembaga

Kepercayaan terhadap lembaga juga ditemukan sebagai faktor yang penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih bank syariah. Kepercayaan ini berhubungan dengan integritas, transparansi, dan komitmen bank syariah dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan para informan, sebagian besar menyatakan bahwa mereka merasa lebih aman dan nyaman memilih bank syariah karena keyakinan mereka terhadap kejujuran dan komitmen bank dalam mengelola transaksi sesuai dengan hukum Islam. Hal ini sejalan dengan teori pilihan rasional (*Rational choice theory*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Lutfi Maulana (2023), yang menemukan bahwa insiden keamanan dapat berdampak pada kepercayaan nasabah. Terkikisnya kepercayaan dan loyalitas nasabah menunjukkan pentingnya respons proaktif terhadap bsi dan strategi pemulihan yang efektif. Untuk menghadapi tantangan ini, lembaga keuangan harus mengambil langkah nyata untuk memulihkan kepercayaan nasabah dan menjaga keamanan dan integritas layanan perbankan sebagai prioritas utama.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan juga ditemukan sebagai faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Nasabah tidak hanya mencari bank yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mencari bank yang menawarkan pelayanan yang baik, ramah, efisien, dan mudah diakses. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, kualitas pelayanan ternyata berperan sangat besar dalam keputusan nasabah memilih bank syariah. Beberapa aspek kualitas pelayanan yang disorot oleh informan adalah kecepatan layanan, kemudahan dalam akses layanan, serta kesiapan petugas dalam membantu nasabah. Hal ini sejalan dengan teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Shafira Azizah (2023), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI mobile pada nasabah bank syariah Indonesia Kcp Pakis Kembar Positif (+). Analisis GAP Dimensi Reliabilitas yang bernilai terkecil, hal ini menunjukkan hanya dimensi reliabilitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan dalam dimensi lainnya memerlukan perbaikan pelayanan agar dapat menciptakan kenyamanan yang berujung BSI mobile dapat memenuhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan akan membantu pada Perusahaan BSI KCP Pakis Kembar

dengan pengelolaan kualitas pelayanan secara maksimal, maka dari ini yang akan membuat pelanggan puas akan pelayanan. Karena dalam hasil analisis

mengenai kesenjangan/gap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perlunya perbaikan dalam pelayanannya.

d. Lokasi dan Aksesibilitas

Faktor lokasi dan aksesibilitas juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Faktor ini merujuk pada kemudahan nasabah dalam mengakses layanan bank, baik itu dalam hal keberadaan cabang bank yang strategis maupun kemudahan untuk mengakses layanan secara digital. Bagi sebagian nasabah, terutama yang tinggal di daerah perkotaan, kemudahan dalam akses fisik seperti lokasi cabang bank yang dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja menjadi faktor utama. Sementara itu, untuk nasabah yang lebih mengutamakan kepraktisan, keberadaan layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan ATM yang mudah dijangkau menjadi faktor yang mempengaruhi pilihan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa mereka memilih bank syariah yang memiliki cabang dekat dengan tempat tinggal atau pekerjaan mereka. Keberadaan cabang bank yang mudah dijangkau atau akses digital yang memadai menjadi faktor yang sangat penting dalam keputusan nasabah memilih bank syariah. Di satu sisi, bagi nasabah yang lebih mengutamakan interaksi langsung dengan pihak bank, lokasi fisik yang strategis akan sangat mempengaruhi keputusan mereka. Sedangkan untuk nasabah yang lebih mengutamakan kepraktisan, akses digital seperti mobile banking dan internet banking menjadi pilihan utama. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan rohmatul hasanah (2022), yang menemukan bahwa variabel lokasi (x2) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa febi unzah dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

2. Fasilitas dan Pelayanan yang Ditawarkan Oleh Bank Syariah Dibandingkan dengan Bank Konvensional

a. Produk Tabungan dan Deposito

Produk tabungan dan deposito di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, yang dikenal dengan istilah mudharabah. Nasabah tidak memperoleh bunga tetap, melainkan bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh bank berdasarkan kesepakatan sebelumnya. Produk seperti tabungan wadiah dan tabungan mudharabah menjadi pilihan banyak nasabah yang ingin mendapatkan keuntungan sesuai dengan prinsip syariah.

