

Tipologi Nasabah Dan Perspektif Emik Terhadap Bank Syariah: Sebuah pendekatan konstruktivisme

Nori Anggraini

Program Studi Perbankan Syari'ah STAIN Curup, Bengkulu

E-mail: norianggraini170121@gmail.com

Mhd. Sholihin

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup, Bengkulu

E-mail: msboy84@gmail.com

Abstract

The research uses the qualitative approach. It is applied the constructivism paradigm. Based on data, it can be summaries that society mada a decision to be a consumer of Islamic Bank because of the external factors. These factors, then, a main element which constructs the emic perspective, oftenly. It is foundation to conclude the consumers pattern of islamic bank. The study shows various type of consumers such as the followers-functional and excited; functional, and symphaty and functional.

Keywords: *Emic Perspective, Typology of islamic bank consumers, constructivism, islamic bank, and Paradigm*

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menerapkan paradigma konstruktivisme. Dari data lapangan ditemukan bahwa masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah dibentuk oleh faktor-faktor yang berada di luar diri mereka (eksternal). Faktor-faktor itu kemudian menjadi unsur yang membentuk perspektif emik. Kemudian, perspektif emik inilah yang menentukan tipologi nasabah bank syari'ah tersebut. Dalam penelitian ini diketahui bahwa di kelurahan Talang Benih Curup terdapat 3 (tiga) tipologi nasabah bank syari'ah, yakni: *pertama, followers-functional and excited; kedua, functional; ketiga, shymphaty and functional.*

Kata Kunci: *Perspektif Emik, Tipologi Nasabah Bank Syari'ah, konstruktivisme, bank syariah dan paradigma.*

Pendahuluan

Bank syari'ah mulai eksis setelah undang-undang No. 10 tahun 1998. UU ini merupakan perubahan dari undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan mengakui keberadaan bank konvensional dan bank syari'ah secara berdampingan (*dual banking system*). Berdasarkan undang-undang tersebut, dapat dipahami bahwa bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah yang memungkinkan kegiatan bank syari'ah menjadi lebih leluasa atau luas. Eksistensi bank syari'ah pun semakin diperkuat dengan adanya Undang-undang No. 23 tahun 1999 tentang bank Indonesia diubah menjadi Undang-undang No. 3 tahun 2004 (UU BI). Penetapan undang-undang ini memungkinkan diterapkannya kebijakan moneter berdasarkan prinsip syari'ah.¹

Tabel 1
Perkembangan Jenis Bank Syariah dan Jumlah Kantornya Di Indonesia.²

JENIS BANK	KODE	TAHUN						
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	Juni 2015
Bank Umum Syariah (BUS)	JB	6	11	11	11	11	12	12
	JK	711	1.215	1.401	1.745	1.998	2.151	1.121
Unit Usaha Syariah (UUS)	JBK	25	23	24	24	23	22	22
	JK	287	262	336	517	590	320	327
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	JB	138	150	155	158	163	163	161
	JK	225	286	364	401	402	439	433
Jumlah Kantor		1.223	1.763	2.101	2.663	2.990	2.910	2.881

Jika dilihat secara makro ekonomi, pengembangan bank syari'ah di Indonesia memiliki peluang besar. Didukung dengan adanya UU. No. 10 tahun 1998, tidak menutup kemungkinan bagi pemilik bank negara, swasta, nasional bahkan pihak asing sekalipun untuk membuka cabang syari'ahnya di Indonesia. Dengan terbukanya kesempatan ini jelas akan memperbesar peluang transaksi keuangan di dunia perbankan, terutama bila terjalin hubungan kerjasama diantara bank-bank syariah.

Bank syari'ah di Indonesia masih jauh dari sempurna. Dalam upaya pengembangan bank syari'ah ini, tentu bank syariah menghadapi beberapa

¹ Abdullah Jayadi, *Beberapa Aspek Tentang Perbankan Syari'ah*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2011), 4

² Statistik Perbankan Syariah, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

tantangan baik secara mikro (internal) maupun secara makro (eksternal) yang melibatkan pentingnya peran masyarakat didalamnya. Adapun salah satu faktor eksternal yang berkaitan erat dengan masyarakat tersebut adalah faktor sosial. Hal ini dikarenakan faktor sosial (budaya, lingkungan sosial, psikologis hingga kepribadian) sangat mempengaruhi kecenderungan orientasi dan preferensi masyarakat.

Sayangnya, perkembangan bank syari'ah hingga saat ini masih kurang menunjukkan pertumbuhan yang mengembirakan, baik dari segi jaringan maupun volume usaha jika dibandingkan dengan pertumbuhan bank konvensional. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah bank syari'ah yang masih sedikit khususnya di wilayah Curup, Bengkulu. Menurut Deputy Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Bengkulu, Naek Tigor Sinaga, selama tahun 2012 pertumbuhan dana pihak ketiga melalui bank syari'ah mencapai 35,4 persen atau sekitar Rp 384 miliar. Jumlah ini meningkat dibanding tahun 2011 lalu yang hanya Rp 283 miliar. Begitu pula dengan penyaluran kreditnya mengalami pertumbuhan sebesar 29 persen. Selama 2012 perbankan syari'ah di Bengkulu mampu menyalurkan kredit sebesar Rp 545,6 miliar. Meningkat dibanding tahun 2011 yang hanya sebesar Rp 420 miliar. Menurut beliau, pada tahun 2012 di Bengkulu berjumlah 4 bank syari'ah. Jika dibandingkan dengan persentase bank konvensional yang berjumlah 19 bank sangat jelas perbedaannya. Ia menggambarkan kredit bank konvensional, penyaluran kreditnya tumbuh di bawah bank syari'ah yaitu sebesar 26,5 persen. Dari tahun 2011 sebesar Rp 7,398 triliun menjadi Rp 9,360 triliun di tahun 2012.³

Perkembangan bank syari'ah ini sendiri tidak linier dengan perspektif yang tumbuh di kalangan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan maraknya perkembangan dan pertumbuhan bank syari'ah tersebut masih dipandang sinis oleh beberapa kalangan umat Islam sendiri. Sinisme terhadap perbankan Islam tersebut dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat Islam terhadap bank syari'ah sangat rendah. Oleh karena itu, bank syari'ah harus terus menerus melakukan evaluasi terhadap semua produknya.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka memahami perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah sangat penting mengingat keputusan seseorang dalam memilih bank syariah dilatarbelakangi oleh beberapa faktor emik, seperti: agama atau kepercayaan, tradisi atau adat-istiadat suatu masyarakat, pengalaman, pendapat publik, etika dan moral yang dianut, dan sebagainya. Secara sederhana, pengkonsepkan seperti itu perlu dilakukan dan ditemukan

³ Retrieved from <http://Aditya.bengkuluexpress.com/>, tanggal 08/02/2016.

dengan cara menganalisis proses kognitif masyarakat yang dikaji dan bukan dipaksakan secara etnosentrik, menurut pandangan peneliti.⁴

Demikian diperlukan paradigma konstruktivisme untuk memahami bagaimana faktor-faktor perilaku konsumen tersebut mengkonstruksi perspektif emik masyarakat mulai sejak masyarakat tersebut memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah hingga bagaimana faktor-faktor tersebut membentuk perspektif emik mereka ketika telah menjadi nasabah bank syari'ah dalam kurun waktu yang cukup lama. Dengan demikian dapat diketahui tipologi nasabah bank syari'ah di wilayah tersebut sehingga akan mempermudah bank syari'ah untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat tersebut dalam rangka mencapai visi dan misi bank syari'ah.

Talang Benih dipilih sebagai lokasi, dan menjadi ruang dimana data dikumpulkan. Hal tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan, yakni: *pertama*, karena penulis adalah warga Talang Benih sehingga akan sangat mudah mendekati informan dan memperoleh informasi seluas-luasnya karena informan akan sangat terbuka dalam menyampaikan informasi. *Kedua*, karena salah satu dari nasabah perdana di bank syari'ah bertempat tinggal di Talang Benih, yakni ibu Suprapti (72 Th). *Ketiga*, Kelurahan Talang Benih adalah salah satu wilayah yang memiliki lokasi yang strategis dan merupakan wilayah yang berpotensi di Kabupaten Rejang Lebong. Kelurahan Talang Benih berlokasi di bagian Curup Kota dengan mayoritas penduduk beragama Islam, dan terdiri dari beberapa suku, yakni suku Sunda (Jawa Barat), Jawa Tengah, Rejang, Padang dan sebagainya. Kelurahan Talang Benih juga merupakan wilayah dimana mata pencaharian masyarakatnya yang heterogen, mulai dari petani hingga pegawai. Sehingga akan sangat efektif bagi bank syari'ah *menyasar* masyarakat Kelurahan Talang Benih ini.

