



RESPON CIVITAS AKADEMIKA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TERNATE TERHADAP PERBANKAN SYARIAH

Nirwan Umasugi¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Ternate

Jl. Lumba-Lumba, Kota Ternate, Maluku Utara, 97727, Indonesia

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Nirwan Umasugi

E-mail: nirwaniwan290@yahoo.com

Abstract

The aim of this study was to identify the significant relationship between perception and behavior, the gap in the behavior of the IAIN Ternate academic community towards islamic banking to become partners in products and services for the socialization and development of islamic banks, and to transform the behavior of the IAIN Ternate academic community towards islamic banking. This study uses a quantitative descriptive analysis method and is a survey study. From the entire academic community of IAIN Ternate, samples were taken using a random sampling technique. The study's findings demonstrate that the academic community of IAIN Ternate bases its decision to associate with islamic banks primarily on rationalist and ideological conceptions, with considerations based on economic perceptions accounting for the remainder. The academic community at IAIN Ternate, however, does not behave in a way that is consistent with explicitly religious beliefs; rather, it is motivated by economic perceptions, which are in turn influenced by elements such as comfort, safety, and satisfaction as well as speculative actions. Because respondents' comments suggested a favorable attitude toward sharia banking, the study's findings also suggest that the goods and services employed to build sharia banks in Ternate City had considerable potential.

Keywords: Reaction; Academic Community; Sharia Banking.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan secara signifikan antara persepsi dan perilaku, kesenjangan perilaku civitas akademika IAIN Ternate untuk menjadi nasabah perbankan syariah, dan mentransformasikan perilaku civitas akademika IAIN Ternate terhadap perbankan syariah menjadi partner dalam produk dan jasa bagi sosialisasi dan pengembangan bank syariah. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan metode analisis kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling* dari populasi keseluruhan sivitas akademika IAIN Ternate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa civitas akademika IAIN Ternate dalam menetapkan pilihan bermitra dengan bank syariah lebih

didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan yang berbasis persepsi rasionalis dan ideologis secara dominan dan selebihnya didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan yang berbasis persepsi ekonomis. Sedangkan perilaku civitas akademika IAIN Ternate terhadap bank konvensional tidak memiliki korelasi dengan pandangan-pandangan yang bersifat ideologis agamis melainkan berbasis persepsi ekonomis lalu kemudian didorong faktor-faktor kenyamanan, keamanan dan kepuasan serta perilaku-perilaku spekulatif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa produk dan jasa dalam pengembangan perbankan syariah di Kota Ternate memiliki potensi yang besar karena karakter responden yang menunjukkan kesan positif terhadap perbankan syariah.

Kata kunci: Respon; Civitas Akademika; Perbankan Syariah.

PENDAHULUAN

Bank syariah di Indonesia dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan lapisan masyarakat yang meyakini bahwa sistem operasional perbankan konvensional tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sistem Islam menggunakan skema bagi hasil dan melarang adanya *fixed return* (penetapan keuntungan yang pasti di awal akad), sebagaimana sistem yang berjalan pada bank konvensional dengan sistem bunga. Dalam kacamata mayoritas ulama Islam, dalam rujukan Fatwa MUI Desember 2004 bahwa sistem bunga pada perbankan konvensional adalah tergolong riba.

Telah menjadi konsensus di antara pakar Islam tentang makna riba, karena pengembalian pinjaman lebih besar dari pembayaran pokok (Ali, 1992). Besar atau kecil dalam setiap bentuk tambahan yang nyata pada pengembalian pinjaman, termasuk juga pinjaman dengan jaminan (Khan, 1994). Pengharaman terhadap riba sendiri, sesungguhnya telah amat jelas, baik dari al-Quran, sunnah maupun ijmak ulama. Dalam al-Quran di tunjukkan pada ayat 275 surat al-Baqarah, yaitu: (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ^{٧٥}

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya

(menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya”

Menurut Sarkaniputra, bahwa strategi pengembangan yang diidekan oleh para ahli ekonomi islam harus mengacu kepada al-quran dan Sunnah. Bahkan seharusnya menjadikan kedua sumber tersebut sebagai sumber inspirasi dan berpijak. Karena ketika keluar dari koridor hukum Allah, maka yang akan terjadi adalah sifat resistensi atau menggolongkan pemikiran mereka kepada golongan *al-fahsya'* (keji), *al-munkar* (kemungkaran) dan *albaghy* (penganiayaan) (Sarkaniputra, 2004). Oleh karena itu, pendapat yang bertolak belakang dengan kedua sumber islam tersebut harus ditinggalkan dan pemikirannya dibuang jauh-jauh.

Menurut data OJK, bank umum syariah menjadi kontributor terbesar dalam mendukung keuangan syariah dengan total aset Rp 356,33 triliun, PYD Rp 232,86 triliun dan Dana Pihak Ketiga (DPK) Rp293,37 triliun. Unit usaha syariah membantu kenaikan kontribusi yakni total aset senilai Rp 175,45 triliun, PYD Rp 134,16 triliun dan DPK Rp127,95 triliun (Malik, 2020). Sementara bank pembiayaan rakyat syariah menambah kontribusi ke keuangan syariah di antaranya total aset Rp 13,61 triliun, PYD Rp 10,5 triliun dan DPK Rp 8,89 triliun.

