

Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di Sungai Penuh

Nurafni Okta Safitri, Zull ihsan mu'arrif

Institut Agama Islam Negeri Kerinci

nurafnioktasafitri@gmail.com

ABSTRACT.

Indonesian people's bank (BRI) and Indonesian sharia bank (BSI), both have different implementations. Indonesian people's banks operate based on conventional financial principles which generally use interest as the main mechanism for making profits. However, in achieving this, many factors influence it, starting from customer trust in Bsi and Bri banks, so the aim of this research is to find out the level of customer trust in sharia banks. This research uses a qualitative approach with descriptive research type. This method was chosen to gain an in-depth understanding of the factors that influence customer trust in BSI and BRI in Sungai Banyak City. The research data consists of primary data, which is obtained directly through in-depth interviews with customers. The results of this research are that customer trust is formed from how the service is performed, from communication to behavior control, because it is a key or factor in customer trust.

Keywords: Trust, Customer Experience

ABSTRAK.

Bank rakyat Indonesia (BRI) dan bank syariah Indonesia (BSI), keduanya memiliki perbedaan yang diterapkan. Bank rakyat Indonesia beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan konvensional yang umumnya menggunakan bunga sebagai mekanisme utama untuk mendapatkan keuntungan. Namun dalam mencapainya banyak faktor yang mempengaruhi mulai dari kepercayaan nasabah pada bank Bsi dan Bri, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BSI dan BRI di kota sungai penuh. Data penelitian terdiri dari data primer yaitu diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dengan nasabah. Hasil dari penelitian ini ialah bahwasannya kepercayaan nasabah terbentuk dari bagaimana nya para pelayanan mulai dari komunikasi hingga pengendalian perilaku, karena itu merupakan kunci atau faktor dalam kepercayaan nasabah.

Kata kunci: Kepercayaan, Pengalaman Nasabah

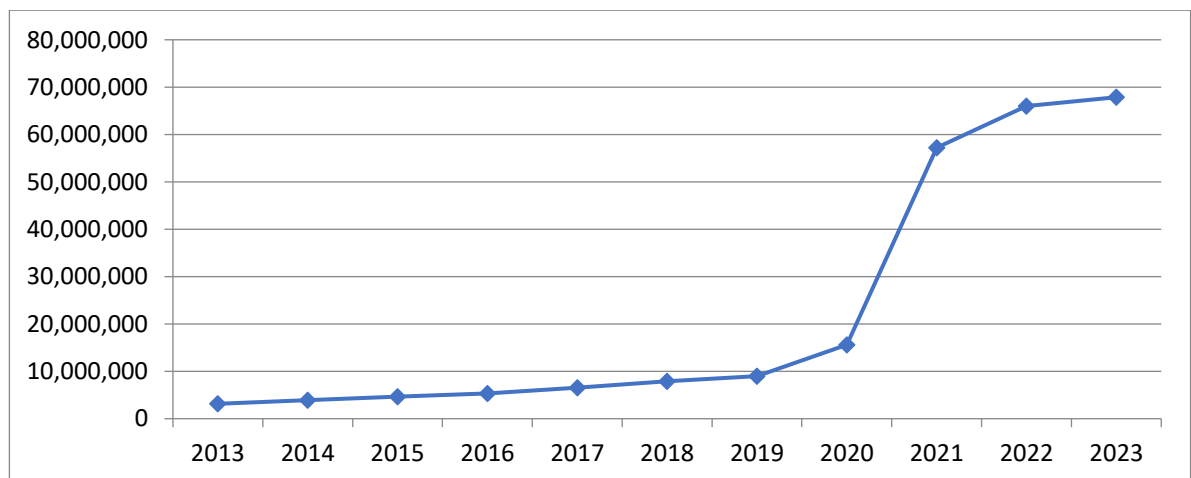
PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan kompetisi pasar yang semakin ketat, kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor yang sangat krusial dalam menentukan

keputusan mereka untuk memilih dan menggunakan layanan perbankan. Bank syariah Indonesia (BSI) dan bank rakyat Indonesia (BRI) merupakan peran penting dalam perekonomian Indonesia, terutama di kota sungai penuh. Dalam dunia perbankan, kepercayaan bukan hanya terbatas pada persepsi nasabah terhadap keamanan simpanan mereka, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti kualitas produk, kualitas layanan, transparansi, dan reputasi bank itu sendiri. Menurut Wathan dan Zuhirsyan (2022), kepercayaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan nasabah bahwa bank akan memberikan layanan yang aman, jujur, dan sesuai dengan harapan nasabah. Kepercayaan ini dibentuk melalui pengalaman pribadi nasabah, reputasi bank, dan interaksi dengan petugas bank. Studi mereka menemukan bahwa kepercayaan nasabah, bersama dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan motivasi, memiliki pengaruh yang signifikan

Akan tetapi masih banyak nasabah yang kurang paham tentang prinsip-prinsip syariah yang di terapkan oleh bank, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap transparansi dan kepatuhan bank syariah terhadap nilai-nilai syariah. Kurangnya transparansi dalam menjelaskan produk, layanan, dan kebijakan bank syariah, dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Maka nasabah perlu mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai bagaimana prinsip syariah diimplementasikan dalam operasional bank. (Khusna & Pratama, 2021) didalam penelitiannya menyatakan bahwa pemahaman masyarakat juga masih belum merata mengenai bank syariah. Sehingga tidaklah mudah untuk membangun kembali persepsi masyarakat mengenai bank syariah dan mengarahkannya untuk memihak kepada bank syariah.

