





Lanjutan Tabel 4.1 *Open Coding*

24	Pak Sholeh	Bank syariah belum dapat meyakinkan masyarakat sebagai lembaga yang baik.	Kepercayaan
25	Pak Rudi	Bank syariah dapat menjadi solusi alternatif	Pilihan
26	Ibu Isa	Kantor-kantor pelayanan dan ATM masih sedikit	Pelayanan
27	Ibu Isa	Istilah-istilah yang ribet tidak semudah bank konvensional	Kemudahan
28	Ibu Lilik	Bank syariah seharusnya dapat membaur dengan seluruh lapisan masyarakat	Persepsi
29	Ibu Lilik	Belum mampu memberikan sesuatu yang menarik bagi masyarakat	Pelayanan
30	Ibu Lilik	Promosi-promosi pun masih minim	Promosi
31	Ibu Umi	Pandangan setiap orang berbeda tentang bank syariah	Persepsi
32	Pak Catur	Menabung di bank syariah agar terhindar dari praktek riba	Agama
33	Pak Catur	Tidak dikenakan biaya administrasi per bulan tetapi malah mendapatkan bagi hasil	Bagi hasil
34	Ibu Arbainah	Menabung di bank syariah karena dekat dengan rumah	Jarak
35	Ibu Arbainah	Sudah lama menggunakan bank konvensional	Setia
36	Ibu Arbainah	Bank syariah masih baru dan belum berpengalaman	Belum berpengalaman
37	H. Karim	Ingin membuka tabungan di bank syariah tapi tidak ada waktu	Tidak ada waktu
38	Ibu Indah	Tertarik menabung di bank syariah karena berbau syariah/Islam	Persepsi
39	Ibu Indah	Telah merasakan manfaatnya sejak dua tahun menggunakan bank syariah	Manfaat
40	Ibu Dani	Pelayanannya lebih ramah dan fasilitasnya tidak kalah dengan bank konvensional	Pelayanan
41	Ibu Dani	Lebih tenang dalam mengelola keuangannya	Ketenangan



## 2. *Axial Coding* (Pengkodean Berporos)

Langkah selanjutnya adalah *axial coding*. Menurut Strauss dan Corbin, dalam *axial coding* yang perlu dilakukan adalah: (1) Mencari kelompok-kelompok sub kategori untuk membentuk kategori; atau (2) Mencari kelompok-kelompok kategori yang maknanya sama untuk membentuk kategori utama. Berikut di sajikan bagaimana penelitian ini melakukan *axial coding* yang pertama, yaitu mencari kelompok-kelompok sub kategori untuk membentuk kategori.

### a. Mencari Kelompok-kelompok Sub Kategori untuk Mencari Kategori.

*Axial coding* yaitu mencari kelompok-kelompok sub kategori untuk membentuk kategori. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada tahap *open coding* bahwa diperoleh sub kategori transaksi syariah. Tahap *axial coding* di sini yaitu mencari kelompok-kelompok sub kategori yang memiliki kemiripan atau persamaan makna dengan sub kategori transaksi syariah, sehingga terbentuk kategori Operasional Perbankan Syariah.

Begitu juga dengan insiden **jarak bank syariah yang jauh dari masyarakat**. Sub kategori yang diperoleh dari insiden seperti ini adalah **jarak**. Insiden yang memiliki persamaan makna dengan insiden tersebut adalah **lokasi bank syariah yang jauh dari masyarakat**. Sub kategori yang diperoleh dari insiden seperti ini adalah **lokasi**. Sub kategori jarak dan sub kategori lokasi membentuk kategori **lokasi**.



