BAB III
PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN BULUSIDOKARE TERHADAP BANK SYARIAH

A. Gambaran Umum Kelurahan Bulusidokare

1. Keadaan Geografi Bulusidokare

Kelurahan Bulusidokare merupakan salah satu kelurahan yang ada di kecamatan Sidoarjo. Luas wilayah Kelurahan Bulusidokare sendiri adalah 14.000 Ha (M^2) dengan memiliki 8 RW dan 48 RT. Sedangkan batas wilayah Kelurahan Bulusidokare adalah:

a. Sebelah Utara : Kel. Pucanganom dan Kel. Pekauman

b. Sebelah Selatan : Kel. Sekardangan dan Kel. Celep

c. Sebelah Barat : Kel. Pekauman dan Kel. Sidokare

d. Sebelah Timur : Kel. Rangkah Kidul dan Kel. Gebang

Kelurahan Bulusidokare merupakan dataran rendah yang mempunyai ketinggian tanah 4 m dari permukaan laut, bersuhu udara 32° C serta memiliki curah hujan 200-300 mm/Th.[1]

2. Keadaan Penduduk Bulusidokare

Menurut data dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo tentang Monografi Kelurahan Bulusidokare Semester 1 Tahun 2016, jumlah penduduk kelurahan Bulusidokare menurut jenis kelamin sebanyak 9.112 jiwa, yang terdiri atas 4.527 laki-laki dan 4.585 perempuan.[2] Jika dibandingkan, jumlah populasi

[1] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, *Monografi Kelurahan Bulusidokare*, Sidoarjo: 2016, 1.
[2] Ibid.,2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penduduk perempuan lebih besar daripada laki-laki. Kelurahan Bulusidokare memiliki jumlah kepala keluarga sebanyak 2.347.

Tabel 3.1

Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Umur	Jumlah
1	0-3 tahun	525
2	4-6 tahun	550
3	7-12 tahun	740
4	13-15 tahun	480
5	16-18 tahun	1.100
6	19-ke atas	5.550

Sumber: Monografi Kelurahan Bulusidokare (diolah)

Tabel 3.2

Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Tenaga Kerja

No.	Kelompok Umur	Jumlah
1	10-14 tahun	165
2	15-19 tahun	750
3	20-26 tahun	2.250
4	27-40 tahun	2.975
5	41-56 tahun	250

Sumber: Monografi Kelurahan Bulusidokare (diolah)

Menurut data dari Kelurahan Bulusidokare, jumlah penduduk kelurahan Bulusidokare berdasarkan usia yang paling besar adalah usia 19 tahun ke atas dan yang paling kecil adalah usia 13-15 tahun. Sedangkan menurut kelompok tenaga kerja yang paling besar adalah usia 27-40 tahun dan yang paling kecil adalah usia 10-14 tahun. Bulusidokare merupakan salah satu kelurahan dengan populasi penduduk yang cukup besar di kecamatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo. Masyarakat Kelurahan Bulusidokare mayoritas penduduknya beragama Islam. Data menurut Kelurahan Bulusidokare menyebutkan bahwa mayoritas penduduk beragama Islam dengan jumlah pemeluk agam Islam sebanyak 6.550 orang.[3]

Tabel 3.2

Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No.	Agama	Jumlah
1	Islam	6.550
2	Kristen	1.235
3	Katholik	490
4	Hindu	20
5	Budha	300
6	Konghucu	15

Sumber: Monografi Kelurahan Bulusidokare (diolah)

Sebelum berubah menjadi Kelurahan masyarakatnya berprofesi petani, namun mulai tahun 1980 berubah menjadi industri dan perdagangan dan keadaan masyarakatnya sangat plural dan bermacam-macam etnis. Profesi warga Bulusidokare sangat beragam mulai dari pegawai negeri sipil, TNI, swasta, wiraswasta pedagang, pertukangan dan jasa. Tingkat pendidikan warga Bulusidokare sangat beragam, mulai dari lulusan TK, SLTP/SMP, SLTA/SMA, akademi/D1-D3, Sarjana (S1-S3), pondok pesantren, madrasah, pendidikan keagamaan, sekolah luar baisa dan pendidikan kursus atau keterampilan. Tetapi berdasarkan data monografi kelurahan Bulusidokare