OJK mencatat per Juni 2020, rasio kecukupan modal (CAR) perbankan syariah 21,2 %, rasio efisensi bank (BOPO) 83,47 %, *return on asset* (ROA) 1,58 %, non performing financing (NPF) net 2.05 %, NPF gross 3,37 %, serta *finance to deposit ratio* (FDR) 87,11 % (Malik, 2020).

Bank sebagai suatu lembaga perusahaan, memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam jangka pendek, adalah berupaya merebut hati konsumen (nasabah), terutama untuk produk yang baru diluncurkan. Sedangkan, dalam jangka panjang, dilakukan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis (Kasmir, 2018).

IAIN Ternate, sebagai lembaga Pendidikan Tinggi yang bercirikan islam, sepantasnya sejak awal berdiri di garda terdepan untuk memberikan contoh dan tauladan serta pencerahan kepada masyarakat tentang proyek-proyek keislaman, khususnya yang berkenaan dengan bank syariah. Hal tersebut menjadi suatu aksioma dengan harapan agar IAIN Ternate dapat menelorkan ide-ide inovatif bagi perbaikan-perbaikan bank syariah ke depan, khususnya untuk wilayah Kota Ternate.

Melihat kuantitas komunitas Civitas akademika yang berada dalam lingkungan IAIN Ternate, jumlah keseluruhan Dosen dan karyawan yang

setiap hari bergelut dengan dunia kampus mencapai \pm 200 orang. Mengingat bahwa IAIN Ternate terdiri atas empat Fakultas dan Pascasarjana yang membawahi duapuluh dua (22) program studi strata satu (S1), dan tiga (3) program studi starta dua (S2) yang notabene mengkaji ilmu-ilmu syariah, khususnya tentang bidang yang berkaitan dengan perbankan. Maka, dengan jumlah yang banyak pada nilai yang menjanjikan dapat dikatakan bahwa mereka ikut menjadi nasabah pada perbankan syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan secara signifikan antara persepsi dan perilaku dan bagaimana dimensi kesenjangan persepsi serta perilaku civitas akademika IAIN Ternate berpengaruh untuk menjadi nasabah pada perbankan syariah, serta bagaimana mentransformasikan supaya perilaku civitas akademika IAIN Ternate terhadap perbankan syariah dapat menjadi partner dalam produk dan jasa bagi sosialisasi dan pengembangan bank syariah.

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi

Tahap paling awal dalam penerimaan informasi ialah sensasi. Dengan sensasi mempengaruhi persepsi. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2011). Menurut Walgino, persepsi adalah proses pengorganisasian dan pendeteksian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu (Walgito, 2003).

Untuk memahami dan menafsirkan dunia sekitar maka seseorang mempunyai persepsi yang mendalam pada proses kognitif (Gibson et al., 1987). Untuk mengembangkan setiap data serta mengorganisasikan data, maka menggunakan persepsi supaya kita dapat menyadari kesadaran diri kita serta menyadari peristiwa yang terjadi disekeliling kita (Saleh and Wahab, 2004). Pemikiran manusia membutuhkan persepsi untuk suatu kepercayaan, karena persepsi dapat menunjukkan sikap perilaku seseorang agar dijadikan sebagai suatu sarana untuk memecahkan suatu problem kehidupan, untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam kehidupan. begitu juga sebaliknya (Kaplan and Carter, 1995).

Perilaku

Perilaku adalah kegiatan manusia atau makhluk hidup lainnya yang dapat dilihat secara langsung pada saat tertentu di suatu tempat (Greene, 1952). Definisi lain dari perilaku adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghasilkan produk atau jasa

termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan (Setiadi and SE, 2015).

Perilaku yang menghasilkan pekerjaan merupakan keunikan masing-masing orang, proses yang melandasinya sama bagi setiap orang. Adapun tentang teori dan riset yang dikembangkan kemudian disepakati bahwa perilaku timbul karena sesuatu sebab, perilaku diarahkan kepada tujuan, perilaku yang diamati masih dapat diukur, dan perilaku yang tidak langsung dapat diamati (seperti berpikir dan bersepsi) dalam mencapai tujuan (Gibson et al., 1987). Salah satu faktor dasar yang mempengaruhi perilaku manusia adalah kebiasaan. Perilaku yang sudah menjadi kebiasaan dapat menjadi simbol karakter seseorang. Sebagaimana di istilahkan oleh Covey, bahwa suatu kebiasaan yang efektif merupakan prinsip dan pola perilaku yang dihayati (Covey, 2020).

Prinsip Operasional Bank Syariah

Sebelum mengkaji produk-produk yang terdapat pada perbankan syariah, sebaiknya kita mencoba memahami lebih dahulu beberapa prinsip transaksi syariah secara umum. Dengan memahami transaksi syariah secara umum, maka model dan contoh transaksi produk bank syariah akan mudah kita pahami, karena prinsip-prinsip yang terkandung pada transaksi secara umum tersebut yang akan mewarnai bentuk akad dan operasional produk-produk perbankan syariah.