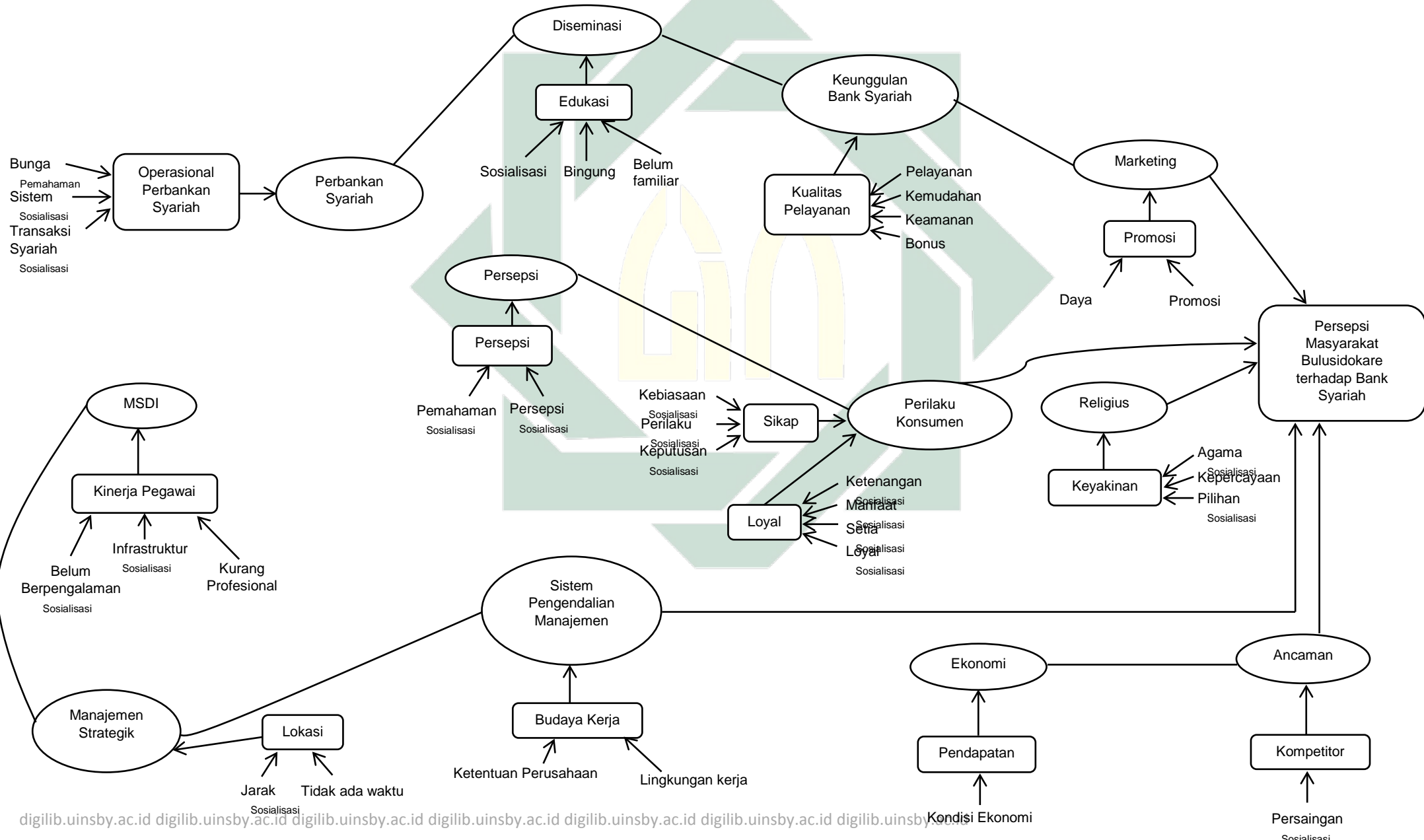








Gambar 4.1 Hubungan antara Kategori Utama dengan Kategori Utama Lainnya



Dari diagram diatas, dapat dilihat bahwa peningkatan perbankan syariah meliputi bagaimana sistem yang digunakan bank syariah, produk-produk apa saja yang ditawarkan bank syariah kepada masyarakat serta sistem bagi hasil yang dibagikan. Sedangkan diseminasi yang dimaksud disini adalah peningkatan sosialisasi atau edukasi kepada masyarakat tentang bank syariah, sehingga dapat merubah pola pikir masyarakat terhadap bank syariah.

Peningkatan keunggulan bank syariah seperti memberikan bonus kepada nasabah baru juga dapat menjadi salah satu cara menarik minat masyarakat terhadap bank syariah sehingga secara tidak langsung juga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Serta peran *marketing* dalam mensosialisaikan produk-produk bank syariah ke masyarakat berkemampuan meningkatkan persepsi masyarakat, khususnya di kelurahan Bulusidokare. Dengan kata lain, peningkatan operasional perbankan syariah, diseminasi, keunggulan perbankan syariah, dan *marketing* berpengaruh terhadap persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah.

Pemahaman masyarakat yang kurang mengenai bank syariah ini perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih mengerti serta mengenal apa itu bank syariah, keunggulan-keunggulan yang dimiliki dibandingkan dengan bank konvensional, sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat bahwa bank syariah lebih baik daripada bank konvensional, karena sosialisasi yang baik tentang bank syariah kepada dapat mempengaruhi serta

merubah persepsi masyarakat akan bank syariah sehingga akan mempengaruhi perilaku masyarakat untuk menggunakan bank syariah. Selain itu, perilaku konsumen yang meliputi kebiasaan lama masyarakat yang loyal terhadap bank konvensional juga perlu diluruskan kembali agar dapat merubah persepsi masyarakat terhadap bank syariah.

