

BANK SYARIAH DALAM PERSPEKTIF NASABAH MUSLIM

Multazam Mansyur Addury

Mahasiswa Pascasarjana Agama dan Lintas Budaya UGM

Alamat Email: multazam.mansyur@gmail.com

Abstract: *Islamic banks that emerge with the concept of interest-free banking are less well received by the public. The development of Islamic banking in Indonesia, accompanied by the emergence of groups who lack confidence in the ability and credibility of Islamic banking. Negative views on Islamic banks can lead to the emergence of social prejudice against Islamic banks. This study uses the post-positivist paradigm with exploratory research design. The sample to be used in this study amounted to 10 of the Muslim customers of conventional banks in the city of Yogyakarta. The data collection techniques used are interviews. The analysis technique uses qualitative descriptive analysis. The results of the study concluded that in terms of stereotypes the respondents did not know clearly related to Islamic banking, respondents considered Islamic banks currently running not in accordance with the existing concepts, some even argued that the application of Islamic banks was the same as conventional banks. Based on the aspects of beliefs and judgments, respondents were only able to mention the impact of the existence of Islamic banks in terms of religiosity only but could not mention real impacts in the community. Based on emotional aspects, respondents felt positive emotions related to Islamic banks and considered Islamic banks to be better than conventional banks but respondents tended to prefer to use conventional banking services. Based on the favorability and liking aspects, respondents considered Islamic banks to be better than conventional banks and respondents felt interested in knowing more about Islamic banks and joined as sharia bank customers.*

Keywords: *sharia bank, Prejudice, Customer*

PENDAHULUAN

Berawal dari kekhawatiran dunia akibat kegagalan yang dialami sistem ekonomi kapitalis, muncul sistem ekonomi Islam dengan salah satu produk yang ditawarkan berupa sistem perbankan syariah, sebagai jalan keluar dari permasalahan tersebut. Muhammad (2005) menjelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Junusi (2009) menyatakan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

Munculnya perbankan syariah yang bebas riba menjadikan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam beralih dari nasabah bank konvensional menjadi nasabah bank syariah. Beralihnya sebagian nasabah bank konvensional kepada bank syariah juga diakibatkan oleh pengetahuan yang bersumber dari ajaran agama Islam yang menyerukan agar menjauhi segala macam perbuatan riba, seperti yang tertera dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah (2): 278-279, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ
مُّؤْمِنِيْنَ ﴿٢٧٨﴾ فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاذْنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۗ وَاِنْ
تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوْسُ اَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba),

Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. QS. [2]: 278-279

Dari kedua ayat diatas, dapat dipahami bahwa perintah untuk meninggalkan riba bersifat menyeluruh tanpa adanya toleransi. Berkaitan dengan bank syariah, ayat diatas mengisyaratkan untuk menghindari pengelolaan harta kekayaan dengan cara-cara yang mengandung unsur riba, oleh karena itu dengan munculnya bank syariah di Indonesia dapat menjadi jalan keluar bagi masyarakat yang tidak ingin dana yang mereka miliki dikelola dengan cara ribawi.

Berkaitan dengan bank syariah, muncul berbagai permasalahan seperti yang dijelaskan oleh penelitian yang dilakukan Hamidi, dkk (2007) bahwa urutan faktor agama bukan menjadi faktor utama pendorong masyarakat santri Jawa Timur memilih perbankan syariah. Lebih lanjut lagi, penelitian yang dilakukan Mujib (2012) menemukan bahwa persepsi dan sikap masyarakat santri di Pondok Pesantren Tarbiyatut Tholabah memiliki hubungan yang positif atas prinsip-prinsip bank syariah. Akan tetapi dalam sikap atau perilakunya, sebagian besar tidak memilih bank syariah sebagai intermediasi kegiatan keuangannya. Hal ini disebabkan oleh persepsi mereka yang cenderung menyamakan bank syariah dan bank konvensional. Di samping itu, faktor *profit oriented* lebih dominan dibandingkan dengan faktor religiusitas dan sebagian besar mereka memiliki persepsi bahwa bank syariah merupakan resitasi dari bank konvensional.