Di bank konvensional, produk tabungan dan deposito menggunakan sistem bunga, yang dihasilkan dari uang yang disimpan nasabah di bank. Setiap produk memiliki persentase bunga yang sudah ditentukan, dan nasabah menerima bunga secara tetap pada jangka waktu tertentu.

Berdasarkan wawancara dengan informan, diketahui bahwa sebagian besar nasabah merasa nyaman dengan sistem bagi hasil yang ditawarkan bank syariah karena dianggap lebih adil dan sesuai dengan ajaran agama. Hal ini sejalan dengan teori pilihan rasional (*Rational choice theory*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Sheilamida dkk (2022), yang menemukan bahwa BSI bisa lebih mengenalkan produk BSI khususnya produk Tabungan Easy Wadiah kepada masyarakat dan keunggulannya seluas mungkin dengan meningkatkan promosi melalui sosial media dan BSI untuk kedepannya dapat lebih meningkatkan kualitas, salah satunya peningkatan pelayanan yang maksimum, sarana dan

prasarana yang lebih lengkap, manajemen yang lebih mantap sehingga visi dan misi BSI dapat tercapai.

b. Pembiayaan (Pinjaman)

Pembiayaan di bank syariah tidak melibatkan bunga, melainkan menggunakan akad syariah seperti *murabahah* (jual beli dengan margin keuntungan), *ijarah* (sewa), *mudharabah* (bagi hasil), dan musyarakah (kemitraan). Pembiayaan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah memastikan bahwa tidak ada unsur riba yang terlibat, dan keuntungan atau kerugian dibagi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Dari hasil wawancara dalam penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar nasabah merasa lebih nyaman dan tenang menggunakan pembiayaan dari bank syariah karena tidak mengandung unsur riba. Hal ini sejalan dengan teori pilihan rasional (*Rational choice theory*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Cut Faradillah (2021) menunjukkan bahwa *murabahah*, *istishna*, *ijarah*, *mudharabah* dan musyarakah secara bersama-sama berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia. Hasil pengujian secara simultan *murabahah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas dan musyarakah yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas. Sedangkan *istishna*, *ijarah* dan *mudharabah* secara parsial tidak berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia.

c. Layanan Digital dan Kemudahan Akses

Bank syariah mulai berkembang dalam hal layanan digital dengan menghadirkan mobile banking, internet banking, dan ATM yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online dan *real-time*. Beberapa bank

syariah juga menawarkan fitur tambahan seperti pembayaran zakat, infak, dan sedekah yang memudahkan nasabah dalam beribadah sekaligus bertransaksi.

Bank konvensional juga menyediakan layanan digital yang sangat berkembang, seperti mobile banking, internet banking, dan ATM. Bahkan, banyak bank konvensional yang menawarkan layanan 24 jam, fitur transfer internasional, dan fitur inovatif lainnya. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses akun dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Perbedaan utama, Meskipun kedua bank menawarkan layanan digital yang serupa, bank syariah sering menonjolkan produk digital berbasis syariah, seperti pembayaran zakat, yang tidak ditemukan di bank konvensional. Bank konvensional lebih fokus pada kemudahan transaksi dan inovasi teknologi.

Di era teknologi saat ini, layanan digital dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank, termasuk bank syariah. Layanan seperti mobile banking, internet banking, e-wallet, dan keberadaan ATM yang tersebar luas sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Bank syariah saat ini juga semakin aktif mengembangkan teknologi digital agar bisa bersaing dengan bank konvensional. Nasabah menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan bisa diakses kapan saja, tanpa mengurangi prinsip-prinsip syariah.

Dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, banyak nasabah menyebutkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi digital menjadi salah satu alasan mereka memilih bank syariah tertentu. Hal ini sejalan dengan

teori kualitas pelayanan (*service quality*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Nafa Latif Vani Purwanto (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital berdampak signifikan pada inovasi layanan prima BSI kepada nasabah. Transformasi digital mendorong BSI meluncurkan ragam layanan digital baru seperti mobile banking, internet banking, dan virtual assistant yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapanpun dan dimanapun. Kualitas layanan meningkat ditandai dengan proses lebih cepat, aman, serta fitur-fitur canggih yang menyenangkan pengguna. Survei menunjukkan peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan digital BSI.

d. Layanan *Customer Service*

Layanan pelanggan di bank syariah umumnya lebih mengedepankan aspek agama dan keamanan transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Petugas bank seringkali memberikan penjelasan tentang produk dan layanan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta memberikan edukasi tentang prinsip syariah kepada nasabah.

Bank konvensional memiliki layanan pelanggan yang sangat profesional, dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan transaksi dan menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat. Fokus utama layanan pelanggan di bank konvensional adalah kepuasan nasabah dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan.

Perbedaan utama, Bank syariah menambahkan nilai tambah berupa edukasi syariah dalam layanan pelanggan, sedangkan bank konvensional lebih fokus pada kepuasan transaksi dan kemudahan layanan.

Layanan customer service atau pelayanan kepada nasabah menjadi salah satu aspek penting dalam dunia perbankan, termasuk di bank syariah. Nasabah tidak hanya menilai produk yang ditawarkan, tetapi juga bagaimana sikap, keramahan, dan bantuan yang diberikan oleh pihak bank saat nasabah membutuhkan informasi atau mengalami kendala.

Di bank syariah, pelayanan kepada nasabah tidak hanya dilihat dari segi profesionalitas, tetapi juga diharapkan mencerminkan nilai-nilai Islami, seperti kejujuran, kesabaran, sopan santun, dan keadilan. Hal ini menjadi nilai tambah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan customer service di bank syariah sangat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih dan tetap menggunakan bank tersebut. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Maya Oktavia Dalimunthe (2024) menunjukkan bahwa tentang peran customer service dalam peningkatan pelayanan nasabah BSI KC Rantau Prapat dalam dua kategori, termasuk strategi layanan dasar, yang mencakup karyawan yang bertugas di pelanggan bagian pelayanan yang harus ramah dan komunikatif. Sementara itu, kualitas pelayanan utama meliputi kompetensi, kepercayaan dan dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

e. Biaya Administrasi dan Layanan

Bank syariah umumnya menerapkan biaya administrasi yang lebih transparan, karena semua transaksi dilakukan berdasarkan prinsip syariah yang

jelas dan sesuai dengan kesepakatan. Biaya administrasi ini tidak mengandung unsur bunga atau biaya tersembunyi yang bertentangan dengan prinsip syariah.

Di bank konvensional, biaya administrasi seringkali lebih tinggi, dan beberapa bank konvensional mengenakan biaya bunga atau denda atas keterlambatan pembayaran pinjaman atau tagihan. Meskipun begitu, bank konvensional juga menawarkan berbagai promo dan potongan biaya yang menarik bagi nasabah baru atau yang aktif bertransaksi.

Perbedaan utama: Bank syariah lebih mengutamakan transparansi biaya yang bebas dari bunga atau denda, sedangkan bank konvensional cenderung memiliki biaya administrasi yang lebih tinggi dengan berbagai penawaran promosi.