Transaksi pada otoritas perbankan syariah selalu sejalan dengan regulasi perbankan, berdasarkan prinsip syariah, yang sesuai dengan prinsip pokok dalam al-quran maupun hadis, yaitu melarang penggunaan riba pada berbagai bentuk, melarang transaksi yang mengakibatkan keharaman, pelarangan transaksi yang mengandung unsur gharar dan maisyir, pelarangan transaksi yang mengakibatkan kerusakan moral dan lingkungan. Prinsip-prinsip akan yang dijadikan landasan pada perbankan syariah secara garis besar dikelompokkan ke dalam lima kategori yakni prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*), prinsip jual beli (*sales and purchase*), prinsip sewa (*operational lease and financial lease*), prinsip titipan (*depository*), dan prinsip jasa (*fee based service*) (Antonio, 2001).

Meski secara umum prinsip-prinsip tersebut dapat diterima bank islam di manapun, tetapi menurut Sudin Harun, bahwa para pemikir Muslim membedakannya dari cara suatu negara menerima prinsip tersebut, dalam hal ini dari aspek substansi maupun bentuk formalnya. Sedangkan sebagian lain menerima hanya dalam bentuk formalnya saja.

Produk bank syariah yang berkaitan dengan Jasa, atau yang bertujuan untuk memberikan berbagai pelayanan kepada nasabah dengan mendapat

imbalan berupa sewa atau keuntungan, yaitu produk *sharf* (jual beli valuta asing), dan *ijarah* (sewa).

METODE

Jenis metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dosen dan pegawai yang ada di IAIN Ternate berjumlah 147 orang dengan perincian dosen 99 orang terdiri dari laki-laki berjumlah 60 orang dan perempuan berjumlah 39 orang. Sedangkan pegawai 48 orang dengan perincian laki-laki berjumlah 30 orang dan perempuan berjumlah 18 orang. Sistem pengambilan sampelnya dilakukan secara acak mewakili data yang dibutuhkan (Purnomo Usman, 2008). Pengumpulan data menggunakan kuisioner.

Analisis Data

Data penelitian diolah dan dianalisis dengan menggunakan uji presentase dengan rumus (Purnomo Usman, 2008):

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

p = Presentase

f = Jawaban responden/ frekuensi

n = Jumlah orang (responden) yang menjawab setiap untuk semua item pertanyaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Responden	Jenis kelamin		Jumlah L + P	Persentase (%)
		L	P		
1	Dosen	7	3	10	66,7
2	Pegawai	3	2	5	33,3
Jumlah		10	5	15	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari 15 sampel yang diambil, 66,7 % responden adalah berjenis kelamin pria, sedangkan sisanya 33,3 % adalah wanita. Berdasarkan komposisi tabel di atas, menunjukkan bahwa civitas akademika IAIN Ternate yang terdiri atas dosen dan karyawan lebih dominan adalah kaum pria dari pada kaum wanita.

Tabel 2. Status Pegawai Responden

No	Akademika	Responden	
		Frekwensi	Persentase (%)
1	Dosen	10	66,7
2	Pegawai	5	33,3
Jumlah		15	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari sampel penelitian ini adalah dominan dosen, sebanyak 66,7 %. Dan selebihnya adalah karyawan yaitu 33,3 %. Status dosen yang lebih dominan dalam pengambilan sampel penelitian ini menunjukkan bahwa kategori dosen yang lebih bersentuhan dengan dunia penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Hal ini dapat menambah daya dukung terhadap validitas responden. Dan tentunya sejalan dengan asumsi pemberangkatan awal dari penelitian ini yang mencoba mengangkat kredibilitas bank syariah dari persepsi kelompok masyarakat terdidik. Asumsinya adalah bahwa semakin tinggi strata pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi daya kritis dan kredibilitas pemahaman terhadap sesuatu.

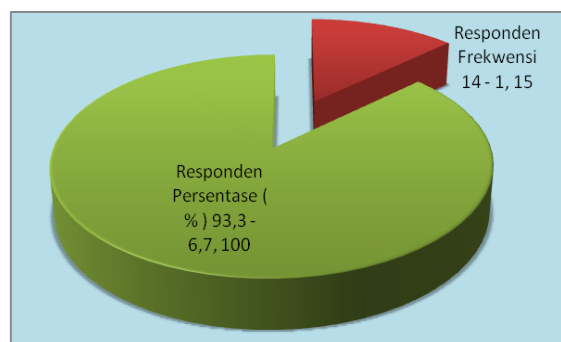
Tabel 3. Pendidikan Responden

No	Responden	Pendidikan			Jumlah	Persentase (%)
		S-1	S-2	S-3		
1	Dosen		9	1	10	66,7
2	Pegawai	5	-	-	5	33,3
Jumlah		5	9	1	15	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari tabel di atas, nampak bahwa tingkat pendidikan responden lebih dominan merupakan lulusan tingkat Perguruan Tinggi. Lulusan S1 sebanyak 5 orang atau 33,3 %. Dan, S2 9 orang, S3 1 orang atau keseluruhan 66,7 %.