[3] Ibid.,3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hingga Juni 2016, lulusan terbanyak yaitu SLTP/SMP yang berjumlah 1.650 orang.[4]

3. Perbankan Syariah di Bulusidokare

Perbankan syariah adalah bank yang yang beroperasional sesuai dengan prinsip Islam (syariah) dengan meninggalkan riba. Perbankan syariah mulai berdiri tahun 1992 dan mulai mengisi seluruh lapisan masyarakat. Tujuan didirikannya bank syariah salah satunya untuk menghindarkan transaksi yang berbau riba yang diharamkan oleh agama Islam. Industri perbankan syariah di Sidoarjo khususnya di kelurahan Bulusidokare juga mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Hingga tahun 2016 ini setidaknya ada 6 bank syariah yang berdiri di sekitar kelurahan Bulusidokare, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, Bank BTN Syariah, Bank Jatim Syariah, dan Bank BCA Syariah. Peningkatan ini menunjukkan bahwa bank syariah dapat diterima di masyarakat.

Keberadaan bank syariah mulai dari kantor cabang, cabang pembantu, kantor kas, serta atm ini khususnya di kelurahan Bulusidokare bisa dibilang masih sedikit, padahal keberadaan kantor tersebut sangat menunjang dalam pelayanan bank syariah kepada masyarakat. Jika dibandingkan dengan kantor pelayanan bank konvensional yang telah ada sebelumnya, kantor pelayanan bank syariah baik kantor cabang maupun kantor kasnya memang lebih sedikit, tetapi hal ini sudah mengalami perkembangan yang cukup baik. Dalam usahanya mendekatkan diri dengan masyarakat, bank syariah

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menempatkan kantor-kantornya yang strategis dekat dengan domisili atau aktivitas masyarakat, seperti di ruko-ruko, perkantoran, dll.

B. Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah

Pandangan dan persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah adalah sebagai berikut: menurut bapak Novan bank syariah adalah bank yang meminimalkan bunga.[5] Menurutnya perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional adalah dari cara pembayaran dan minimnya *cost* bunga pada bank syariah. Menurutnya informasi tentang bank syariah yang minim masih menjadi kendala sehingga masyarakat enggan untuk menabung ataupun menggunakan jasa bank syariah. Hal itupun yang membuatnya hingga saat ini belum menggunakan bank syariah.

Sedangkan Ibu Pipit mengatakan bahwa dirinya selama ini jarang menabung, apalagi di bank syariah. Sejak kecil pun ia tidak memiliki kebiasaan menabung. Dirinya kebih memilih untuk menyimpan uangnya sendiri di rumah karena memang kondisi ekonominya yang pas-pasan sehingga tidak ada uang untuk ditabung.[6] Dirinya juga sering dilanda ketakutan jika sewaktu-waktu ada kejadian tak terduga dan tidak ada dana untuk menutupinya.

Menurut Bapak Samsul, dirinya belum mengetahui bank syariah karena selama ini beliau menggunakan bank konvensional dalam melakukan kegiatan keuangannya. Menurutnya, anggapan masyarakat terhadap bank syariah yang belum memfasilitasi pedagang kecil serta UKM di sekitar daerahnya membuat

[5] Bapak Novan, *Wawancara*, Sidoarjo,13 Oktober 2016.
[6] Ibu Pipit, *Wawancara*, Sidoarjo, 13 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah. Selain itu, produk-produk yang bervariasi serta sosialisasi yang kurang dari pihak bank membuatnya bingung dan ragu untuk beralih ke bank syariah.[7]

