

BAB V

PEMBAHASAN

A. Konsep Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCU Kediri

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dibagi dalam dua kategori, yaitu Haji Reguler dan Haji Khusus. Haji Reguler dilaksanakan oleh pemerintah dan Haji Khusus dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji yang mendapatkan izin dari menteri agama, oleh sebab itu dalam menyelenggarakan ibadah haji diperlukan kerjasama yang erat, koordinasi yang tepat, penanganan yang cepat dan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan amanah.

Dari data yang diperoleh, tabungan iB Hijrah Haji adalah tabungan dengan akad *wadi'ah* yang ditujukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim indonesia baik anak – anak maupun dewasa. Menurut teori dari Nasrun Haroen pengertian akad *wadi'ah* yaitu mewakilkan orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu. Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan dan tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang telah disetorkan nasabah ke bank, karena DPS Bank Muamalat Indonesia melarang hal itu. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan selama di Bank Muamalat KCU Kediri.

Berdasarkan pada hasil penelitian, konsep tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri di ketahui bahwa penelitian

tersebut sesuai dengan teori menurut Muhammad Syafi'i Antonio dimana secara teknis akad *wadi'ah* berarti titipan murni (amanah) dari satu pihak ke pihak yang lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila penitip menghendaknya. Hal ini juga sependapat dengan teori Ismail yang mengatakan bahwa akad *wadi'ah* merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan dan titipan ini dapat di ambil sewaktu – waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dimana dana yang ada di dalam rekening Tabungan iB Hijrah Haji hanya diperuntukan untuk pendaftaran haji selain untuk itu maka rekening akan dillakukan penutupan. Jumlah nominal yang akan di setorkan pada awal pembukaan rekening sebesar Rp. 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) dan harus mencapai jumlah nominal Rp. 25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah). Apabila saldo sudah mencapai nominal tersebut maka sistem bank akan menginformasikan kepada nasabah untuk segera mengambil dan melakukan pendaftaran di Kementrian Agama guna mendaptkan porsi keberangkatan ibadah haji.

Pengertian tabungan yang dimuat dalam Undang – undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008, yang merupakan simpanan berdasarkan *wadi'ah* dan atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikanya hanya dapat

dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya. Penarikan rekening Tabungan iB Hijrah Haji hanya bisa dilakukan atas nama yang bersangkutan dan langsung digunakan untuk melakukan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama. Apabila atas nama nasabah meninggal sebelum keberangkatan ibadah haji maka tidak dapat dipindah tangankan kepada ahli waris atau orang lain. Ahli waris harus menutup rekening tersebut dan dapat mengajukan pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji yang baru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna yang membahas mengenai strategi kualitas pelayanan dalam menghimpun dana tabungan iB *wadi'ah* yang mana sama – sama membahas mengenai tabungan iB *wadi'ah* dimana tabungan ini simpanan murni yang tidak dapat dimanfaatkan oleh penitip.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya konsep tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan pendaftaran ibadah haji dan dana yang telah disetorkan di Bank Muamalat KCU Kediri menggunakan akad *wadi'ah* yang dimana tersebut murni yang tidak dimanfaatkan.

B. Faktor Layanan, Faktor Jemput Bola dan Faktor Lokasi dalam Memilih Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri Faktor yang

Hasil penelitian menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah Haji yaitu faktor pertama yaitu pelayanan, yang dimana dalam melayani nasabah dengan sebaik mungkin dengan menggunakan *service excellent* agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya, dengan melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada nasabah akan menumbuhkan rasa kenyamanan dan nasabah akan lebih tertarik kepada produk yang akan ditawarkan. Kualitas pelayanan disini sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas atas kesempurnaan pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan persepsi nasabah.¹¹³

Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Tjiptono yang menyatakan bahwa *service quality* merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan selain itu pemberian layanan baik pelayanan sarana maupun pelayanan bertransaksi yang diberikan oleh produsen baik terhadap bagi pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan harus memberikan pelayanan yang maksimal sehingga konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri juga menggunakan faktor jemput bola (*personal selling*) yang

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

dimana bank mengeluarkan layanan *Mobil Branch* yang digunakan untuk melayani nasabah yang ingin mendaftar haji, *Mobil Branch* ini bukan hanya digunakan melayani pendaftar haji saja juga melayani penarikan uang, pembuatan rekening dan tabungan, dengan layanan *Mobil Branch* nasabah lebih mudah untuk melakukan pendaftaran haji karena *Mobil branch* ini bisa ditemui di Kementerian Agama Kediri, Nganjuk dan Tulungagung pada hari tertentu ini salah satu faktor untuk meningkatkan minat nasabah dalam menabung di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri.¹¹⁴

Selain adanya layanan mobil branch, para staff/karyawan juga melakukan kunjungan di berbagai majelis ibu pengajian dan di berbagai masjid – masjid disana mereka juga melakukan penjelasan dan memberikan informasi terkait dengan adanya tabungan haji ini, mereka menjelaskan bawasanya tidak susah payah untuk melunasi atau mendaftar karena di Bank Muamalat KCU Kediri memiliki kemudahan – kemudahan bagi para calon jamaah haji.¹¹⁵

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Fajrur Rachman yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa keputusan nasabah merupakan hal yang penting artinya kepuasan merupakan persepsi nasabah setelah menerima layanan, layanan yang diterima nasabah akan dipersiapkan dengan baik. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa bank. Daya tanggap yang cepat merupakan hal yang

¹¹⁴ Hasil wawancara ibu Farah

¹¹⁵ Sri Atun Chasanah, “Skripsi: Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam”, (Purwoketo : IAIN Purwoketo, 2015).

paling disukai nasabah dengan tidak mengantri lama, nasabah tidak akan menunggu lama dan tidak mengeluh.¹¹⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu bentuk harapan pelanggan (*Expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*Perceived Service*). Dimana persepsi terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak hal ini sangat berpengaruh atas kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila persepsi terhadap layanan lebih jelas dibandingkan harapan nasabah maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan staf untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹¹⁷ Sedangkan kualitas pelayanan yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri yaitu pelayanan dengan sistem jemput bola dengan menggunakan *Mobil Branch* yang ada di Kementerian Agama untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan pendaftaran ibadah haji sehingga nasabah tidak harus bolak – balik antara Bank dan Kementerian Agama.

Selain faktor layanan yang di atas yang tidak kalah pentingnya yaitu faktor lokasi yang dimana penentuan lokasi sangat mempengaruhi minat masyarakat dan pemilihan lokasi yang tepat akan menentukan keberhasilan bank tersebut dimasa yang akan datang.¹¹⁸ Faktor ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan kualitas yang

¹¹⁶ Grace Marleen Wariki, Lisbeth Mananeke, Hendra Tawas, Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 2, Juni 2015: 1073- 1085, hal. 3

¹¹⁷ Fandy Tjiptono, "Service Managemen...", hal. 142-143

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku customer service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

komprehensif dan terpadu dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir menurutnya penentuan lokasi bank tidak dapat dilakukan secara sembarangan tetapi harus mempertimbangkan berbagai faktor. Hal – hal yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam pemilihan dan penentuan lokasi antaranya dekat dengan kawasan industri atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pasar, dengan perumahan atau masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fajrur Rachman yang membahas mengenai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih bank umum syariah dan bank umum konvensional dimana minat nasabah dalam memilih antara bank syariah maupun konvensional dipengaruhi oleh lokasi. Lokasi bank yang strategis dan mudah ditemukan menjadi salah satu alasan nasabah memilih bank yang mereka gunakan sebagai tempat menabung. Jarak antara lokasi dengan tempat tinggal juga mempengaruhi nasabah karena rata – rata nasabah memilih bank yang dekat dengan tempat tinggal mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan dan lokasi sangat berpengaruh penting dalam menarik minat nasabah dalam menabung pasalnya kualitas pelayanan juga mempengaruhi minat nasabah kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting artinya kepuasan itu merupakan persepsi nasabah setelah menerima pelayanan yang terbaik sedangkan untuk lokasi sendiri juga menjadi salah satu alasan nasabah memilih lokasi yang

