

**PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
PERBANKAN PADA BANK 9 JAMBI SYARIAH**

**CUSTOMER PREFERENCES IN CHOOSING BANKING
PRODUCTS AT BANK 9 JAMBI SYARIAH**

Maulana Yusuf¹, Devi Dewita², Syahril Ahmad³

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Jl. Jambi-Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren-Jambi 36363
Telp/Fax. (0741) 533187-58118
Website: febi.uinjambi.ac.id
Email: dewitadevi4@gmail.com

Abstract: *Customer preference is the attitude of customers who want a product or service based on their ability to provide satisfaction value with what is purchased or offered, For this reason, this study aims to find out how customers prefer financing products and also to find out the factors that affect customer preferences for choosing financing products at Bank 9 Jambi Syariah Jambi City. This study uses a descriptive qualitative approach based on primary data (through interviews), It is also supported by library research which aims to collect data or information with the help of various references. The results of the study show that customer preferences for choosing financing are activities based on religious beliefs. The informants felt comfortable using Indonesia's Islamic banks for this financing. In addition, some informants stated that they felt it was more profitable to use the profit-sharing system and did not have high interest rates like conventional banks so that customers felt that they were not focused on the financing provided by Bank 9 Jambi Jambi City then associated with factors that influenced customers to choose financing products, namely, social factors, personal factors, price factors, and psychological factors as the customer's choice.*

Keywords : *Preferences, Customer, Banking Products.*

Abstrak: Preferensi pelanggan adalah sikap pelanggan terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan kapasitasnya dalam memberikan nilai kepuasan atas apa yang dibeli atau dipasok. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan tersebut. Nasabah dapat memilih pilihan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif berdasarkan data primer (wawancara), serta penelitian kepustakaan, yang berupaya memperoleh data atau informasi dari berbagai sumber. Berdasarkan temuan penelitian, klien lebih memilih kegiatan pendanaan berdasarkan keyakinan agama mereka. Selain itu, banyak informan yang mengaku lebih menguntungkan jika menggunakan sistem bagi hasil dan tidak memiliki suku bunga tinggi seperti Bank Konvensional, sehingga konsumen tidak merasa terbebani dengan pendanaan yang disalurkan Bank 9 Jambi di Kota Jambi. Hal ini kemudian terkait dengan aspek-aspek yang mempengaruhi pilihan nasabah terhadap produk pembiayaan, antara lain pertimbangan sosial, pribadi, harga, dan psikologis.

Kata kunci : Preferensi, Nasabah, Produk Perbankan.

PENDAHULUAN

Perbankan Syariah di Indonesia secara umum perkembangannya tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia. Tahun 1998 peraturan mengenai landasan hukum perbankan Syariah telah dikeluarkan dengan UU No. 10 Tahun 1998. Dalam Undang-Undang, diatur dengan rinci mengenai landasan hukum beserta jenis-jenis usaha yang dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah. Perkembangan industri perbankan di Indonesia pasca deregulasi perbankan tahun 1988 mengakibatkan peran perbankan sebagai lembaga financial intermediary dalam membiayai external financing terutama untuk investasi semakin bertambah. Jumlah bank meningkat dua kali lipat selama sepuluh tahun yaitu dari 111 bank pada tahun 1988 menjadi 237 bank pada tahun 1997 (sebelum krisis) dan jumlah kantor bank juga mengalami peningkatan lebih dari 200% pada tahun yang sama.¹

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1991. Sebelumnya, di Indonesia juga telah didirikan lembaga-perbankan nonbank yang dalam kegiatannya menerapkan sistem syariah. Pemerintah kemudian membuat peraturan untuk pelaksanaan Bank Syariah melalui UU No. 7 tahun 1992 (dalam jurnal Ulfa, 2021). Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*Dual Banking System*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Peluang ini disambut hangat masyarakat perbankan, yang ditandai dengan berdirinya beberapa Bank Islam lain, yakni Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank

¹ "Undang Undang Tentang Perbankan Syariah," n.d., 1.

Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Jambi.