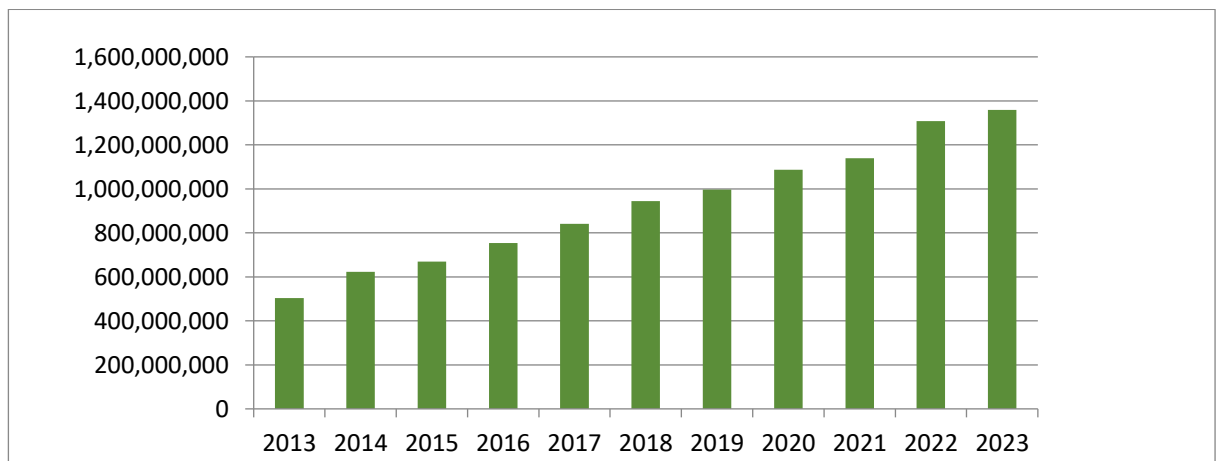
Grafik laporan tahunan tabungan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI) 2013-2023



Sumber : Data olahan (2024)

Berdasarkan grafik diatas menyatakan bahwa jumlah tabungan nasabah di bank syariah indonesia (BSI) mengalami peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahunnya. Pada tahun 2021, jumlah tabungan nasabah mengalami peningkatan yang lebih signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan ini dapat didorong oleh beberapa faktor, misalnya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan syariah. Kualitas dan layyanan adalah dimensi lain yang sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Utama dan Murti (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan nasabah dapat menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas nasabah. Ketika nasabah puas dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan, kepercayaan mereka terhadap bank meningkat, yang kemudian meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank tersebut.

Grafik laporan tahunan jumlah tabungan nasabah di bank rakyat Indonesia (BRI) 2013-2023



Sumber : Data olahan (2024)

Dari grafik diatas mengemukakan bahwa jumlah tabungan nasabah di bank rakyat indonesia (BRI) semakin meningkat dari tahun ke tahun, yang mencerminkan peningkatan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh bank tersebut, dan memberikan edukasi keuangan kepada nasabah agar dapat membangun kepercayaan yang kuat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. (Hasanah, 2019) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

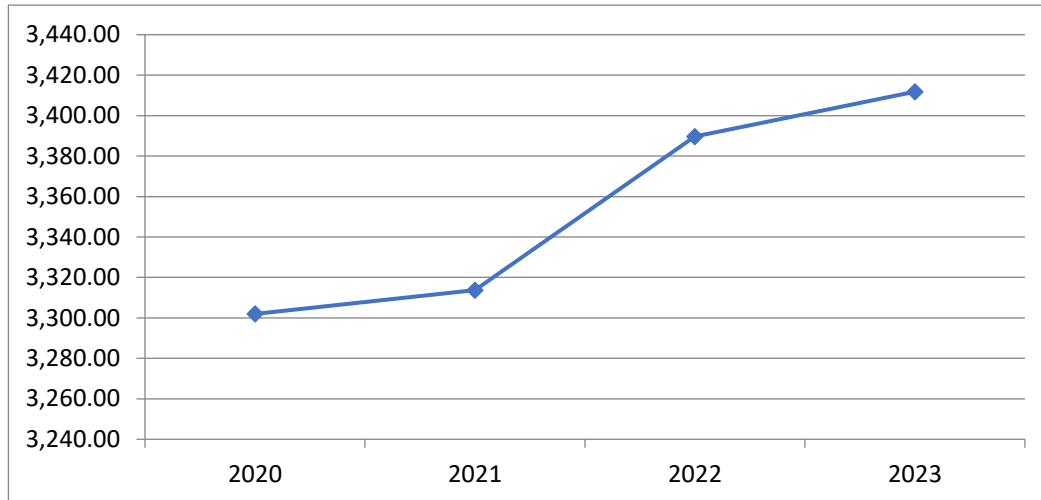
Meskipun pertumbuhan yang pesat dalam jumlah nasabah, tantangan utama yang dihadapi oleh BSI dan BRI di kota sungai penuh adalah mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah. Kepuasan dan kepercayaan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, kemudahan akses, responsivitas, dan transparansi dalam proses transaksi keuangan. Selain itu, perubahan regulasi dan persaingan yang semakin ketat di pasar perbankan juga menjadi faktor yang mempengaruhi dinamika kepercayaan nasabah terhadap kedua bank ini.

