

Preferensi Civitas Akademika sebagai *Dual Banking Customer* dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah

Masbakhatul Muniroh¹, Atik Emilia Sula²
^{1,2} Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia
Email : ¹masbakhatul@gmail.com, ²atik.emilia@trunojoyo.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of banking customers switching brands, the high interest of non-muslim customers in using Islamic banks in several regions, and the existence of muslim communities who continue to prefer conventional banks. The purpose of this study is to identify the dominant factors influencing active customers of Islamic banks and conventional banks (dual banking customers) in choosing banking services. This study uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Informants were selected based on the criteria of being active customers of Islamic banks and conventional banks and being academics at a university. The results show that customers choose conventional banks due to factors such as service quality, external factors of the bank, strategic location, and the availability of adequate networks and technology. Meanwhile, the decision to choose an Islamic bank is influenced by a good reputation, rational considerations, and external factors of the bank.

Keywords: *Preferences, Bank Services, Dual Banking Customers*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena nasabah perbankan yang berpindah merek (*brand switching*), tingginya minat nasabah non-muslim menggunakan bank syariah di beberapa daerah, serta adanya komunitas muslim yang tetap memilih bank konvensional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi nasabah aktif bank syariah dan bank konvensional (*dual banking customer*) dalam memilih layanan perbankan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan dipilih berdasarkan kriteria sebagai nasabah aktif bank syariah dan bank konvensional serta merupakan civitas akademika di sebuah perguruan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memilih bank konvensional karena faktor kualitas layanan, faktor eksternal bank, lokasi strategis, serta ketersediaan jaringan dan teknologi yang memadai. Sementara itu, keputusan memilih bank syariah dipengaruhi oleh reputasi yang baik, pertimbangan rasional, dan faktor eksternal bank.

Kata Kunci: *Preferensi, Layanan Bank, Nasabah Dual Banking*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

© 2025 Authors

PENDAHULUAN

Berkembangnya sistem perbankan secara pesat dalam beberapa tahun ini menjadikan perbankan menjadi sektor ekonomi yang dapat diandalkan dalam daerah maupun nasional (Sakum & Iftia, 2020). Perbankan di Indonesia dalam kegiatannya tidak selalu mulus karena pada tahun 1998 juga pernah mengalami krisis moneter (Majid, 2020). Krisis moneter 1998 menjadi

salah satu pemicu disahkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang memungkinkan bank konvensional untuk membuka dua jenis unit usaha yaitu bank konvensional dan unit layanan syariah (*dual banking system*) (Roski, 2019). Krisis ekonomi terjadi sekitar tiga kali yaitu pada tahun 1998, 2008, dan yang terakhir 2020 masa pandemi Covid-19. Perbankan syariah telah membuktikan kuatnya performa mereka yang tidak terdampak krisis dibandingkan dengan bank konvensional dikarenakan mereka menerapkan sistem *profit sharing* (Rois & Sugianto, 2021).

Tabel 1. Perkembangan Aset Perbankan Tahun 2019 - Agustus 2022 (dalam miliar rupiah)

Kelompok Bank	2019	2020	2021	2022	Rata-rata kenaikan per tahun
Bank Umum	8.562.974	9.177.894	10.112.304	10.393.089	7%
Bank Perkreditan Rakyat	149.872	155.075	168.443	175.039	5%
Bank Umum Syariah	350.364	397.073	441.789	492.536	12%
Unit Usaha Syariah	174.200	196.875	234.947	233.739	11%
Bank Perkreditan Rakyat Syariah	13.758	14.950	17.060	18.409	10%

Sumber : Statistik Perbankan Indonesia, OJK Agustus 2022

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa perkembangan perbankan syariah selama 4 tahun terakhir lebih baik dari perbankan konvensional. Untuk perbankan konvensional rata-rata perkembangan aset tiap tahunnya tidak lebih dari 10 persen sedangkan perbankan syariah perkembangan asetnya lebih dari 10 persen. Namun Beberapa muslim terkadang masih lebih memilih menggunakan bank konvensional karena beberapa faktor, seperti dalam penelitian Listiana (2021) menunjukkan bahwa masyarakat muslim lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah dikarenakan faktor yang paling dominan memengaruhi adalah lokasi.