Temuan diatas menjadi suatu permasalahan penting, mengingat masyarakat santri yang memiliki pemahaman lebih mengenai agama, justru tidak menjadikan bank syariah pilihan utama dalam pengelolaan keuangan bahkan ada yang menyamakan bank syariah dengan bank konvensional. Dapat dipahami bahwa perkembangnya perbankan syariah di Indonesia juga dibarengi oleh munculnya golongan-golongan yang kurang percaya akan kemampuan dan kredibilitas perbankan syariah. Golongan tersebut ada yang berasal dari golongan umat Islam sendiri. Pergolakan yang terjadi berkaitan dengan perbankan syariah menjadikan munculnya berbagai pandangan di masyarakat.

Bank syariah didirikan dengan konteks keislaman menjadi layak untuk diikuti oleh seluruh masyarakat yang beragama Islam, sebab hal ini sejalan dengan ajaran agama yang menyeruhkan untuk menjauhi segala bentuk riba. Namun, yang terjadi di masyarakat adalah masih terdapat masyarakat yang beragama Islam namun tetap kokoh menjadi nasabah bank konvensional. Hal ini bertolak belakang dengan nilai-nilai religiusitas yang dimilikinya. Adanya pandangan sinis masyarakat terhadap bank syariah dapat dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah dan bahkan ada beberapa ilmuwan muslim yang mengancam perbankan syariah, mereka berpendapat bahwa bank-bank Islam dalam menyelenggarakan transaksi-transaksinya justru bertentangan dengan konsep (Sjahdeini, 1999).

Lebih tegas lagi Sjahdeini (1999) mengatakan bahwa pengamatan atau penelitian beberapa ilmuwan muslim menyebutkan bank-bank Islam dalam menjalankan kegiatan usahanya, ternyata bukan meniadakan bunga dan membagi

resiko, tetapi tetap mempertahankan adanya praktek bunga. Dengan kata lain, menghindari resiko dengan menyembunyikan resiko. Pandangan negatif tersebut dapat mengakibatkan munculnya prasangka sosial terhadap bank syariah. Taylor, Peplau, dan Sears (2009) menerangkan bahwa penilaian negatif terhadap suatu kelompok atau anggota dari suatu kelompok tanpa mempertimbangkan mereka sebagai individu dapat dikatakan sebagai tindakan prasangka.

Menurut Allport (1954) prasangka adalah sikap antipati yang didasarkan pada generalisasi yang salah dan sifatnya kaku, prasangka ini dapat dirasakan saja atau diekspresikan. Prasangka dapat ditujukan pada suatu kelompok secara keseluruhan atau kepada individu sebagai anggota suatu kelompok (Allport, 1954). Baron dan Byrne mendefinisikan prasangka sebagai sebuah sikap (biasanya negatif) terhadap anggota kelompok tertentu, semata berdasarkan keanggotaan mereka dalam kelompok tersebut (dalam Argyrides, 2010).

KAJIAN LITERATUR

Prasangka

Baron dan Byrne mendefinisikan prasangka sebagai sebuah sikap (biasanya negatif) terhadap anggota kelompok tertentu, semata berdasarkan keanggotaan mereka dalam kelompok tersebut (dalam Argyrides, 2010). Menurut Taylor, Peplau, dan Sears (2009), prasangka adalah penilaian negatif terhadap suatu kelompok atau anggota dari suatu kelompok tanpa mempertimbangkan mereka sebagai individu. Lebih lanjut, prasangka merupakan elemen efektif yang mengacu pada perasaan negatif terhadap suatu kelompok. Prasangka juga

didasarkan pada pra-penilaian yang sering kali merefleksikan evaluasi yang dilakukan sebelum tahu banyak tentang karakteristik seseorang (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009). Menurut Chaplin (2004), prasangka adalah:

- 1) Satu sikap, baik positif maupun negatif, yang telah dirumuskan sebelumnya agar bisa memberikan cukup bukti dan dipertahankan dengan kegigihan emosional.
- 2) Satu kepercayaan atau pendapat, biasanya tidak baik, yang mempengaruhi individu untuk bertingkah laku dengan cara tertentu atau berpikiran dengan cara tertentu mengenai orang lain. Sinonim dengan bias.

Brehm, Kasin, dan Fein (2002) berpendapat bahwa prasangka adalah perasaan negatif yang ditujukan terhadap seseorang berdasarkan semata-mata pada keanggotaan mereka pada kelompok tertentu. Ini berarti bahwa prasangka melibatkan penilaian apriori sebab memperlakukan objek sasaran prasangka tidak berdasarkan karakteristik unik dari individu, tetapi melekatkan karakteristik kelompoknya yang menonjol. Allport (1954) mendefinisikan prasangka sebagai antipati berdasarkan generalisasi yang salah atau tidak fleksibel. Allport (1954) juga menyebutkan bahwa prasangka dapat diekspresikan dan diarahkan terhadap suatu kelompok secara keseluruhan atau terhadap seseorang yang berada dalam kelompok tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prasangka adalah suatu sikap negatif yang ditujukan kepada seseorang berkaitan dengan keanggotaannya pada suatu kelompok tertentu.