Peningkatan religius sangat mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah. Masyarakat yang menggunakan bank syariah seperti Bapak Gatot dan Ibu Umi menerangkan bahwa mereka lebih nyaman ketika menabung di bank syariah karena sesuai dengan prinsip-prinsip agama Islam. Mereka pun juga sudah mengetahui bahwa bunga di bank itu adalah riba dan diharamkan dalam Islam. Oleh karena itu mereka lebih memilih untuk menabung di bank syariah karena selain tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, mereka justru mendapatkan bagi hasil yang lumayan, serta lebih tenang dalam mengelola keuangannya.

Manajemen sumber daya insani (MSDI) bank syariah dapat ditingkatkan melalui kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang semakin baik. Dengan kata lain, kinerja pegawai yang belum profesional menurut pak Agus dan pak Munir harus lebih ditingkatkan lagi untuk menunjang perbaikan bank syariah baik dari segi infrastruktur maupun yang lain dalam rangka membangun persepsi yang baik kepada masyarakat tentang bank syariah. Begitu juga dengan peningkatan manajemen strategik, penempatan kantor-kantor pelayanan serta ATM bank syariah



untuk beralih menggunakan bank syariah, padahal secara teknis lebih menguntungkan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Mayoritas masyarakat kelurahan Bulusidokare yang menggunakan bank konvensional lebih loyal karena sudah lama menggunakan jasa bank tersebut, mereka mengatakan bahwa belum mengetahui sistem yang digunakan oleh bank syariah serta masih belum paham dengan istilah-istilah yang digunakan. Oleh karena itu, meskipun mereka mendapat sosialisasi tentang bank syariah mereka masih tetap pada pendirian mereka untuk menggunakan bank syariah karena tidak ada motivasi untuk beralih ke bank syariah.

Kepribadian yang dimiliki setiap orang berbeda-beda, begitupun dengan masyarakat yang ada di kelurahan Bulusidokare. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Bulusidokare ada yang memiliki sifat ramah kepada orang lain, ada juga yang memiliki sifat tempramen atau mudah tersinggung dengan perkataan orang lain. Memahami kepribadian sangat penting karena kepribadian berkaitan dengan dengan perilaku konsumen, seperti yang dikemukakan oleh Schiffman dan Kanuk (lihat bab 2). Perbedaan dalam kepribadian konsumen akan mempengaruhi perilakunya dalam memilih dan membeli produk karena konsumen akan membeli barang yang sesuai dengan kebutuhannya.

Masyarakat kelurahan Bulusidokare sendiri dalam bertransaksi di bank juga memilih sesuai dengan kebutuhannya. Ada yang menggunakan bank syariah karena memang mereka sudah mengerti apa itu bank syariah, bagaimana operasionalnya, sistem yang digunakan seperti apa dan telah merasakan manfaat yang diperoleh sehingga lebih memilih menggunakan bank syariah daripada bank

konvensional. Ada juga yang menabung di bank syariah karena ingin coba-coba, ikut-ikutan *trend*, serta membandingkannya dengan bank konvensional. Sedangkan mereka yang tidak menggunakan bank syariah mengatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, sama-sama menerapkan bunga bagi nasabahnya, hanya saja menggunakan istilah yang berbeda pada bank syariah.

Kebanyakan mereka yang menggunakan bank konvensional cenderung memiliki pemahaman yang kurang tentang bank syariah serta tidak mempunyai pikiran untuk maju. Mereka tidak berpikir bahwa suatu hari bila terjadi krisis moneter seperti tahun 1998, bank-bank konvensional pasti akan mengalami *collapse*. Keadaan ini akan mempengaruhi tingkat suku bunga di bank menjadi turun drastis sehingga mengakibatkan kondisi ekonomi yang semakin buruk. Oleh karena itu perlu adanya pendekatan langsung kepada masyarakat kelurahan Bulusidokare terutama yang masih belum menggunakan bank syariah agar mau beralih menggunakan bank syariah.