Hal serupa juga diungkapkan Ibu Sulastri yang seorang PNS, ia mengatakan bahwa dirinya masih belum begitu familiar dengan bank syariah.[8] Ia beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama, hanya istilah yang digunakan saja yang berbeda. Hal inilah yang dirinya pahami selama ini. Pemberian edukasi ke masyarakat tentang perbankan syariah dirasa sangat minim sehingga masyarakat belum mengetahui tentang perbakan syariah. Hal serupa yang diungkapkan oleh pak Subhan bahwa beliau merasakan bank syariah itu sama dengan bank konvensional, menggunakan konsep yang sama dalam operasionalnya namun memiliki istilah yang digunakannya yang berbeda.[9]

Sedangkan menurut Kurnia Dewi bank syariah adalah wadah atau tempat transaksi keuangan yang sesuai dengan syariah agama. Menurutnya bank syariah lebih menguntungkan daripada bank konvensional karena bank syariah dalam trasnsaksinya sesuai dengan prinsip syariah dibandingkan dengan bank konvensional yang lebih mementingkan laba.[10] Namun, hingga saat ini dirinya tidak menggunakan bank syariah karena ketentuan dari perusahaan yang menggunakan sistem *payroll* (sistem autodebet untuk menggaji karyawan).

Meylinda, seorang pegawai swasta juga beranggapan yang sama bahwa bank syariah lebih baik baik dibandingkan dengan bank konvensional. Menurutnya

---

[7] Bapak Samsul, *Wawancara*, Sidoarjo, 13 Oktober 2016.
[8] Ibu Sulastri, *Wawancara*, Sidoarjo, 13 Oktober 2016.
[9] Bapak Subhan, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Oktober 2016.
[10] Kurnia Dewi, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bank syariah merupakan lembaga perbankan yang menjalankan prinsip perbankannya berdasarkan syariah sesuai al-qur'an dan hadith. Ia menambahkan jika bank syariah itu komitmennya lebih mengutamakan bagi hasil dengan nasabahnya, sedangkan bank konvensional itu mengutamakan bunga persen bagi nasabahnya.[11] Ia pun juga belum menggunakan bank syariah karena masih belum tertarik untuk berpindah ke bank syariah. Baginya bank konvensional yang saat ini digunakan masih menguntungkan dan merasa sangat terbantu dalam hal memanajerial keuangan.

Berbeda dengan pendapat dari bapak Gatot yang mengatakan bahwa bank syariah lebih menguntungkan daripada bank konvensional. Menurutnya sistem yang diterapkan oleh bank syariah saat ini sangat membantunya dalam menyimpan tabungan dimana tidak ada biaya administrasi per bulan, yang biasanya dikenakan dalam bank konvensional.[12] Hal inilah yang membuatnya mengalihkan semua dana tabungannya ke bank syariah. Namun menurutnya, pengetahuan yang minim tentang bank syariah membuat masyarakat masih ragu untuk menggunakan bank syariah, padahal sistem yang digunakan bank syariah sangat menguntungkan bagi nasabahnya.

Bapak Basuki juga menerangkan hal yang sama bahwa bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional. Sebatas pengetahuannya, bank syariah mengharamkan bunga yang selama ini diadopsi oleh bank konvensional dan menggantinya dengan istilah bagi hasil.[13] Dirinya beranggapan bahwa bank

---

[11] Meylinda, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Oktober 2016.
[12] Bapak Gatot, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Oktober 2016.
[13] Bapak Basuki, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syariah yang ada saat ini belum menerapkan hal tersebut, dirinya menganggap bank syariah selama ini hanya mengganti istilah bunga dengan bagi hasil.