Bank rakyat Indonesia (BRI) dan bank syariah Indonesia (BSI), keduanya memiliki perbedaan yang diterapkan. Bank rakyat Indonesia beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan konvensional yang umumnya menggunakan bunga sebagai mekanisme utama untuk mendapatkan keuntungan. (BRI) menawarkan beragam produk seperti tabungan, deposito, dengan bunga dan investasi pasar modal. Menurut (Kurniasih & Suryani, 2017) Kegiatan operasional bank konvensional menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebaskan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman.

Sedangkan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*) dan tidak memberikan bunga. dan bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba dan kegiatan yang dikatakan haram. Bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), kerjasama (*musyarakah*), jual beli dengan markup (*murabahah*), dan lain-lain. Menurut (Andi Reky, Melki Devianto, 2023) Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan.

Kota sungai penuh sebagai salah satu kota yang berkembang di Indonesia, menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam sektor perbankan, dengan meningkatnya jumlah nasabah yang memilih bank sebagai tempat penyimpanan dan investasi keuangan mereka. di Kota Sungai Penuh, di mana BRI dan BSI mengalami perkembangan yang pesat dalam menarik nasabah. BRI, sebagai bank konvensional terbesar di Indonesia, menawarkan beragam produk dan layanan perbankan yang menarik bagi nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Di sisi lain, BSI menawarkan prinsip-prinsip keuangan Islam yang menarik bagi nasabah yang lebih memilih transaksi keuangan yang berlandaskan syariah. Kedua bank ini tidak hanya bersaing dalam menarik nasabah baru tetapi juga berkompetisi untuk mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah yang sudah ada.

Data konsumsi di sungai penuh 2019-2023



Sumber : Data olahan (2024)

Penelitian oleh (Nurul Laily Abdulloh Putri, 2022) ini setidaknya membicarakan tentang pengaruh kinerja bank terhadap kepercayaan nasabah di BSI setelah dilakukannya proses merger. Dalam penelitian ini juga memiliki tujuan guna memahami bagaimana kinerja suatu bank, yang mana meliputi beberapa aspek seperti halnya keuangan, layanan, hingga reputasi. Dan hal tersebut setidaknya mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian (Lubis et al., 2022) yang membicarakan tentang faktor kepercayaan dan juga komitmen dalam rangka mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Variabel adalah meliputi tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan bank tersebut, juga komitmen nasabah dalam rangka menjaga hubungan jangka panjang serta tingkat loyalitas nasabah sebagai buah hasil dari persepsi mereka terhadap model layanan dan komunikasi. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank, misalnya seperti meningkatkan Keamanan sistem M-Banking yang di sediakan oleh pihak bank. sejalan dengan penelitian (Sitanggung et al., 2024) ini membicarakan tentang persepsi dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan sistem M-Banking dalam konteks layanan perbankan syariah. Variabel yang dituju adalah meliputi aspek keamanan transaksi elektronik seperti kualitas layanan aplikasi, serta kepuasan sekaligus loyalitas nasabah sebagai buah hasil dari persepsi mereka terhadap keamanan transaksi bank ini.

Penelitian lain oleh (Sahri et al., 2022) Membicarakan tentang perbandingan kinerja keuangan antara BNI Syariah dengan BRI Syariah selama masa pandemi Covid-

19. Penelitian ini memberikan fokusnya terhadap evaluasi kinerja keuangan kedua bank tersebut dalam rangka untuk menghadapi tantangan ekonomi yang disebabkan oleh pandemi. Adapun variabel yang dianalisis adalah meliputi rasio keuangan seperti halnya profitabilitas, likuiditas, solvabilitas, dan efisiensi operasional dalam rangka untuk menilai kesehatan keuangan sekaligus daya tahan pada masing-masing bank selama periode krisis tersebut. (Umum et al., 2020) penelitian ini membicarakan sekaligus membandingkan kinerja keuangan ketiga bank syariah tersebut dalam konteks industri perbankan syariah di Indonesia. Variabel yang dituju adalah meliputi aspek profitabilitas, likuiditas, solvabilitas, dan efisiensi operasional guna menilai performa keuangan masing-masing bank.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dapat menjadi faktor penentu dalam memilih bank yang digunakan, baik dalam konteks bank konvensional maupun bank syariah. Namun, belum banyak penelitian yang mendalam yang membandingkan secara langsung faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah antara BRI dan BSI di Kota Sungai Penuh. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepercayaan nasabah terhadap keputusan mereka dalam memilih bank, dengan mengacu pada beberapa studi sebelumnya yang telah dilakukan di berbagai konteks dan setting perbankan. Serta penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan melakukan analisis komparatif yang mendalam, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kepercayaan nasabah di dua jenis bank yang berbeda ini.