Jasa perbankan syariah tidak hanya bisa digunakan oleh masyarakat muslim saja melainkan non-muslim juga. Hal ini dibuktikan dalam penelitian Nurhayati et al., (2021) menunjukkan bahwa di Kota Manado yang mayoritas non-muslim pun perbankan syariah bisa berkembang. Jumlah nasabah di BRI Syariah Kota Manado per September 2020 ada sebanyak 20,750 nasabah yang terdiri 11,827 (57 persen) nasabah muslim and 8,923 (43 persen) nasabah non-muslim. Terjadinya perpindahan merek (*brand switching*) pada nasabah merupakan hal yang bisa saja terjadi. Penelitian yang dilakukan oleh Makmur et al., (2021) menunjukkan bahwa pada tahun 2015 perpindahan nasabah dari Bank Mandiri ke Bank Mandiri Syariah di Kendari ada sebanyak 105 nasabah, tahun 2016 sebanyak 106 nasabah, dan tahun 2017 mencapai 266 nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang melakukan *brand switching* dari bank konvensional ke bank syariah meningkat setiap tahunnya. Adapun faktor yang menyebabkan adanya *brand switching* yang terjadi adalah faktor biaya, syariat islam, dan stimulus marketing. Faktor yang paling dominan memiliki pengaruh adalah faktor biaya dan syariat islam. Faktor biaya menjadi faktor utama dan terpenting yang dipertimbangkan nasabah dalam melakukan perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah.

Aspek yang dominan dalam kriteria pemilihan jasa bank berdasarkan preferensi nasabah aktif bank syariah dan bank konvensional menurut penelitian Savitri, (2019) adalah aspek persepsi reputasi, ketersediaan jaringan dan teknologi, kualitas layanan dan internal bank. Pada penelitian Nastiti et al., (2020) menunjukkan bahwa variabel religiusitas, pengetahuan perbankan, pengetahuan produk perbankan, pengetahuan pelayanan perbankan, dan pengetahuan bagi hasil secara simultan berpengaruh terhadap preferensi menggunakan jasa perbankan syariah. Faktor yang memengaruhi keputusan nasabah muslim memilih jasa bank syariah dalam penelitian Patriana & Nurismalatri (2018) adalah faktor *proses, assurance, intense to use, dan promotion*. Lalu keputusan memilih bank konvensional karena faktor *reliability, people, feeling, dan promotion*.

Pada penelitian Pauzia et al., (2022) menunjukkan bahwa faktor biaya administrasi, faktor lokasi, dan faktor kebutuhan memengaruhi mahasiswa bertransaksi pada bank syariah dan bank konvensional. Kemudian penelitian Prasasti (2020) menunjukkan bahwa mahasiswa di Universitas Brawijaya memilih bank konvensional karena kemudahan dan aksesibilitas layanan, jaminan keamanan, dan *brand* dari bank, sedangkan pemilihan bank syariah didasarkan pada produk yang ditawarkan serta biaya administrasi. Dalam penelitian Saud et al., (2019) faktor ekstrakurikuler dan pengetahuan mahasiswa akuntansi tidak memengaruhi perilaku mereka beralih dari bank konvensional ke bank syariah, yang berpengaruh adalah faktor religiusitas dan aksesibilitas.

Melihat fenomena *brand switching*, ketertarikan non-muslim di beberapa daerah yang menggunakan bank syariah, serta adanya masyarakat muslim yang lebih memilih bank konvensional maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang preferensi dari nasabah yang aktif menggunakan bank konvensional dan bank syariah dalam hal pemilihan jasa perbankan. Penelitian ini berfokus pada dosen dan mahasiswa akuntansi di Universitas Trunojoyo Madura yang merupakan nasabah aktif di dua jenis bank: bank syariah dan bank konvensional. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh dalam keputusan mereka memilih layanan perbankan berdasarkan preferensi sebagai nasabah ganda (*dual banking customer*).

Menurut George R. Terry dalam buku Teknik Pengambilan Keputusan oleh Chaniagio (2017) pengambilan keputusan adalah memilih antara dua alternatif atau lebih. Preferensi adalah kecenderungan untuk memilih suatu produk yang didasarkan atas kepentingan, keinginan, dan selera seseorang. Seseorang diharapkan mampu membedakan beberapa produk yang akan dipilihnya kemudian menyusun *rank preference* atas produk-produk tersebut (Al Farisi, 2020). Dalam penelitian Savitri (2019) terkait preferensi kriteria pemilihan bank dari *dual banking customer* terdapat 8 aspek yang berkaitan dengan preferensi yaitu aspek persepsi reputasi, kualitas layanan, daya tarik fisik, rasionalitas nasabah, eksternal bank, internal bank, letak lokasi bank, dan yang terakhir adalah ketersediaan jaringan dan teknologi. Produk dan jasa perbankan konvensional terdiri dari produk simpanan, pinjaman, kartu kredit, dan jasa-jasa perbankan (OJK, 2019:98). Adapun untuk produk dan jasa perbankan syariah dibagi menjadi tiga yaitu produk pendanaan, pembiayaan dan jasa perbankan (OJK, 2019:63)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang berakar pada filsafat postpositivisme. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alaminya, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data (Sugiyono, 2020:16). Pendekatan studi kasus merupakan jenis dari penelitian deskriptif yang mana merupakan suatu metode untuk menghimpun dan menganalisis data yang berkaitan dengan suatu kasus. Kasus yang diteliti bisa berasal dari perorangan, kelompok, keluarga, lembaga, organisasi, wilayah, masyarakat, dan lain-lain (Hardani et al., 2020:64).