Biaya administrasi dan layanan adalah salah satu faktor yang sering menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih bank. Nasabah ingin layanan yang terjangkau, jelas biayanya, dan tidak memberatkan. Dalam konteks bank syariah, biaya administrasi biasanya disesuaikan dengan prinsip syariah, yaitu tidak boleh mengandung unsur riba, serta harus transparan dan adil.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, sebagian besar informan menyatakan bahwa biaya administrasi di bank syariah relatif lebih ringan dan transparan dibandingkan bank konvensional. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dari penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Komang Trisna (2024) menunjukkan biaya administrasi dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking di masa pandemic covid-19. Jadi, dapat disimpulkan bahwa turunan teori Technology Acceptance Model (TAM) yaitu persepsi

kebermanfaatan yang dijelaskan melalui variabel biaya administrasi, dimana responden merasa bahwa biaya administrasi yang dibebankan sesuai dengan jasa yang diberikan bank kepada nasabah, bahwa mahasiswa tidak memperhatikan keputusan mayoritas dalam memilih alternatif transaksi. Mereka menyesuaikan kebutuhan tanpa adanya faktor ikut-ikutan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan mengenai "*Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare Daripada Konvensional*", maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Religiusitas menjadi alasan utama, karena nasabah merasa lebih tenang bertransaksi sesuai ajaran Islam dan bebas dari riba. Kualitas pelayanan seperti keramahan dan kemampuan petugas menjelaskan produk syariah secara sederhana turut membentuk persepsi positif. Selain itu, produk yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti sistem bagi hasil dan akad halal, semakin memperkuat pilihan nasabah. Dukungan teknologi seperti mobile banking, promosi yang edukatif, serta pengaruh lingkungan sosial juga memainkan peran penting. Kemudahan akses melalui lokasi kantor dan ATM, serta fasilitas layanan seperti biaya administrasi yang ringan dan *customer service* yang responsif, semakin menambah daya tarik bank syariah. Fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan bank konvensional dinilai cukup kompetitif, bahkan lebih unggul dalam beberapa aspek. Meskipun infrastruktur fisik seperti jumlah kantor dan ATM belum sebanyak bank konvensional, bank syariah menawarkan:

- a. Sistem transaksi yang sesuai syariah,
- b. Biaya administrasi yang rendah atau gratis,
- c. Layanan digital yang terus berkembang,
- d. pendekatan pelayanan yang lebih personal dan bernilai spiritual.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare:
 - a. Terus meningkatkan kualitas layanan, baik secara langsung maupun digital, agar lebih kompetitif dan sesuai kebutuhan masyarakat modern.
 - b. Meningkatkan program edukasi masyarakat mengenai keuangan syariah, terutama terkait akad-akad dan prinsip dasar syariah.
 - c. Memperluas akses layanan digital dan jaringan kantor atau ATM, agar lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Untuk Masyarakat/Nasabah:
 - a. Disarankan untuk lebih memahami sistem dan produk bank syariah, agar keputusan dalam memilih lembaga keuangan benar-benar berdasarkan kesadaran akan prinsip syariah, bukan hanya karena tren atau ikut-ikutan.
 - b. Menggunakan fasilitas digital yang disediakan oleh bank syariah untuk mendukung transaksi yang lebih praktis dan efisien.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya:
 - a. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini secara kuantitatif atau campuran (mixed methods) agar hasil yang diperoleh lebih luas dan terukur.
 - b. Penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan antar wilayah atau antar lembaga keuangan syariah, untuk melihat perbedaan pola keputusan nasabah dalam konteks yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, Ralph. "Performa Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Fast Bengkulu) Skripsi," 2022, 16.
- Agustin, N. "Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Tegal Slawi," 2023. [Http://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/4922/%0ahttp://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/4922/1/4219079_Cover_Bab I %26 Bab V %281%29.Pdf](http://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/4922/%0ahttp://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/4922/1/4219079_Cover_Bab%20I%26%20Bab%20V%281%29.Pdf).
- Akbar, Abu Bakar. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps)." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5, No. 02 (2021): 1278–83. [Https://Doi.Org/10.29040/Jie.V5i2.3325](https://doi.org/10.29040/jie.v5i2.3325).
- Amini, Afifah. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020.
- Ana, Dimas Elly, And Arif Zunaidi. "Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19." *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy* 1, No. 1 (2022): 167–88.
- Aprilia, Tiara Nichel. "Skripsi Pengaruh Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bsm (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kc Metro) Oleh : Tiara Nichel Aprilia Jurusan : S1 Perbankan Syariah Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama," 2021.
- Backoffice, Branch With. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Cabang Parepare Dengan Backoffice," N.D., 9–12.2022
- Bank, Memilih, Umum Syari, A H Dan, And Bank Umum. "Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Dan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta 2023," 2014.
- Emily Nur Saidy. "Rekonseptualisasi Peran Intermediasi Perbankan Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat :Tinjauan Sistematis Pendekatan Pembiayaan Micro di Indonesia" *jurnal sipakainge :inovasi penelitian, karya ilmiah dan pengembangan (islamic science)*. No 3, 106-144 2025.