Persepsi Civitas akademika Terhadap Sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*)



Gambar 1. Persepsi Responden tentang Sistem Bagi Hasil di Bank Syariah

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari Gambar di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden civitas akademika terhadap sistem bagi hasil yang digunakan pada bank syariah telah menunjukkan hasil yang baik. Terbukti dari suara yang setuju sangat dominan sebanyak 93,3 %, dan ragu-ragu sebanyak 6,7 %. Secara umum, apa yang dikampanyekan oleh para ahli perbankan syariah bahwa hasil atau *profit and loss sharing (PLS)*, telah menuai hasil. Terbukti bahwa responden Civitas akademika IAIN Ternate yang setuju terhadap pemberlakuan sistem bagi hasil tersebut sangat dominan, yang jika dijumlahkan akan mencapai jumlah 14 orang dari keseluruhan responden, atau 93,3 %. Sementara, yang ragu-ragu hanya 1 orang atau 6,7 %.

Persepsi Responden Terhadap Sistem Kinerja Perbankan Syariah yang Bebas Riba



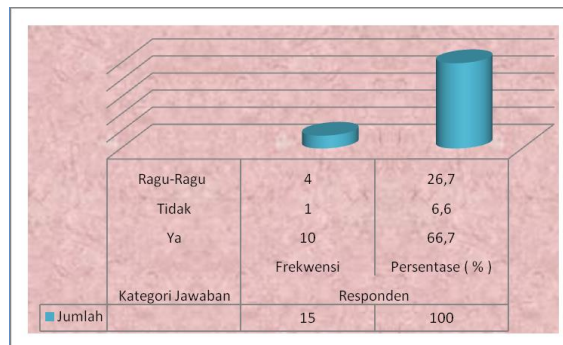
Gambar 2. Persepsi Responden Tentang Lembaga Bebas Riba

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar tentang responden civitas akademika secara umum setuju, bahwa bank syariah terbebas dari praktek riba, yaitu 46,6 % yang setuju. Yang tidak setuju sama sekali, hanya 26,7 %. Dan yang bersuara ragu 26,7 %. Pandangan civitas akademika IAIN Ternate tentang tanggapan bahwa praktek atau sistem yang berlaku pada bank syariah yang bebas riba secara umum masih lebih dominan setuju, sebanyak 46,6 %.

Persepsi responden civitas akademika dalam penelitian ini, bisa jadi masukan yang sangat berharga bagi perbankan syariah. Suara civitas akademika merupakan suara yang cukup mendekati kepada keobjektifan masalah, karena dengan asumsi bahwa semakin tinggi daya pikir dan analisa suatu responden, maka penilaian terhadap sesuatu akan lebih mendekati kepada kebenaran.

Fleksibilitas Produk Bank Syariah



Gambar 3. Persepsi Responden Tentang Produk dan Jasa Bank Syariah

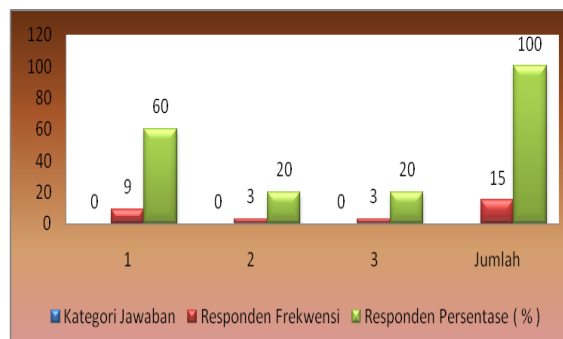
Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar tersebut mendeskripsikan tidak semua civitas akademika memandang produk dan jasa bank syariah fleksibel digunakan kapan dan dimana saja. Tapi meskipun demikian bahwa pendapat yang setuju masih lebih dominan, yaitu 66,7 %. Sebaliknya, yang tidak setuju 6,6 Sementara, yang masih ragu-ragu antara ya dan tidak sebanyak 26,7 %.

Yang berpendapat setuju terhadap poin ini ditunjukkan dengan jumlah yang juga lebih dominan, yaitu sebanyak 10 orang. Sementara, yang berpendapat ragu sebanyak 4 orang. Artinya bahwa responden civitas akademika IAIN Ternate yang juga sebagai nasabah bank syariah di Kota Ternate dapat menerima manfaat yang mereka peroleh dari hadirnya perbankan syariah. Sementara sisanya yang tidak setuju sebanyak 1 orang.

Kepuasan Pelayanan

Persepsi Civitas akademika IAIN Ternate terhadap kepuasan dan pelayanan, khususnya yang nampak dan dapat dirasakan langsung (*tangibles*).