Faktor-Faktor yang Dapat Menimbulkan Prasangka

Prasangka dapat ditimbulkan oleh beberapa faktor berikut:

1) Belajar Sosial

Teori belajar sosial menganggap bahwa antagonis itu adalah sesuatu yang dipelajari dengan cara yang sama seperti orang lain mempelajari sikap dan nilai (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009).

2) Motivasi

Teori motivasi difokuskan pada motif individual dan pada insentif yang membuat individu mengadopsi prasangka (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009).

3) Kognitif

Kognitif adalah suatu proses berpikir, yaitu kemampuan individu untuk menghubungkan, menilai, dan mempertimbangkan suatu kejadian atau peristiwa. Proses kognitif berhubungan dengan tingkat kecerdasan (inteligensi) yang menandai seseorang dengan berbagai minat terutama ditujukan kepada ide-ide dan belajar (Susanto 2011). Bias kognitif yang kelihatan tidak berbahaya dianggap dapat menimbulkan stereotip dan prasangka meski tidak ada sosialiasasi prasangka, gangguan personalitas atau kompetisi antarkelompok (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009). Faktor kognitif yang dimaksudkan adalah proses kategorisasi yang dilakukan untuk menciptakan kelompok-kelompok tertentu. Menurut Taylor, Peplau, dan Sears (2009) kategorisasi adalah proses dimana kira memandang orang sebagai anggota kelompok atau kategori, bukan sebagai individu yang berbeda. Lebih lanjut, Taylor, Peplau, dan Sears (2009) menjelaskan bahwa setelah seseorang dikategorikan kedalam

suatu kelompok tertentu, biasanya akan muncul pandangan negatif atau stereotif dengan cepat atau tanpa sadar.

4) Identitas Sosial

Identitas sosial, menurut Taylor, Peplau, dan Sears (2009), identitas sosial adalah bagian dari konsep diri yang berasal dari keanggotaan dalam satu atau lebih kelompok sosial, dan dari evaluasi yang diasosiasikan dengannya. Identitas sosial berkaitan dengan kegiatan mengkategorisasikan dengan cara mengelompokan orang menjadi "kita" (*in-group*) dan "mereka" (*out-group*).

Komponen Prasangka

Menurut Tropp dan Pettigrew (2005), ada empat indikator dalam melakukan pengukuran tingkat prasangka, yaitu:

- 1) *Stereotype*. *Stereotype* adalah elemen kognitif yang berkaitan dengan keyakinan tentang atribut personal yang dimiliki oleh orang-orang dalam suatu kelompok tertentu atau kategori sosial tertentu (Taylor, Peplau, dan Sears, 2009).
- 2) *Beliefs and judgments*. Indikator *beliefs and judgments* dimaksudkan untuk mengetahui keyakinan dan penilaian individu terhadap anggota kelompok lain.
- 3) Emosi. Emosi adalah perasaan yang kita alami yang muncul dalam diri kita dengan berbagai nama seperti sedih, kecewa, gembira, semangat, marah, benci, dan cinta. Emosi adalah sebutan yang kita berikan kepada perasaan tertentu, mempengaruhi cara kita berfikir mengenai perasaan itu, dan bagaimana kita bertindak (Albin, 1986). Indikator ini dimaksudkan untuk mengerahui sejauh mana tingkat emosional individu setelah berinteraksi dengan *outgroup*.

- 4) *Favorability and liking*. Indikator ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketertarikan dan kesenangan individu terhadap *outgroup*.

Bank Syariah

Menurut Muhammad (2005) bahwa bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits Nabi SAW. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan hadits Nabi SAW. Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 juga mendefinisikan bank syariah sebagai bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Berbeda dengan bank konvensional, perbankan syariah didasarkan pada konsep bagi hasil (*profit and loss sharing*). Karakter tersebut menjelaskan bahwa perbankan lebih cenderung memanfaatkan keuangan dari pemilik modal untuk meningkatkan laba jika proyek berhasil dan membagi potensi kerugian jika proyek gagal (Al-Zaabi, 2011).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang dalam kegiatan dan prinsipnya berdasarkan prinsip syariah dan bebas dari riba.