- Firda, Kurniati, Abd Rahman R, And Muh Tabran. "Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Dalam Melaksanakan Transaksi." *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 4, No. 2 (2023): 20–29. <https://doi.org/10.55623/Au.V4i2.216>.
- Fitriani, Sinaga. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Cirendeu)." Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019.
- Fitriyani, Yeyen. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat." *Suparyanto Dan Rosad* (2015 5, No. 3 (2020): 248–53.
- Ghojali, Irman, And Maman Suryaman. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia: Studi Pada Masyarakat Kota Bandung" 5, No. 3 (2024): 1297–1304.
- Ihsan, Nurul, Nurrohman Hadi, And Muhammad Iqbal Surya Pratikto. "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Wilayah Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik." *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7, No. 1 (2024): 57–69.
- Islam, Jurnal Ekonomi. "Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam" 5, No. 3 (2024): 302–13.
- Jasmine, Khanza. "Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu 5 (2020): 83–106.
- Kunaifi, Aang, Achmad Ali Said, And Ahmad Mawardi. "Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi." *Jurnal Ngejha* 2, No. 1 (2022): 219–35.
- Kurniaputra, Adria Yudi, And Mochamad Nurhadi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya." *Journal Of Business & Banking* 8, No. 1 (2024): 109–20. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V8i1.1557>.
- Mulia, Faijar. *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia*, 2021.
- Mukhtar Yunus, Rustan Efendy, Muh Djunaidi. "Kearifan Lokal Untuk Peradaban Global (Melacak Filosofi Nilai Kearifan Lokal To Wani To Lotang Dan

Peranannya Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Kebhinekaan di Indonesia)” *IAIN Parepare Nusantara Press*, 2020.

<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi> (website)

Nopita, Desi, Fakultas Syariah, Dan Ekonomi. “Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia Dan Bank Rakyat Indonesia Di Iain Curup),” 2021.

Nurhasanah, Upik, Yenni Samri Juliati Nasution, And Budi Harianto. “Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional Dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Stabat).” *Jesya* 7, No. 2 (2024): 1998–2013.

Pranata, I Putu Yoga, Putu Cita Ayu, And Rai Dwi Andayani W. “Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Di Kota Denpasar.” *Hita Akuntansi Dan Keuangan* 5, No. 1 (2024): 269–82.

Rizky Fadilla, Annisa, And Putri Ayu Wulandari. “Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan.” *Mitita Jurnal Penelitian* 1, No. No 3 (2023): 34–46.

Saadah, Muftahatus, Yoga Catur Prasetyo, And Gismina Tri Rahmayati. “Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif.” *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, No. 2 (2022): 54–64.

Sahri, Mohamad Zahrudin. “Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah.” *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, No. 1 (2024): 50–66.

Saraswati, Henny, Budi Sudrajat, Wahyu Hidayat, And Triana Marsanda Herin. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Bsi)” 1, No. 3 (2023): 138–55.

Sormin, Samsu Karim, Muhammad Vikri Ardiasnsyah, And Muhammad Bin Darda. “Kurangnya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional.” *Karimah Tauhid* 2, No. 4 (2023): 1080–86.

Sulistiyaningsih, Nur, And Shul Thanul Azkar Shultan. “Potensi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional.” *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, No. 1 (2021): 33–58.