Untuk menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional dan mendorong Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah global, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) *Erick Thohir* menyatakan rencana penggabungan atau merger Bank Syariah BUMN. Pasalnya, total aset Bank Syariah BUMN akan meningkat dan menjadi yang terbesar di Indonesia. Tiga Bank Syariah BUMN telah melakukan penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA). Tiga Bank Syariah BUMN yang akan digabungkan adalah BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. CMA merupakan bagian awal dari proses merger tersebut. Sebagai informasi, aset BRI Syariah pada kuartal II 2020 sebesar Rp49,6 triliun, BNI Syariah Rp50,78 triliun, dan Bank Syariah Mandiri Rp114,4 triliun (CNN Indonesia, 2020).

Preferensi masyarakat dalam memilih produk pembiayaan syariah sangat bervariasi. Hal ini karena setiap individu yang dalam hal ini adalah nasabah memiliki keinginan yang berbeda-beda. Namun secara umum, tingkat preferensi nasabah tersebut dapat diperoleh berdasarkan faktor-faktor (internal dan eksternal) yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan suatu produk pembiayaan. Kemudian, faktor yang mendorong nasabah memilih Bank Syariah adalah faktor reputasi bank, alasan agama, prinsip syariah yang digunakan, kemampuan bank menjaga kerahasiaan, alasan agama, dan alasan keuntungan.²

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih atau menggunakan layanan perbankan syariah, diantaranya: bebas bunga (riba), semua produk sesuai hukum Islam, sistem bagi hasil yang adil dan menyakinkan, diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi orang-orang dhuafa (miskin), pelayanannya yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang

² *Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Pada Bank 9 Jambi Syariah*, n.d., 4.

profesional dan transparan, sikap dan perilaku para karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah dan lain-lain. Maka dari itu, Bank Syariah sendiri harus dapat membaca peluang tersebut serta dapat segera mengenali kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah bank syariah, produk dan layanan syariah, serta jumlah nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah. Salah satu faktor yang mendorong perkembangan ini adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya bertransaksi keuangan secara syariah.

Bank 9 Jambi Syariah sebagai salah satu bank syariah di Indonesia, terus berupaya meningkatkan kualitas produk dan layanannya untuk menarik minat nasabah. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah. Pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah ini sangat penting bagi Bank 9 Jambi Syariah untuk merumuskan strategi yang tepat dalam memasarkan produk dan layanannya. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi nasabah, Bank 9 Jambi Syariah dapat mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

Perbankan diartikan sebagai “segala sesuatu yang mempengaruhi bank”, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan teknik pelaksanaannya, menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang Perbankan. Sektor perbankan syariah menyediakan layanan dan produk yang memenuhi persyaratan syariah. Segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk pendirian, kegiatan komersial, serta tata cara dan cara pelaksanaannya,

disebut perbankan syariah.³

Operasionalisasi perbankan syariah sangat berbeda dengan perbankan tradisional. Hal ini bertujuan dengan menyediakan layanan perbankan syariah dapat menjawab kebutuhan mendesak umat Islam di Indonesia. Berdasarkan pendapat di atas, terdapat beberapa prinsip perbankan syariah yang tidak bertentangan dengan hukum Islam. Mengenai azas perbankan syariah, yang pertama adalah prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*) dan yang kedua adalah prinsip simpanan atau tabungan (*Al-Wadiah*), yang dapat dipahami sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, termasuk orang perseorangan dan badan hukum, yang wajib dilindungi dan dikembalikan kapanpun penyimpan menghendakinya. Sistem ini terdiri dari protokol yang memungkinkan pengelola dana dan penyedia dana untuk berbagi hasil bisnis.⁴

Mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah melalui penyediaan layanan sesuai syariah merupakan langkah paling krusial dalam menegakkan prinsip syariah. Kebutuhan, pelayanan, dan kepatuhan terhadap perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah menjadi alasan utama nasabah tetap bertahan pada bank syariah. Alasan lain nasabah memilih produk perbankan Bank 9 Jambi Syariah, antara lain karena berfungsi dan gajinya dipotong dari produk Bank 9 Jambi Syariah. Nasabah diartikan sebagai orang perseorangan yang biasa bertransaksi dengan atau menjadi nasabah bank (dalam konteks keuangan) dalam kamus lengkap bahasa Indonesia. Seseorang yang memiliki hubungan perbankan langsung disebut nasabah. Dari uraian sebelumnya jelas terlihat bahwa nasabah adalah orang perseorangan atau kelompok yang bertransaksi dalam berbagai cara dengan industri perbankan dan mempunyai kontak langsung dengannya. Peneliti

³ Undang- Undang Perbnakan No,21 Tahu 2008 Tentang Perbanka,(Jakarta ; Sinar Grafika, 2009),” n.d., 9.