Konsep diri juga memberikan pengaruh yang besar terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah sebagai tempat penyimpanan uang mereka. Konsep diri sangat terkait dengan karakter atau sifat-sifat kepribadian seseorang, seperti yang dikemukakan oleh Hawkins and Mothersbaugh, dimana persepsi terhadap dirinya tersebut akan direfleksikan dengan perilaku konsumsinya. Yang terjadi pada masyarakat kelurahan Bulusidokare adalah mereka memiliki konsep diri yang terbilang masih kurang dalam memahami dirinya sendiri. Mereka cenderung lebih memilih sesuatu yang

menurut mereka baik tetapi hanya untuk sesaat saja. Akibatnya mereka biasanya menyesal di kemudian hari karena tidak bisa mengelola kebutuhannya serta keuangannya. Oleh karena itu perlu adanya pemahaman kepada masyarakat untuk memahami kondisi dirinya serta kebutuhannya agar dapat bertahan hidup serta tidak merasa kekurangan.

Sedangkan Persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare berbeda-beda mengenai bank syariah. Persepsi masyarakat terhadap bank syariah merupakan pandangan atau penilaian masyarakat terhadap bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pengetahuan masyarakat kelurahan Bulusidokare tentang bank syariah masih terbilang sangat rendah, mengingat mereka sangat minim mendapat sosialisasi dari pelaku bisnis bank syariah maupun marketing bank syariah. Menurut mereka promosi-promosi yang dilakukan bank syariah pun dirasa sangat kurang.

Masyarakat kelurahan Bulusidokare berpersepsi bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Adapun yang mempengaruhi masyarakat berpersepsi demikian karena mereka mendapatkan informasi yang sedikit, daya tarik bank syariah yang kurang mengena di hati masyarakat, serta adanya anggapan bahwa bank syariah juga menerapkan bunga bagi nasabahnya. Selain itu, kinerja pegawai yang kurang berpengalaman serta budaya kerja yang mengharuskan menggunakan bank konvensional juga memberikan pengaruh yang besar terhadap persepsi masyarakat.

Namun, beberapa dari masyarakat yang telah menggunakan bank syariah beranggapan lebih menguntungkan menabung di bank syariah karena sudah



mengerti sistem dari bank syariah, tidak ada unsur bunga dalam operasionalnya, mendapatkan bagi hasil yang lumayan, segala transaksinya sesuai dengan syariat Islam, serta lebih tenang dalam mengelola keuangannya. Persepsi masyarakat terhadap bank syariah sangat penting untuk membangun sikap yang positif kepada bank syariah seperti yang diungkapkan oleh Tatik Suryani (lihat bab 2). Oleh karena itu pembentukan persepsi yang baik pada masyarakat akan memberikan dampak yang positif sehingga akan mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa bank syariah.

Pada bab dua telah dijelaskan bahwa proses belajar merupakan sebuah proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan, pengalaman pembelian dan konsumsi yang akan ia terapkan pada masa yang akan datang. Dengan proses belajar yang baik seharusnya kita dapat mempelajari gaya hidup seseorang atau bagaimana cara ia mendapatkan barang dan jasa yang dibutuhkannya tersebut. Kita dapat mempelajari gaya seseorang dalam memenuhi kebutuhannya, namun sesuai dengan kebutuhan kita.

Dengan demikian, kita memiliki pengalaman yang cukup baik dalam memperoleh informasi maupun pengetahuan tentang suatu produk untuk dijadikan referensi kita dalam memenuhi kebutuhan, yang tentunya akan berlangsung relatif permanen seperti yang diungkapkan oleh Solomon, yang kemudian diseleksi terlebih dahulu apakah kebutuhan itu termasuk kebutuhan primer yang harus segera dipenuhi atau kebutuhan sekunder yang dapat ditunda pemenuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian, yang terjadi di lapangan mayoritas masyarakat kelurahan Bulusidokare dalam kesehariannya terutama dalam mencari informasi serta mengkonsumsi suatu produk, baik itu barang maupun jasa berbanding terbalik dengan apa yang diungkapkan oleh teori, sehingga terjadi pertentangan antara teori dengan keadaan yang terjadi di lapangan, dimana masyarakat kelurahan Bulusidokare cenderung malas untuk mencari informasi tentang suatu produk, misalnya dalam hal menabung. Mereka yang sudah lama menggunakan bank konvensional bersikap acuh tak acuh dengan adanya bank syariah yang telah banyak berdiri di sekitar tempat tinggal mereka.