Menurut pak Sholeh, bank syariah adalah bank anti bunga, yang dalam segala transaksinya berlandaskan syariah. Bank syariah seharusnya mampu menempatkan dirinya di tengah-tengah masyarakat sehingga dapat membantu menyejahterahkan masyarakat di sekitarnya khususnya masyarakat Muslim yang ada di kelurahan Bulusidokare. Menurutnya, bank syariah dirasa belum dapat meyakinkan masyarakat sebagai lembaga yang benar-benar baik untuk masyarakat dan merupakan lembaga perbankan yang menjadi sebuah pilihan utama.[14]

Sementara pak Rudi mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang tidak menerapkan bunga bagi nasabahnya. Baginya bank syariah dapat menjadi solusi alternatif dari pada bank konvensional yang ada selama ini.[15] Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang lebih baik dibandingkan bank konvensional, Namun dirinya juga belum banyak mengetahui hal kebaikan dari bank syariah sehingga juga belum beralih untuk ke bank syariah.

Ibu Isa berpendapat bahwa bank syariah masih sedikit kantor-kantor pelayanannya serta istilah-istilah yang ribet tidak semudah bank konvensional.[16] Jumlah ATM nya pun masih sedikit sekali sehingga kurang menarik minat masyarakat untuk menabung atau bertransaksi di bank syariah, padahal jumlah kantor dan penempatan ATM yang strategis adalah salah satu bentuk pelayanan

---

[14] Bapak Sholeh, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Oktober 2016.
[15] Bapak Rudi, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Oktober 2016.
[16] Ibu Isa, *Wawancara*, Sidoarjo, 16 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap nasabah. Selama ini ia menggunakan bank konvensional yang dekat dengan rumahnya karena malas jika jarak bank jauh dari rumahnya.

Ibu Lilik pun menganggap bahwa bank syariah kurang bisa mengedukasi masyarakat. Seharusnya sebagai sebuah lembaga bisnis yang menjunjung tinggi prnsip-prinsp syariah dan jumlah masyarakat yang mayoritas beragama Islam, bank syariah dapat membaur dengan seluruh lapisan masyarakat. Karena akibat dari ketidakpahaman itulah dirinya menganggap bank syariah dengan bank konvensional itu sama saja.[17]

Menurut Ibu Yani, bank syariah saat ini dirasa belum mampu memberikan sesuatu yang menarik bagi masyarakat sekitarnya, misal dari segi promo-promonya yang masih kurang menarik minat masyarakat.[18] Di sisi lain edukasi tentang bank syariah kepada masyarakat pun masih minim, serta bagi hasil yang didapat masih sedikit bila dibandingkan dengan bunga yang di berikan oleh bank konvensional.

Mbak Umi salah seorang pegawai bank syariah mengatakan bahwa pandangan setiap orang mengenai bank syariah tidak sesuai dengan apa yang di maksudkan oleh bank syariah. Masyarakat banyak yang menganggap bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional.[19] Persepsi masyarakat terhadap bank syariah akan menimbulkan perilaku yang akan diambil selanjutnya. Oleh karena itu, pembentukan persepsi yang baik pada masyarakat akan memberikan

---

[17] Ibu Lilik, *Wawancara*, Sidoarjo, 16 Oktober 2016.
[18] Ibu Yani, *Wawancara*, Sidoarjo, 16 Oktober 2016.
[19] Umi, *Wawancara*, Sidoarjo, 16 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dampak yang positif sehingga mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa bank syariah.

Menurut Hana bank syariah adalah bank yang berbasis agama Islam yang bagi hasil bunganya juga sesuai syariat Islam.[20] Ia tidak menggunakan bank syariah karena sudah memiliki bank BCA dan sekaligus untuk mengambil gajian. Ia pun ke bank hanya enam bulan sekali untuk menabung dan juga tidak keberatan dengan administrasi bulanan yang dikenakan oleh bank tersebut karena meskipun tidak dapat bunga setidaknya uangnya aman dari maling dan tuyul.

Sedangkan bapak Catur yang seorang PNS berpendapat bahwa bank syariah sangat menguntungkan baginya, karena memang beliau ingin menabung di bank syariah agar terhindar dari riba.[21] Selain itu juga tidak dikenakan biaya administrasi per bulan tetapi malah mendapatkan bagi hasil.