- Suyitno, Suyitno. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.” *Journal Of Applied Business Administration* 2, No. 1 (2022): 129–43.
- Syh, Sri Nawang, Anugrah Nurila Anwar, And Hariz Safiudin Riqqoh. “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah Indonesia.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 2, No. 1 (2024): 77–92.
- Ulfa Hidayati, Tenri Jaya. “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Kantor Kementrian Agama Kab. Maros” *Jurnal Mirai Management* 8 (1), 261-267, 2023.
- Wati, Rahma. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Memilih Pembiayaan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta 1.” *Skripsi Uin Mataram*, 2022, 1–126.
- Yanti, Lia Apri. “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, No. 3 (2021): 1366–71.
- Zakiah, Nikmatus. Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional . *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5(2), (2020). H.50-55.

LAMPIRAN



| | |
|---|--|
|  | <p align="center">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p> |
| | <p align="center">VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p> |

NAMA MAHASISWA : NUR ALDA SAPUTRI
 NIM : 2120203861206029
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 JUDUL : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL

TUJUAN WAWANCARA:

Untuk memperoleh informasi mendalam terkait alasan dan pertimbangan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) dibandingkan dengan bank konvensional, serta persepsi mereka terhadap fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan.

INSTRUMEN PENELITIAN:

A. Pertanyaan Pembuka

1. Bisa diceritakan sejak kapan Bapak/Ibu menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Apa alasan utama Bapak/Ibu membuka rekening di BSI?
3. Apakah sebelumnya Bapak/Ibu pernah menjadi nasabah bank konvensional?

B. Rumusan Masalah 1: Apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Indonesia?

1. Apa yang menjadi pertimbangan utama Bapak/Ibu memilih bank syariah, khususnya BSI KC Parepare?
2. Apakah faktor agama atau keyakinan berpengaruh dalam keputusan tersebut?
3. Apakah pengaruh promosi atau informasi dari keluarga/teman berpengaruh terhadap keputusan Bapak/Ibu memilih BSI KC Parepare?
4. Apakah lokasi kantor atau kemudahan akses juga menjadi faktor penting?
5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keamanan dan kepercayaan terhadap BSI dibandingkan dengan bank konvensional?

C. Rumusan Masalah 2: Bagaimana fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional?

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana fasilitas yang disediakan BSI KC Parepare dibandingkan dengan bank konvensional (ATM, layanan mobile, customer service, dll)?
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai BSI KC Parepare (keramahan, kecepatan layanan, profesionalisme)?
3. Apakah Bapak/Ibu merasa lebih nyaman bertransaksi di BSI KC Parepare dibandingkan dengan bank konvensional? Mengapa?
4. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa sistem syariah memberikan manfaat lebih dalam transaksi keuangan Anda? Jika ya, mohon dijelaskan.
5. Apakah Bapak/Ibu memiliki saran untuk peningkatan fasilitas atau pelayanan di BSI?

D. Penutup

1. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait pengalaman menjadi nasabah BSI?
2. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa membuat bank syariah seperti BSI KC Parepare semakin diminati oleh masyarakat luas?

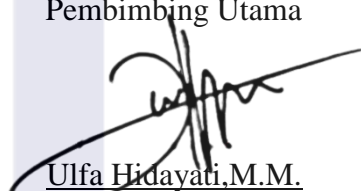
Catatan Wawancara:

(Peneliti mencatat atau merekam jawaban untuk dianalisis lebih lanjut)