Masyarakat lebih memilih untuk diam dan tidak ingin mencari informasi mengenai bank syariah, apa itu bank syariah, bagaimana sistemnya, istilah-istilah yang digunakan hingga manfaat yang diperoleh dengan menabung di bank syariah. Padahal jika mereka menabung di bank syariah jelas-jelas lebih menguntungkan daripada menabung di bank konvensional karena semua transaksi yang dijalankan bank syariah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang mengacu pada al-Qur'an dan Hadith. Dan yang paling penting adalah jika sewaktu-waktu bank konvensional mengalami *collapse*, pasti akan berdampak buruk bagi perekonomian kita, sedangkan bank syariah tidak akan terkena dampaknya karena menggunakan sistem bagi hasil yang lebih baik dibandingkan dengan sistem bunga yang selama ini diterapkan oleh bank konvensional.

Kemudian jika dilihat dari segi pengetahuan, masyarakat kelurahan Bulusidokare ini masih minim informasi tentang bank syariah. Masyarakat bahkan banyak yang belum mengetahui jika di sekitar tempat tinggal mereka

terdapat bank syariah. Dari informan pedagang yang ditemui, ia mengatakan bahwa ia tidak mengerti tentang bank syariah ataupun bank konvensional karena memang tidak memiliki tabungan di kedua bank tersebut. Ia hanya fokus berjualan dari pagi hingga petang untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya tanpa memikirkan keadaan yang akan terjadi kelak.

Begitu pun dengan informan ibu rumah tangga yang kebanyakan mereka hanya memiliki tabungan di bank konvensional karena telah lama menggunakan bank tersebut jauh sebelum bank syariah muncul. Ada juga yang menggunakan bank syariah karena ingin coba-coba atau mengikuti *trend* saja karena sekarang banyak bermunculan bank-bank syariah dan telah banyak yang menggunakan jasa bank syariah. Sedangkan pada informan pegawai swasta, mereka mengaku menggunakan bank konvensional karena adanya tuntutan dari perusahaan yang mengharuskan mereka menggunakan bank konvensional dalam menerima gaji (*payroll*) sehingga mereka sampai saat ini juga tidak begitu mengerti akan bank syariah.

Sikap juga merupakan faktor penting yang akan memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih atau membeli suatu produk. Sudah kita ketahui bahwa menurut Ujang Sumarwan, sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, menggambarkan kepercayaan konsumen serta manfaat dari objek tersebut. Dari hasil yang diperoleh di lapangan, masyarakat kelurahan Bulusidokare memiliki sikap yang beragam mengenai bank syariah. Ada yang menabung di bank syariah karena sudah paham dengan sistem bagi hasil yang dijalankan oleh bank syariah, yang menurut

mereka lebih menguntungkan daripada bunga yang diperoleh di bank konvensional. Selain itu mereka juga lebih tenang dalam mengelola keuangan mereka jika menabung di bank syariah, pelayanannya ramah, selain itu prosesnya cepat. Inilah yang membuat mereka lebih senang menggunakan bank syariah daripada bank konvensional.

Sedangkan masyarakat yang tidak menggunakan bank syariah lebih cenderung berpikiran negatif tentang bank syariah. Mereka menganggap bahwa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional, sama-sama menerapkan bunga bagi nasabahnya hanya saja menggunakan istilah yang berbeda di bank syariah. Masyarakat bersikap lebih pro kepada bank konvensional dibandingkan bank syariah, padahal jika dipelajari lebih dalam lagi serta diaplikasikan pada kehidupan sehari-hari mereka pasti jauh lebih menguntungkan daripada bank konvensional karena tidak membebankan bunga bagi nasabahnya.

Masyarakat kelurahan Bulusidokare mayoritas beragama Islam. berdasarkan data Monografi Kelurahan Bulusidokare tahun 2016, masyarakat yang memeluk agama Islam berjumlah 6.550 orang, disusul pemeluk agama Kristen berjumlah 1.235 orang, Katholik 490 orang, Budha 300 orang, Hindu 20 orang serta Konghucu 15 orang. Namun, pada praktiknya di lapangan antara jumlah pemeluk agama Islam dengan jumlah masyarakat di kelurahan Bulusidokare yang berjumlah 9.112 jiwa sangat berbanding terbalik 180°.

Seharusnya dengan jumlah masyarakat yang sedemikian banyak dan mayoritas beragama Islam, mereka dapat menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan mereka sehari-hari, salah satunya dengan bertransaksi menggunakan

bank syariah. Dengan bertransaksi menggunakan jasa bank syariah maka mereka telah menerapkan pola hidup yang sesuai dengan syariat Islam, yang mengacu pada al-Qur'an dan Hadith. Sehingga pada akhirnya akan memajukan perekonomian nasional khususnya di sektor perbankan syariah.