Data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang terdiri dari dosen dan mahasiswa akuntansi di Universitas Trunojoyo Madura. Informan dipilih berdasarkan kriteria sebagai civitas akademika dan nasabah aktif yang menggunakan layanan bank syariah dan bank konvensional minimal selama satu tahun. Terdapat lima informan dalam penelitian ini, yaitu dua dosen dan tiga mahasiswa.

PEMBAHASAN

Preferensi Nasabah Berdasarkan Persepsi Reputasi

Reputasi bank syariah jika dilihat dari lamanya beroperasi dalam industri perbankan tidak terlalu populer jika dibandingkan dengan bank konvensional, karena bank syariah sendiri tergolong baru di Indonesia. Reputasi bank konvensional menurut beberapa informan memiliki reputasi yang lebih baik dibandingkan dengan perbankan syariah. Beberapa informan mengungkapkan bahwa dari segi kecepatan, pelayanan, dan operasional bank konvensional dinilai lebih baik, bahkan di antara bank konvensional di Indonesia dinilai baik menurut survei Forbes.

Tabel 2. Daftar Bank Terbaik di Indonesia menurut Forbes

Peringkat	Nama	Kantor Pusat Negara	Karyawan
1	Bank Central Asia	Indonesia	24.508
2	DBS	Singapore	33.000
3	Jago	Indonesia	386
4	Bank Mandiri	Indonesia	38.176
5	United Overseas Bank	Singapore	24.346
6	BCA Syariah	Indonesia	581
7	Bank Negara Indonesia	Indonesia	27.170
8	Bank Syariah Indonesia	Indonesia	17.636
9	BNC	Indonesia	641
10	Bank Rakyat Indonesia	Indonesia	8.553

Sumber : The World's Best Banks 2023 oleh Forbes

Bapak Asim yang mengatakan bahwa secara teoritis dan pengalaman pribadi, kecepatan dan pelayanan bank konvensional dianggap lebih baik *"Baik secara teoritis maupun pengalaman saya pribadi tentu lebih baik bank konvensional, kenapa begitu, saya tidak berbicara tentang syariahnya yaa, kan saya sebagai nasabah dan customer, tentu mengutamakan kecepatan, pelayanan, penjelasan dan seterusnya."*

Walaupun baru didirikan pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami perkembangan yang cukup pesat. Berdasarkan laporan keuangan BSI tahun 2022, BSI telah mencapai banyak hal positif diantaranya laba bersih tumbuh 40,7 persen sehingga menjadi Rp4,3 triliun, Aset BSI tumbuh 15,2 persen dari Rp265,3 triliun menjadi Rp305,7 triliun, ekuitas bank diketahui Rp33,5 triliun dari Rp25,0 triliun, NPF-Neto sebesar 0,57 persen dari 0,87 persen, dan pertumbuhan-pertumbuhan yang masih banyak lagi.

Informan Bapak Hanif juga mengungkapkan perkembangan bank syariah yang terus meningkat secara signifikan, bahkan kinerja bank syariah selama pandemi dilihat dari beberapa indikator keuangan lebih baik dari bank konvensional.

"Kinerja banknya baik bahkan pandemi kemarin kebetulan saya juga sempat lihat data yaa, itu justru bank syariah lebih kuat daripada bank konvensional dilihat dari beberapa indikator keuangannya ya, indikator perbankannya itu karena kapan hari itu, indikator-indikator menyatakan bank syariah lebih kuat, dilihat dari NPF saja fluktuasinya lebih rendah risikonya, kalau di bank konvensional itu namanya NPL itu, bank syariah NPF nya lebih aman. Kalau dilihat dari indikator kredit macet itu lho, dari yang lain ya saya rasa bagus. Kalau kinerja dari laba dan seterusnya sama-sama lah, semuanya aman performanya baik syariah maupun konvensional."
(Bapak Hanif)

Terkait reputasi keagamaan dan kepatuhan *sharia compliance* pada bank syariah, informan mengungkapkan bahwa mungkin kadang ada beberapa praktik yang bisa jadi tidak sesuai dengan syariah namun mereka meyakini bahwa bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya juga disesuaikan dengan standar yang ada karena mereka diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sempat mengalami gangguan pelayanan digital pada 8 Mei 2023 baik untuk layanan *mobile banking* maupun ATM. Corporate Secretary BSI menjelaskan bahwa kendala yang ada disebabkan karena BSI sedang melakukan maintenance system, kemudian Direktur Utama BSI Hery Gunawan mengatakan ada temuan yang diduga serangan siber yang mengakibatkan layanan BSI mengalami kendala (Respati, 2023). Terkait hal tersebut, informan mengaku kecewa dan khawatir, mereka berpendapat dengan adanya kasus ini bisa menurunkan kepercayaan nasabah meskipun beberapa pihak sudah mengklarifikasi dan menjamin keamanan nasabahnya, namun mereka mengaku tetap akan memakai Bank Syariah Indonesia (BSI) dan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke bank syariah lain.