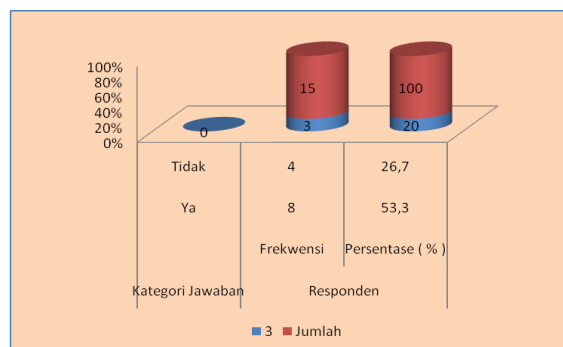


Gambar 4. persepsi Responden Terhadap Kepuasan dan Pelayanan Bank Syariah

Sumber: Data primer diolah, 2022

Data ini menunjukkan bahwa yang setuju sebanyak 60 %. Sebaliknya, yang tidak setuju sebanyak 20 %. Sementara, yang ragu sebanyak 20 %. Pelayanan perbankan syariah dari sisi fisik yang dapat dilihat dan bisa dirasakan oleh responden civitas akademika, ternyata bisa dikatakan belum memuaskan. Yang setuju dengan pelayanan sekarang hanya disetujui secara langsung adalah sebagian besar responden, yaitu sebanyak 9 orang. Sementara, yang masih mempelajari kenyamanannya, sebanyak 3 orang dari keseluruhan responden. Sisanya 3 orang adalah mereka yang memang tidak setuju. Dari hasil penilaian, secara umum terkesan menempatkan posisi bank syariah belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang dapat dinilai dan dirasakan langsung oleh nasabah, khususnya dari segi sarana yang lengkap dan nyaman. Hal ini berarti bahwa sarana dan prasarana perbankan syariah yang dapat diukur (*tangibles*) menjadi bahan masukan bagi perbankan syariah bahwa sisi tersebut perlu ditingkatkan.

Persepsi Responden Tentang Sikap (*Responsiveness*) Karyawan Bank Syariah

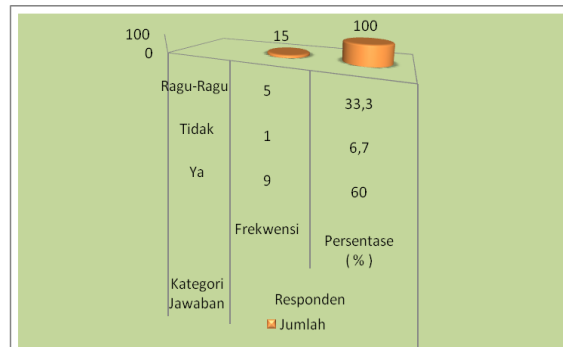


Gambar 5. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Karyawan
Sumber: Data primer diolah, 2022

Data di atas menunjukkan bahwa sikap para resepsionis perbankan syariah selama ini, secara dominan telah disetujui oleh para civitas akademika IAIN Ternate yang pernah merasakan selaku nasabah. Kemampuan reaksi (*responsiveness*), atau keinginan dan penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ditunjukkan dengan 72,7 %. Yang tidak setuju sebanyak 27,3 %. Sementara yang ragu berjumlah 27,3 %.

Pelayanan yang simpatik, pakaian, gaya berbicara serta perhatian terhadap kebutuhan setiap nasabah menjadi faktor yang cukup urgen dalam menarik minat para pelanggan. Oleh karena itu, training-training dan workshop yang ditujukan kepada peningkatan SDM pegawai perlu selalu digalakkan, minimal ada upaya kongkrit untuk menstimulus motivasi.

Persepsi Terhadap Kompetensi Karyawan dan Sikap Karyawan yang Dapat Dipercaya



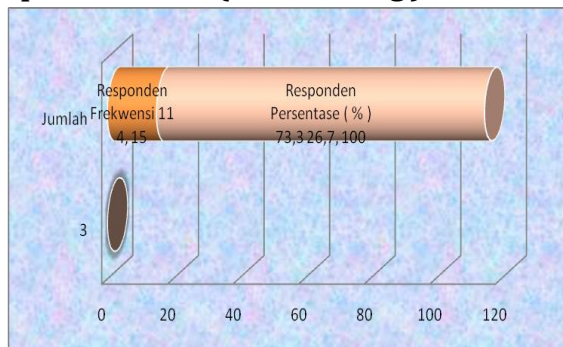
Gambar 6. Persepsi Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Persepsi civitas akademika IAIN ternate tentang kepuasan terhadap karyawan yang kapabel dan dapat dipercaya ditunjukkan dengan 60 % yang setuju, yang tidak setuju 6,7 %. Sementara, pendapat yang ragu sebanyak 33,3 %. Kepuasan nasabah terhadap sikap dan kapabilitas karyawan perbankan syariah pada dasarnya masih lebih dominan, yaitu sebanyak 9 orang. Sementara yang berpendapat ragu terhadap kapabilitas karyawan bank syariah hanya 5 orang.

Pandangan negatif responden civitas akademika IAIN Ternate ini, mungkin dipengaruhi oleh pengalaman perbandingan mereka terhadap pelayanan dari perbankan konvensional, yang memang sudah lebih mapan. Namun, secara umum dapat dinilai positif karena dari responden civitas akademika IAIN Ternate yang sudah setuju dengan bentuk pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebanyak 60%.