Metodologi

Konstruktivisme sebagai Paradigma

Adapun paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme, yakni paradigma yang menyatakan bahwa realitas itu ada dalam beragam bentuk konstruksi mental yang didasarkan pada pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik, serta tergantung pada pihak-pihak yang melakukannya. Sebagaimana yang diketahui, selama awal perkembangannya konstruktivisme mengembangkan sejumlah indikator sebagai pijakan dalam melaksanakan penelitian dan pengembangan ilmu. Beberapa indikator tersebut

⁴ IkhnA, "Pendekatan Etik dan Emik", retrieved from: ikhna.blogspot.co.id, tanggal 7 januari 2016

antara lain adalah:⁵ (1) Lebih mengedepankan penggunaan metode kualitatif ketimbang metode kuantitatif dalam proses pengumpulan dan analisis data; (2) Mencari relevansi dari indikator kualitas untuk lebih memahami data-data lapangan; (3) Teori-teori yang dikembangkan harus lebih membumi (*Grounded theory*); (4) Kegiatan ilmu harus bersifat alamiah (apa adanya) dalam pengamatan dan menghindarkan diri dari kegiatan penelitian yang diatur kaku dan berorientasi laboratorium; (5) Unit analisis yang digunakan berupa pola-pola dan kategori-kategori jawaban dan bukan variabel-variabel penelitian yang kaku dan steril; dan (6) Penelitian yang dilakukan lebih bersifat partisipatif daripada bersifat mengontrol sumber informasi. Eksistensi realitas adalah sebagai perangkat bangunan yang menyeluruh dan bermakna yang bersifat konfliktual dan dialektis. Dalam memandang suatu fenomena alam atau sosial, paham ini menganut prinsip relativitas. Jika dalam positivisme tujuan penemuan ilmu adalah untuk membuat generalisasi terhadap fenomena alam lainnya, maka dalam konstruktivisme tujuan itu lebih condong kepada penciptaan ilmu yang diekspresikan dalam bentuk pola-pola teori, jaringan atau hubungan timbal balik sebagai hipotesis kerja, bersifat sementara, lokal dan spesifik.⁶

Pada sisi epistemologi, hubungan periset dan objek yang diteliti bersifat interaktif, sehingga fenomena dan pola-pola keilmuan dapat dirumuskan dengan memperhatikan gejala hubungan yang terjadi diantara keduanya. Karena itu, hasil rumusan ilmu yang dikembangkan juga sangat subjektif. Sedangkan pada sisi metodologi, paham ini secara jelas menyatakan bahwa penelitian harus dilakukan di luar laboratorium, yaitu di alam bebas, secara wajar guna menangkap fenomena apa adanya dari alam, dan secara menyeluruh tanpa campur tangan dan manipulasi dari pengamat atau pihak periset.⁷ Dengan *setting* yang alamiah, metode yang paling banyak digunakan adalah metode kualitatif, bukan kuantitatif. Teori muncul berdasarkan data yang ada, dan bukan dibuat sebelumnya sebagaimana yang terdapat pada penelitian kuantitatif dalam bentuk hipotesis. Metode pengumpulan data dilakukan melalui proses *hermeneutik* dan dialtis yang difokuskan pada konstruksi, rekonstruksi dan elaborasi atau suatu proses sosial.⁸

⁵Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif*, Ed. 2, Cet. 1, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), 89

⁶ *Ibid*

⁷ *Ibid*

⁸ *Ibid*

Subjek Penelitian

Sesuai karakter pendekatan kualitatif yang lebih “investigatif”, maka pengambilan sampel dalam studi kualitatif lebih ditekankan pada kualitas sampel dan bukan pada jumlah/kuantitasnya. Secara umum prosedur pengambilan sampel dalam studi kualitatif memiliki karakter sebagai berikut: (1) tidak diarahkan pada jumlah yang besar, melainkan pada kekhususan kasus (spesifik) sesuai dengan masalah penelitian; (2) tidak ditentukan secara kaku sejak awal, namun bisa berubah “di tengah jalan” sesuai pemahaman dan kebutuhan yang berkembang selama proses studi (pemilihan subjek sebagai sampel dapat berubah setelah ada penentuan jenis informasi baru yang hendak dipahami); dan (3) tidak diarahkan pada keterwakilan/representasi, melainkan pada kecocokan pada konteks (siapa dengan jenis informasi apa).⁹

Agar penelitian ini dapat terdeskripsikan secara optimal, maka peneliti menentukan beberapa kriteria dalam penentuan subjek penelitian, diantaranya adalah: *pertama*, yang menjadi informan adalah masyarakat yang tinggal di kelurahan Talang Benih. *Kedua*, informan adalah nasabah bank syariah. *ketiga*, informan adalah masyarakat tersebut telah lama dan tetap setia menjadi nasabah bank syari'ah. Dalam penelitian kualitatif, tidak ada aturan baku tentang jumlah minimal informan. Hanya saja pengumpulan data diakhiri bila peneliti tidak lagi menemukan informasi baru. Pernyataan atau pengakuan tidak ditemukannya informasi baru dipengaruhi oleh pertimbangan dana dan waktu yang telah dianggarkan sejak dimulainya penelitian.¹⁰

Bank Syariah, Perspektif Emik dan Faktor-Faktor Pembentuknya

Budaya sebagai Unsur Determinan

Faktor budaya adalah faktor penentu yang sangat dasar dari perilaku konsumen. Adapun indikator dalam faktor budaya ini adalah: nilai dan persepsi masyarakat, preferensi masyarakat dan perilaku dari keluarga atau lembaga-lembaga penting yang terkait. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana kebudayaan mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah maka peneliti mengajukan pertanyaan mengenai nilai dan persepsi masing-masing informan, “*Sebelum menjadi nasabah bank syari'ah, hal-hal apa saja yang ibu ketahui tentang bank syari'ah serta bagaimana pendapat ibu tentang bank syari'ah dan produk-produknya?*”

⁹ Agus Salim, *Op. Cit.*, 12

¹⁰ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 89

“Sebelum menjadi nasabah bank syari'ah memang saya tidak tahu sama sekali tentang bank syari'ah. Lagi pula, pada saat itu di curup ini memang belum ada satu pun bank syari'ah.”¹¹ “Sebelumnya saya sudah mengetahui bank syari'ah, karena pada waktu itu saya pernah ditawarkan untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah oleh kakak dan ibu saya tapi tidak banyak hal yang saya tahu tentang bank syari'ah. Pada saat itu setahu saya bank syari'ah itu adalah bank yang islami yang katanya tidak menggunakan prinsip riba yang sering disebut orang dengan istilah *bunga*.”¹²

“Kalau ditanya bagaimana pendapat saya tentang produk bank syari'ah pada waktu itu saya belum begitu paham karena saya memang belum tertarik untuk membuka rekening di sana. Hanya saja, setahu saya produk yang ditawarkan sama saja seperti yang ada di bank konvensional, seperti produk tabungan, deposito, pembiayaan tapi dengan pola bagi hasil bukan bunga. Lebih lanjutnya saya kurang paham.”¹³

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ibu Suprapti dan ibu Yetti sebelumnya sama sekali tidak mengetahui tentang bank syari'ah, mereka hanya menilai bank syari'ah adalah bank dengan *brand* syari'ah (islam), sedangkan esensi dan perbedaannya dengan bank konvensional keduanya mengaku tidak sama sekali mengetahuinya. Latar belakang ibu Suprapti tidak memahami bank syari'ah sebelumnya terbilang masih dalam kewajaran karena memang pada saat itu belum ada satu pun bank syari'ah di wilayah Curup. Sedangkan latar belakang ibu Yetti tidak mengetahui tentang bank syari'ah patut dipertanyakan mengingat lokasi toko beliau sangat berdekatan dengan bank syari'ah di sini dapat peneliti simpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh bank syari'ah masih jauh dari yang diharapkan.

Hal ini berbeda dengan ibu Kustin, dimana sebelumnya beliau mengetahui tentang bank syari'ah melalui informasi yang didapat dari kerabat yang merupakan nasabah bank syari'ah. Maka berdasarkan pengamatan hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa ibu Kustin sedikit memahami bank syari'ah dan memiliki seperangkat nilai yang menjadi pertimbangan dalam memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah. Misalnya, ibu Kustin memiliki nilai-nilai islami dimana ia tahu bahwa riba itu haram, sekalipun ia tidak memahami bagaimana praktiknya di perbankan. Hal ini ditunjukkan dimana

¹¹ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 5 Mei 2016

¹² Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 8 Mei 2016

¹³ *Ibid*

sebelum ia menjadi nasabah bank syari'ah, ia menilai bahwa bank syari'ah adalah bank yang menganut prinsip islami yang menghindari praktik riba. Namun, sayangnya hal ini belum mampu mendorong beliau untuk memutuskan menjadi nasabah di bank syari'ah karena pada saat itu beliau merasa belum membutuhkannya. Pertanyaan selanjutnya untuk mengetahui bagaimana preferensi informan dalam memilih produk bank syari'ah pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah:

“Hal apa yang membuat ibu memutuskan untuk menggunakan rekening tabungan dengan akad wadi'ah/mudharabah?”