strategis dan mudah ditemukan menjadi salah satu alasan nasabah memilih bank yang mereka gunakan sebagai tempat menabung jarak antara lokasi dengan tempat tinggal juga mempengaruhi nasabah, karena rata – rata nasabah memilih bank yang terdekat dengan tempat tinggal mereka karena kebanyakan nasabah memilih cara praktis.

C. Kendala pada Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCU Kediri

Kendala merupakan rintangan yang mau tidak mau harus dihadapi oleh setiap lembaga. Karena ketika suatu lembaga berjalan maka berbagai kendala itu pasti akan datang, baik itu kendala internal maupun eksternal. Pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan di Kota Kediri menyebabkan persaingan tidak dapat dihindari yang mana dilihat dari beberapa lingkup sudut kota terdapat beberapa lembaga keuangan yang berdampingan satu sama lain hal itu masih termasuk hal normal biasanya persaingan hanya terletak pada produk – produk yang di tawarkan serta sasaran pemasaran. Hal ini sesuai dengan kendala yang di hadapi oleh PT. Bank Muamalat KCU Kediri. Adapun kendala internal yang di hadapi PT. Bank Muamalat KCU Kediri adalah kurangnya kantor unit yang membuat para calon nasabah maupun para nasabah kesulitan dalam melakukan transaksi dan keterbatasan SDM (Sumber daya manusia) yang dimana kurangnya pengalaman para karyawan pada saat melayani para nasabah maupun calon nasabah.

Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukaan oleh Dessler yang mana sumber daya manusia merupakan salah satu elemen terpenting yang mana

akan memutar roda perusahaan terus berjalan, meskipun tidak berhubungan langsung dengan keuangan atau pendapatan perusahaan, namun secara tidak langsung dapat berimbas kepada kinerja perusahaan hal tersebut dikarenakan bahwa sumber daya manusia adalah yang bergerak mengelola perusahaan.

Penelitian di perkuat oleh penelitian Haris Fadila yang mengatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia syariah bahwa kompetensi kerja sangat menentukan kemampuan saing perusahaan dengan memiliki sumber daya manusia yang berkopeten dalam memiliki keterampilan dan pengetahuan adalah ciri sumber daya manusia yang profesional.¹¹⁹

Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Roni Andespa bahwa yang menjadikan penghambat dalam mempengaruhi minat nasabah adalah kurangnya tingkat kepuasan nasabah yang dimana kurangnya SDM mengenai pengetahuan di bidang syariah membuat para calon nasabah kurang puas dengan layanan sehingga calon nasabah ataupun nasabah kesulitan dalam memahami apa yang disampaikan, ini sangat berdampak pada minat calon nasabah dalam bertransaksi di bank syariah.

Selain adanya kendala internal pada lembaga keuangan, ada juga kendala eksternal, adapun kendala eksternal yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat KCU Kediri adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem syariah dan adanya wabah covid19 2020 – 2021 yang melanda seluruh dunia dan mengakibatkan semua sektor perekonomian terdampak.

¹¹⁹ Haris Fadila, *Penerapan Kompetensi SDM dalam Meningkatkan prestasi kerja pada Bank Syariah Mandiri*, Bengkulu

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sudirman dimana pemahaman merupakan suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan menafsirkan, menerjemahkan atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Nirwana yang mengatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang bank syariah masih kurang dimana kurangnya pemahaman masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi yang didapatkan dari pihak bank sendiri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu yang menjadi penghambat nasabah dalam memilih produk tabungan haji adalah pemahaman masyarakat yang masih kurang terhadap bank syariah dan kurangnya SDM yang memadai sehingga menjadikan nasabah ragu dalam memilih atau mengambil keputusan untuk menggunakan produk tersebut.