Preferensi Nasabah Berdasarkan Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang ditawarkan bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan dari cara mereka melayani nasabahnya. Bank syariah mengedepankan prinsip-prinsip islami ketika melayani, dalam bank syariah juga terdapat aktifitas ngaji bersama dengan internal karyawan yang ada.

Kemudian dari kecepatan pelayanan beberapa informan berpendapat bahwa pelayanan bank syariah lebih cepat dari bank konvensional hal ini kemungkinan karena nasabah yang ada di bank syariah belum begitu banyak seperti bank konvensional sehingga pelayanannya bisa cepat.

Namun beberapa nasabah juga mengungkapkan bahwa bank konvensional ini dari segi kecepatan pelayanan masih lebih cepat. Menurut informan Saudari Azizah (mahasiswa) berpendapat bahwa untuk transfer melalui *mobile banking* antara bank konvensional dan bank syariah sama dari segi kecepatan namun di bank syariah ada beberapa tahapan tambahan sehingga cukup memakan waktu *"kecepatan transfer itu sama-sama cepat, namun untuk Langkah-langkahnya itu lebih banyak yang di BSI, jadi cukup memakan waktu yang di BSI untuk transfer."*

Keunggulan BSI yang lain ada pada tersedianya fasilitas pendukung yang memadai seperti WiFi dan gawai, dan pegawai banknya menawarkan WiFi kepada nasabah apabila nasabah tidak memiliki paket data atau jaringannya lambat sehingga nasabah tetap bisa mengakses aplikasi atau website untuk transaksi. Informan Bapak Asim mengatakan bahwa hal tersebut tidak didapatkan di bank konvensional *"ada kelebihan di BSI kemarin, ada fasilitas WiFi gratis untuk nasabah, karena waktu itu harus install aplikasi apa ketika daftar, waktu itu ditawarkan. Kalau di bank lain tidak di tawarkan. Waktu itu karena paket data saya lemot yaa di tawarkan, yang saya tidak dapatkan di bank BTN, 2 minggu lalu saya ngurus ke BNI tidak ditawarkan, ada tulisan WiFi cuma tidak di tawarkan. Ada gadget juga, di bank lain setau saya tidak."*

Preferensi Nasabah Berdasarkan Daya Tarik Fisik

Daya tarik fisik meliputi tampilan luar bank, kenyamanan interior, counter dalam bank yang menarik, dan ketersediaan tempat parkir yang cukup luas. Dari tampilan luar bank baik dilihat secara besarnya gedung maupun luas lahan, banyak informan yang mengatakan bahwa tampilan luar di kantor cabang bank konvensional lebih besar dan lahannya pun luas. Sedangkan bank syariah untuk kantor cabang lahannya cenderung kecil, sehingga nasabah terkadang tidak sadar jika terdapat bank syariah di sekitar daerah itu kecuali harus melihat pada *Google Maps* terlebih dahulu, lalu untuk peletakan plang nama bank juga lebih jelas bank konvensional.

Informan Bapak Hanif mengungkapkan kalau dari segi kenyamanan interior, di bank syariah setting interiornya dibuat agar nasabah merasa nyaman, kursi untuk nasabah menunggu antrian juga menggunakan kursi sofa, bank konvensional juga sama-sama nyaman, namun ada salah satu bank konvensional yang mereka memang minim menyediakan kursi untuk nasabah, hal tersebut dilakukan karena mereka pihak bank meyakini bahwa pelayanan mereka bagus dan cepat sehingga nasabah tidak perlu lama menunggu antrian.

Untuk pemilihan warna yang digunakan suatu bank preferensi nasabah berbeda antara yang satu dengan yang lain, ada nasabah yang mengatakan lebih menarik warna pada BSI karena pemilihan warna hijau, kuning dan putih dirasa lebih menarik mata. Namun ada juga yang merasa bahwa warna tersebut kurang menarik, lebih menarik bank konvensional seperti BRI yang memakai warna biru.

Preferensi Nasabah Berdasarkan Rasionalitas Nasabah

Produk sebuah bank yang diberi nama sesuai karakteristik masing-masing produknya, nama tersebut bisa saja menarik atau tidak menarik bagi para nasabah. Penamaan produk bank syariah yang menggunakan istilah islam, preferensi nasabah ada yang setuju dan ada yang tidak.