Persepsi Terhadap Periklanan (*advertising*) Perbankan Syariah



Gambar 7. Persepsi Responden tentang Periklanan Bank Syariah

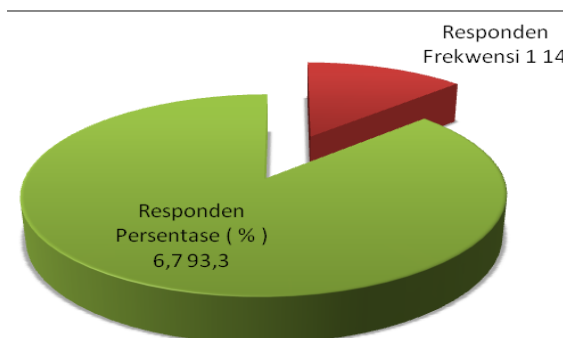
Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar di atas mendeskripsikan peta pernyataan responden civitas akademika IAIN Ternate terhadap upaya bank syariah dalam mensosialisasikan produk dan jasa mereka dengan jalan periklanan (*advertising*). Yang setuju ditunjukkan dengan jumlah 73,3 %. Sebaliknya yang tidak setuju, hanya 26,7 %.

Nampak secara sepintas bahwa usaha sosialisasi dan pemasaran produk dan bank syariah belum menunjukkan hasil maksimal. Artinya bahwa nasabah, yang dalam penelitian ini diwakili oleh pihak responden, melihat terhadap upaya bank syariah untuk mempopulerkan produk-produknya tidak menunjukkan angka yang signifikan. Jumlah yang setuju mencapai 11 orang dari keseluruhan responden. Sementara, bila diasumsikan suara yang tidak setuju masuk kategori yang menilai negatif, suara yang tidak setuju akan berjumlah 4 orang.

Strategi periklanan yang perlu digenjut, selain dari upaya promosi itu sendiri, juga dari kuantitas jumlah dan tayangan, gambar serta kata-kata yang tercantum dalam *advertising* tersebut perlu untuk selalu nampak lebih menarik perhatian masyarakat banyak. Selain itu, media periklanan bisa dalam bentuk spanduk, brosur, koran, majallah, radio, televisi dan lain-lain.

Persepsi Terhadap Promosi Personal (*personal promotion*) Pihak Bank

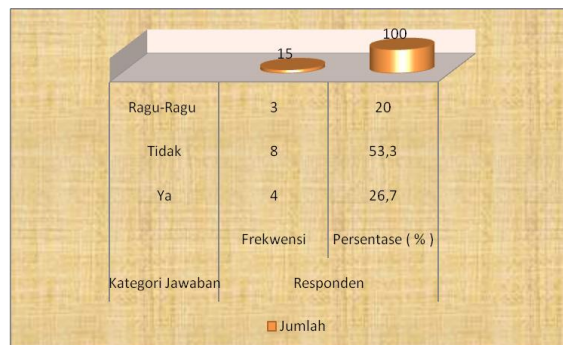


Gambar 8. Persepsi Responden terhadap Pemasaran dan Promosi Bank Syariah

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar di atas menunjukkan dominasi pendapat yang ragu-ragu, yaitu sebanyak 93,3%. Sedang, pendapat yang setuju sebanyak 6,7%, atau 1 orang dari keseluruhan responden. Hal ini terlihat bahwa promosi individu dalam sosialisasi menempati posisi yang cukup rendah dalam meningkatkan citra lembaga serta mengurangi jumlah nasabah. Hal ini dibuktikan dengan 1 orang dari seluruh responden civitas akademika IAIN Ternate yang setuju terhadap metode pendekatan seperti ini. Sementara, yang lainnya berpendapat kurang yakin atau masih ragu. Pendekatan penjualan bisa melalui hubungan personal atau kekerabatan. Dari jawaban responden, pendekatan ini kurang tepat, karena kurangnya hubungan demensial dalam hubungan emosional.

Perilaku Untuk Menjadi Nasabah Pada Perbankan Syariah



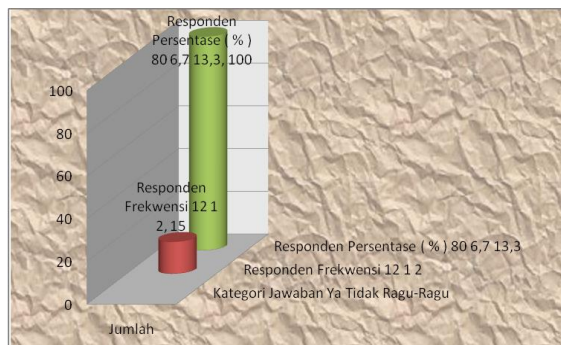
Gambar 9. Distribusi Perilaku Responden terhadap Dorongan Emosional (Afeksi)

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar di atas menunjukkan responden civitas akademika IAIN Ternate sebagai partisipan terhadap perilaku untuk menjadi nasabah pada perbankan syariah yang dipengaruhi oleh kecenderungan emosional yang setuju, yaitu sebanyak 26,7 %. Sebaliknya, yang tidak setuju sebagai partisipan mendominasi yaitu 53,3 %. dan yang ragu 20 %.