Arifin (2009) menyatakan bahwa bank syariah memiliki tiga prinsip utama yang harus dianut, yaitu:

- 1) Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi.
- 2) Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada keuntungan yang sah menurut syariah.
- 3) Memberikan zakat.

Addury

Antonio (2001) memberikan penjelasan mengenai perbedaan Bank Syariah dan Bank konvensional dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	□elakukan investasi yang halal saja.	Invetasi halal dan haram.
2	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa.	Memakai perangkat bunga.
3	<i>Profit dan falah oriented.</i>	<i>Profir oriented.</i>
4	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah bank hubungan debitur-kreditur.
5	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber: Antonio (2001)

METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Artinya, penelitian ini merupakan penelitian awal dengan mencari dan mengidentifikasi tentang prasangka nasabah muslim mengenai bank syariah. Santoso dan Tjiptono (2004), menjelaskan bahwa desain penelitian eksploratif dapat dijalankan dengan pola: *experience survey*, analisis data sekunder, dan *pilot studies*. Dari beberapa pola tersebut, selanjutnya peneliti memilih di antara pola-pola tersebut yang sesuai dengan

penelitian yang diangkat. Terkait dengan topik permasalahan yang dipecahkan dalam penelitian ini, maka pola yang akan dijalankan adalah pola *experience survey*, yaitu teknik penelitian eksploratif berupa diskusi atau wawancara dengan individu yang dianggap menguasai bidang tertentu yang menjadi objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara (*interview*), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2010).

Teknik analisa data pada studi ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat menceritakan kepada orang lain (Moleong, 2011).

Proses analisis data kualitatif adalah 1) Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu memberikan kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. 2) Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya. 3) Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu

Addury

mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membua ttemuan-temuan umum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan dan analisa data selanjutnya dilakukan pengjustifikasian teori mengenai prasangka nasabah muslim mengenai bank syariah pada masyarakat, yang meliputi: *Stereotype*

Stereotype berkaitan dengan pengetahuan tentang atribut yang dimiliki oleh orang-orang dalam suatu kelompok tertentu atau kategori sosial tertentu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa secara umum, subjek penelitian memahami bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan bagi hasil dan tidak menggunakan mekanisme bunga. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan informan yang menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menggunakan konsep bagi hasil.

“Setahu saya konsep bank syariah itu berbeda dengan bank konvensional kalau di bank konvensional menggunakan bunga, sedangkan di bank syariah menggunakan konsep bagi hasil”

Hal ini juga didukung oleh penjelasan Muhammad (2005), yang menyatakan bahwa

“Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits Nabi SAW”

Mayoritas informan penelitian berpendapat bahwa bank syariah yang ada saat ini belum menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini diungkapkan oleh responden penelitian yang menyatakan bahwa

“Yang pernah saya dengar sih konsepnya iya tapi penerapannya tidak, belum sesuai. Penerapannya itu sama saya dengan bank konven dalam pengambilan keuntungan”.

Namun informan lainnya menyatakan bahwa saat ini bank syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah.

“Bank syariah sudah berjalan sesuai dengan prinsip syariah karena setahu saya banyak nasabah bank syariah dan semakin banyak pula bank-bank syariah dibuka. Oleh karena itu, bank syariah sudah berjalan sesuai dengan prinsip syariah”.

Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah saat ini sudah sesuai dengan prinsip syariah dikarenakan bank syariah telah memiliki program haji. Terkait dengan kesesuaian bank syariah dengan prinsip syariah, dalam kegiatan operasional perbankan syariah selalu diawasi oleh DPS. Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 6/24/PBI/2004 tentang perbankan syariah pasal 19 ayat (2), DPS adalah dewan yang melakukan pengawasan terhadap prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank (Basir, 2009). Oleh karena itu bank syariah mampu menjalankan kegiatan operasionalnya dengan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan pengetahuan responden mengenai bank syariah adalah hanya dari segi pengertian saja, yakni bank yang beroperasi dengan prinsip

Addury

syariah. Lebih lanjut, responden menilai bank syariah saat ini berjalan tidak sesuai dengan konsep yang ada, bahkan ada yang berpendapat penerapan bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Responden yang menilai bank syariah sudah sesuai dengan prinsipnya hanya berdasarkan pertumbuhan yang dialami oleh perbankan syariah dan tampilan luarnya saja, bukan menilai kesesuaian bank syariah dari prinsip yang dijalankan.