Beberapa nasabah yang setuju mengungkapkan bahwa karena bank syariah tentu penamaannya harus menggunakan istilah syariah, jika ada nasabah yang tidak paham terkait istilah tersebut mereka bisa menanyakan kepada *customer service* yang melayani. Kemudian mereka menggunakan bank syariah juga pasti ada tujuan tertentu semisal ingin membuka tabungan haji dan lain sebagainya. Lalu beberapa informan yang tidak setuju terkait penamaan produk bank syariah beranggapan bahwa untuk orang yang sudah paham akad syariah mungkin ini merupakan hal biasa namun untuk orang awam hal ini mungkin akan menyulitkan mereka karena mereka tidak begitu memahami tentang akad tersebut. jikalau tetap ingin memakai istilah islam dalam penamaan produknya, sebaiknya gunakan istilah yang setidaknya lebih familiar sehingga orang awam itu paham dan menerima karena bank syariah seharusnya merangkul nasabah daris emua kalangan, bukan hanya yang mengerti tentang akad syariah saja.

Preferensi nasabah terkait keuntungan yang diterima selama mereka menggunakan bank syariah dan bank konvensional menunjukkan bahwa dari produk lending (penyaluran dana) antara bank konvensional dan bank syariah terkait bunga atau marginnya hampir sama, walaupun ada perbedaan itu tidak terlalu jauh, namun bagi produk funding (penghimpunan dana) itu memiliki perbedaan yang lumayan. Jika dilihat dari *return* secara jumlah ketika seseorang menyimpan dananya di bank maka bank konvensional memiliki return yang lebih tinggi daripada bank syariah, namun jika melihat keuntungan non jumlah atau keuntungan lain tentu orang yang lebih paham mengenai syariah dan aware akan resiko riba tentu akan lebih memilih bank syariah. lalu untuk biaya administrasi produk tabungan yang menggunakan akad wadiah bagi nasabah yang merupakan mahasiswa ini dirasa lebih menguntungkan karena mereka tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

Preferensi Nasabah Berdasarkan Eksternal Bank (Pihak Lain)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para informan, penggunaan bank konvensional yang mereka pakai disebabkan oleh dua faktor. Faktor pertama adalah memang murni keinginan diri sendiri untuk menggunakan bank tersebut, kemudian faktor kedua adalah karena ada keterkaitan dengan suatu organisasi jadi memang mewajibkan mereka untuk menggunakan bank tersebut. Penggunaan bank konvensional yang terkait dengan organisasi rata-rata digunakan karena ada kepentingan seperti penerimaan gaji untuk dosen dan penerimaan beasiswa untuk mahasiswa sehingga mau tidak mau mereka harus menggunakan bank konvensional tersebut karena ada tuntutan organisasi. Lalu untuk Penggunaan produk dari bank syariah, kebanyakan para informan mengatakan bahwa itu memang murni inisiatif dari mereka sendiri untuk menggunakan produk tersebut, namun ada 2 informan yang mendapatkan rekomendasi dari teman dan juga media sosial.

Preferensi Nasabah Berdasarkan Internal Bank (Karyawan)

Berdasarkan pendapat informan yang merupakan nasabah bank konvensional dan bank syariah, dari segi keramahan, keterampilan dan sambutan antar kedua bank tersebut relatif sama karena memang merupakan standar kompetensi karyawan yang harus dimiliki. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Asim "*sama saja, karena itu standard juga, standard kompetensi karyawan, saya pernah lamar di bank juga dulu masalahnya sampe tes terakhir juga sama*"

Preferensi Nasabah Berdasarkan Letak Lokasi Bank

Mengenai lokasi bank atau kantor cabang, semua informan mengatakan bahwa lokasi antara bank konvensional dan bank syariah sudah sama-sama strategis, namun yang menjadi masalah adalah kantor cabang bank syariah masih belum sebanyak bank konvensional atau jumlahnya masih terbatas sehingga hal ini cukup memakan waktu jika nasabah ingin pergi ke bank syariah. seperti yang diungkapkan Saudari Atsna karena kantor cabang bank syariah tidak terlalu banyak jadi Saudari Atsna harus melewati 4 kecamatan terlebih dahulu agar sampai ke bank syariah.

Preferensi Nasabah berdasarkan Ketersediaan Jaringan dan Teknologi

Ketersediaan jaringan seperti mesin ATM, untuk bank konvensional dirasa sudah cukup banyak namun untuk bank syariah masih sangat sedikit bahkan mesin ATM untuk setor tunai saja jarang ditemui padahal ketersediaan mesin ATM ini merupakan faktor yang sangat penting karena bisa memudahkan nasabah ketika akan melakukan transaksi, untuk beberapa transaksi memang sudah bisa dilakukan menggunakan *mobile banking* namun untuk keperluan tarik tunai ini tidak bisa digantikan dengan *mobile banking* padahal hal tersebut sangat dibutuhkan nasabah ketika ingin mengambil uang untuk kebutuhan sehari-hari.