Diakui bahwa perilaku sebagian besar responden tidak menjadikan bank syariah sebagai lembaga mitra mereka karena salah satu faktornya didasarkan pada label islam yang melekat pada perbankan syariah. Dan responden antara ya dan tidak lebih memilih pelayanan yang cepat dan dapat dan sesuai syariah. Dalam dekade terakhir bermunculan bank syariah dan bank yang beroperasi dengan sistem syariah tampil sebagai satu lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan dan menjadi pesaing baru terhadap lembaga-lembaga bank konvensional yang sudah berdiri eksis sebelumnya. Sehingga, wajar saja jika kemudian perilaku nasabah yang mayoritas beragama islam hengkang dan berhijrah kepada bank syariah. Paling tidak membuka rekening baru pada perbankan syariah, atau menambah mitra bagi mereka yang telah berhubungan dengan bank konvensional sebelumnya.

Perilaku Nasabah Bank Syariah Yang Didorong Oleh Keyakinan Responden (*Kognisi*)



Gambar 10. Perilaku Responden terhadap Pengetahuan dan Keyakinan (*Kognisi*)

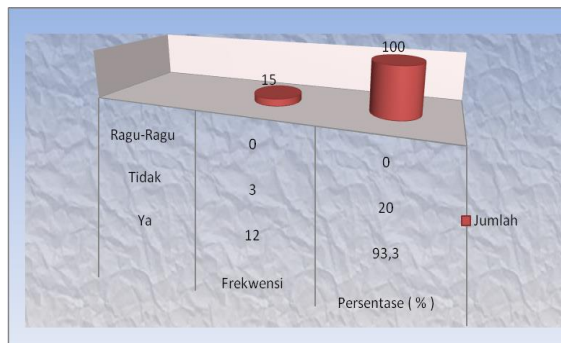
Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar di atas menunjukkan bahwa perilaku responden civitas akademika untuk menjadi nasabah pada perbankan syariah yang dipengaruhi oleh faktor pengetahuan dan keyakinan sebanyak 80 %. Sebaliknya, yang tidak setuju hanya 6,7 %. Sementara, suara responden ragu-ragu sebanyak 13,3 %.

Pertentangan kehalalan bank syariah yang menempatkan bank konvensional pada posisi yang diharamkan (*riba*) telah disepakati oleh para ulama maupun ekonom Islam. Namun, yang menjadi polemik berkepanjangan adalah sejauh mana sampai sekarang ini, bank syariah mampu benar-benar murni melepaskan diri dari unsur operasional perbankan yang penuh dengan mekanisme ribawi. Tapi, peneliti dalam angket penelitian ini yang bertujuan untuk menyingkap pendirian responden sebagai nasabah pada perbankan syariah, hanya sebatas pada tanggapan umum bahwa bank syariah halal karena tidak terkait dengan sistem ribawi pada penggunaan produk dan jasa yang ditawarkan, sebaliknya pada bank konvensional sangat akrab dengan sistem ribawi.

Persepsi akan keyakinan responden (*kognisi*) terhadap bank syariah ditunjukkan dengan angka sebanyak 12 orang atau 80 % dari keseluruhan responden. Angka ini sangat jauh berada di atas jumlah responden yang tidak setuju bahwa mereka menjadi nasabah pada perbankan syariah karena didasarkan pada pengetahuan mereka terhadap sistem yang berjalan, yaitu hanya 1 orang. Sementara, yang ragu 2 orang.

Perilaku Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional



Gambar 11. Perbandingan Responden terhadap Bank Syariah dan Konvensional

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar di atas menunjukkan bahwa di antara responden civitas akademika IAIN Ternate mungkin ada yang setuju dan tidak untuk mencoba-coba dan membandingkan menabung di kedua bank tersebut. Ternyata motifasi responden menunjukkan bahwa sebanyak 80 % yang setuju. Sebaliknya, yang tidak setuju sebanyak 20 %.

Jumlah di atas, sangat jauh berbeda, antara yang punya keinginan untuk hanya sekedar mencoba dengan yang tidak. Oleh karena itu, kecenderungan responden ini perlu untuk dilihat sebagai peluang dan tantangan bagi perbankan syariah. Peluang berarti berupaya menunjukkan kepada nasabah yang awalnya hanya ingin mencoba-coba, sehingga perlu diberi perhatian khusus karena pada dasarnya mereka pun juga adalah berkategori sebagai asset. Paling tidak, ada upaya menciptakan lingkungan yang kondusif bagi mereka, sehingga mereka tetap betah dan merasa nyaman serta puas selama bertransaksi dan menyimpan uangnya pada perbankan syariah. Dan menjadi tantangan, karena mereka belum sepenuhnya berbesar hati untuk menjadi nasabah pada bank syariah, sehingga setiap saat bisa langsung hengkang dari bank syariah dan tetap pada bank konvensional jika melihat bahwa pada bank konvensional lebih memberikan kepuasan. Kecenderungan untuk menjadi nasabah pada bank syariah dan bank konvensional dengan motifasi mencoba dan membandingkan masih lebih dominan cenderung ke bank syariah, yaitu 12 orang atau 80 % yang setuju dari 15 responden yang ada. Sebaliknya, hanya 3 orang atau 20 % yang tidak setuju.