Faktor budaya pun tidak lepas dari alasan masyarakat untuk tidak menggunakan bank syariah sebagai tempat penyimpanan uang mereka. Mayoritas masyarakat kelurahan Bulusidokare tidak mempunyai kebiasaan menabung sejak kecil serta keadaan ekonomi yang pas-pasan membuat mereka tidak pernah menabung. Keadaan inilah yang membuat masyarakat enggan untuk menabung di bank syariah maupun bank konvensional.

Kebanyakan dari mereka yang pedagang mengatakan bahwa faktor kebutuhan sehari-hari lah yang menjadi alasan utama mereka tidak bisa menyisihkan uang untuk menabung karena mereka harus banting tulang bekerja seharian hanya untuk bertahan hidup, ditambah pula harga kebutuhan pokok yang semakin hari semakin bertambah mahal, sehingga tidak ada sedikitpun pikiran di benak mereka untuk menabung meskipun nominalnya sedikit.

Karakteristik demografi, sosial dan ekonomi atau yang sering disebut dengan "kelas sosial" adalah bentuk lain dari pengelompokan masyarakat ke dalam kelas atau kelompok yang berbeda. Kelas sosial akan mempengaruhi jenis produk, jenis jasa, dan merek yang dikonsumsi konsumen. Dalam memilih suatu barang/jasa, masyarakat pasti akan mencari informasi terlebih dahulu mengenai barang/jasa yang akan dibelinya apakah bagus atau tidak, sesuai dengan kebutuhannya atau

tidak, bisa juga dengan menggali informasi dari orang lain yang telah menggunakan barang/jasa tersebut sebelumnya.

Masyarakat kelurahan Bulusidokare terbagi atas beberapa kelas sosial, yaitu kelas bawah, kelas menengah, dan kelas menengah ke atas. Pembagian kelas sosial ini didasarkan pada jumlah kekayaan yang dimiliki seseorang atau kondisi rumah yang terlihat sederhana ataupun mewah. Sehingga semakin tinggi kelas sosial masyarakat, maka semakin tinggi pula gengsinya terhadap lingkungan sekitar.

Selain kelas sosial, faktor keluarga juga mempengaruhi perilaku konsumen, khususnya masyarakat kelurahan Bulusidokare. Peran keluarga dapat mengubah persepsi seseorang terhadap suatu hal karena keluarga secara tidak langsung mempengaruhi proses pembelajaran, sikap, serta persepsi seseorang di dalamnya. Begitu pun dengan penggunaan jasa bank syariah. Biasanya anggota keluarga yang telah menggunakan bank syariah sebelumnya dapat mempengaruhi anggota keluarga yang lain untuk menggunakan bank syariah, karena secara tidak langsung mereka pasti akan menginformasikan kelebihan-kelebihan maupun manfaat yang diperoleh dalam menggunakan bank syariah.

Setelah mendapat informasi tersebut, terkadang seseorang akan berpikir mengenai hal tersebut, sehingga dapat mengubah persepsi seseorang dan mengakibatkan perubahan perilaku konsumen yang sebelumnya menggunakan bank konvensional beralih menggunakan bank syariah.

Lingkungan juga terbukti dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang maupun jasa yang dibutuhkannya. Seperti pegawai



seharusnya bank syariah sudah mampu untuk bersaing dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga dalam operasionalnya. Akan tetapi masyarakat masih belum banyak yang beralih menggunakan bank syariah. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah khususnya di kelurahan Bulusidokare.

Setelah melakukan wawancara dengan 32 informan yang ada di wilayah kelurahan Bulusidokare, penulis mendapatkan beberapa jawaban mengenai persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor faktor yang menyebabkan masyarakat tidak menggunakan bank syariah ini muncul berdasarkan wawancara secara mengalir untuk mengungkap beberapa alasan masyarakat dan argumen mereka untuk tidak memilih bank syariah sebagai pilihan utama atau alternatif lembaga keuangan yang ada.

Faktor yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah antara lain karena kurangnya pengetahuan masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah, operasional perbankan syariah yang masih belum dimengerti oleh masyarakat, seperti jenis-jenis produk bank syariah yang dirasa masih asing oleh masyarakat, dan sistem bagi hasil yang diberikan bank syariah dirasa masyarakat lebih sedikit daripada bunga yang diberikan oleh bank konvensional kepada nasabahnya.

Selain itu sosialisasi yang dilakukan pihak bank syariah maupun *marketingnya* kurang mengedukasi masyarakat, sehingga berpengaruh terhadap pengetahuan masyarakat yang akhirnya kurang mendorong minat masyarakat



untuk menggunakan bank syariah. Begitu pun dengan kualitas pelayanan yang dirasa kurang memuaskan dibandingkan bank konvensional.