Terkait teknologi, bank konvensional dan bank syariah sudah dilengkapi dengan teknologi *mobile banking*, namun untuk aplikasi *mobile banking* BSI dilengkapi dengan fitur-fitur islami seperti zakat, wakaf, juz amma, informasi masjid terdekat, pengingat waktu shalat, dan masih banyak lagi. Terkait fitur-fitur islami ini Bapak Hanif mengatakan bahwa ini merupakan hal yang bagus dan menjadi nilai tambah dan menjadi nilai tambah BSI Ketika mereka menyatakan komitmennya sebagai bank syariah. lalu Saudari Azizah mengungkapkan untuk aplikasi *mobile banking* bank BRI ini banyak promo-promo diskon untuk pembelian produk pada merchant tertentu yang ditawarkan, sedangkan untuk *mobile banking* BSI jarang atau tidak terlalu banyak promo yang ada.

Analisis Preferensi Nasabah Aktif Bank Syariah dan Bank Konvensional dalam Pemilihan Produk Perbankan

Preferensi *dual banking customer* dalam memilih menggunakan produk bank bank syariah dan bank konvensional berdasarkan beberapa aspek yang berbeda. Beberapa informan yang merupakan nasabah dual banking kebanyakan sulit untuk memilih lebih menggunakan bank syariah atau bank konvensional karena motivasi mereka menggunakan setiap jenis produk berbeda. Aspek yang membuat informan memilih menggunakan produk dari bank konvensional adalah kualitas layanan, eksternal bank, letak lokasi bank, dan ketersediaan jaringan dan teknologi.

Layanan merupakan suatu kinerja yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya, sehingga nasabah cenderung akan memperhatikan layanan apa yang akan diberikan, layanan apa yang akan diterima, dan layanan seperti apa yang telah diterima. Pengambilan keputusan nasabah yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan sebagai aspek yang memengaruhi pemilihan produk perbankan menurut George R. Terry didasarkan pada faktor pengalaman. Berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan ketika menggunakan bank syariah dan bank konvensional, ada beberapa informan yang memutuskan untuk memilih menggunakan produk bank konvensional

karena dari sisi pelayanan dan kecepatan bank konvensional dirasa lebih baik daripada bank syariah. Kualitas layanan sebagai aspek dominan yang ditemukan dalam penelitian ini konsisten dengan penelitian Savitri ⁽²⁰¹⁹⁾ sebelumnya yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan aspek yang berkaitan dengan penilaian kriteria pemilihan bank.

Aspek lain yang dominan terhadap pemilihan produk bank konvensional adalah aspek letak lokasi bank dan ketersediaan jaringan dan teknologi. Banyaknya ketersediaan kantor cabang serta kemudahan akses jaringan mesin ATM dapat membuat nasabah memutuskan untuk menggunakan produk dari bank tertentu karena dengan banyaknya akses tersebut dapat memudahkan nasabah ketika akan melakukan transaksi serta lebih efisien dari segi waktu. Dalam hal ini bank konvensional dari segi banyaknya kantor cabang dan ketersediaan mesin ATM lebih baik dari bank syariah. Aspek letak lokasi bank dan ketersediaan jaringan dan teknologi mendasari keputusan nasabah dalam menggunakan produk dari perbankan konvensional karena hal ini menurut George R. Terry didasarkan atas fakta yang ada. Berdasarkan fakta di lapangan, kemudahan akses dan lokasi bank konvensional membuat mereka memilih menggunakan produk dari bank konvensional karena lokasinya yang mudah untuk ditemui, berbeda dengan akses bank syariah yang memang sedikit terbatas terutama keberadaan mesin ATM yang kurang meluas penyebarannya. Aspek letak lokasi bank dan ketersediaan jaringan dan teknologi sebagai aspek dominan yang berpengaruh terhadap pemilihan produk perbankan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasasti (2020) yang menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan konvensional yaitu diantaranya faktor kemudahan dalam aksesibilitas layanan seperti jumlah ATM yang tersedia di beberapa wilayah. Selain itu ada juga penelitian dari Saputri (2019) yang mengungkapkan bahwa banyaknya lokasi serta ketersediaan ATM dapat menarik nasabah untuk menggunakan suatu jasa perbankan. Penelitian Savitri (2019) didapatkan hasil bahwa ketersediaan jaringan dan teknologi merupakan salah satu kriteria pemilihan jasa perbankan. Kemudian ada penelitian Pauzia dkk. (2022) yang juga mengungkapkan bahwa lokasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi mahasiswa program studi perbankan syariah bertransaksi di bank syariah dan konvensional.