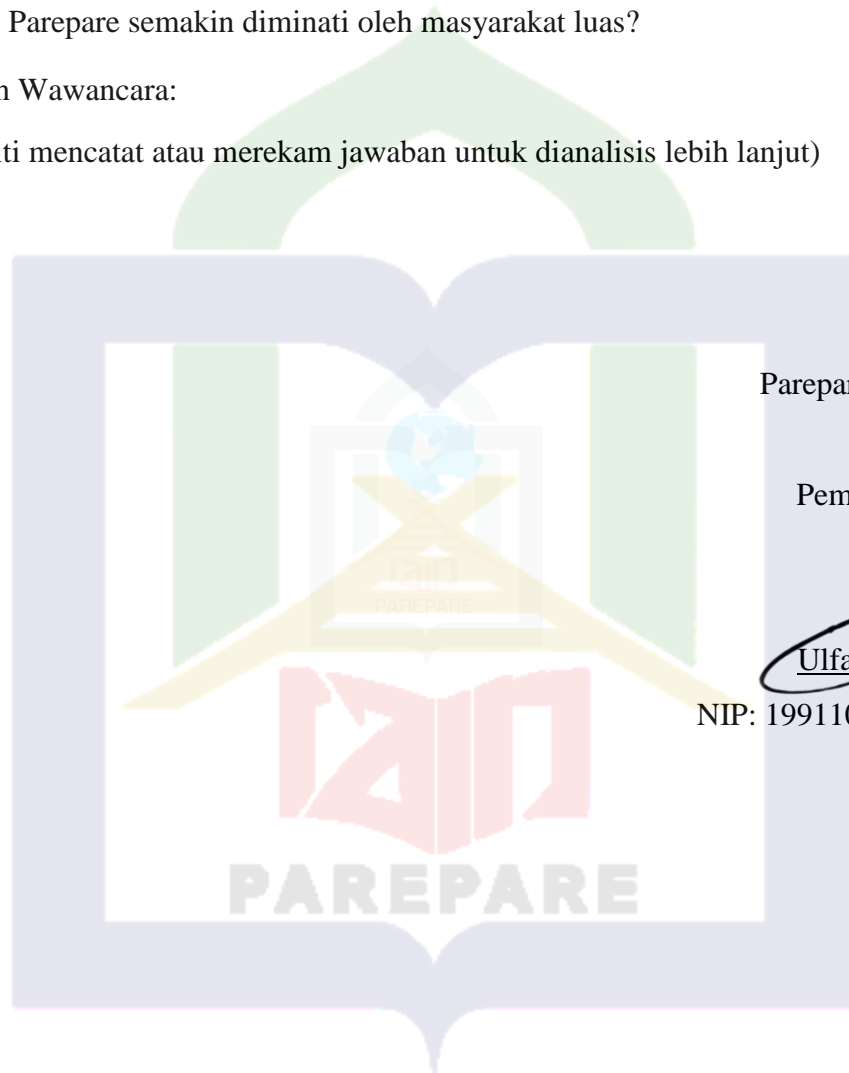
Parepare, 12 Juni 2025

Mengetahui,

Pembimbing Utama


Ulfa Hidayati, M.M.

NIP: 199110302019032016





DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4340/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang**
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat**
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan** :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Hj. Uifa Hidayati, M.M.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : NUR ALDA SAPUTRI
NIM : 2120203861206029
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : PENGELOLAAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BSI KANTOR CABANG PAREPARE
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare

Pada tanggal 12 September 2024

Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002



**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 91110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-3270/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025

16 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 | : NUR ALDA SAPUTRI |
| Tempat/Tgl. Lahir | : KARABALLO, 17 Juli 2002 |
| NIM | : 2120203861206029 |
| Fakultas / Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah |
| Semester | : VIII (Delapan) |
| Alamat | : KARABALLO, KELURAHAN WATANG SUPPA, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG |

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

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 17 Juni 2025 sampai dengan tanggal 17 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 IP0000615



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 : dpmpstsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 615/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 Pendelegasian 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 :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA :
NAMA : **NUR ALDA SAPUTRI**

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

JUDUL PENELITIAN : **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL**


LOKASI PENELITIAN : **BSI KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **19 Juni 2025 s.d 17 Juli 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 : **20 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 Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian

PAREPARE



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Parepare
Jl. Lahadde No 15
Kota Parepare 91131
Indonesia
T : +62 421 22456
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 05/513 -03/8072

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sutriana
Jabatan : Branch Manager
NIP : 2184007273

Menerangkan bahwa :

Nama : Nur Alda Saputri
NIM : 2120203861206029
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Parepare daripada Konvensional.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Juli 2025