“Saya kurang paham juga dengan macam-macam produk tabungan yang ditawarkan di BSM. Pada saat itu saya ditawarkan untuk membuka rekening tabungan yang saya mendapatkan bagi hasil di tiap bulannya tapi terdapat potongan administrasinya juga. Memang jika dibandingkan dengan bank konvensional, *bunga* yang diperoleh lebih kecil, tapi mengingat untuk kelancaran transaksi antar keluarga saya masih mempertahankan rekening tabungan saya.”¹⁴

“Berbeda dengan keputusan saya saat membuka rekening di Bank Muamalat. Mengenai jenis produk tabungannya saya juga kurang paham, yang jelas pada saat itu saya tertarik membuka rekening tabungan dengan yang walaupun saya tidak mendapatkan *bunga* di setiap bulannya, nominal tabungan saya tidak dikenai potongan.”¹⁵

“Sebenarnya pada saat proses pembukaan rekening, *customer service* yang bersangkutan menjelaskan berbagai jenis, akad dan keunggulan dari produk tabungan yang mereka sediakan tapi saya tidak begitu menyimaknya karena menurut saya penjelasan yang ia berikan terlalu berbelit-belit dan melebar sehingga saya tidak begitu fokus lagi menyimak penjelasannya. Misalnya, saat itu saya sudah mengatakan bahwa saya ingin membuka rekening tabungan yang tidak dikenai potongan per bulannya, tapi lebih dari itu ia juga menjelaskan produk pembayaran yang disediakan.”¹⁶

“Keputusan saya memutuskan membuka rekening tabungan dengan perolehan keuntungan per bulan karena pada saat itu yang ditawarkan kepada saya hanya produk itu. Memang pada saat itu pegawai bank yang

¹⁴ Wawancara dengan Suprpti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 5 Mei 2016

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Wawancara dengan Suprpti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 8 Mei 2016

bersangkutan menjelaskan macam-macam produk tabungannya, tapi karena saya sedari awal sudah yakin memilih jenis tabungan ini maka saya tidak begitu fokus dengan yang lain. Selain itu sekalipun terdapat potongan per bulannya saya tidak merasa keberatan karena sesuai dengan *bunga* yang diperoleh.”¹⁷

“Alasan saya tertarik untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah tersebut karena teman suami saya menjelaskan tentang keunggulan produk tabungan di Bank Muamalat, yakni tidak dikenai potongan per bulannya kecuali jika menggunakan fasilitas ATM. Menurut saya, produk tabungan ini sangat cocok untuk saya gunakan dalam menyimpan sejumlah uang yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk membiayai sekolah anak-anak saya. Selain itu, saya langsung memutuskan untuk membuka rekening disana karena penjelasan dari teman saya itu sangat menarik minat saya. Lagi pula dia juga kan teman saya, jadi penjelasan yang ia berikan terasa lebih akrab dibandingkan jika dijelaskan oleh pihak bank di banknya langsung.”¹⁸

Dengan menyimak beberapa hasil wawancara kepada informan tersebut dapat diketahui bahwa alasan nasabah memilih produk tabungan tertentu di bank syari'ah karena didorong oleh alasan tertentu. Alasan ibu Suprapti memilih produk tabungan dengan akad *mudharabah* adalah karena memang hanya produk tabungan itu yang ditawarkan oleh kerabat beliau dengan pertimbangan adanya bagi hasil yang diperoleh sehingga akan lebih menguntungkan. Hal ini tentunya akan berdampak pada kurang pemahannya nasabah yang bersangkutan dengan variasi produk tabungan yang ada, sehingga lebih dari itu akan ada kesalahpahaman nasabah terhadap produk tabungan yang dipilihnya. Seperti halnya yang terjadi pada ibu Suprapti beliau merasa keberatan dengan rekening tabungan bank syari'ah pertamanya dimana potongan administrasi di tiap bulannya dirasa cukup besar, padahal jika beliau paham dengan variasi produk yang ada beliau dapat memilih produk tabungan dengan akad *wadi'ah*.

Selanjutnya alasan ibu Suprapti memilih produk tabungan dengan akad *wadi'ah* di bank yang berbeda juga dilatarbelakangi oleh kerabat beliau yang juga nasabah bank syari'ah di bank yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diketahui bahwa pada pembukaan rekening tabungannya yang kedua ini beliau datang langsung ke bank tersebut dan diberi penjelasan lengkap mengenai variasi produk yang ada. Namun, menurut beliau penjelasan yang diberikan begitu berbelit dan sulit dipahami hal itu membuatnya tidak fokus dan kurang paham sehingga beliau tetap konsisten dengan produk tabungan *wadi'ah*

¹⁷ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 8 Mei 2016

¹⁸ Wawancara dengan Yeti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 9 Mei 2016

yang sedari awal beliau pilih. Hal itu berbeda dengan ibu Kustin, alasan beliau memilih produk tabungan dengan akad *mudharabah* adalah karena informasi dari kerabat beliau mengenai manfaat yang akan diperoleh dirasa sangatlah cocok untuk beliau. Beliau tidak mempertimbangkan mengenai biaya administrasi per bulannya karena menurutnya setimpal dengan manfaat dan bagi hasil yang diperoleh.

Sedangkan ibu Yetti memilih produk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* di bank syari'ah adalah dengan alasan pada saat itu memang hanya produk itu yang ditawarkan dan dijelaskan dengan teman beliau yang kebetulan bekerja sebagai pegawai di sana. Menurut teman beliau (*marketing* bank syari'ah tersebut), produk tabungan dengan akad *wadi'ah* adalah pilihan yang paling tepat dan cocok untuknya karena tidak dibebankan biaya administrasi per bulan.

Sekali lagi terlihat bahwa kurangnya penjelasan mengenai variasi produk tabungan yang ada di bank syari'ah sangat berdampak pada pilihan nasabah yang selanjutnya melatarbelakangi kekeliruan penilaian dan persepsi nasabah terhadap bank syari'ah tersebut. Seperti menyamakan *bunga* dengan bagi hasil, akad dan varian produk yang tidak dimengerti dan perbedaan lainnya antara bank syari'ah dengan bank konvensional. Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan indikator lain yang membahas bagaimana sub budaya (agama, kelompok dan wilayah geografis) mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah, tentang:

“Apa yang menjadi alasan terkuat ibu untuk menggunakan produk bank syari'ah?”

“Pertimbangan saya memutuskan untuk menjadi nasabah di bank syari'ah selain karena ajakan dari anak saya juga karena saya ingin merasakan langsung manfaat yang ditawarkan oleh anak saya. Selain itu juga karena menurut penjelasan anak saya, bank syari'ah itu adalah bank yang anti riba dimana menurut agama Islam, riba itu diharamkan.”¹⁹

“Keputusan terkuat saya memilih bank syari'ah ini karena ajakan dari kakak dan ibu saya juga karena bebas dari biaya transfer kepada sesama nasabah BSM. Awalnya saya sama sekali tidak berfikir memilih bank syari'ah karena takut dengan riba karena saya pun masih kurang paham bagaimana bank syari'ah menghindari riba sedangkan bagi hasilnya masih sama dengan *bunga* di bank konvensional.”²⁰

¹⁹ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 8 Mei 2016

²⁰ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 8 Mei 2016

“Saya yakin untuk membuka rekening di bank syari'ah pada waktu itu sama sekali tidak terfikir dengan alasan untuk menghindari riba. Sebagaimana pertimbangan saya dalam memilih bank selain bank syari'ah, yang saya pikirkan adalah apakah menguntungkan bagi saya jika saya membuka rekening di sana mengingat tidak adanya potongan per bulan dan lokasi bank yang sangat dekat dengan toko saya.”²¹

Dengan menyimak beberapa hasil wawancara kepada informan tersebut dapat diketahui bahwa sub budaya melatarbelakangi masyarakat menjadi nasabah bank syari'ah. Sebagaimana hasil wawancara di atas, ibu Suprapti memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah karena adanya persepsi bahwa bank syari'ah adalah bank yang menghindari praktik riba, kemudian juga dilatarbelakangi oleh ajakan keluarga yang pada saat itu bekerja di bank syari'ah dan ajakan kerabat yang juga merupakan nasabah bank syari'ah, ditambah lagi juga alasan karena lokasi bank syari'ah sangat strategis dan mudah dijangkau.