Aspek terakhir yang dominan pada pemilihan produk bank konvensional adalah aspek eksternal bank (pihak lain). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 dari 5 informan menggunakan produk bank konvensional karena ada keterikatan dengan organisasi dan tempat mereka bekerja. Mereka diharuskan menggunakan produk bank konvensional karena pelaksanaan operasional seperti pembayaran gaji dan juga penerimaan beasiswa akan dikirimkan ke rekening tabungan produk bank yang bekerja sama dengan organisasi tersebut. Menurut George R. Terry hal ini merupakan pengambilan keputusan berdasarkan wewenang, Beberapa informan memang tidak bisa memilih selain menggunakan produk dari bank tertentu karena ada beberapa tuntutan dari organisasi tempat mereka bekerja untuk menggunakan produk dari bank tersebut, sehingga ini merupakan kewajiban yang tidak bisa dihindari. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yakni penelitian Triana, dkk. (2020) yang mengungkapkan bahwa dari norma subjektif nasabah dan calon nasabah memilih bank konvensional karena beberapa tempat mereka bekerja menggunakan bank konvensional untuk pembayaran gaji. Lalu penelitian Pauzia, dkk (2022) yang juga menyatakan bahwa faktor kebutuhan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi mahasiswa bertransaksi di bank syariah dan bank konvensional karena untuk pembayaran UKT

universitas mengharuskan memakai salah satu jenis bank tertentu. Selanjutnya penelitian Saputri (2019) yang menjelaskan bahwa alasan nasabah menggunakan jasa bank saat ini adalah karena kebutuhan, yang mana untuk keperluan transfer gaji dan beasiswa akan ditransfer ke bank yang sudah bekerja sama dengan organisasi tersebut.

Nasabah *dual banking* memilih menggunakan produk bank syariah didasarkan pada beberapa aspek yang dominan yakni aspek persepsi reputasi, rasionalitas nasabah, dan eksternal bank (pihak lain). Aspek persepsi reputasi berperan pada pemilihan produk bank syariah oleh nasabah karena reputasi bank syariah ini dianggap sudah sesuai dengan syariat agama islam yang mana mereka meyakini bahwa dalam bank konvensional terdapat prinsip yang dilarang dalam agama islam, kemudian dengan menggunakan bank syariah ini mereka lebih merasa aman dan nyaman.

Aspek rasionalitas nasabah juga merupakan aspek dominan yang memengaruhi nasabah memilih produk perbankan karena untuk beberapa produk seperti tabungan dengan akad wadiah itu tidak dikenakan biaya administrasi bulanan sehingga untuk beberapa informan yang merupakan mahasiswa hal ini dianggap lebih menguntungkan. Kemudian nasabah memilih produk bank syariah juga karena ada motivasi, niat, dan semangat menegakkan syariah atau semangat beribadah, dengan adanya semangat ini maka bukan hanya keuntungan secara jumlah saja yang akan didapat melainkan juga pahala. Melihat 5 dasar pengambilan keputusan, aspek rasionalitas nasabah ini didasarkan secara rasional karena dari orientasi tujuan mereka menggunakan produk dari perbankan syariah dan konvensional ini memiliki perbedaan. Penggunaan produk syariah karena memang ada motivasi syariah seperti semangat beribadah, mematuhi aturan agama islam dan lain sebagainya, walaupun mungkin keuntungan jumlah yang mereka dapat dari bank syariah tidak sebanyak dari bank konvensional karena yang mereka cari adalah faktor syariahnya ini. Hal ini sejalan dengan penelitian Triana, dkk. (2020) bahwasanya nasabah atau calon nasabah bank syariah memahami bahwa uang bukan bukan tujuan untuk mencari keuntungan namun sebagai alat yang mempermudah transaksi.

Aspek yang terakhir adalah aspek eksternal bank (pihak lain), beberapa informan menggunakan produk syariah karena adanya pengaruh dari pihak lain seperti mendapatkan rekomendasi dari beberapa teman ataupun media sosial. Berdasarkan teori pengambilan keputusan George R. Terry, keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah berdasarkan rekomendasi dari orang lain ini didasarkan pada intuisi. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi ini bersifat subjektif sehingga mudah terkena pengaruh. Berdasarkan keterangan beberapa informan, mereka memutuskan untuk menggunakan suatu produk perbankan karena rekomendasi dari pihak lain walaupun mungkin mereka belum mengetahui jelas mengenai produk tersebut, akibatnya ada produk yang akhirnya tidak mereka gunakan lagi karena waktu mengambil keputusan tersebut mereka mengabaikan dasar-dasar pertimbangan yang lain.