Menurut Ibu Arbainah, ia kurang begitu paham dengan sistem yang dijalankan bank syariah, karena dirinya selama ini hanya menggunakan bank Mandiri untuk segala transaksi keuangannya. Ia menabung di bank konvensional karena dekat dengan rumahnya dan sudah lama menggunakan bank tersebut.[22] Baginya bank syariah masih baru dan belum berpengalaman di dunia perbankan. H. Karim mengungkapkan hal yang serupa bahwa beliau tidak mengetahui bank syariah karena selama ini sudah menabung di bank BRI dekat rumah. Ia pun

[20] Hana, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 Oktober 2016.
[21] Bapak Catur, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 Oktober 2016.
[22] Ibu Arbainah, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebenarnya juga ingin membuka tabungan di bank syariah tapi tidak ada waktu karena setiap hari harus berjualan dari pagi hingga sore.[23]

Pendapat yang berbeda diungkapkan oleh Ibu Indah salah seorang Guru SD. Ia mengaku lebih tertarik menabung di bank syariah karena berbau syariah/Islam. Ia beranggapan bahwa bank syariah lebih menguntungkan karena tidak ada bunga serta jika ingin mengajukan pembiayaan persyaratannya juga cukup mudah.[24] Ia mengaku sudah 2 tahun menggunakan jasa bank syariah dan telah merasakan manfaatnya. Hal serupa juga diutarakan oleh Ibu Dani. Beliau adalah seorang PNS di kantor Kelurahan Bulusidokare. Ia telah menggunakan bank syariah selama setahun terakhir. Ia mengaku lebih senang menabung di bank syariah karena pelayanannya lebih ramah dan fasilitasnya pun tidak kalah dengan bank konvensional.[25] Baginya dengan menabung di bank syariah ia lebih tenang dalam mengelola keuangannya.

Nur Choliq juga berpendapat yang sama mengenai bank syariah. Baginya bank syariah saat ini sudah maju dan bisa menyaingi bank konvensional yang telah lama ada. Beliau pun saat ini sedang menabung untuk keperluan Ibadah Haji yang rencananya akan berangkat 4 tahun lagi. Ia menggunakan bank syariah karena memang paham bila bunga itu haram dalam agama Islam. Beliau mengaku sangat senang dengan adanya bank syariah karena dapat menjadi partner dalam

[23] H. Karim, *Wawancara*, Sidoarjo, 18 Oktober 2016.
[24] Ibu Indah, *Wawancara*, Sidoarjo, 18 Oktober 2016.
[25] Ibu Dani, *Wawancara*, Sidoarjo, 18 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengelola keuangannya. Sehingga hampir semua anggota keluarganya pun menggunakan bank syariah.[26]

Berbeda halnya dengan pak Sutaji yang menganggap bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional, tidak ada bedanya.[27] Baginya meskipun di bank konvensional atau di bank syariah tetap ada bunganya, akan tetapi di bank syariah bunganya lebih kecil dibandingkan bank konvensional. Sedangkan pak Agus mengatakan bahwa bank syariah itu bank yang berbunga sedikit dan masih kurang profesional dalam pelayanannya karena ia pernah mengajukan pembiayaan modal usaha untuk usaha dagangnya namun persyaratan yang diberikan oleh bank syariah terlalu berbelit-belit sehingga mengurungkan niatnya untuk menggunakan bank syariah. Dirinya tidak menggunakan bank syariah karena masih percaya dengan bank BCA. Dirinya mengatakan banyak keuntungan-keuntungan yang diperoleh dari bank tersebut, seperti undian yang di undi tiap bulan, pemberian diskon belanja menggunakan ATM serta pemberian bunga yang menarik.[28]