Bank Syariah Indonesia

Bank syariah secara umum dapat diartikan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan, pembiayaan dan jasa lalu lintas pembayaran. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan yang ada dalam AlQuran dan Hadits. Dengan demikian perbankan syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariah Islam. Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Perbedaan utama adalah bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah (Agustin, 2021).

Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam konteks perbankan syariah, aspek-aspek syariah compliance

(kepatuhan terhadap prinsip syariah) sangat memengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah yang memilih bank syariah sering kali melakukannya karena keyakinan bahwa bank tersebut mengelola dana mereka sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Oleh karena itu, bank syariah harus memastikan bahwa semua produk dan layanan yang mereka tawarkan sepenuhnya mematuhi hukum syariah. Kepercayaan nasabah dalam konteks ini sangat dipengaruhi oleh transparansi dalam operasional bank, serta adanya pengawasan dari badan-badan syariah yang diakui. Kepatuhan yang konsisten terhadap prinsip-prinsip syariah meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperkuat loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Bank Rakyat Indonesia

Bank konvensional merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank konvensional juga memiliki berbagai keunggulan, baik dalam bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah operasinya. Artinya bank konvensional memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Seperti bank rakyat Indonesia (BRI) yang ada di sungai penuh. (Septiana et al., 2021) Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi).

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakantindakan tersebut (Kurniati, 2016). Sementara itu, menurut (Maski, 2010) perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan. Menurut (Solomon, 2009), indikator perilaku konsumen yaitu: 1. Merek Produk 2. Pengetahuan tentang Produk 3. Perasaan seseorang terhadap produk 4. Kenyamanan Berbelanja Membandingkan harga suatu produk, 5. jenis masalah yang dihadapi nasabah.

Kepercayaan Konsumen

Menurut kotler dan keller (2012 :225) kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antar organisasi, seperti kopetensi perusahaan, integritas, ejujuran dan kebaikan. Menurut Women dan Miror dalam (Hendayana & Sari, 2021) mengatakan bahwa kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atribut, dan manfaatnya. Adapun indikator dari kepercayaan konsumen Menurut Mowen (2012:312) yaitu, 1.Konsisten dalam kualitas, 2.Mengerti keinginan konsumen, 3.(Kesungguhan) yaitu seberapa besar seseorang percaya, 4.(Kemampuan) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang, 5.Kepercayaan konsumen dan 6..Produk yang handal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BSI dan BRI di kota sungai penuh. Data penelitian terdiri dari data primer yaitu diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dengan nasabah. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan utama terdiri dari nasabah Bank syariah indonesia dan Bank rakyat indonesia di kota sungai penuh untuk mengetahui seberapa besar kepercayaan nasabah terhadap dua bank tersebut.

Pemilihan di kota sungai penuh, provinsi jambi sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kepercayaan nasabah pada BSI dan BRI di kota sungai penuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui proses wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka atau melalui panggilan telepon atau virtual dengan nasabah, untuk memberikan ruang bagi responden mengspresikan pengalaman serta pandangan mereka secara jujur terhadap bank syariah Indonesia dan Bank rakyat Indonesia di kota sungai penuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem dualisme perbankan di Indonesia (keuntungan,kerugian pada bank)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem dualisme perbankan di Indonesia, yang mencakup bank syariah dan bank konvensional, memberikan keuntungan dan kerugian bagi kedua jenis bank. Nasabah BSI mengungkapkan bahwa mereka merasa

lebih nyaman dengan prinsip syariah yang diterapkan, yang menghindari riba dan lebih sesuai dengan nilai-nilai agama mereka. Hal ini menciptakan loyalitas yang tinggi di kalangan nasabah BSI. Namun, beberapa nasabah juga mengeluhkan keterbatasan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional seperti BRI, yang memiliki lebih banyak pilihan produk dan layanan yang lebih fleksibel.

Di sisi lain, nasabah BRI mengakui keuntungan dari sistem bunga yang memberikan imbal hasil yang lebih jelas dan terukur. Namun, mereka juga menyadari bahwa ada risiko yang terkait dengan bunga, terutama dalam situasi ekonomi yang tidak stabil. Kerugian yang dihadapi oleh bank syariah adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan mereka, yang dapat menghambat pertumbuhan nasabah baru.