Setelah dilakukan penelitian, ditemukan aspek lain diluar 8 aspek yang telah disebutkan yakni aspek pengetahuan yang memengaruhi nasabah memilih produk perbankan syariah. 3 informan yang merupakan mahasiswa akuntansi konsentrasi syariah mengaku bahwa pengetahuan yang mereka dapatkan di bangku perkuliahan mengenai entitas keuangan syariah,

akad-akad syariah, lalu akuntansi syariah merupakan salah satu faktor mereka menggunakan produk bank syariah.

KESIMPULAN

Preferensi nasabah aktif bank syariah dan bank konvensional dalam memilih produk perbankan dinilai berdasarkan persepsi reputasi bank, kualitas layanan, daya tarik fisik, rasionalitas nasabah, eksternal bank, internal bank, lokasi bank dan ketersediaan jaringan dan teknologi. Berdasarkan pengalaman nasabah menggunakan bank syariah dan bank konvensional melihat dari delapan aspek tersebut, diketahui bahwa preferensi penggunaan produk perbankan berbeda antar bank. Pemilihan produk bank konvensional didasarkan pada preferensi kualitas layanan, eksternal bank (pihak lain), letak lokasi bank, dan ketersediaan jaringan dan teknologi. Sedangkan pemilihan produk syariah didasarkan pada preferensi persepsi reputasi, rasionalitas nasabah, dan eksternal bank (pihak lain). Ditemukan faktor lain yang memengaruhi nasabah yang merupakan mahasiswa memilih produk perbankan syariah yaitu faktor pengetahuan, walaupun bukan merupakan aspek yang paling dominan namun dengan pengetahuan yang mereka terima di beberapa mata kuliah membuat mereka tertarik menggunakan produk syariah dan karena pengetahuan yang mereka miliki tersebut ketika mengaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari membuat lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, M. S. (2020). Masyarakat Terhadap Pembelian Produk Makanan Halal Di Dusun Mlangi Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 1(2), 60–75. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v1i2.12>
- Chaniagio, A. (2017). *Teknik Pengambilan Keputusan* (Tim LP3i (ed.); 1st ed.). Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Hardani, Andriani, H., & Ustiawaty, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Listiana, D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Memilih Bank Konvensional Daripada Bank Syariah (Studi Kasus Kecamatan Benai). *Juhanperak*, 2(2), 306–320.
- Majid, N. (2020). Determinan Pengambilan Keputusan Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa lain Surakarta) Nurkholis. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, XII(2), 175–191. <https://doi.org/10.35448/jmb.v12i2.6566>
- Makmur, M. R., Zulfita, Alimusa, L. O., & Sukotjo, E. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mendorong Nasabah Brand Switching Bank Konvensional ke Bank Syariah Mandiri Kendari. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(2), 220–230. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i2.86>
- Nastiti, N., Hartono, A., & Ulfah, I. F. (2020). Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.24269/asset.v1i1.2554>
- Nurhayati, L., Mandey, S. L., Taroreh, R. N., Trang, I., & Djamali, R. (2021). Why Non-Muslims Become Customers of Islamic Banking? *Estudios de Economia Aplicada*, 39(12), 1–13. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i12.6336>
- OJK. (2019). *Buku 8 Industri Jasa Keuangan Syariah*. Jakarta: OJK.

- Patriana, E., & Nurismalatri. (2018). Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Muslim dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank syariah vs Bank Konvensional. *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan)*, 3(1), 51–61.
- Pauzia, R., Hardi, E. A., & Nofriza, E. (2022). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Mahasiswa Bertransaksi Di Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Uin Sulthan Thaha Saifudin Jambi Tahun 2018-2020). *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1(3), 221–239. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i3.87>
- Prasasti, C. A. (2020). Analisis Perbandingan Perilaku Dalam Pengambilan Keputusan Pada Pengguna Layanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Muslim Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 1–7.
- Respati, A. R. (2023). *Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai "Hacker" Minta Tebusan*.
- Rois, A. K., & Sugianto, D. (2021). Kekuatan Perbankan Syariah di Masa Krisis. *Musyarakah: Journal of Sharia Economics*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.24269/mjse.v1i1.3850>
- Roski, M. D. (2019). Dual Banking System di Indonesiadalam Perspektif Politik Hukum Ekonomi Syari'ah. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 1(1), 61–73. <https://doi.org/10.37758/annawa.v1i2.123>
- Sakum, S., & Iftia, H. (2020). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(01), 120–148. <https://doi.org/10.37366/jespb.v5i01.87>
- Saud, I. M., Teguh, I., & Nugraheni, P. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Perbankan Konvensional Beralih Ke Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di D.I.Y). *InFestasi*, 14(2), 133. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v14i2.4858>
- Savitri, E. (2019). Kriteria Pemilihan Penggunaan Jasa Bank: Preferensi Nasabah Aktif Bank Syariah dan Bank Konvensional (Dual Banking Customer). *Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 115–124. <https://doi.org/10.32722/eb.v17i2.1409>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.