Sependapat dengan ibu Suprapti, ibu Kustin juga memilih bank syari'ah karena didorong dengan rasa ingin tahu bagaimana perbedaan prinsip *bunga* dan bagi hasil dan karena adanya ajakan anggota keluarga. Sedikit berbeda dengan ibu Yetti, yang menjadi alasan beliau menjadi nasabah bank syari'ah adalah karena ajakan dari teman suaminya dan karena lokasi bank syari'ah yang sangat dekat dengan toko beliau. Melanjutkan pembicaraan, untuk mengetahui bagaimana indikator kelas sosial (penghasilan dan pekerjaan) mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah peneliti mengajukan pertanyaan tentang:

“Bagaimana pendapat ibu mengenai produk bank syari'ah yang ibu ambil?”

“Produk tabungan bank syari'ah yang saya gunakan di BSM ini cukup bagus. Namun jika dibandingkan dengan tabungan yang saya miliki di bank konvensional, *bunganya* masih lebih sedikit ditambah lagi potongan per bulannya juga lebih besar jika dibandingkan dengan tabungan konvensional yang saya miliki, misalnya potongan administrasi per bulan, dan potongan atas fasilitas ATM.”²²

“Berbeda dengan tabungan bank syari'ah yang saya gunakan di Bank Muamalat. Menurut saya, produk tabungan *wadi'ah* yang saya gunakan ini lumayan bagus. Jika dibandingkan dengan rekening tabungan lainnya yang saya miliki memang pada tabungan saya yang satu ini tidak terdapat bagi hasilnya, namun di sisi lain tabungan saya tidak dikenai potongan

²¹ Wawancara dengan Yetti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 11 Mei 2016

²² Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 8 Mei 2016

apapun, ditambah lagi saya memang tidak menggunakan fasilitas ATM sehingga nominal tabungan saya tidak berkurang sedikit pun tiap bulannya. Jadi jika hanya untuk sebagai simpanan uang berjaga-jaga jenis tabungan ini sangat cocok menurut saya.”²³

Ibu Kustin menggunakan rekening tabungan di bank syari'ah ini untuk keperluan anaknya yang sedang kuliah. Sebagai ibu rumah tangga, dengan mengambil produk ini mempermudah mengatur keuangan khusus anaknya yang sedang kuliah tersebut dan mendapatkan biaya murah atas transaksi kepada anaknya yang juga nasabah bank syari'ah yang sama. Berbeda dengan ibu Yetti yang menggunakan rekening tabungan dengan akad *wadi'ah* di bank syari'ah adalah karena bebas potongan administrasi per bulan sehingga sebagai ibu rumah tangga ia mengandalkan rekening tabungan ini untuk berjaga-jaga kebutuhan sekolah anak-anaknya. Selanjutnya, melanjutkan pertanyaan tentang bagaimana kelas sosial (pendidikan, perilaku dalam berbusana dan cara berbicara) mengkonstruksi perspektif emik masyarakat, peneliti mengajukan pertanyaan tentang:

“Bagaimana pendapat ibu tentang bank syari'ah setelah menjadi nasabah bank syari'ah selama ini?”

“Menurut saya bank syari'ah cukup bagus dan tidak kalah menarik dengan bank konvensional. Bank syari'ah adalah bank yang identik dengan gaya islami mulai dari ucapan *Assalamu'alaikum* kepada nasabah, gaya berbusana yang islami sehingga enak dipandang dan lebih terasa akrab. Hanya saja menurut saya sistem bagi hasil yang digadag-gadag oleh bank syari'ah masih sama saja dengan sistem *bunga*, sedangkan dikatakan bahwa bunga adalah riba. Maka dari itu saya belum memahami bagaimana sebenarnya praktik anti riba dalam bank syari'ah.”²⁴

“Daya tarik bank syari'ah sama saja dengan bank konvensional, keduanya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Bank syari'ah misalnya memberikan pelayanan yang islami dengan gaya busana yang muslimah sehingga nyaman dilihat dan salam kepada nasabah membuat suasana terasa lebih akrab.”²⁵

“Kalau dari segi keuntungan yang diperoleh, keuntungan yang bank konvensional berikan lebih besar daripada yang diberikan oleh bank

²³ *Ibid.*

²⁴ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 8 Mei 2016.

²⁵ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 10 Mei 2016

syari'ah. Tapi jika dilihat dari pelayanan dan kenyamanan dalam bertransaksi saya lebih menyukai bank syari'ah.”²⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan tentang indikator kelas sosial yakni perilaku dalam berbusana dan cara bicara diketahui bahwa ketiga informan sepakat bahwa yang menjadi keunggulan bank syari'ah adalah merupakan bank yang islami dengan gaya berbusana yang sopan dan muslimah bagi karyawatnya serta selalu mengucapkan salam kepada nasabahnya, serta pelayanan yang tidak kalah dengan bank konvensional.

Faktor Sosial Dan Relasinya dengan Perspektif Emik

Keluarga

Faktor keluarga ini sangatlah berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memutuskan menggunakan produk-produk di bank syari'ah. Dari hasil wawancara ketika penulis mengajukan pertanyaan tentang:

“Kapan ibu mulai menjadi nasabah bank syari'ah? Dan apa yang menjadi alasan ibu memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah?”

“Pada tahun 2008 adalah kali pertama saya membuka rekening tabungan di bank syari'ah. Keputusan saya untuk menjadi nasabah di bank syari'ah adalah karena ajakan dari anak sulung saya yang pada saat itu sedang menjabat sebagai pimpinan BSM Cabang Palembang. Kebetulan pada saat itu adalah kali pertama dibukanya kantor cabang pembantu BSM Curup sekaligus menjadi satu-satunya bank syari'ah pertama di Curup. Oleh karena itulah yang menjadi pertimbangan saya selanjutnya adalah karena adanya rasa ingin tahu akan pelayanan, kenyamanan dan keunggulan bank syari'ah. Selain itu juga saya berfikir tentu akan terasa lebih nyaman dan akrab dengan pegawai di sana karena memang sudah saling mengenal satu sama lain.”²⁷

“Selain itu, yang menjadi pertimbangan lain adalah lokasi bank syari'ah tersebut yang strategis, sangat dekat dengan pasar mengingat saya sering mengantarkan pesanan dodol saya kepada pelanggan, jadi bisa sekalian mampir untuk menabung atau melakukan transaksi lain.”²⁸

²⁶ Wawancara dengan Yetti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 10 Mei 2016

²⁷ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 13 Mei 2016

²⁸ *Ibid*

“Saat itu saya juga berfikir bahwa saya perlu untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah ini karena ingin terhindar dari praktik *bunga* yang katanya riba.”²⁹

“Kemudian pada tahun 2015 saya memutuskan untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah yang lain, yakni di Bank Muamalat. Alasan saya pada saat itu adalah karena ditawarkan oleh kerabat yang lain untuk membuka rekening tabungan dengan akad *wadi'ah*. Pada saat itu saya juga kurang paham dengan produk tersebut. Namun setelah dijelaskan olehnya bahwa intinya tabungan tersebut memiliki keunggulan yakni tidak dikenai potongan per bulannya, kecuali jika memanfaatkan fasilitas ATM. Mendengar penjelasan inilah saya paham bahwa jenis tabungan yang saya gunakan berbeda dengan jenis tabungan yang ditawarkan dengan kerabat saya ini. Maka dari itulah saya tertarik untuk mencobanya.”³⁰

“Saya membuka rekening tabungan di bank syari'ah pada tahun 2012 karena saya merasa saya membutuhkan 2 rekening tabungan untuk memperlancar transaksi transfer kepada anak saya yang sedang kuliah di Yogya, dimana satu rekening untuk saya dan satunya lagi untuk anak saya tersebut. Jika saya menggunakan rekening tabungan saya di bank konvensional saya akan dikenai potongan setiap kali saya melakukan transfer kepada anak saya sekalipun kami menggunakan produk yang sama. Oleh karena itulah saya berminat untuk membuka dua rekening di BSM karena keunggulannya yakni tidak ada potongan atas transfer kepada sesama nasabah BSM yang dilakukan.”³¹

“Tidak hanya itu, selain karena didorong oleh rasa penasaran akan manfaat bank syari'ah sebagaimana yang diceritakan oleh keluarga saya, ada pula alasan lain yang membuat saya tertarik untuk menjadi nasabah di bank syari'ah ini mengingat tawaran kakak dan ibu saya. Dengan memiliki rekening tabungan di BSM maka transaksi antar keluarga akan lebih lancar dan murah tentunya.”³²

Dengan demikian diketahui bahwa keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank syari'ah adalah dilatarbelakangi oleh ajakan, informasi atau kesan dari keluarga dan kerabat. Sebagaimana diketahui bahwa adanya dukungan dari keluarga membuat seseorang lebih percaya diri dalam memutuskan suatu

²⁹ *Ibid*

³⁰ *Ibid*

³¹ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 13 Mei 2016

³² *Ibid*

keputusan, termasuk dalam memutuskan untuk menggunakan produk dan menjadi nasabah bank syari'ah.