Sistem Dualisme Perbankan di Indonesia

Sistem dualisme perbankan di Indonesia merujuk pada keberadaan dua jenis bank yang beroperasi secara bersamaan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan tradisional yang umumnya menggunakan bunga sebagai mekanisme utama untuk mendapatkan keuntungan. Sementara itu, bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang melarang riba dan kegiatan yang dianggap haram. Keberadaan kedua sistem ini menciptakan dinamika yang unik dalam industri perbankan Indonesia, dengan berbagai keuntungan dan kerugian yang perlu dianalisis.

Keuntungan Sistem Dualisme Perbankan

1. Diversifikasi Layanan Keuangan

Sistem dualisme perbankan memberikan pilihan yang lebih luas bagi nasabah. Nasabah dapat memilih antara bank konvensional yang menawarkan produk berbasis bunga dan bank syariah yang menawarkan produk sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini memungkinkan nasabah untuk memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan mereka. Menurut, keberagaman produk ini dapat meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat, karena lebih banyak orang dapat mengakses layanan perbankan yang sesuai dengan preferensi mereka.

2. Persaingan yang Sehat

Keberadaan bank syariah dan bank konvensional menciptakan persaingan yang sehat di pasar perbankan. Persaingan ini mendorong kedua jenis bank untuk meningkatkan kualitas layanan, inovasi produk, dan efisiensi operasional. Bank konvensional berusaha untuk menarik nasabah dengan menawarkan suku bunga yang kompetitif, sementara bank syariah berfokus pada nilai-nilai etika dan keadilan dalam transaksi. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perbankan secara keseluruhan.

3. **Peningkatan Aksesibilitas**

Sistem dualisme perbankan juga berkontribusi pada peningkatan aksesibilitas layanan keuangan. Bank syariah sering kali lebih fokus pada segmen masyarakat yang tidak terlayani oleh bank konvensional, seperti masyarakat yang lebih memilih transaksi tanpa riba. Dengan demikian, bank syariah dapat menjangkau nasabah yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan, sehingga meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia (Kristianti, D. S. 2015)

4. **Stabilitas Ekonomi**

Keberadaan bank syariah dapat berkontribusi pada stabilitas ekonomi. Bank syariah beroperasi dengan prinsip bagi hasil, yang mengurangi risiko spekulasi dan mendorong investasi yang lebih berkelanjutan. Hal ini dapat membantu mengurangi volatilitas di pasar keuangan dan menciptakan lingkungan ekonomi yang lebih stabil. Penelitian oleh Nugraha, D. (2023) menunjukkan bahwa bank syariah dapat berperan dalam mengurangi risiko sistemik dalam sektor perbankan.

Kerugian Sistem Dualisme Perbankan

1. **Kompleksitas Regulasi**

Sistem dualisme perbankan menciptakan kompleksitas dalam regulasi dan pengawasan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) harus mengawasi dua jenis bank dengan prinsip dan regulasi yang berbeda. Hal ini dapat menyebabkan tantangan dalam penegakan regulasi dan pengawasan yang efektif. Kompleksitas ini dapat mengakibatkan kesulitan dalam memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi stabilitas sistem perbankan.

2. **Persaingan yang Tidak Seimbang**

Meskipun persaingan dapat menjadi keuntungan, dalam beberapa kasus, bank syariah mungkin menghadapi tantangan dalam bersaing dengan bank konvensional yang memiliki sumber daya lebih besar. Bank konvensional sering kali memiliki akses yang lebih baik ke modal dan teknologi, yang dapat memberikan mereka keunggulan kompetitif. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakadilan dalam persaingan, di mana bank syariah kesulitan untuk menarik nasabah dan mengembangkan produk yang kompetitif (Lubis et al., 2022).

3. **Stigma dan Pemahaman yang Salah**

Masyarakat sering kali memiliki stigma atau pemahaman yang salah tentang bank syariah. Beberapa orang mungkin menganggap bahwa bank syariah tidak dapat memberikan keuntungan yang sama dengan bank konvensional. Hal ini dapat menghambat pertumbuhan bank syariah dan mengurangi kepercayaan nasabah.

4. **Risiko Keuangan yang Berbeda**

Bank syariah menghadapi risiko keuangan yang berbeda dibandingkan dengan bank konvensional. Misalnya, bank syariah harus memastikan bahwa semua transaksi sesuai dengan prinsip syariah, yang dapat membatasi jenis investasi yang dapat dilakukan. Selain itu, model bagi hasil dapat menyebabkan ketidakpastian dalam pendapatan, terutama jika proyek investasi tidak berhasil. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja keuangan bank syariah dan menarik perhatian investor .

Sistem dualisme perbankan di Indonesia memberikan keuntungan dan kerugian yang signifikan bagi bank. Keberadaan bank konvensional dan bank syariah menciptakan diversifikasi layanan, persaingan yang sehat, dan peningkatan aksesibilitas. Namun, kompleksitas regulasi, persaingan yang tidak seimbang, stigma masyarakat, dan risiko keuangan yang berbeda juga menjadi tantangan yang harus dihadapi. Untuk memaksimalkan manfaat dari sistem dualisme ini, penting bagi regulator dan pemangku kepentingan untuk bekerja sama dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan kedua jenis bank, serta meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah.