Beliefs and judgments

Beliefs and Judgments berkaitan dengan keyakinan dan penilaian individu terhadap anggota kelompok lain. Berkaitan dengan hal itu, responden menilai dampak adanya bank syariah adalah positif. Mayoritas informan penelitian memberikan pendapat bahwa bank syariah saat ini perlu mendapat perbaikan dalam hal sistem agar dapat melakukan kegiatan operasionalnya sesuai dengan konsep yang benar.

Berdasarkan penjelasan diatas berkaitan dengan *beliefs and judgments*, penilaian responden mengenai dampak adanya bank syariah adalah positif terutama bagi pihak-pihak yang dananya ingin dikelola dengan prinsip syariah. Responden menilai bank syariah perlu mendapatkan perbaikan dalam hal sistem. Kemudian menanggapi karyawan bank syariah, responden menilai positif dari penampilan karyawan namun dari segi pemahaman, responden meragukan apakah bank syariah benar-benar paham dengan konsep bank syariah dan menerapkan konsep syariah tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Responden menilai menilai nasabah bank syariah sama saja dengan nasabah bank konvensional dan baik maupun buruknya nasabah tergantung nasabah itu sendiri.

Berkaitan dengan pernyataan yang menyatakan bank syariah sama saja dengan bank konvensional, beberapa responden menilai berbeda namun beberapa responden lain menilai bank syariah yang ada hanya merubah nama dari bank konvensional menjadi bank syariah tanpa merubah sistemnya. Alasan lain yang menyebabkan responden menilai bank syariah sama saja dengan bank konvensional adalah karena adanya isu yang menyatakan prinsip bagi hasil di bank syariah sama saja dengan prinsip bunga di bank konvensional.

Emosi

Emosi yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat emosional individu setelah berinteraksi dengan *outgroup*. Emosi yang dirasakan responden ketika berinteraksi dengan bank syariah adalah positif.

Emosi positif yang diberikan responden ketika berinteraksi dengan karyawan bank syariah, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dan sikap yang ditunjukkan karyawan bank syariah. Tingkat kualitas pelayanan bank syariah juga disinggung dalam penelitian Darmansyah (2012) yang menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kota Bengkulu dengan arah hubungan positif/sifat hubungan searah, artinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka secara langsung akan berakibat meningkatnya kepuasan nasabah/konsumen.

Rivai, dkk (2006) mengungkapkan bahwa responden yang memilih bank syariah memiliki tingkat pendidikan relatif lebih

Addury

tinggi dibandingkan dengan responden yang memilih bank konvensional.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa emosi yang dirasakan responden berkaitan dengan bank syariah, adalah positif dikarenakan bank syariah memiliki visi dan misi yang baik dalam memperbaiki sistem perbankan syariah di Indonesia. Hal ini bertolak belakang dengan perilaku responden terhadap bank syariah. Temuan ini didukung oleh Rivai, dkk (2006) yang mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa mayoritas responden bank konvensional menyatakan bunga bank bertentangan dengan ajaran agama dan cenderung menyatakan penolakan pada sistem perbankan konvensional. Namun di sisi lain, mereka adalah nasabah bank konvensional, sehingga hal ini dapat mengindikasikan tidak konsistennya perilaku konsumen.

Emosi yang dirasakan responden setelah berinteraksi dengan karyawan bank syariah juga positif dikarenakan kualitas pelayanan dan sikap yang ditunjukkan karyawan bank syariah. Sedangkan ketika berinteraksi dengan nasabah bank syariah, responden merasakan emosi yang biasa saja. Hal ini didasarkan pada tanggapan mayoritas responden yang menilai nasabah bank syariah sama saja dengan bank konvensional.

Favorability and liking

Favorability and liking berkaitan dengan tingkat ketertarikan dan kesenangan individu terhadap *outgroup*. Tanggapan responden ketika diberi pilihan antara bank syariah dan bank konvensional, mayoritas responden memilih bank syariah jika sudah sesuai dengan konsep yang ada. Mayoritas responden juga memberikan harapan yang besar terhadap bank syariah.

Berkaitan dengan hal tersebut, Irmayanto (2009) mengemukakan beberapa keunggulan bank syariah jika dibandingkan dengan bank konvensional, yaitu: ditanggung halal, bahagia dunia dan akhirat, lebih tahan banting ketika terjadi gejolak moneter, tidak elastis terhadap kebijakan moneter, kemampuan manajerial sebagai daya tarik, dan prinsip bagi hasil dan jual beli yang lebih menguntungkan.