*Event-event* serta promo-promo yang dilakukan bank syariah juga menjadi faktor yang menyebabkan mereka tidak menggunakan bank syariah, padahal promo merupakan salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk memilih bank syariah. Promo-promo yang menarik seperti yang dilakukan bank konvensional selama ini tidak mereka dapatkan di bank syariah. Promo-promo ini merupakan bagian dari penawaran produk ke masyarakat terkait dengan produk baru ataupun pemberian reward terhadap nasabah yang loyal terhadap bank syariah.

Ada juga yang beranggapan karena kondisi ekonomi mereka yang pas-pasan sehingga tidak ada dana untuk menabung. Mereka lebih memilih menyimpan uangnya sendiri daripada ditabung di bank. Selain itu kebiasaan lama masyarakat kelurahan Bulusidokare yang lebih senang menggunakan bank konvensional daripada bank syariah juga merupakan salah satu penyebab mengapa selama ini mereka tidak beralih ke bank syariah.

Budaya kerja atau ketentuan perusahaan yang mengharuskan karyawannya menggunakan bank konvensional dalam menerima gaji atau yang biasa disebut sistem *payroll* juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah. Akibatnya mereka yang telah menggunakan bank konvensional menjadi malas untuk beralih menggunakan bank syariah.

Adapula faktor yang membuat masyarakat tidak memilih bank syariah mengenai tempat. Faktor tempat ini maksudnya adalah keberadaan kantor

cabang maupun cabang pembantu yang jauh dari tempat tinggal masyarakat. Masyarakat merasa bahwa keberadaan kantor ini merupakan sebuah wujud dari pelayanan bank syariah terhadap nasabah. Keberadaan kantor bank syariah yang dekat dengan masyarakat membuat mereka lebih mudah untuk mengakses informasi mengenai bank syariah. Sementara ini bank konvensional dianggap lebih dekat dengan lingkungan mereka, sehingga informasi yang mereka dapatkan juga mengenai promo-promo serta event yang dilakukan oleh bank konvensional dan membuat mereka mau tidak mau juga menabung di bank konvensional.

Keberadaan kantor pelayanan bank syariah yang berada dekat dengan masyarakat dirasa memudahkan mereka untuk melakukan aktifitas perbankan. Karena memang hampir sebagian besar masyarakat Kelurahan Bulusidokore bekerja sebagai karyawan, sehingga waktu untuk beraktifitas sangat terbatas. Akhirnya mereka menjatuhkan pilihan ke bank yang memang lebih dekat dengan mereka dan menjatuhkan pilihan ke bank konvensional.

Kantor pelayanan yang dekat dengan masyarakat juga menunjukkan eksistensi dan keberadaan mereka sebagai lembaga bisnis yang ingin mendekati diri dengan masyarakat. Mungkin tidak semudah itu mengatakan bank syariah tidak dekat dengan masyarakat namun penafsiran yang terjadi di masyarakat seperti itu, hal ini bisa menjadi pertimbangan serta informasi bagi pelaku bisnis perbankan serta bagian *marketing* untuk dapat menempatkan diri dengan masyarakat.

Meskipun keberadaan kantor pekayanan yang dekat dengan masyarakat bukan satu-satunya wujud pelayanan bank syariah tetapi hal ini menjadi sangat penting karena ditempat inilah pusat informasi bank syariah bisa diakses oleh masyarakat. Adapun yang beranggapan bahwa tempat memang sesuatu yang penting namun bukan segalanya ketika masyarakat memahami tentang bank syariah dan mengerti produk yang dijual bank syariah, maka dimana pun bank syariah berada akan di cari oleh nasabah. Anggapan ini merupakan anggapan yang relevan jika memang kebutuhan masyarakat terpenuhi karena adanya bank syariah.

Keberadaan ATM yang terbatas juga menjadikan masyarakat kelurahan Bulusidokare tidak menggunakan bank syariah. ATM merupakan bagian dari pelayanan bank yakni untuk mempermudah nasabah mengambil uangnya yang di simpan di bank. Masyarakat menginginkan bahwa banyak nya ATM di tempat-tempat umum yang biasa mereka datang merupakan bagian dari alasan mereka untuk menabung di bank. Meskipun adanya ATM bersama, mereka menganggap mengambil uang di ATM bersama ataupun di bank konvensional yang satu nama dengan bank syariah akan mengakibatkan pemotongan administrasi.