⁴ Ismail, *Perbnakan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2020), n.d., 32.

mewawancarai calon nasabah bank syariah dan menemukan bahwa nasabah tersebut tertarik pada perbankan syariah karena BPRS Bank 9 Jambi Syariah menawarkan berbagai produk yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan harga yang terjangkau bagi calon nasabah.⁵

Tabel 1.1
Survei Wawancara Nasabah Yang Peneliti Lakukan

No	Nama	Selaku	Jenis kelamin
1	Ulfi	Pegawai	Perempuan
2	Winda Melani	Pegawai	Prempuan
3	Diki	Pegawai	Laki-Laki
4	Rohaili	Nasabah	Laki-Laki
5	Alpin	Nasabah	Laki-laki
6	Novi	Nasabah	Prempuan
7	Hirma Yanti	Nasabah	Prempuan

Sumber : Bank Nasabah 9 Jambi, 2024.

Peneliti Bank 9 Jambi Syariah melakukan survei, dan hasilnya menunjukkan bahwa memiliki produk yang beragam yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan faktor yang mempengaruhi pekerjaan dan gaji masyarakat dengan mendebet produk Bank 9 Jambi Syariah merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menjadi nasabah di BPRS. Bank 9 Jambi Syariah. Nasabah tidak terbebani oleh Bank 9 Jambi Syariah dan transaksinya mengikuti aturan syariah.

Peneliti mendapatkan informasi sebagian besar faktor nasabah memilih produk perbankan pada Bank 9 Jambi Syariah. Ini dibuktikan dengan hasil wawancara beberapa Bank 9 Jambi Syariah yaitu Maria Agustin mengatakan bahwa faktor dia memilih produk perbankan Bank 9 Jambi Syariah di karenakan faktor gaji masuk di Bank 9 Jambi Syariah, sedangkan produk Bank 9 Jambi Syariah dipilih Alpin karena tidak adanya bunga atau (riba), tersedianya seluruh produk syariah, sistem bagi hasil yang adil dan

⁵ *Muhamad Anotonio Syafi'i, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik, (Jakarta : Tazkia InSTITUTE, 2023), n.d., 42.*

nyaman, investasi pada pekerjaan yang halal dan berkah, pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku pegawai yang ramah dan sopan, jaminan dan keamanan dana nasabah, keragaman, daya tarik, dan inovasi produk, kemudahan aksesibilitas dan lokasi yang strategis, proses bagi hasil yang saling menguntungkan, kemudahan penggunaan fasilitas ATM dan cabang, kemudahan pelayanan, kebersihan dan kenyamanan gedung dan ruangan bank. Menurut Rohaili, alasan keputusannya menggunakan produk Bank 9 Jambi Syariah adalah sebagai berikut: pelayanan nasabah yang cepat dan efektif; sikap dan tindakan staf yang sopan dan baik hati; jaminan perlindungan dana nasabah; dan layanan sederhana dan mudah.

Berdasarkan temuan survei dan wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat terhadap perbankan syariah khususnya Bank 9 Jambi Syariah dapat ditarik. Pasalnya, bank menawarkan berbagai produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, tidak ada riba, dan semua transaksi mengikuti prinsip perbankan. Alhasil, masyarakat pun antusias membuka rekening di BPRS Bank 9 Jambi.

Empat unsur yang diyakini mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memanfaatkan pembiayaan pada penelitian sebelumnya yaitu syariah, promosi, harga, dan layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masing-masing dari empat elemen tersebut berpengaruh signifikan.