Kelompok

Faktor kelompok juga dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan produk-produk dalam bank syari'ah. Dimana sikap perilaku seseorang dipengaruhi oleh teman, rekan, grup-grup kecil atau disebut dengan *membership group*. Sebagaimana jawaban ibu Yeti berbeda dengan kedua informan lainnya, ketika penulis bertanya tentang: “*Kapan ibu mulai menjadi nasabah bank syari'ah? Dan apa yang menjadi alasan ibu memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah?*” “Saya membuka rekening tabungan di bank syari'ah pada tahun 2014. Awalnya saya ditawarkan untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah dimana teman suami saya bekerja yang mana pada saat itu ia hanya berniat untuk membeli baju bola dan sekedar *mengobrol* saja. Alasan saya tertarik untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah tersebut karena teman suami saya menjelaskan tentang keunggulan produk tabungan di Bank Muamalat, yakni tidak dikenai potongan per bulannya selain jika menggunakan fasilitas ATM. Menurut saya, produk tabungan ini sangat cocok untuk saya gunakan dalam menyimpan sejumlah uang yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk membiayai sekolah anak-anak saya.”³³

Personal Factors

a) Siklus Hidup Keluarga

Untuk mengetahui bagaimana umur dan siklus hidup keluarga mempengaruhi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah, Peneliti mengajukan pertanyaan tentang:

“Apa yang menjadi alasan ibu yang awalnya menolak akhirnya menjadi yakin untuk membuka rekening di bank syari'ah?”

“Pada tahun 2008 lalu saya pernah ditawarkan untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah, namun saya menolaknya karena saya rasa belum membutuhkannya. Lagi pula, waktu itu saya sudah memiliki rekening tabungan di bank konvensional. Saya membuka rekening tabungan di bank syari'ah pada tahun 2012 karena saya membutuhkan 2 rekening tabungan untuk memperlancar transaksi transfer kepada anak

³³ Wawancara dengan Yeti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 10 Maret 2016

saya yang sedang kuliah di Yogya, dimana satu rekening untuk saya dan satunya lagi untuk anak saya tersebut.”³⁴

Demikianlah siklus hidup keluarga melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syari'ah. Sebagaimana hasil wawancara di atas, pada awalnya ibu Kustin belum tertarik membuka rekening di bank syari'ah karena merasa beliau belum membutuhkannya sekalipun beliau tertarik dengan prinsip anti riba bank syari'ah. Namun, pada akhirnya ketika siklus hidup keluarga berubah, tepatnya ketika anak beliau mulai kuliah di luar kota membuat beliau yakin untuk membuka rekening di bank syari'ah.

b) Kepribadian (kepercayaan diri, dominasi dan sosialisasi)

Dalam menggali informasi bagaimana faktor kepribadian seperti: kepercayaan diri, sikap dominasi dan sosialisasi mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah maka peneliti mengajukan pertanyaan tentang:

“Bagaimana keyakinan ibu terhadap jenis produk tabungan yang ibu gunakan di bank syari'ah ini? Dan apa yang membuat ibu mempromosikannya kepada keluarga terdekat?”

“Menurut saya, bank syari'ah ini menawarkan produk tabungan yang sangat menguntungkan bagi orang yang memiliki penghasilan menengah kebawah karena tidak adanya potongan administrasi per bulan selain itu juga cocok digunakan untuk sesama anggota keluarga karena ketika melakukan transfer kepada sesama nasabah BSM, maka tidak akan dikenakan biaya transfer, sehingga hal ini tentu akan sangat menguntungkan. Lebih dari itu, katanya bank syari'ah itu adalah bank islami yang bebas dari riba sehingga saya mengajak semua anggota keluarga saya menggunakan bank syari'ah agar kami terhindar dari riba.”³⁵

Demikianlah faktor pribadi seperti kepercayaan diri menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan produk bank syari'ah. Berdasarkan wawancara diatas, kepercayaan diri yang diperoleh oleh ibu Suprapti adalah berasal dari dorongan keluarga dan manfaat yang diperoleh oleh kerabat yang juga nasabah bank syari'ah tersebut.

³⁴ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 8 Mei 2016

³⁵ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 13 maret 2016

Ditambah lagi, ketika beliau merasakan langsung ketika menjadi nasabah bank syari'ah, beliau merasa yakin terhadap kualitas bank syari'ah sehingga beliau pun tidak ragu untuk mempromosikannya kepada anak, kerabat yang lainnya bahkan lingkungan sosial sekitarnya.

Psychological Factors

1) Motivasi

Motivasi untuk mengarahkan seseorang untuk mencari kepuasan dari kebutuhan. Motivasi juga disebut daya dorong untuk berperilaku dan perilaku itu mengarahkan kepada tujuan tertentu. Faktor motivasi ini juga sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen untuk mengarahkan seorang melakukan tindakan. Maka peneliti bertanya tentang:

“Apa yang menjadi motivasi ibu untuk membuka rekening di bank syari'ah dan mempertahankannya?”

*“Yang menjadi motivasi saya menggunakan produk bank syari'ah adalah pertama, karena ajakan dari anak saya; kedua, karena saya ingin tahu dan merasakan langsung perbedaan bank syari'ah dengan bank konvensional; ketiga, karena adanya pernyataan bahwa praktik bunga itu adalah riba yang hukumnya haram. Namun, ada pula hal yang membuat saya kurang termotivasi di bank syari'ah ini adalah tidak adanya hadiah undian kepada nasabah sebagaimana yang diadakan oleh bank konvensional.”*³⁶

*“Motivasi saya membuka rekening di bank syari'ah ini adalah karena ajakan kakak dan ibu saya, adanya kesan dan pengalaman yang positif dari kerabat yang juga menjadi nasabah bank syari'ah juga karena bebas biaya transfer kepada sesama nasabah BSM, sehingga murah dan mudah ketika melakukan transaksi antar keluarga.”*³⁷

*“Motivasi saya untuk menjaga tali silaturahmi dengan teman, dan untuk mendapatkan tabungan murah untuk berjaga-jaga untuk kebutuhan keluarga.”*³⁸

Demikianlah yang banyak hal yang menjadi motivasi masyarakat memutuskan menggunakan produk bank syari'ah, diantaranya adalah:

³⁶ Wawancara dengan Suprpti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 15 Mei 2016

³⁷ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 14 Mei 2016

³⁸ Wawancara dengan Yetti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 10 Mei 2016

pertama, adanya ajakan dan kesan yang positif dari keluarga, kerabat dan teman; *kedua*, karena daya tarik dari produk yang dipilih; *ketiga*, adanya keinginan untuk menghindari praktik riba; *keempat*, untuk menjaga tali silaturahmi antar keluarga maupun teman, dan; *kelima*, sebagai tempat menabung yang tepat untuk menyimpan sejumlah dana berjaga-jaga.

2) Pengetahuan dan Persepsi

Keingintahuan adalah salah satu karakter konsumen yang penting. Pada fungsi ini, konsumen selalu ingin mengetahui banyak hal merupakan kebutuhan konsumen. Sering kali konsumen perlu mengetahui suatu produk terlebih dahulu sebelum menyukai dan kemudian membelinya. Pengetahuan yang baik mengenai suatu produk sering kali mendorong seseorang untuk menyukai produk tersebut. Oleh karena itu, sikap positif terhadap suatu produk mencerminkan pengetahuan konsumen terhadap produk tersebut.³⁹ Pengetahuan dan Persepsi adalah faktor dimana seseorang memilih, mengorganisasi dan menerjemahkan informasi untuk membentuk sebuah gambaran yang berarti di dunia. Faktor persepsi juga mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan dalam membeli produk. Peneliti bertanya tentang:

“Apa saja yang ibu ketahui seputar bank syari'ah dan bagaimana kesan ibu terhadap bank syari'ah?”