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Branch Office Parepare


PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KC Parepare

SUTRIANA
Branch Manager

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : HERLINDA
UMUR : 22
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : PONDOK INDAH SORANG
PEKERJAAN : MAHASISWA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare , 18, Juli2025

Yang bersangkutan,

(.....HERLINDA.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : HERLINA
UMUR : 22
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : Jl. Andi Makkasau
PEKERJAAN : MAHASISWA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 JUNI 2025

Yang bersangkutan,



(HERLINA)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

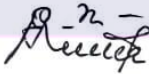
NAMA : Hj. Hanana
UMUR : 62 tahun
JENIS KELAMIN : Perempuan
ALAMAT : Jl. BAW MASSEPE
PEKERJAAN : ~~RT~~ RT (Pensiunan telcom)

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10, JUNI, 2025

Yang bersangkutan,


(...Hj. Hanana...)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : IRMA
UMUR : 22
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : BARU
PEKERJAAN : MAHASISWA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL”**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 JUNI 2025

Yang bersangkutan,



(.....IRMA.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : PUJI
UMUR : 49
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : JL. BAYAM
PEKERJAAN : RT

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 Juni2025

Yang bersangkutan,

(..... PUJI)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : GITA ZERLINDAH APRILIA
UMUR : 18 TAHUN
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : JL. SAMSYUL ALAM BULU
PEKERJAAN : PELAJAR

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 JUNI2025

Yang bersangkutan,

(Gita.Zerlindah.A....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ST. NURCIA
UMUR : 45 TAHUN
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : JL. BAMBU RUNCING
PEKERJAAN : MENEGURUS RUMAH TANGGA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 JUNI2025

Yang bersangkutan,



(ST NURCIA)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:


NAMA : HAFSAH
UMUR : 76
JENIS KELAMIN : Perempuan
ALAMAT : JL. JEND AHMAD YANI No. 56
PEKERJAAN : IRT

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL”**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 Juni2025

Yang bersangkutan,


(.....HAFSAH.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:


NAMA : A. NURUL FADILAH
UMUR : 20
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : PINRANG
PEKERJAAN : MAHASISWA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL"**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 20 Juni 2025

Yang bersangkutan,


(A. NURUL FADILAH)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

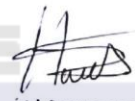
NAMA : HARTONO
 UMUR : 41 TAHUN
 JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
 ALAMAT : PINRANG
 PEKERJAAN : ~~BA~~ PENGUSAHA

Menerangkan bahwa benar memberikan keterangan wawancara kepada saudari NUR ALDA SAPUTRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIONAL”**

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 JUNI2025

Yang bersangkutan,


 (...HARTONO.....)

DOKUMENTASI











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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

**BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : NUR ALDA SAPUTRI
N I M : 2120203861206029
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

**PENGELOLAAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BSI KANTOR CABANG PAREPARE**

Telah diganti dengan judul baru:

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE DARIPADA KONVENSIIONAL**
dengan alasan / dasar:

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Juli 2025

Pembimbing Utama

Hj. Ulfa Hidayati, M.M.

Mengetahui;
Dekan,



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

BIOGRAFI PENULIS



Nur Alda Saputri, lahir di Karaballo, Kelurahan Watang Suppa, Kecamatan Suppa, Kabupaten Pinrang pada tanggal 17 Juli 2002, merupakan anak terakhir dari dua bersaudara, lahir dari pasangan suami istri Abd. Kadir Laoheng dan Rahmawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis sekarang bertempat tinggal di Karaballo Kelurahan Watang Suppa, Kecamatan Suppa, Kabupaten Pinrang. Penulis memulai pendidikannya di SDN 168 Pinrang pada tahun 2009-2014, dilanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Suppa pada tahun 2014-2017,

kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMA 4 Pinrang pada tahun 2017-2020, kemudian melanjutkan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Perbangkan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dengan ketekunan, tekad dan motivasi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir yaitu skripsi dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare Daripada Konvensional”. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi mahasiswa dan dunia pendidikan terkhususnya ilmu Perbangkan Syariah.