KAJIAN PUSTAKA

PENGERTIAN PERBANKAN SYARIAH

Sektor perbankan syariah menyediakan layanan dan produk yang memenuhi persyaratan syariah. Segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk pendirian, kegiatan komersial, serta tata cara dan cara perlaksanaannya, disebut perbankan syariah. Menurut

sudut pandang yang berbeda, bank syariah beroperasi berdasarkan pembagian keuntungan yang adil, berbeda dengan bank konvensional yang bergantung pada bunga. Berdasarkan penjelasan di atas, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dengan berpedoman pada Al-Quran dan Al-Hadits. Kegiatan utamanya adalah pembiayaan dan jasa lain yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang tidak menggunakan bunga dalam operasionalnya. Bank syariah, seiring juga dikenal sebagai bank bebas bunga, adalah entitas keuangan yang menawarkan layanan perbankan dan mendasarkan penawaran produknya pada ajaran Nabi Muhammad SAW dan Al-Quran.

Lembaga keuangan yang dikenal sebagai perbankan syariah pada dasarnya menjalankan tiga fungsi: pengumpulan uang, pembiayaan, dan penyediaan layanan keuangan tambahan. Sepanjang operasinya, institusi dari proser bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan.

BENTUK-BENTUK PERBANKAN SYARIAH

Lembaga keuangan secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori. Keduanya mempunyai arti yang berbeda dan memiliki tujuan yang berbeda dalam institusi yang berbeda.⁶

1. Lembaga keuangan

Didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya meliputi penyediaan kredit dan layanan yang berkaitan dengan aliran pembayaran dan peredaran uang. Aturan pasal 5 ayat (1) KUHP yang memisahkan bank menjadi dua kategori, yakni bank umum dan bank perkreditan rakyat, memberikan informasi mengenai bank-bank yang dikenal

⁶ "Hermansyah, Hukum Perbanka Nasional Indonesia, (Jakarta : Kencana. 2022)," n.d., 20.

di Indonesia.⁷

- a) Bank umum adalah bank yang menjalankan usaha secara tradisional dan/atau sesuai dengan aturan syariah, dan menyediakan layanan pembayaran sebagai bagian dari operasinya.
- b) Bank perkreditan rakyat adalah bank yang menjalankan usahanya secara normal dan/atau sesuai dengan standar syariah, namun tidak menyelenggarakan jasa lalu lintas pembayaran.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 menjelaskan bahwa: bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat memberikan kredit dan pembiayaan kepada nasabah berdasarkan asas imbal hasil sesuai dengan ketentuan yang dilaksanakan dalam peraturan pemerintah; Namun hal ini juga diatur dalam salah satu kegiatan usaha bank perkreditan rakyat, yaitu “memberikan pembiayaan kepada nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah”.

2. Lembaga Keuangan Bukan Bank

- a) Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang menanggung seluruh aspek kehidupan, harta benda, dan risiko lainnya. Asuransi adalah jenis organisasi keuangan yang berfungsi baik sebagai lembaga asuransi risiko dan saluran pengumpulan dana dan investasi..⁸
- b) Dana hari tua, atau yang mengelola dana lama yang bersifat jangka panjang dan asetnya berupa surat utang pemerintah sedangkan yang pasif sudah mencapai kematangan jangka panjang dan berbentuk kontribusi.
- c) Perusahaan keuangan menyediakan kredit konsumen. Kekayaan diperoleh melalui pembelian sewa dan jatuh tempo seiring berjalannya waktu. Sedangkan sifat pasifnya berupa proses jangka menengah.

⁷ Zainal. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Pada Bank 9 Jambi Syariah. Bandung 2021.

⁸ Dewi, Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia. Jakarta : Penada Media, 2018.

- d) Perum Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang lapangan usahanya memberikan pinjaman kepada perorangan yang besarnya bergantung pada nilai barang jaminan yang diserahkan. Tujuan perum pegadaian adalah untuk mencegah perorangan/masyarakat berekonomi lemah jatuh kepada lintah darat atau kreditor liar dalam meminjam uang.
- e) Pasar Modal/Forex (Bursa Efek) merupakan tempat untuk membeli dan menjual surat berharga jangka panjang seperti saham dan obligasi. Saham adalah surat penyertaan modal atau bukti kepemilikan suatu korporasi. Obligasi adalah surat utang jangka panjang.
- f) Pasar Uang adalah tempat jual beli surat berharga jangka pendek yaitu waktunya tidak lebih dari satu tahun. Misalnya Sertifikat Bank Indonesia (SBI), surat berharga pasar uang dan call money.
- g) Venture Capital adalah organisasi modal ventura yang menawarkan pembiayaan kepada bisnis berisiko tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semua perbankan syariah mempunyai keunggulan baik dari segi transaksi, pengelolaan, maupun barang yang ditawarkan, namun tidak menutup kemungkinan untuk merekrut nasabah ke bank syariah.

NASABAH

Calon nasabah adalah mereka yang akan menjadi tergantung pada organisasi keuangan tetapi sekarang bukan menjadi klien. Klien adalah individu, organisasi, entitas, atau institusi yang memiliki rekening bank. Kamus manajemen mendefinisikan nasabah sebagai mereka yang mempunyai simpanan atau pinjaman di bank.

- a) Nasabah adalah perorangan yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah.
- b) Konsumen pendanaan memasukkan uang ke rekening bank, termasuk

tabungan, giro, dan deposito.

- c) Konsumen pemberi pinjaman meminjam uang tunai dari bank, termasuk kredit.

Pengertian perilaku pelanggan adalah menjelaskan perilaku individu dalam memilih barang yang akan dikonsumsi. Pandangan lain mengatakan bahwa perilaku pelanggan adalah aktivitas individu yang terlibat langsung dalam perolehan dan penggunaan barang dan jasa, transaksi dalam proses pengambilan keputusan, serta persaingan dan determinasi.

Menurut uraian di atas, perilaku pelanggan mengacu pada aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dalam proses pengambilan keputusan untuk memperoleh dan mengonsumsi produk atau jasa ekonomi yang terkena dampak lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, atau penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari suatu lapangan atau tempat. Untuk melakukan penelitian ini, data-data yang diperlukan harus dikumpulkan untuk menguji variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk membuka rekening di Bank 9 Jambi Syariah. Penelitian dilakukan di Bank 9 Jambi Syariah yang berlokasi di Simpang IV Sipin Kecamatan Telanaipura Kota Jambi .

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber yang secara langsung memberikan informasi yang diperlukan untuk pengumpulan data. Sumber informasi utama tentang Bank yaitu mengenai pemasaran dan pelayanan nasabah Bank 9 Jambi Syariah adalah penelitian ini. Sumber data sekunder yaitu diambil dari sumber yang tidak berkaitan, seperti buku yang

membahas faktor-faktor yang menyebabkan seseorang menjadi pelanggan atau informasi yang diperoleh dari perpustakaan. keuangan Islam.⁹

PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Pada Bank 9 Jambi Syariah

1. Produk

Pilihan nasabah terhadap produk di Bank 9 Jambi Syariah berbeda-beda. Nasabah menilai Bank 9 Jambi Syariah telah sesuai dengan syariah Islam. Penelitian menemukan bahwa sebelum bergabung dengan bank, seperti Bank 9 Jambi Syariah, nasabah akan mempelajari produk yang tersedia, kualitas dan jaminannya, serta apakah sesuai ekspektasi atau tidak. Nasabah lebih memilih kehadiran Bank 9 Jambi Syariah karena diyakini akan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat dalam menjalankan syariat Islam, salah satunya adalah meminimalisir riba.

Menurut Novi, salah satu nasabah Bank 9 Jambi Syariah, preferensi memilih produk di Bank 9 Jambi Syariah karena:

“Bank 9 Jambi Syariah menggunakan beberapa akad, baik itu segi penghimpun dana dalam pemberian jasa, yang di mana nasabah sebagai pemilik modal dan pihak bank 9 jambi syariah sebagai pengelola modal”.

Keterangan mengenai barang yang dipasok oleh Bank 9 Jambi Syariah ini sesuai dengan pernyataan informan bahwa produk yang ada di Bank 9 Jambi Syariah telah sesuai dengan kesepakatan antara pemilik modal dan pengelola modal. Keuntungan juga dibagikan berdasarkan kesepakatan dan kemudahan bertransaksi.

⁹ “Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019),” n.d.,172.

2. Promosi

Menurut Junaidi, salah satu nasabah di Bank 9 Jambi Syariah, promosi menjadi sarana utama untuk menarik minat konsumen.

“Adanya faktor promosi yang memudahkan untuk mengetahui produk seperti murabahah, mudharabah, dan musyarakah, dan promosi yang di lakukan oleh Bank 9 Jambi Syariah yaitu melalui pemberian brosur, banner/spanduk, dan promosi dari mulut ke mulut”.

Hal tersebut di atas dapat dipelajari, periklanan adalah komponen penting dalam menarik perhatian klien. Produk Bank 9 Jambi Syariah dapat dipasarkan melalui promosi dengan berbagai cara. Seperti yang dikemukakan oleh Laksana salah satu nasabah di Bank 9 Jambi Syariah, dari hasil wawancara beliau menyatakan:

“Dengan adanya promosi di Bank 9 Jambi Syariah ini, jadi nasabah akan semakin mudah mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank 9 Jambi Syariah.

Peneliti menemukan bahwa iklan dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Perusahaan menggunakan upaya promosi untuk mendorong calon konsumen agar membeli barang yang dijual atau disediakan.

3. Pelayanan

Menurut narasumber yang merupakan nasabah di Bank 9 Jambi Syariah, layanan yang diberikan kepada mereka cukup memuaskan.

“Bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan sudah sangat baik, setiap karyawan sangat ramah, sopan dalam menyapa nasabah, pelayanannya cepat, tidak menunggu lama, dan persyaratan yang mudah”.

Pernyataan pelanggan di atas dapat dianalisis, pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah sangat baik, hal ini menjadi daya tarik

tersendiri bagi nasabah dalam mengambil keputusan mengenai pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, karena pelayanan yang baik akan menarik minat nasabah yang ingin menjadi nasabah dan menggunakan jasa Bank 9 Jambi Jambi.

4. Kemudahan

Bank 9 Jambi Syariah juga memberikan kemudahan dalam prosedur pembiayaan. Selain itu, Bank 9 Jambi Syariah juga menggunakan media digital sebagai saluran informasi dan transaksi sehingga nasabah dapat menikmati kemudahan dalam penyelesaian pembiayaan ini. Hal ini juga ditunjukkan dari hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan lain di Bank 9 Jambi Syariah yang membahas tentang preferensi pemilihan kenyamanan produk di Bank 9 Jambi Syariah karena:

“Untuk kantor sangat mudah dijangkau dan dekat, karena banyaknya kantor cabang yang gampang ditemui. apalagi kalau mau ke ATM gitu, bisa dimana saja, selama ini mudah dan gampang”.

Berdasarkan tanggapan nasabah, mengenai fitur-fitur pada aplikasi Bank Syariah 9 Jambi kini sangat mudah dijangkau, dan juga untuk fitur-fitur kemudahan seperti pembayaran nontunai, zakat, infaq, sedekah, wakaf, pembiayaan tagihan dan pembelian seperti voucher, e-money juga sangat mudah dan sederhana.

5. Keyakinan

Keyakinan juga berdampak pada pemenuhan keinginan. Junaidi, nasabah pembiayaan Bank 9 Jambi Syariah, mengaku memilih pembiayaan di bank karena :

“Setahu saya harga jual pembiayaan yang diajukan dan disetujui tidak akan berubah selama jangka waktu pembiayaan walaupun dalam masa tersebut terjadi inflasi, maupun perubahan

tingkat suku bunga bank di pasar”.

Informan yang merupakan klien berpendapat bahwa memanfaatkan bank tradisional adalah riba. Nasabah berusaha menghindari dosa riba dengan menghindari kredit dari bank biasa.

“Karena sistem syariah yang diterapkan oleh Bank 9 Jambi Syariah dan sistem bagi hasil yang lebih menguntungkan. Sebenarnya mirip seperti bank yang lain. Tapi lebih penting ya dapat menabung maupun mengambil produk pembiayaan tanpa riba”.

Informan yang sudah menjadi nasabah ini menegaskan, pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah bersifat fleksibel dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan Anda serta terhindar dari riba. Berdasarkan hasil wawancara, para informan mengakui bahwa pendanaan di Bank 9 Jambi Syariah merupakan kegiatan keagamaan.

B. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Pada Bank 9 Jambi Syariah.

1. Faktor Sosial

Salah satu aspek dinamis yang memiliki dampak besar pada preferensi dan permintaan klien. Selain itu, menurut Junaidi, nasabah pembiayaan Bank 9 Jambi Syariah:

“Alasan beliau memilih produk pembiayaan di Bank 9 Jambi syariah karena faktor sosial, kebetulan beliau sedang membutuhkan modal untuk usaha kemudian, pihak karyawan Bank 9 Jambi syariah menyarankan untuk menggunakan produk pembiayaan”.

Komentar klien di atas dapat dikaji, karena nasabah memilih pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah berdasarkan rekomendasi pihak ketiga, yang menunjukkan bagaimana variabel sosial dapat mempermudah memperoleh informasi.

2. Faktor Keluarga

Masalah keluarga dapat memengaruhi cara pelanggan memilih pembiayaan. Banyak konsumen yang memanfaatkan Bank 9 Jambi Syariah untuk pembiayaan karena keluarganya juga demikian. Hal ini didukung oleh temuan wawancara dengan perawat pelanggan; salah satu nasabah pemberi pembiayaan berbasis keluarga juga memanfaatkannya.

“Awalnya saya tidak melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, tetapi saya melihat salah satu keluarga saya mengambil pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, setelah dijelaskan oleh keluarga saya bagaimana sistemnya, akhirnya saya juga mengambil produk pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah untuk menambah modal saya”.

3. Faktor teman dan orang di sekitar Anda juga memanfaatkannya.

Teman atau tetangga juga sering menjadi penyebab seseorang melakukan transaksi, seperti yang terjadi pada Junaidi nasabah pembiayaan Bank 9 Jambi Syariah, dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap nasabah yang melakukan transaksi khususnya pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah:

“Sebelum saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah awalnya saya ragu-ragu untuk melakukan pembiayaan, tetapi setelah saya melihat, rata-rata teman dan tetangga saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah”.

Konsumen menikmati keberadaan Bank 9 Jambi Syariah, tersedianya solusi pembiayaan di Bank 9 Syariah dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi khususnya pembiayaan.

4. Faktor teman dan orang sekitar

Teman atau tetangga juga sering menjadi penyebab seseorang melakukan transaksi, seperti yang terjadi pada Junaidi nasabah pembiayaan Bank 9 Jambi Syariah, dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap nasabah yang melakukan transaksi khususnya pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah:

“Rata-rata teman dan tetangga saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, yang dimana lebih aman, nyaman dengan sistemnya, dan juga tingkat margin yang jelas akhirnya saya juga ikut melakukan pembiayaan untuk dijadikan modal usaha”.

5. Faktor Pribadi

Variabel sendiri adalah variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen ketika memilih untuk membeli produk berdasarkan preferensi mereka sendiri. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan antara lain:

- a. Memilih paket pembiayaan berdasarkan faktor ekonomi. Menurut Nurjanah, salah satu nasabah pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, kondisi perekonomian menjadi salah satu alasan konsumen mencari pembiayaan, tidak hanya untuk menambah modal perusahaan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

“Alasan saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah ini untuk membuka usaha kedai kopi, saya melakukan pembiayaan untuk menambah modal usaha yang akan saya lakukan”.

- b. Pilih opsi pembiayaan berdasarkan pekerjaan dan pendapatan Anda. Berdasarkan tanggapan konsumen yang diwawancarai oleh peneliti tentang pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah, nasabah menyetujui pemilihan produk pembiayaan berdasarkan pekerjaan dan pendapatan.

“Saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah ini untuk tambahan modal usaha jualan saya, selama saya melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah selama 7 Bulan, selama ini saya tidak pernah macet dalam melakukan pembayaran”.