Lebih lanjut, berkaitan dengan ketertarikan responden mengenai pengetahuan lebih akan sistem di bank syariah, hampir semua responden mengatakan tertarik untuk mengetahui lebih lanjut. Ketertarikan nasabah bank konvensional terhadap bank syariah juga ditemukan oleh penelitian Rivai, dkk (2006) bahwa sejumlah besar responden bank konvensional (61%) saat ini masih tertarik serta mempertimbangkan untuk pindah ke bank syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden lebih memilih bank syariah dari pada bank konvensional jika sistemnya sudah sesuai. Responden merasa tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai sistem di bank syariah dan responden juga merasa tertarik untuk menjadi nasabah bank syariah jika sudah sesuai dengan sistemnya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang prasangka nasabah muslim mengenai bank syariah menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan aspek *stereotype*, pengetahuan responden mengenai bank syariah adalah hanya dari segi pengertian saja, yakni bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dan

Addury

tidak memahami konsep dan pelaksanaannya secara mendalam.

2. Berdasarkan aspek *beliefs and judgments*, responden hanya mampu menyebutkan dampak adanya bank syariah dari segi religiusitas saja yaitu untuk menjauhi praktek riba, namun belum bisa menyebutkan dampak rill di masyarakat. Responden memberikan tanggapan positif bagi pelayanan karyawan bank syariah, namun responden meragukan pemahaman karyawan berkaitan dengan prinsip syariah. Sebagai pengguna jasa layanan bank syariah, responden menilai nasabah bank syariah sama saja dengan nasabah bank konvensional.
3. Berdasarkan aspek emosi, responden merasakan emosi yang positif berkaitan dengan bank syariah. Responden menilai bank syariah memiliki visi dan misi yang baik dalam memperbaiki sistem perbankan syariah di Indonesia, selain itu bank syariah juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik.
4. Berdasarkan aspek *favorability and liking*, responden menilai bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional namun hal tersebut berbeda dengan perilaku responden terhadap bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an dan Terjemahannya

- Al Zaabi, Obaid S. H. (2011). Potential for the Application of Emerging Market Z-score in UAE Islamic Banks. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*. Vol. 4 No 2, 2011.
- Albin, Rochelle S. (1986). *Emosi. Bagaimana Mengenal, Menerima, dan Merasakannya*. Yogyakarta: Kanisius
- Allport, G.W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Antonio, Muhammad S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Argyrides, Marios. (2010). *Your Culture, My Culture*. UK: European Confederation of Youth Clubs
- Arifin, Zainul. (2009). *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*. Jakarta: Alvabet.
- Basir, Cik. (2009). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syari'ah di Pengadilan Agama dan Mahkamah Agung*. Jakarta: Kencana,
- Brehm, S. Sharon., Saul M. Kassin., S. Fein. (2002). *Social Psychology*. Mass: Houghton Mifflin.
- Chaplin, J.P. (2004). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Addury

- Darmansyah. (2012). Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu Alamat Korespondensi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 10 No. 4
- Hamidi, Jazim., dkk. (2007). Persepsi dan Sikap Masyarakat Santri Jawa Timur terhadap Bank Syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Thn XI, Nomor 3.
- Irmayanto, Juli dkk, (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Junusi, Rahman El. (2009). Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasad Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muammalat Kota Semarang). *E-prints Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mujib, Ali. (2012). Persepsi dan Sikap Masyarakat Santri Pondok Pesantren Tarbiyatut Tholabah Kranji Kabupaten Lamongan Jawa Timur terhadap Bank Syariah. *Tesis*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Rivai, Harif Amalia, dkk. (2006). Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Vs Bank Konvensional. *Jurnal Bank Indonesia dan Center for Banking Research (CBR)- Andalas University*

- Santoso, Singgih, Fandy Tjiptono. (2004). *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sjahdeini, Sutan Remy. (1999). *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet.
- Susanto, Ahmad. (2011). *Perkembangan Anak Usia Dini*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Taylor, E. Shelley., L. A. Peplau., dan D. O. Sears. (2009). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Kecana.
- Tropp, Linda R dan Pettigrew, Thomas F. (2005). Differential Relationships Between Intergroup Contact and Affective and Cognitive Dimensions of Prejudice. *PSPB Journal*. Vol. 31 No. 8