Menurut Ibu Maisyaroh, bank syariah cukup menguntungkan karena tidak ada unsur bunga di dalamnya. Suaminya pun menggunakan bank syariah karena ketentuan dari perusahaan. Namun sayangnya, kurangnya profesionalitas pegawainya agak sedikit menurunkan kepercayaannya pada bank syariah, karena pernah pada suatu waktu suaminya menabung di bank senilai Rp 50.000.0000., kemudian selang beberapa bulan waktu ingin mengambil tabungan tersebut

[26] Nur Choliq, *Wawancara*, Sidoarjo, 18 Oktober 2016.
[27] Bapak Sutaji, *Wawancara*, Sidoarjo, 19 Oktober 2016.
[28] Bapak Agus, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

malah di persulit seperti harus menunjukkan kartu identitas suami-istri, kartu keluarga (KK), dll.[29]

Sedangkan menurut pak Firdaus, dirinya belum ingin beralih ke bank syariah karena masih setia dengan bank yang saat ini digunakannya. Ia masih kurang percaya pada bank syariah karena masih bingung dengan istilah-istilah yang digunakan serta masih ragu dengan keamanannya.[30] Menurut pak Hafid, pengetahuannya terhadap bank syariah sangat minim, bahkan dirinya mengatakan bahwa bank syariah sama dengan bank lainnya.[31] Hal inilah yang menyebabkan dirinya tidak menabung di bank syariah, selain itu menurutnya bahwa promosi bank syariah dirasa belum menarik untuk nya tidak seperti yang dilakukan bank konvensional yang selama ini selalu mendatangi lahan usahanya untuk menawarkan produk-produknya seperti kredit usaha serta produk penyimpanan dana.

Sementara Hj. Sunnah dan ibu Zubaidah mengatakan bahwa letak kantor yang dekat memang sebuah wujud pelayanan bank terhadap nasabah namun pemahaman lah yang dapat merubah dirinya, khusunya untuk dapat beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Sementara mereka tidak banyak mengetahui bank syariah baik dari sisi operasional, istilah sampai kantor-kantornya di daerah rumahnya.[32] Bank syariah seharusnya banyak memberikan edukasi yang terbaik di masyarakat sehingga setidaknya dapat memberikan pengetahuan kepada

---

[29] Ibu Maisyaroh, *Wawancara*, Sidoarjo, 19 Oktober 2016.
[30] Bapak Firdaus, *Wawancara*, Sidoarjo, 19 Oktober 2016.
[31] Bapak Hafid, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.
[32] Hj. Sunnah, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat lebih-lebih dapat membuat masyarakat untuk berpindah ke bank syariah.[33]

Hal yang sama diungkapkan oleh pak Munir. Dirinya beranggapan bahwa pengetahuan lah yang paling penting yang mendorong seseorang untuk beralih menggunakan bank syariah.[34] Seharusnya bank syariah juga menonjolkan sisi edukasinya kepada masyarakat, kemudian infrastruktur penunjang operasional bank seperti letak kantor yang dekat dengan pemukiman penduduk serta penempatan lokasi ATM yang strategis.

Sementara ibu Tin mengatakan bahwa bank syariah adalah bagian dari lembaga bisnis yang seharusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik terlepas dari unsur agama.[35] Tempat menurutnya bukanlah sesuatu yang terpenting apabila pengetahuan masyarakat tentang bank syariah sangat tinggi. Bank syariah harus membuat masyarakat memahami, merubah dirinya, serta loyal terhadap bank syariah maka dimanapun bank syariah akan di cari keberadaanya.

Pak Husen pun berpendapat serupa bahwa bank syariah belum memberikan daya tarik kepada masyarakat untuk menggunakan bank syariah serta kurang menarik dari segi promo-promonya. Dari segi pelayanan pun menurutya masih kurang sehingga perlu di perbaiki lagi agar lebih baik.[36]

---

[33] Ibu Zubaidah, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.
[34] Bapak Munir, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.
[35] Ibu Tin, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.
[36] Bapak Husen, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id