6. Faktor Harga

Pelanggan akan lebih cenderung mempertimbangkan untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhannya jika

harganya tidak terlalu tinggi. Seperti yang diungkapkan Junaidi nasabah pinjaman Bank 9 Jambi Syariah menyatakan:

“Dibandingkan pembiayaan lainnya pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah murah, dalam menentukan harga penjualan pihak Bank 9 Jambi Syariah secara transparan menjelaskan berapa harga belinya, dan selisih”.

Pernyataan pelanggan di atas dapat dicermati untuk menunjukkan bahwa biaya yang rendah dan jelas akan mendorong konsumen untuk mempertimbangkan untuk membeli, memanfaatkan, dan merekomendasikan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhannya.

7. Faktor Psikologis

Bank 9 Jambi Syariah adalah lembaga perbankan syariah yang berdasarkan temuan penelitian dan wawancara nasabah, unsur psikologis yang mempengaruhi pilihan konsumen terhadap produk pembiayaan antara lain sebagai berikut :

- a) Ada minat khusus untuk menggunakan solusi keuangan Bank 9 Jambi Syariah karena sesuai dengan syariah.
- b) Produk *mudharabah* merupakan produk yang sangat baik terutama bagi nasabah yang ingin menambah modal.
- c) Bank 9 Jambi Syariah terletak pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah.
- d) Menggunakan produk murabahah karena prosedur dan pengajuan pembiayaan murabahah di Bank 9 Jambi Syariah sangat mudah, cepat dan aman.
- e) Dorongan dari dalam diri sendiri bahwa menggunakan produk mudharabah di Bank 9 Jambi Syariah adalah pilihan tepat.
- f) Promosi yang jelas dan kenyataan sehingga adanya ketertarikan untuk menggunakan produk pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah.

- g) Adanya *informasi brosur*, yang sangat menarik dan mudah di pahami oleh nasabah.
- h) Solusi pembiayaan Bank 9 Jambi Syariah berlandaskan konsep bagi hasil yang memberikan kemudahan dalam melakukan penyetoran sekaligus menghilangkan unsur riba.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini,

1. Pilihan nasabah terhadap produk perbankan Bank 9 Jambi Syariah dilatarbelakangi oleh agama. Nasabah mempercayai Bank 9 Jambi Syariah dalam melakukan transaksi keuangannya. Selain itu, banyak informan yang mengaku lebih menguntungkan jika menggunakan sistem bagi hasil dan tidak memiliki suku bunga tinggi seperti bank lain, sehingga nasabah tidak merasa terbebani dengan pendanaan yang disalurkan Bank 9 Jambi Syarih. Salah satu keunggulan Bank 9 Jambi Syariah adalah kemudahan proses pembiayaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, variabel masyarakat mempengaruhi preferensi konsumen terhadap produk pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah. Pelanggan yang berpartisipasi dalam penelitian ini juga memilih pembiayaan berdasarkan variabel pribadi, seperti situasi ekonomi atau kesesuaian pekerjaan dan pendapatan. Juga unsur penetapan harga (harga yang rendah mendorong pembeli untuk meneliti barang yang ditawarkan).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat berbagai rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Peneliti selanjutnya diyakini dapat memperluas penelitiannya dengan memasukkan banyak karakteristik yang dapat dijadikan standar untuk hal-hal lain. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitiannya dengan memasukkan banyak unsur yang dapat dijadikan standar untuk hal-hal lain.
2. Pelanggan diharapkan dapat melakukan riset terhadap produk yang ingin digunakan dan mempelajari item lainnya.
3. Nasabah Bank 9 Jambi Syariah mengharapkan bank untuk meningkatkan pelayanannya agar dapat bersaing dengan bank swasta lain yang mengutamakan pelayanan nasabah. Bank 9 Jambi Syariah dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi. 2018. Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia. Jakarta : Prenada Media.
- Hermansyah. 2017. Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta : kencana.
- Ismail. 2018. Perbankan Syariah, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Antonio Syafi'i. 2020. Bank Syariah dari Teori ke Praktik, Jakarta: Tazkia Institute.
- Suharsimi Arikunto. 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Zainal. 2021. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Pada Bank 9 Jambi Syariah. Bandung.