Dari pembahasan diatas, maka muncul proposisi sebagai berikut:

- 2) Bertambahnya kantor cabang serta kantor cabang pembantu bank syariah, sosialisasi yang baik, pemahaman tentang keunggulan bank syariah, serta strategi *marketing* yang baik mampu meningkatkan persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah.

- 3) Pemahaman tentang keagamaan dapat meningkatkan persepsi yang baik di mata masyarakat terhadap bank syariah.
- 4) Peningkatan kualitas manajemen sumber daya insani (MSDI) bank syariah, serta budaya kerja yang baik mampu meningkatkan persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah.
- 5) Kondisi ekonomi dan kompetisi diantara bank syariah dan bank konvensional tidak mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Bulusidokare terhadap bank syariah.

Dari proposisi-proposisi diatas, maka diperoleh proposisi mayor yakni sebagai berikut:

“Peningkatan pelayanan yang baik kepada calon nasabah potensial, bertambahnya kantor cabang serta kantor cabang pembantu bank syariah, sosialisasi yang baik tentang keunggulan bank syariah, peran aktif *marketing*, pemahaman tentang keagamaan, peningkatan kualitas MSDI bank syariah dapat meningkatkan persepsi yang baik terhadap bank syariah, sehingga mempengaruhi persepsi masyarakat, khususnya masyarakat kelurahan Bulusidokare dalam memutuskan ingin menggunakan bank syariah atau tidak. Sedangkan kondisi ekonomi dan kompetisi diantara bank syariah dan bank konvensional tidak mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah.“



Dari *Existing Model* di atas, maka dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Bulusidokare dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Pertama, ketidaktahuan masyarakat Bulusidokare tentang sistem operasional bank syariah sehingga mempengaruhi masyarakat tidak menggunakan bank syariah, diseminasi (sosialisasi) tentang bank syariah yang kurang kepada masyarakat. Menurut masyarakat kelurahan Bulusidokare, tidak ada upaya dari pihak bank syariah maupun *marketing* nya untuk memberikan edukasi kepada mereka, sehingga bank syariah memiliki citra yang kurang baik di masyarakat.

Oleh karena itu, perlu adanya edukasi yang baik kepada masyarakat tentang bank syariah serta keunggulan-keunggulannya dibandingkan bank konvensional, agar masyarakat mengerti apa itu bank syariah, keunggulan bank syariah, dll. Pemberian edukasi ini dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah, sehingga menarik minat masyarakat untuk menggunakan bank syariah.

Kedua, anggapan/persepsi masyarakat sendiri mengenai bank syariah yang mengatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, ataupun bank syariah tetap membebankan bunga bagi nasabahnya. Perilaku masyarakat kelurahan Bulusidokare yang loyal terhadap bank konvensional pun juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Maka dari itu perlu adanya pembentukan persepsi yang baik tentang bank syariah kepada masyarakat sehingga dengan persepsi tersebut masyarakat menjadi tergugah untuk menggunakan bank syariah.

Ketiga, dari sisi kereligiusan masyarakat. Dari sekian banyak masyarakat kelurahan Bulusidokare hanya sedikit yang mengerti akan bank syariah, padahal

mayoritas masyarakat kelurahan Bulusidokare beragama Islam, tetapi mereka belum bisa menerapkan nilai-nilai ajaran Islam dalam kehidupannya. Diharapkan dengan adanya peningkatan religiusitas di masyarakat, maka persepsi masyarakat terhadap bank syariah juga akan meningkat.

Keempat, masyarakat menganggap bahwa SDI bank syariah masih belum profesional, begitu juga dengan kantor pelayanan bank syariah yang kurang strategis dan masih jauh dari tempat tinggal masyarakat. Budaya kerja dengan sistem *payroll* pun juga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDI bank syariah, penempatan kantor-kantor pelayanan yang strategis, serta sistem pengendalian manajemen yang baik akan merubah persepsi masyarakat terhadap bank syariah.

Kelima, faktor ekonomi masyarakat yang membuat mereka tidak dapat menabung karena tidak ada dana, serta ancaman dari kompetitor sesama bank syariah maupun bank konvensional. Sehingga perlu adanya program bagi masyarakat yang kurang mampu untuk diberikan pinjaman modal usaha, sehingga dengan begitu mereka dapat kembali berwirausaha dan dapat mengelola keuangannya dengan baik. Terakhir perlu adanya perbaikan dari segi infrastruktur dan sarana prasarana untuk dapat tetap eksis dan bersaing dengan sesama bank syariah maupun bank konvensional, sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah.