

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengetahuan Masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari Mengenai Bank Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah dan produknya masih kurang. Banyak masyarakat yang belum memiliki rekening bank syariah karena masih belum mengetahui tentang bank syariah maupun produknya. Hal ini menunjukkan kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai bank syariah dan produknya. Informasi yang diperoleh akan mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank syariah.

Menurut Nitisusastro⁶⁸ yang dikutip oleh Inayah dalam Jurnalnya, pengetahuan konsumen merupakan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh konsumen mengenai produk produk yang ditawarkan yang melekat dan dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli. Oleh karena itu, informasi yang diketahui oleh masyarakat sangat penting. Melalui informasi yang tersedia masyarakat akan memiliki pandangan yang berbeda mengenai bank syariah sehingga akan terdorong untuk menggunakan produk bank syariah.

⁶⁸ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 159.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian kecil masyarakat mengetahui bahwa bank syariah merupakan bank yang sistem operasionalnya sesuai dengan syariat Islam yang berpedoman pada Al-Quran dan hadist dan produknya. Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat tentang bank syariah hanya masih dasarnya saja belum sepenuhnya memahami tentang bank syariah.

Dari segi pengetahuan produk bank syariah yang terkenal hanya terbatas pada tabungan. Seperti halnya ibu Endah seorang ibu rumah tangga, menggunakan produk yang terkenal dari bank syariah yaitu tabungan haji, dengan keunggulan dana aman dan jarang terjadi pembobolan. Namun untuk produk-produk pembiayaan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *ijarah* dan produk lainnya.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pengetahuan masyarakat Trenggalek mengenai bank syariah masih minim. Hal ini terbukti dari masih banyak masyarakat Trenggalek yang belum menggunakan jasa bank syariah dengan alasan belum begitu memahami mengenai bank syariah maupun produk-produknya. Selain itu dari penelitian ini juga menunjukkan masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Untuk itu pihak bank harus lebih inovatif dan kreatif dalam melakukan promosi mengingat pengetahuan memiliki peran yang penting dalam keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Inayah dan Sudiarti⁶⁹ bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Artinya masyarakat yang memiliki pengetahuan yang banyak tentang bank syariah akan meningkatkan keputusannya untuk menabung di bank syariah. Masyarakat yang memiliki pengetahuan yang luas dan mampu memahami prinsip dan produk bank syariah akan meningkatkan persepsi dan ketertarikan dengan bank syariah sehingga akan mendorong masyarakat untuk meningkatkan keputusannya menggunakan bank syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihanto⁷⁰ bahwa persepsi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk memilih menabung di bank syariah.

B. Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Masyarakat Desa Jajar Kec. Gandusari Untuk Memilih Menabung Di Bank Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari untuk memilih menabung di Bank Syariah sangat beragam. Di zaman yang serba kompetitif ini, bank syariah harus mengetahui bagaimana cara menarik nasabah tabungan dengan berbagai cara. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat Desa Jajar Kec. Gandusari dalam memilih

⁶⁹ Nurul Inayah dan Sri Sudiarti, *Analisis keputusan nasabah menabung di bank syariah*, At-Tawassuth, Vol. 2 No. 1, 2017:191-214.

⁷⁰ Hendi Prihanto..*Analisis terhadap Faktor-Faktor....* Provita Volume 10 No. 1 April 2017.

menabung di bank syariah antara lain faktor pengetahuan dan produk, lokasi, promosi, dan yang terakhir yaitu kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh masyarakat Desa Jajar Kec. Gandusari yang terdiri dari berbagai macam profesi yang berbeda menyatakan bahwa alasan belum berminat untuk menjadi nasabah di bank syariah dipengaruhi oleh faktor kurangnya pengetahuan dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Pengertian produk bagi konsumen selain merupakan benda yang mempunyai manfaat dan kegunaan juga merupakan suatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk di beli, digunakan atau di konsumsi yang dapat memenuhi suatu kegiatan atau kebutuhan.⁷¹

Artinya jika dalam perbankan maka bagaimana produk-produk jasa yang ditawarkan tersebut dapat diketahui oleh banyak orang, serta masyarakat luas paham betul mengenai perbankan syariah, mulai dari sistem oprasionalnya, sistem bagi hasilnya, dasar hukum, dan lain-lain. Pesatnya pertumbuhan bank syariah di Indonesia juga belum seiring dengan pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang sistem operasional perbankan syariah. Meski bank syariah terus berkembang setiap tahunnya, banyak masyarakat Indonesia yang masih belum mengenal apa dan bagaimana bank syariah menjalankan kegiatan bisnisnya.

⁷¹ Roni Andespa, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah", *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni2017* hlm. 46

Faktor selanjutnya adalah faktor lokasi, responden menyatakan bahwa faktor lokasi menjadi salah satu alasan bagi masyarakat belum menjadi nasabah penabung di bank syariah. Teori lokasi adalah suatu teori yang dikembangkan untuk melihat dan memperhitungkan pola lokasional kegiatan ekonomi termasuk industri dengan cara yang konsisten dan logis, dan untuk melihat dan memperhitungkan bagaimana daerah-daerah kegiatan ekonomi itu saling berhubungan.⁷² Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting.

Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Semakin jauh rumah masyarakat dengan kantor unit/cabang dari bank syariah hal ini dapat mempengaruhi kurangnya minat masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah. Faktanya di Kecamatan Gandusari belum ada bank syariah baik unit/cabang yang berdiri, sehingga sangat wajar apabila masyarakat lebih memilih melakukan transaksi dengan bank konvensional yang notebennya berdiri jauh lebih dulu dari bank syariah sehingga kantor cabang dan unit sudah bisa mencapai di pelosok desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada masyarakat Desa Jajar, Kec. Gandusari menyatakan bahwa faktor yang dapat digunakan untuk mempertimbangkan untuk menjadi nasabah penabung di bank syariah adalah promosi. Promosi merupakan sebuah program terkendali dan terpadu dari metode komunikasi dan material yang di rancang

⁷² Cindhy Audina Putribasutami, "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo", *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, 2018*, hlm 158

untuk menghadirkan perusahaan dan produk-produknya kepada calon konsumen, menyampaikan ciri-ciri produk yang memuaskan kebutuhan untuk mendorong penjualan yang pada akhirnya memberikan kontribusi pada kinerja laba jangka panjang.⁷³

Pemasaran pada suatu perusahaan tidak hanya membicarakan mengenai produk, harga produk dan mendistribusikan produk, tetapi juga mengkomunikasikan produk ini kepada masyarakat agar produk itu di kenal dan pada akhirnya produk jasa maupun barang akan di beli. Dalam perbankan promosi sangat penting, karena promosi merupakan arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Selain juga harus memperkerjakan, melatih dan memotivasi wiraniaganya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mempertimbangkan dalam menjadi nasabah penabung di bank syariah. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, termasuk bank syariah. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan pada nasabah akan menentukan laju pertumbuhan suatu bank.⁷⁴ Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang

⁷³ Roni Andespa, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah", *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017* hlm. 46

⁷⁴ Aliman Syahuri Zein, "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kabupaten Mandailing Natal", *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Volume 4 Nomor 2 Ed. Juli - Desember 2018* : hal. 222-236, hlm. 225

dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁷⁵ Pelayanan perbankan sangat mempengaruhi preferensi nasabah untuk memilih bank mana yang akan digunakan sebagai sarana melakukan transaksi keuangan. Salah satu faktor penentu keberhasilan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

⁷⁵ Cindhy Audina Putribasutami, "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo", *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, 2018*, hlm 158