*“Sebelum menjadi nasabah bank syari'ah memang saya tidak tahu sama sekali tentang bank syari'ah. Lagi pula, pada saat itu di Curup ini memang belum ada satu pun bank syari'ah. Maka persepsi saya tentang bank syari'ah pada saat itu adalah bank syari'ah merupakan bank baru dengan merek Islam. Mengenai bagus atau tidaknya bank syari'ah menurut saya saat itu bank konvensional jauh lebih bagus dari pada bank syari'ah yang masih terbilang baru.”*⁴⁰

“Namun, setelah merasakan langsung menjadi nasabah bank syari'ah, meskipun saya kurang begitu paham namun sekarang menurut saya bank syari'ah adalah bank yang berciri khas islami, tidak menerapkan praktik bunga melainkan prinsip bagi hasil. Pelayanan, cara berbusana dan sapaannya juga membuat bank syari'ah lebih menarik daripada bank konvensional. Namun disisi lain, bank syari'ah bagi hasil yang diperoleh dari bank syari'ah lebih kecil dibandingkan dengan bank konvensional.

³⁹ Etta Mamang Sungadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Jurnal Himpunan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), 198

⁴⁰ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 15 Mei 2016

Kemudian juga saya belum dapat memahami perbedaan bagi hasil dengan *bunga*, menurut saya keduanya masih sama saja.”⁴¹

“Awalnya sebelum menjadi nasabah bank syari'ah, menurut yang saya dengar dari keluarga bank syari'ah dapat saya simpulkan bahwa bank syari'ah adalah bank yang islami, yakni menghindari praktik *bunga* dan kualitas pelayanan dan produk yang tidak kalah dengan bank konvensional. Kemudian setelah menjadi nasabah bank syari'ah secara langsung, saya dapat membuktikan hal tersebut. Dan menurut saya bank syari'ah tidak kalah menarik dan unggul dibandingkan bank konvensional. Meskipun produk yang ditawarkanpun masih sama seperti yang ditawarkan bank konvensional. Hanya saja saya masih belum paham perbedaan praktik *bunga* dan bagi hasil yang dimaksud. Menurut saya, keduanya hanya berbeda istilah saja.”⁴²

“Sebelum menjadi nasabah saya kurang paham dengan bank syari'ah. Keberadaannya pun terbilang masih baru. Bahkan menurut saya sosialisasinya pun masih kurang. Namun, setelah saya menjadi nasabah bank syari'ah, makin ke sini saya menilai bank syari'ah cukup bagus, karena tidak adanya potongan administrasi tabungan per bulan.”⁴³

Demikianlah berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa persepsi awal masyarakat sebelum menjadi nasabah bank syari'ah cenderung kurang paham dan kurang positif terhadap bank syari'ah. Hal ini tentu dipengaruhi beberapa faktor seperti keberadaan bank syari'ah yang terbilang baru di wilayah Curup ini, pengetahuan masyarakat yang minim, sosialisasi tentang bank syari'ah yang belum sepenuhnya menyentuh masyarakat dan keterbatasan penjelasan dari oknum bank syari'ah yang bersangkutan.

3) Sikap dan Kepercayaan

Faktor sikap dan kepercayaan memiliki hubungan yang erat dalam menentukan produk yang akan dibeli pada suatu lembaga keuangan karena kepercayaan dan sikap merupakan suatu penilaian yang ditunjukkan seseorang terhadap suka atau tidaknya dalam menggunakan suatu produk yang ditawarkan.

“Saya yakin untuk membuka rekening tabungan di bank syari'ah karena rasa ingin tahu akan perbedaan bank syari'ah dengan bank konvensional.

⁴¹ *Ibid*

⁴² Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 14 Mei 2016

⁴³ Wawancara dengan Yetti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 9 Mei 2016

Selain itu juga ingin menghindari praktik *bunga* yang katanya hukumnya sama seperti riba.”⁴⁴

“Setelah merasakan langsung menjadi nasabah bank syari'ah saya dapat langsung membuktikan semua manfaat yang diperoleh sebagaimana yang diceritakan kakak dan ibu saya yang juga nasabah bank syari'ah di sana.”⁴⁵

“Saya sangat suka dengan produk tabungan yang saya gunakan di bank syari'ah ini karena sangat cocok untuk menyimpan dana berjaga-jaga kebutuhan sekolah anak saya karena tidak adanya potongan administrasi per bulan sehingga tidak mengurangi saldo tabungan saya.”⁴⁶

Tipologi Nasabah Bank Syari'ah berdasarkan Perspektif Emik

Berdasarkan perspektif emik masyarakat Kelurahan Talang Benih pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat menemukan ada 3 (tiga) tipologi nasabah bank syari'ah di Kelurahan Talang Benih, yakni:

Tipologi Followers-functional and Excited.

Tipologi *followers-functional and excited* adalah nasabah bank syari'ah yang memiliki kategori sebagai berikut: *pertama*, menjadi nasabah bank syari'ah karena anggota keluarga yang menggunakan bank syari'ah; *kedua*, menggunakan produk bank syari'ah karena manfaat dan keuntungan yang diperoleh atas produk tersebut dan meskipun menggunakan produk bank syari'ah tipologi ini juga tetap menggunakan produk bank konvensional dengan alasan sudah merasa nyaman dengan bank konvensional; *ketiga*, adanya rasa antusias yang tinggi untuk mempromosikan produk bank syari'ah sekalipun tidak begitu memahami produk bank syari'ah.

Tipologi functional

Tipologi *functional* adalah tipologi nasabah bank syari'ah yang memiliki kategori sebagai berikut: *pertama*, menggunakan produk bank syari'ah karena manfaat dan keuntungan yang diperoleh atas produk bank syari'ah yang digunakan tersebut; *kedua*, meskipun menggunakan produk bank syari'ah tipologi ini juga tetap menggunakan produk bank konvensional dengan alasan sudah merasa nyaman dengan bank konvensional.

⁴⁴ Wawancara dengan Suprapti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup dan Bank Muamalat Curup, 5 Mei 2016

⁴⁵ Wawancara dengan Kustin Darti, nasabah Bank Syari'ah Mandiri Curup, 5 Mei 2016

⁴⁶ Wawancara dengan Yetti Setyaningsih, nasabah Bank Muamalat Curup, 9 Mei 2016

Tipologi Sympathy and Functional

Tipologi *sympathy and Functional* adalah nasabah bank syaria'ah yang memiliki kategori sebagai berikut: *pertama*, memutuskan untuk menggunakan produk bank syaria'ah karena terpengaruh dengan ajakan teman; *kedua*, menggunakan produk bank syaria'ah karena tertarik dengan manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari produk bank syaria'ah yang digunakan tersebut; *ketiga*, karena ajakan teman dan rasa akrab dan simpatik terhadap cara *marketing* dalam menawarkan produk bank syaria'ah; *keempat*, meskipun menggunakan produk bank syaria'ah tipologi ini juga tetap menggunakan produk bank konvensional dengan alasan sudah merasa nyaman dengan bank konvensional.

Sebagaimana penjelasan di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan perspektif emik masyarakat terhadap bank syaria'ah dilihat sejak pada saat sebelum menjadi nasabah bank syaria'ah hingga telah menjadi nasabah bank syaria'ah dalam kurun waktu yang cukup lama, maka dapat diketahui bahwa di Kelurahan Talang Benih Curup terdapat tiga tipologi nasabah bank syaria'ah, yakni: *Followers-functional and Excited, functional*, dan *Sympathy and Functional*.

Perspektif Emik dan Faktor Pembentuknya

Sebelum menjadi nasabah bank syaria'ah, terdapat faktor-faktor tertentu yang melatarbelakangi keyakinan mereka untuk menjadi nasabah bank syaria'ah. Hal ini juga menunjukkan bahwa perspektif awal masyarakat terhadap bank syaria'ah saja tidak mampu mendorong mereka untuk menggunakan produk di bank syaria'ah yang selanjutnya membuat mereka mempercayai bank syaria'ah dibandingkan bank konvensional. Dengan kata lain, terdapat faktor-faktor penentu yang mengkonstruksi perspektif emik masyarakat yang bersangkutan terhadap bank syaria'ah yang menjadi penentu tipologi nasabah bank syaria'ah di suatu wilayah tertentu.

Berangkat dari permasalahan di atas, perspektif emik masyarakat disini sangat penting untuk diketahui karena dapat menentukan tipologi nasabah bank syaria'ah sehingga dapat diketahui apakah perspektif masyarakat tersebut sudah seperti yang diharapkan dan selanjutnya menjadi alat bagi bank syaria'ah mengembangkan sayapnya sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan bank syaria'ah mencapai visi dan misinya.

Dari hasil penelitian pada sub bab sebelumnya diketahui bahwa faktor-faktor perilaku konsumen melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syaria'ah. Adapun faktor-faktor perilaku konsumen tersebut adalah: *pertama*, faktor kebudayaan dengan indikator budaya terdiri dari nilai dan preferensi, sub budaya terdiri dari agama, wilayah demografis dan kelas sosial

terdiri dari penghasilan, perilaku dalam berbusana dan cara bicara. *Kedua*, faktor sosial dengan indikator keluarga, kelompok acuan, tetangga, peran dan status. *Ketiga*, faktor pribadi dengan indikator siklus hidup keluarga dan kepribadian yang terdiri dari kepercayaan diri, dominasi dan sosialisasi. *Keempat*, faktor psikologi dengan indikator motivasi, persepsi, pengetahuan, sikap dan kepercayaan.

Pertama, pada faktor kebudayaan. Pada indikator budaya yang terdiri dari nilai dan preferensi, terlihat bahwa sebelum menjadi nasabah bank syari'ah masyarakat sudah memiliki seperangkat nilai tertentu yang menjadi pertimbangan mereka dalam memutuskan sesuatu. Nilai-nilai tersebut didapati oleh masyarakat dari berbagai sumber seperti: keluarga, lingkungan sosial dan lembaga atau kelompok tertentu. Seperti halnya dari hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa sebelumnya masyarakat sudah mengetahui tentang riba dan bahayanya. Hanya saja, nilai-nilai tersebut belum sepenuhnya diimplementasikan dalam memilih bank syari'ah.

Kemudian, adanya preferensi yang dimiliki oleh masyarakat pun turut melatarbelakangi keputusan mereka dalam memilih bank syari'ah. Hal ini terlihat pada keputusan masyarakat membuka rekening tabungan di bank syari'ah karena adanya kebutuhan terhadap produk di bank syari'ah, ingin menikmati manfaat dari produk tabungan bank syari'ah dan kelancaran transaksi sesama anggota keluarga yang juga nasabah di bank syari'ah tersebut. Dari segi sub budaya dengan indikator agama, wilayah demografis dan kelas sosial yang terdiri dari penghasilan, pekerjaan, pendidikan, perilaku dalam berbusana dan cara bicara. Dapat diketahui bahwa agama turut menjadi faktor pertimbangan masyarakat dalam menggunakan produk di bank syari'ah.

Misal, adanya pengetahuan bahwa praktik *bunga* itu sama dengan riba dan hukum riba adalah haram membuat masyarakat yang selama ini menjadi nasabah bank konvensional berfikir untuk beralih kepada bank syari'ah. Hanya saja, mengingat pengetahuan yang mereka peroleh sangat minim mengenai perbedaan bunga dan bagi hasil maka nasabah pun menjadi ragu terhadap bank syari'ah. Selain itu juga, lokasi bank syari'ah dan Kelurahan Talang Benih Curup yang sangat berdekatan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Pada kelas sosial juga dapat dilihat diberbagai indikator seperti: penghasilan, perilaku dalam berbusana dan cara bicara melatarbelakangi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syari'ah. Masyarakat dengan berpenghasilan menengah kebawah akan cenderung tertarik dengan produk tabungan dengan akad *wadi'ah* karena bebas dari biaya potongan per bulan namun apabila masyarakat tersebut berpenghasilan menengah ke atas mereka akan memilih produk bank syari'ah dengan akad *mudharabah* namun masyarakat

pada umumnya cenderung lebih memilih bank konvensional karena mengharapkan pendapatan *bunga* yang pasti dan lebih besar dari pada bagi hasil yang ditawarkan bank syari'ah. Masyarakat yang beragama Islam juga akan lebih tertarik dengan bank syari'ah karena gaya berbusana yang muslimah dan sapaan *assalamu'alaikum* para pegawai bank syari'ah.

Kedua, pada faktor sosial indikator keluarga, kelompok acuan, tetangga, peran dan status melatarbelakangi perilaku masyarakat terhadap bank syari'ah yang selanjutnya mendorong mereka membuka rekening tabungan di bank syari'ah. Sebagaimana yang terlihat dari hasil wawancara sebelumnya, faktor keluarga, teman dan tetangga adalah faktor yang paling menonjol dalam mendorong masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah bank syari'ah. Tak hanya itu, peran dan status yang diemban oleh masyarakat yang bersangkutan juga menjadi faktor penting untuk memutuskan menjadi nasabah bank syari'ah. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, seseorang dengan peran ibu rumah tangga dituntut untuk mengatur keuangan sebaik mungkin. Oleh karena itu, orang tersebut harus jeli dalam mempertimbangkan keuntungan yang akan diperolehnya ketika menggunakan suatu produk tabungan guna menyimpan dana tertentu baik untuk berjaga-jaga maupun untuk berinvestasi.

Ketiga, pada faktor pribadi dengan indikator siklus hidup keluarga dan kepribadian yang terdiri dari kepercayaan diri, dominasi dan sosialisasi melatarbelakangi keputusan suatu masyarakat dalam menggunakan produk bank syari'ah. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan sebelumnya dapat diketahui bahwa seseorang menggunakan produk bank syari'ah karena adanya kebutuhan terhadap produk bank syari'ah itu sendiri dari yang sebelumnya ia merasa tidak membutuhkannya.

Misalnya, seseorang dengan anak yang sedang duduk di bangku sekolah cenderung membutuhkan tempat menyimpan sejumlah uang untuk keperluan sekolah anaknya tersebut. Kemudian, seseorang yang memiliki anak di sekolah dasar akan berbeda dengan seseorang yang memiliki anak di bangku perkuliahan atau akan berbeda pula dengan seseorang yang belum memiliki anak. Berdasarkan indikator kepribadian yang terdiri dari kepercayaan diri, dominansi dan sosialisasi juga dapat diketahui bahwa hal tersebut mendorong masyarakat untuk menggunakan atau bahkan mempertahankan rekening tabungannya di bank syari'ah. Kepercayaan diri seseorang untuk yakin menggunakan produk bank syari'ah dan mempertahankannya adalah adanya rasa kepercayaan diri akan baik dan cocoknya produk tersebut baginya. Selanjutnya hal ini meyakinkan seseorang atas kualitas produk bank syari'ah lalu mengajak kerabat, teman atau orang sekitar untuk ikut merasakannya. Tak hanya itu dengan posisi dominan dan kemampuan dalam sosialisasi yang ia miliki, mempermudah seseorang mengajak anggota yang lain untuk ikut menggunakan produk bank syari'ah.

Keempat, faktor psikologi dengan indikator motivasi, persepsi dan pengetahuan. Menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan suatu produk bank syari'ah. Berdasarkan hasil wawancara terdapat banyak hal yang menjadi motivasi masyarakat memutuskan menggunakan produk bank syari'ah, diantaranya adalah: *pertama*, adanya ajakan dan kesan yang positif dari keluarga, kerabat dan teman; *kedua*, karena daya tarik dari produk yang dipilih; *ketiga*, adanya keinginan untuk menghindari praktik riba; *keempat*, untuk menjaga tali silaturahmi antar keluarga maupun teman, dan; *kelima*, sebagai tempat menabung yang tepat untuk menyimpan sejumlah dana berjaga-jaga. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya juga dapat diketahui bahwa pengetahuan dan persepsi awal masyarakat sebelum menjadi nasabah bank syari'ah cenderung kurang positif dan kurang paham terhadap bank syari'ah. Hal ini tentu dipengaruhi beberapa faktor seperti keberadaan bank syari'ah yang terbilang baru di wilayah Curup ini, pengetahuan masyarakat yang minim, sosialisasi tentang bank syari'ah yang belum sepenuhnya menyentuh masyarakat dan keterbatasan penjelasan dari oknum bank syari'ah yang bersangkutan.

Perspektif Emik Masyarakat Terhadap Bank Syari'ah: Sebuah Penutup

Perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah sebelum menjadi nasabah bank syari'ah berbeda ketika masyarakat yang bersangkutan telah menjadi nasabah bank syari'ah dan merasakan langsung keunggulan bank syari'ah dengan produk-produknya yang bervariasi. Sayangnya perbedaan perspektif emik masyarakat tersebut tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Dengan demikian menunjukkan ada faktor-faktor tertentu yang melatarbelakangi hal ini terjadi.

Sebelum menjadi nasabah bank syari'ah diketahui bahwa perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah sering kali tidak berbanding lurus dengan perkembangan bank syari'ah sendiri. Sebagaimana hasil wawancara di atas, masih dapat dikatakan wajar apabila masyarakat seperti ibu Suprpti tidak mengetahui bank syari'ah sama sekali karena pada saat itu (2008) memang belum ada satu pun bank syari'ah di Curup ini. Demikian pula 8 tahun belakangan ini tentunya perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah lebih positif. Hal ini akan menjadi berbeda dengan yang terjadi pada masyarakat dimana keberadaan bank syari'ah sudah ada namun perspektif emik yang mereka miliki masih jauh dari yang idealnya terjadi.

Seperti yang terjadi pada ibu Yetti, beliau memiliki toko yang lokasinya sangat berdekatan dengan bank syari'ah. Namun berdasarkan hasil penelitian, sebelum menjadi nasabah bank syari'ah beliau tidak tahu sama sekali tentang

bank syari'ah. Menurutnya pada saat itu bank syari'ah adalah bank yang sama saja dengan bank konvensional, hanya memiliki *brand* syari'ah dan sedikit dibumbui dengan sentuhan islami, seperti: tata busana pegawai wanita bank yang muslimah, produk tabungan yang menggunakan istilah Arab dan sapaan khas Islam, yakni “*assalamu’alaikum*” kepada nasabahnya. Sedangkan produk dan jasa yang diberikan masih sama saja dengan yang diberikan bank konvensional hanya saja terdapat sebutan yang berbeda untuk *bunga* yakni bagi hasil.

Sedikit penemuan yang berbeda dengan ibu Kustin. Sebelum menjadi nasabah bank syari'ah beliau sudah mengetahui tentang keberadaan bank syari'ah. Di sini masih dapat dikatakan perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah wajar jika beliau hanya sebatas tahu dan tidak begitu mengenal bank syariah karena terbatasnya pengetahuan tentang bank syari'ah itu sendiri, beliau hanya mendapati pengetahuan tentang bank syari'ah melalui informasi dari keluarga dan brosur yang beredar. Ditambah lagi masyarakat yang bersangkutan belum merasakan secara langsung menjadi nasabah bank syari'ah.

Sebagaimana dijelaskan pada pembahasan sebelumnya bahwa keputusan masyarakat menggunakan produk bank syari'ah dilatarbelakangi oleh faktor sosial (eksternal), yakni faktor-faktor perilaku konsumen. Kemudian setelah merasakan langsung menjadi nasabah bank syari'ah, masyarakat tentu memiliki perspektif emik tersendiri mengenai bank syari'ah.

Di dalam proses suatu keputusan, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya, inilah yang disebut evaluasi alternatif pasca pembelian atau pascakonsumsi. Dari hasil proses evaluasi pascakonsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau merek yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Keputusan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.⁴⁷ Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana pada bab pembahasan sebelumnya dapat diketahui bahwa selain menjadi faktor penentu masyarakat menggunakan produk bank syari'ah, faktor-faktor perilaku nasabah juga dapat mengkonstruksi persepektif emik masyarakat setelah menjadi nasabah bank syari'ah.

⁴⁷ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran: Panduan Riset Sederhana Untuk Menegenali Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2015), 133-134

Pertama, perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah dikonstruksi oleh faktor kebudayaan dengan indikator budaya terdiri dari nilai dan preferensi, sub budaya terdiri dari agama, wilayah demografis dan kelas sosial terdiri dari penghasilan, perilaku dalam berbusana dan cara bicara. Masyarakat yang dalam kesehariannya memiliki nilai-nilai islami tentang bermuamalah dan menjadi prinsip dalam hidupnya maka hal itu akan mengkonstruksi perspektif emiknya terhadap bank syari'ah. Begitu juga dalam hal preferensi yang dimiliki oleh masyarakat, selera atau keinginan masyarakat terhadap produk bank syari'ah akan mengkonstruksi perspektif emik mereka terhadap bank syari'ah. Apabila produk bank syari'ah tersebut dirasa cukup memuaskan dan mampu memenuhi harapan nasabah yang bersangkutan maka hal itu tentu akan berdampak pada perspektif emik nasabah tersebut. Mereka akan berfikir bahwa bank syari'ah adalah bank yang fleksibel (mampu mengikuti perkembangan dan kompleksitas kebutuhan masyarakat).

Sedangkan dari indikator sub kultur menunjukkan bahwa agama mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah. Masyarakat yang beragama Islam dimana kesehariannya pun rajin beribadah dan mengerti bahwa riba itu haram pada awalnya sangat optimis dan menaruh harapan terhadap bank syari'ah namun karena adanya halangan dari faktor lain maka hal ini tidak begitu mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah, misalnya: faktor preferensi, pengetahuan dan penghasilan.

Kedua, faktor sosial dengan indikator keluarga, kelompok acuan, tetangga, peran dan status. Demikian pula dengan indikator keluarga, kelompok acuan (teman atau tetangga), peran dan status seseorang turut mengkonstruksi perspektif emik masyarakat yang bersangkutan terhadap bank syari'ah. Seperti ibu Suprapti misalnya, beliau memiliki seorang anak yang bekerja sebagai pimpinan di suatu bank syari'ah maka melalui dorongan anaknya tersebut untuk membuka rekening di bank syari'ah disertai dengan penjelasan yang komunikatif maka dengan mudah perspektif emik beliau terhadap bank syari'ah akan terbentuk. Hal yang sama juga terjadi dengan ibu Kustin dimana dorongan keluarga untuk membuka rekening di bank syari'ah ditambah dengan penjelasan, pengalaman dan kesan yang positif dari keluarga mengkonstruksi perspektif emik beliau terhadap bank syari'ah.

Ketiga, faktor pribadi dengan indikator siklus hidup keluarga dan kepribadian yang terdiri dari kepercayaan diri, dominasi dan sosialisasi juga mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah. Misalnya, ibu Kustin yang awalnya tidak merasa butuh dengan produk bank syari'ah namun setelah anaknya mulai memasuki bangku perkuliahan maka ada perubahan siklus hidup keluarga yang kemudian merubah perspektif emik beliau terhadap bank syari'ah.

Tak hanya itu hal ini juga tentu didukung dengan faktor lain seperti kepercayaan diri dan sosialisasi. Masyarakat yang memiliki kemampuan sosialisasi yang tinggi akan mudah untuk menyampaikan perspektif emik mereka terhadap bank syari'ah kepada lingkungannya. Demikian pula sebaliknya, mereka akan mudah menerima dan mencerna berbagai informasi mengenai bank syari'ah sehingga hal ini akan sangat berpengaruh terhadap perspektif emik masyarakat yang bersangkutan terhadap bank syari'ah.

Keempat, faktor psikologi dengan indikator motivasi, persepsi dan pengetahuan mengkonstruksi perspektif emik masyarakat terhadap bank syari'ah. Misalnya, masyarakat yang selama ini terbiasa dengan sistem yang ditawarkan bank konvensional akan merasa sulit memahami sistem yang diterapkan oleh bank syari'ah. Ditambah pula dengan terbatasnya pengetahuan mereka terhadap bank syari'ah dan persepsi yang marak berkembang di masyarakat yang cenderung semakin memojokkan bank syari'ah.

Tak hanya itu, perspektif emik masyarakat pun masih menunjukkan bahwa masyarakat masih begitu nyaman dengan bank konvensional. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan ibu Suprapti misalnya yang mengatakan bahwa yang menjadi daya tarik bank syari'ah kurang adalah tidak adanya undian bagi nasabahnya. Maka disini beliau bertanya-tanya, untuk apa potongan administrasi atas tabungan *mudharabah* yang ia gunakan jika tidak ada semacam undian kepada nasabah bank syari'ah. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa motivasi masyarakat terhadap bank syari'ah tidak hanya terbatas pada preferensi dan keunggulan produk bank syari'ah, tapi juga adanya semacam keuntungan yang akan diperoleh. Maka terlihatlah bahwa motivasi, persepsi dan pengetahuan masyarakat mengkonstruksi perspektif emik mereka terhadap bank syari'. Dalam penelitian ini diketahui bahwa di kelurahan Talang Benih Curup terdapat 3 tipologi nasabah bank syari'ah, yakni: *pertama, followers-functional and excited* (menjadi nasabah bank syari'ah karena ajakan dari keluarga dan didukung oleh keunggulan produk bank syari'ah yang bersangkutan, kemudian mengajak orang sekitarnya untuk menggunakan bank syari'ah pula); *kedua, functional* (menjadi nasabah bank syari'ah hanya karena keunggulan produk yang ditawarkan); *ketiga, sympathy and functional* --menjadi nasabah bank syari'ah karena ajakan teman dan rasa akrab dan simpatik terhadap cara *marketing* dalam menawarkan produk bank syari'ah.■

Daftar Pustaka:

- Jayadi, Abdullah, *Beberapa Aspek Tentang Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2011
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustakan Setia, 2009
- Herdiansyah, Haris, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Jurnal Himpunan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2013
- Salim, Agus, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif, Ed. 2, Cet. 1*, Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006
- Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah* 2015
- <http://Aditya.bengkuluekspress.com/08/02/2014>
- Ikhna, "Pendekatan Etik dan Emik", ikhna.blogspot.co.id, 7 januari 2013