Perilaku Menjadi Nasabah Karena Faktor Kebiasaan

Gambar 11 di atas menunjukkan bahwa faktor kebiasaan menjadi nasabah pada bank syariah dan bank konvensional mendapat dukungan. Yang setuju, di tunjukkan dengan 86,7 %. Sebaliknya, yang tidak setuju sebanyak 13,3 %. Deskripsi data ini menggambarkan bahwa civitas akademika IAIN

Ternate cenderung untuk hanya sekedar merasakan dan membandingkan untuk mengukur rasio untung dan rugi, atau benar dan salah. Dari jumlah 15 orang dari keseluruhan responden, 12 orang menegaskan ketidak benaran bahwa responden mengikuti kebiasaan, tapi mereka ingin merasakan dan membandingkannya. Sebaliknya, yang tidak setuju sebanyak 3 orang.

KESIMPULAN

Persepsi dan perilaku merupakan suatu hubungan dari nasabah untuk menentukan pilihan dalam bermitra pada bank syariah atau bank konvensional. Realitasnya sebagian nasabah bermitra pada bank konvensional, walaupun nasabah sudah menjadi nasabah pada bank syariah. Nasabah yang memilih bermitra dengan bank syariah dengan lebih didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan yang berbasis pandangan dan persepsi ideologis serta sentimen keagamaan secara dominan. Tetapi ada yang memilih bermitra dengan bank syariah dengan didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan yang berbasis persepsi dan rasionalitas ekonomi, walaupun usia perbankan syariah di Kota Ternate yang masih sangat muda sehingga belum begitu populer di masyarakat seperti bank-bank konvensional dan akan memaksa masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan konvensional.

Respon civitas akademika IAIN Ternate sangat baik terhadap bank syariah yang telah ada. Tingginya minat responden yang merupakan nasabah bank konvensional untuk ikut bergabung dengan bank syariah ke depan motivasi yang bervariasi. Tingkat pemahaman civitas akademika IAIN Ternate cukup baik, sebagian besar responden mengenai eksistensi perbankan syariah, di mana mereka meyakini bahwasanya prinsip bagi hasil yang diterapkan bank syariah dapat memicu pertumbuhan ekonomi sektor riil.

Tingginya persentase civitas akademika IAIN Ternate setuju dengan pengharaman riba, dan mengharapkan kinerja perbankan syariah terus mengindikasikan pertumbuhan. Kuatnya pandangan ideologis agamis dan kultural civitas akademika IAIN Ternate yang berimplikasi pada konsekuensi hukum di mana responden berusaha untuk tidak terjerumus ke dalam aktivitas yang dilarang secara hukum islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., 1992. *Islamic Banking and Finance in Theory and Practice*. Islam. Res. Train. Inst. Islam. Dev. Bank.
- Antonio, M.S., 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, Jakarta.
- Arikunto, S., 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka

- Cipta. Rineka Cipta, Jakarta.
- Covey, S.R., 2020. *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon & Schuster.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, J.H., Dharma, A., 1987. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, 5th ed, Erlangga. Erlangga, Jakarta.
- Greene, E.B., 1952. *Measurements of Human Behavior*, American Psychological Association. Odyssey Press.
- Kaplan, J.S., Carter, J., 1995. *Beyond Behavior Modification: a Cognitive-Behavioral Approach to Behavior Management in the School*, Pro-ed Austin, TX. Pro-ed Austin, TX, Portland Oregon.
- Karim, A.A., 2011. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Rajawali Pres. Rajawali Pres, Jakarta.
- Kasmir, 2018. *Pemasaran Bank, Pertama*. ed, Prenada Media. Prenada Media, Jakarta.
- Khan, M.F., 1994. *Comparative Economics of Some Islamic Financing Techniques*. Islam. Econ. Stud. 2.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019. *Al-Quran Kemenag in Word - Terjemahan Tahun 2019*. Kementerian Agama Republik Indonesia, Jakarta.
- Malik, A., 2020. *OJK : Aset & Market Share Perbankan Syariah Meningkat di Masa Pandemi, Ini Datanya* [WWW Document]. Bareksa.com. URL <https://www.bareksa.com/berita/pasar-modal/2020-09-23/ojk-aset-market-share-perbankan-syariah-meningkat-di-masa-pandemi-ini-datanya> (accessed 12.6.22).
- Purnomo Usman, H., 2008. *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rakhmat, J., 2011. *Psikologi Komunikasi, Remaja Rosdakarya*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Saleh, A.R., Wahab, M.A., 2004. *Psikologi Suatu Pengantar*, Kencana. Kencana, Jakarta.
- Sarkaniputra, M., 2004. *Revelation-based Measurement; Pendekatan Keterpaduan antara Matik Rasa dan Mantik Akal dari Ibnu Arabi*, P3EI UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. P3EI UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Setiadi, N.J., SE, M.M., 2015. *Perilaku Konsumen, Revisi*. ed. Kencana, Jakarta.
- Walgito, B., 2003. *Psikologi Sosial*, Andi Offset. Andi Offset, Yogyakarta.