D. Solusi Bank Muamalat KCU Kediri dari Kendala minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji

Di dalam pelaksanaan atau pengimplementasian suatu produk lembaga keuangan syariah pasti akan ada kendala yang menghingapi, dengan adanya kendala tersebut maka perusahaan pasti akan memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut selain itu perusahaan juga dituntut untuk mempunyai manajemen strategi yang tepat guna mengatasi masalah tersebut. Sehingga masalah yang ada tidak menyebar ke bagian yang lain. Setiap kendala dan masalah yang timbul ataupun yang akan muncul segera di

analisis untuk meminimalisir ketidak puasan yang akan diterima nasabah nantinya.

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu perbankan syariah di Indonesia segmentasi pasar dari Bank Muamalat Indonesia tidak hanya masyarakat muslim saja, akan tetapi masyarakat non muslim dapat menikmati pelayanan dan produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Namun ada beberapa produk yang memang mempunyai segmentasi yang di khususkan pada masyarakat muslim seperti Tabungan iB Hijrah Haji.

Dari hasil temuan dilapangan peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa solusi untuk menghadapi kendala internal maupun eksternal di Bank Muamalat KCU Kediri. Solusi untuk menghadapi kendala internal kurangnya kantor unit adalah dengan memberikan fasilitas – fasilitas alternatif seperti memberikan kemudian menyediakan mobil brunch yang di sediakan di beberapa kantor kementrian agama seperti di kediri, nganjuk, trenggalek dan tulungagung.

Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Rianto dimana kepuasan pelanggan adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai hasil penelian terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan kepuasan pelanggan yang di berikan Bank Muamalat KCU Kediri yaitu dengan melakukan pelayanan mobil brunch. Selain memeberikan fasilitas mobil brunch pihak bank juga menyarankan para nasabah maupun calon nasabah untuk mengunduh aplikasi Mobile Banking BMI, aplikasi ini sudah di sediakan oleh bank untuk memudahkan

para nasabah dalam mengakses informasi dan bertransaksi apalagi di musim pandemi saat ini aplikasi ini sangat mempermudah dan membantu para nasabah.

Hal ini juga sesuai dengan teori Michael Porter yang mengatakan bahwa ada beberapa *strategy generic porter* yang mana mencakup beberapa hal yaitu:

1. Kepemimpinan biaya secara keseluruhan

perusahaan yang mengejar strategi ini bekerja keras untuk mencapai biaya produksi dan distribusi terendah sehingga mereka dapat menetapkan harga yang lebih murah dibandingkan pesaing mereka dan memenangkan pangsa pasar yang besar. Teori ini sejalan dengan penelitian produk Tabungan iB Hujrah Haji dimana kebanyakan dari nasabahnya merupakan nasabah yang sudah berusia lanjut sehingga untuk memudahkan pengisian saldo dari Tabungan iB Hijrah Haji pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menyarankan untuk membuka dua jenis tabungan. Rekening pertama untuk Tabungan iB Hijrah Haji dan yang kedua rekening untuk tabungan biasa, misal jenis rekening kedua yang dibuka adalah Tabunganku lewat rekening Tabunganku ini nasabah tidak perlu repot untuk mengisi saldo Tabungan iB Hijrah Haji, nasabah hanya perlu mengisi rekening Tabunganku sedangkan pengisian saldo Tabungan iB Hijrah Haji lewat sistem yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri secara sistematis atau bisa disebut dengan pemindahan buku dan secara tidak langsung customer service telah manual produk yaitu TabunganiB Hijrah Haji dan TabunganKu

sehingga bisa dikatakan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menggunakan biaya produksi dan distribusi terendah.

2. Diferensiasi

Merupakan bisnis yang berkonsentrasi pada kinerja unggul yang dicapai dengan cara unik dalam wilayah manfaat pelanggan penting yang dihargai oleh sebagian besar pasar. Hal ini sesuai dengan penelitian yang mana dari solusi internal, yang dimana produk Tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk unggulan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sehingga untuk memudahkan nasabah atas produk unggulan tersebut Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri memfasilitasi nasabah dengan *Mobile Banking* apabila ingin melakukan pengisian rekening Tabungan iB Hijrah Haji maka sangatlah efektif waktu bagi nasabah sehingga nasabah tidak perlu melakukan transfer ataupun datang ke kantor untuk melakukan pengisian saldo rekening.

Selanjutnya solusi untuk kendala internal seperti kurangnya pengalaman (SDM) Bank Muamalat KCU Kediri memberikan solusi dengan cara mengadakan pelatihan dan training bagi karyawan yang diikuti oleh karyawan BMI Kediri hal itu dilakukan guna menambah wawasan serta pengetahuan dari karyawan supaya bisa menjadi modal untuk diaplikasikan di lapangan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Ahmad Fawaidurroziqin dalam mengembankan perbankan di Indonesia ini perbankan syariah tentunya harus diikuti dengan SDM yang memadai, baik dari segi kualitas maupun

kuantitasnya namun realitasnya yang ada di lapangan menunjukkan masih banyak SDM yang terlibat di dalam instansi syariah, tidak memiliki pengalaman akademis di dalam islamic banking. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi prosuktifitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri dalam rangka mengatasi kendala – kendala tersebut maka perlu upaya yang serius salah satunya dengan perlunya mengembangkan sistem pendidikan yang mengajarkan teori dan praktik di perbankan syariah dan menghasilkan lulusan – lulusan lembaga syariah dalam rangka meningkatkan integritas bank syariah di tengah – tengah masyarakat.

Kemudian untuk solusi dari kendala eksternal seperti kurangnya pemahaman masyarakat dengan sistem syariah adalah dengan memberikan edukasi dan pemahaman serta bekerja sama dengan OJK serta menggandeng perguruan tinggi sebagai agen of change dan yang untuk solusi dari kendala eksternal seperti bencana alam wabah covid19 ini dengan menyesuaikan keadaan yang sedang terjadi, semua operasional telah diubah dan tentunya harus menati protokol kesehatan dan dilakukan secara virtual maka Bank Muamalat KCU Kediri meluncurkan aplikasi baru bernama Ayo Hijrah yang didalamnya sudah tersedia lengkap segala kebutuhan calon nasabah maupun nasabah yang ingin berinteraksi via online.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirwana yang mengatakan bahwa sebagian masyarakat memang sudah mengetahui adanya bank Syariah akan tetapi mereka tidak tahu produk-produk yang ditawarkan bank Syariah sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank

Syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional. Pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah juga akan mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri. Ketidaktahuan masyarakat terhadap bank Syariah juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya masyarakat tidak lagi mencari informasi tentang bank Syariah karena memang menganggap bahwa bank Syariah sama dengan bank konvensional yang selama ini mereka gunakan. Sebagian masyarakat menganggap bahwa menabung dimana saja sama, yang akhirnya membuat mereka nyaman menabung di bank tersebut sehingga mereka menentukan pilihan untuk tidak menabung di bank Syariah. Sosialisasi perlu dilakukan oleh pihak bank Syariah dengan memberikan pengetahuan ke masyarakat dengan cara diantaranya dapat dilakukan promosi secara langsung maupun promosi melalui media-media baik media elektronik maupun media cetak. Promosi secara langsung dapat dilakukan dengan mengadakan seminar-seminar perbankan memperkenalkan konsep perbankan syariah seperti produk dan jasa yang ada di bank syariah, namun materi dikemas sebaik mungkin sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Promo yang menarik dari bank syariah juga dapat menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan bank syariah.