B. Makna perbankan bagi nasabah (bri dan bsi)

Wawancara mengungkapkan bahwa makna perbankan bagi nasabah BRI dan BSI sangat berbeda. Bagi nasabah BRI, perbankan dianggap sebagai sarana untuk mencapai tujuan finansial, seperti menabung untuk pendidikan anak atau membeli rumah. Mereka menghargai kemudahan akses dan berbagai produk yang ditawarkan, termasuk pinjaman dan investasi. Nasabah BRI juga merasa bahwa bank konvensional lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Sebaliknya, nasabah BSI melihat perbankan sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap prinsip syariah. Mereka merasa bahwa dengan menggunakan layanan BSI, mereka tidak hanya mengelola keuangan tetapi juga menjalankan kewajiban agama. Hal ini menciptakan rasa identitas dan kebanggaan di kalangan nasabah BSI, yang merasa bahwa mereka berkontribusi pada perekonomian yang lebih etis.

Untuk menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai makna perbankan bagi nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Syariah Indonesia (BSI), perlu mempertimbangkan beberapa aspek penting yang mencakup perbedaan prinsip operasional, kepercayaan nasabah, serta dampak sosial dan ekonomi dari kedua jenis bank tersebut. Berikut adalah penjelasan yang lebih mendalam mengenai makna perbankan bagi nasabah BRI dan BSI.

1. Prinsip Operasional Bank

Bank Rakyat Indonesia (BRI) beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip perbankan konvensional yang umumnya menggunakan sistem bunga. Dalam konteks ini, BRI menawarkan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan

nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Produk-produk tersebut termasuk tabungan, deposito, kredit, dan layanan perbankan lainnya. BRI memiliki jaringan yang luas dan aksesibilitas yang tinggi, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

Di sisi lain, Bank Syariah Indonesia (BSI) beroperasi dengan prinsip syariah yang melarang riba (bunga) dan mengedepankan sistem bagi hasil. BSI menawarkan produk-produk seperti mudharabah (bagi hasil), musyarakah (kerjasama), dan murabahah (jual beli dengan markup). Prinsip-prinsip ini memberikan alternatif bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan nilai-nilai Islam. BSI berfokus pada keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah yang mengutamakan etika dalam keuangan.

2. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan faktor kunci dalam menentukan pilihan mereka terhadap bank. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Khusna & Pratama (2021), ditemukan bahwa pemahaman masyarakat mengenai bank syariah masih belum merata, sehingga membangun kepercayaan terhadap BSI menjadi tantangan tersendiri. Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan produk dan layanan keuangan syariah, kepercayaan nasabah terhadap BSI mulai meningkat.

Sebaliknya, BRI sebagai bank konvensional telah memiliki reputasi yang kuat dan jaringan yang luas, sehingga nasabah cenderung lebih percaya untuk menyimpan dananya di BRI. Meskipun demikian, tantangan bagi BRI adalah mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat dengan bank syariah.

3. Dampak Sosial dan Ekonomi

Makna perbankan bagi nasabah tidak hanya terletak pada aspek finansial, tetapi juga pada dampak sosial dan ekonomi yang ditimbulkan. BRI, sebagai bank yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi masyarakat, memiliki program-program yang mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan memberikan akses pembiayaan yang lebih mudah, BRI berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Di sisi lain, BSI juga berperan dalam pemberdayaan ekonomi, terutama bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. BSI tidak hanya menawarkan produk keuangan, tetapi juga memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pengelolaan keuangan yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini menciptakan kesadaran akan pentingnya pengelolaan keuangan yang bertanggung jawab.

4. Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi makna perbankan bagi nasabah. Penelitian oleh Utama dan Murti (2021) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan nasabah. BRI, dengan jaringan yang luas, berusaha

untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien, namun tantangan yang dihadapi adalah menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh cabang.

Sementara itu, BSI berfokus pada pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan pendekatan yang lebih mendalam, BSI berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang tepat. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan pada gilirannya membangun kepercayaan yang lebih kuat.

5. Perbandingan Antara BRI dan BSI

Dalam konteks makna perbankan, perbandingan antara BRI dan BSI menunjukkan bahwa kedua bank memiliki pendekatan yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan nasabah. BRI lebih berfokus pada aksesibilitas dan keberagaman produk, sementara BSI menekankan pada prinsip syariah dan etika dalam transaksi. Pilihan nasabah terhadap salah satu bank sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi, kebutuhan finansial, dan tingkat pemahaman mereka terhadap produk yang ditawarkan.

Makna perbankan bagi nasabah BRI dan BSI sangat dipengaruhi oleh prinsip operasional, kepercayaan nasabah, dampak sosial dan ekonomi, serta kualitas layanan yang diberikan. BRI sebagai bank konvensional menawarkan aksesibilitas dan keberagaman produk, sedangkan BSI memberikan alternatif bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Dalam menghadapi tantangan di pasar perbankan, kedua bank perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan dan membangun kepercayaan nasabah. Dengan demikian, makna perbankan bagi nasabah tidak hanya terletak pada aspek finansial, tetapi juga pada nilai-nilai yang dipegang oleh masing-masing individu dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan dan prinsip hidup mereka.

C. Tingkat kepercayaan nasabah

Hasil wawancara : Tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI dan BRI sangat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dan reputasi bank. Nasabah BSI menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi, terutama karena mereka merasa bahwa bank tersebut beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Mereka percaya bahwa BSI akan menjaga keamanan dana mereka dan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan. Namun, beberapa nasabah mengungkapkan kekhawatiran tentang transparansi dalam pengelolaan dana dan bagaimana bank mengelola risiko.

Di sisi lain, nasabah BRI memiliki kepercayaan yang lebih pragmatis. Mereka percaya pada stabilitas dan kekuatan finansial bank konvensional, tetapi beberapa dari mereka juga mengungkapkan keraguan tentang biaya tersembunyi dan ketidakjelasan dalam produk yang ditawarkan. Kepercayaan ini sering kali dibangun melalui

pengalaman positif dalam berinteraksi dengan petugas bank dan kualitas layanan yang diberikan.

Tingkat kepercayaan nasabah merujuk pada sejauh mana nasabah merasa yakin dan percaya terhadap bank atau lembaga keuangan yang mereka pilih untuk menyimpan dan mengelola dana mereka. Kepercayaan ini sangat penting dalam konteks perbankan, karena dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank, serta loyalitas mereka terhadap bank tersebut.

Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah antara lain:

- a. **Transparansi:** Nasabah cenderung lebih percaya pada bank yang transparan dalam operasional dan kebijakan mereka. Informasi yang jelas mengenai produk, biaya, dan risiko yang terkait dapat meningkatkan kepercayaan nasabah .
- b. **Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah:** Dalam konteks bank syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah sangat memengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah yang memilih bank syariah biasanya melakukannya karena keyakinan bahwa bank tersebut mengelola dana mereka sesuai dengan hukum Islam, yang menghindari riba dan praktik yang dianggap haram , .
- c. **Kualitas Layanan:** Kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh bank juga berkontribusi pada tingkat kepercayaan nasabah. Ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima, kepercayaan mereka terhadap bank akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka .
- d. **Reputasi Bank:** Reputasi bank di masyarakat juga berperan penting. Bank yang memiliki reputasi baik dan telah terbukti dapat dipercaya dalam mengelola dana nasabah akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari nasabah baru .
- e. **Pengawasan dan Regulasi:** Adanya pengawasan dari badan-badan yang berwenang juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Nasabah merasa lebih aman ketika mereka tahu bahwa bank tersebut diawasi dan diatur oleh lembaga yang kredibel .

Secara keseluruhan, tingkat kepercayaan nasabah adalah elemen kunci dalam hubungan antara nasabah dan bank, yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bank tersebut

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah

Hasil wawancara : Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah mencakup kualitas layanan, komunikasi, dan reputasi bank. Nasabah BSI menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan transparan dari pihak bank, terutama dalam menjelaskan produk dan layanan syariah. Mereka juga menginginkan adanya edukasi yang lebih baik tentang bagaimana produk bank syariah bekerja.

Sementara itu, nasabah BRI menilai bahwa kecepatan dan efisiensi layanan sangat penting. Mereka mengharapkan respons yang cepat terhadap pertanyaan dan masalah yang mereka hadapi. Selain itu, reputasi bank di masyarakat juga berperan besar dalam membangun kepercayaan. Nasabah cenderung memilih bank yang memiliki reputasi baik dan telah terbukti dapat diandalkan dalam jangka panjang.

Tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank atau lembaga keuangan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berikut adalah beberapa faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah:

- a.** Kualitas Layanan : Kualitas layanan yang diberikan oleh bank, termasuk kecepatan, ketepatan, dan responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, sangat berpengaruh. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan, pada gilirannya, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap bank .
- b.** Transparansi: Nasabah cenderung lebih percaya pada bank yang transparan dalam operasional dan kebijakan mereka. Informasi yang jelas mengenai produk, biaya, dan risiko yang terkait dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Kurangnya transparansi dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpastian .
- c.** Reputasi Bank: Reputasi bank di masyarakat dan di industri perbankan juga berperan penting. Bank yang memiliki reputasi baik dan telah terbukti dapat dipercaya dalam mengelola dana nasabah akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari nasabah baru .
- d.** Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah: Dalam konteks bank syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah sangat memengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah yang memilih bank syariah biasanya melakukannya karena keyakinan bahwa bank tersebut mengelola dana mereka sesuai dengan hukum Islam, yang menghindari riba dan praktik yang dianggap haram .
- e.** Keamanan Sistem: Aspek keamanan, terutama dalam layanan perbankan digital seperti M-Banking, sangat penting. Nasabah perlu merasa aman bahwa data dan transaksi mereka dilindungi dengan baik. Peningkatan keamanan sistem dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank .
- f.** Pengalaman Pribadi: Pengalaman pribadi nasabah dalam berinteraksi dengan bank, termasuk pengalaman positif atau negatif, dapat membentuk persepsi mereka terhadap bank tersebut. Pengalaman yang baik akan meningkatkan kepercayaan, sedangkan pengalaman buruk dapat merusak kepercayaan .
- g.** Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang baik antara bank dan nasabah, termasuk penyampaian informasi yang jelas dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah, dapat meningkatkan kepercayaan. Nasabah merasa dihargai dan diperhatikan ketika bank berkomunikasi dengan baik .

h. Faktor Sosial dan Budaya: Faktor sosial dan budaya juga dapat memengaruhi kepercayaan nasabah. Misalnya, norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat dapat memengaruhi bagaimana nasabah memandang bank dan layanan yang ditawarkan.

Secara keseluruhan, kombinasi dari faktor-faktor ini berkontribusi pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, yang sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang dan loyalitas nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya era globalisasi dan kompetisi pasar yang semakin ketat, kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor yang sangat krusial dalam menentukan keputusan mereka untuk memilih dan menggunakan layanan perbankan. Bank syariah Indonesia (BSI) dan bank rakyat Indonesia (BRI) merupakan peran penting dalam perekonomian Indonesia, terutama di kota sungai penuh. Dalam dunia perbankan, kepercayaan bukan hanya terbatas pada persepsi nasabah terhadap keamanan simpanan mereka, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti kualitas produk, kualitas layanan, transparansi, dan reputasi bank itu sendiri. Menurut Wathan dan Zuhirsyan (2022), kepercayaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan nasabah bahwa bank akan memberikan layanan yang aman, jujur, dan sesuai dengan harapan nasabah. Kepercayaan ini dibentuk melalui pengalaman pribadi nasabah, reputasi bank, dan interaksi dengan petugas bank. Studi mereka menemukan bahwa kepercayaan nasabah, bersama dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan motivasi, memiliki pengaruh yang signifikan. Konsep kepercayaan pada bank syariah umumnya sama dalam konsep kepercayaan yang terjadi dalam bank konvensional, dimana kepercayaan sangat diperlukan untuk menjalin hubungan, terlebih lagi masalah hutang piutang. Kepercayaan bank kepada nasabah peminjam berupa keyakinan bahwa nasabah tersebut mampu membayar/melunasi hutangnya tepat pada waktunya, begitupun yang terjadi pada bank syariah, yang mana bank menaruh keyakinan bahwa nasabah mampu membayar bagi hasil dengan adil.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, H. (2021). *TEORI BANK SYARIAH*. 2(1), 67–83.

Andi Rekfy, Melki Devianto, M. R. (2023). Bank Syariah Dalam Perbankan Indonesia Dan Asuransi Syariah. *Jurnal Religion : Jurnal Agama, Sosial Dan Budaya*, 1(4), 408–

434.

- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>
- Hendayana, Y., & Sari, A. M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. *Mediastima*, 27(2), 153–169. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v27i2.294>
- Khusna, N., & Pratama, V. Y. (2021). Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 310–322. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i2.22>
- Kurniasih, E. T., & Suryani, A. I. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional. *Journal Development*, 5(1), 99–109. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.48>
- Kurniati. (2016). Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 6(1), 45–52. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI/article/view/387>
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Maski, G. (2010). Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 4(1), 1–2010. <https://doi.org/10.21776/ub.jiae.2010.004.01.4>
- Nurul Laily Abdulloh Putri. (2022). Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger. *Wadiah*, 6(2), 120–140. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v6i2.140>
- Sahri, Y., Bari, A., Kalsum, U., Hidayat, R., & Permana, A. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(4), 3848–3859.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24.
<https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10955>

Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., & Az-zahra, A. (2024). *PADA KEAMANAN TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING)*. 9(204), 1566–1581.

Umum, B., Bum, S., Bri, B., Syariah, B., Bni, B., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Dahlan, A. (2020). *Jpmb* 99. 2(2), 99–114.

Kristianti, D. S. (2015). Rekonstruksi Dual Banking System: Keberadaan Prinsip-Prinsip Syariah Perbankan Dalam Sistem Hukum Perbankan Nasional. *Veritas et Justitia*, 1(2).

Nugraha, D., Erfani, T., Fithriya, T., & Maghfira, R. (2023). Analisis Peran Dual Banking System dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1315-1321

Khusna, N., & Pratama, V. Y. (2021). Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 310-322.

Utama, A. P., & Murti, T. R. (2021). Kepuasan nasabah sebagai mediator pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(2), 79-86.