

**FAKTOR PENGHAMBAT PERKEMBANGAN BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KCP KOTAMOBAGU**

**SKRIPSI**

“Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
dalam Program Studi Perbankan Syariah”



Oleh

Ledita Lenda  
20142033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
1446 H/2024 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ledita Lenda

NIM 20142033

Program : Sarjana (Strata Satu)

Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Manado, 9 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,



Ledita Lenda

Nim: 20142033

## SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado  
Di  
Manado,-

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Proposal Skripsi Saudara/i:

Nama : LEDITA LENDA  
Nim : 20142033  
Judul Skripsi : Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu

Sudah dapat diajukan untuk Ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Manado, 9 Oktober 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum  
NIP.197803242006042003

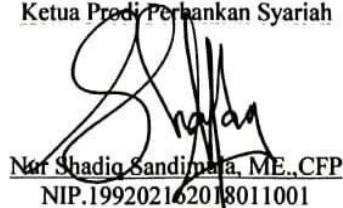
Pembimbing II



Nurul Azizah Azzochrah, M.E., CFP., C.R.M.  
NIP.199305092020122014

Mengetahui;

Ketua Prodi Perbankan Syariah



Nur Shadiq Sandinaga, ME., CFP  
NIP.199202162018011001

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “**Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu**” yang disusun oleh Ledita Lenda, NIM: 20142033. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 4 November 2024 bertepatan dengan 2 Jumadil Awal 1446 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, November 2024

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum	(.....)
Sekretaris	: Nurul Azizah Azzochrah, M.E.,CFP.,C.RM	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Syarifuddin, M.Ag.,CFP.,C.AP.,C.RM	(.....)
Munaqisy II	: Youlanda Hasan, M.M., CFP	(.....)
Pembimbing I	: Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum	(.....)
Pembimbing II	: Nurul Azizah Azzochrah, M.E.,CFP.,C.RM	(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM., CWC.**

**NIP. 197009061998032001**

## TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama RI, dan menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

Transliterasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan TunggalTunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	‘
ث	š	غ	g
ج	J	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	Kh	ك	k
د	D	ل	l
ذ	Ẓ	م	m
ر	R	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	ه	h
ش	Sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	d		

### 2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

احمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

### 3. Ta>’ Marbu>{fah di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah

terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhu riyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمتلا : ditulis *Ni ’maullah*

زكاةالطبر : ditulis *Zakat al-Fit}r*

#### 4. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *dhamah* ditulis “u”.

#### 5. Vokal Panjang

a. “a” panjang ditulis “a>”, “i” panjang ditulis “i>”, dan “u” panjang ditulis

“u>”, masing-masing dengan tanda *macron* ( > ) di atasnya.

b. Tanda *fath{ah* + huruf *ya>* ’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”,

dan *fath{ah* + *wawu>* mati ditulis “au”.

#### 6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

( ‘ ):

أنتم : *a ’antum*

مؤنث : *mu ’annas*

#### 7. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

القرآن : ditulis al-Qur’an

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah*

yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

#### 8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

#### 9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

a. Ditulis kata per kata atau;

b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شوخ العالم : *Syaikh al-Islam*

ناج الثريعة : *Ta>j asy-Syari> ’ah*

النصور السلامي : *At-Tas}awwur al-Isla>mi>*

#### 10. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata *ijmak*, *nas*, *akal*, *hak*, *nalar*, *paham*, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## MOTTO

Ingatlah janji Allah ini di saat kau sedang berlari, berusaha dengan penuh harapan dan tawakal:

وَمَنْ تَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَسُخَّرَ لَهُ  
 وَمَنْ تَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَسُخَّرَ لَهُ  
 وَمَنْ تَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَسُخَّرَ لَهُ

Siapa yang bertawakal kepada Allah, Allah akan mencukupkan keadaannya  
 (memudahkan urusannya dan menyelesaikan masalahnya).

(Surah al-Talaq, ayat 3)

## ABSTRAK

Nama : Ledita Lenda  
Nim : 20142033  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI)  
KCP Kotamobagu

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu dan strategi untuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan bank syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan adalah data primer, yakni hasil wawancara peneliti dengan informan pegawai BSI dan masyarakat dan data sekunder yang dalam penelitian ini meliputi: buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian ini menghasilkan faktor internal dan eksternal mengenai hambatan atau tantangan signifikan yang mempengaruhi perkembangan dan penerimaan bank syariah di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal yang dihadapi, yaitu kurangnya promosi dan edukasi dalam pengenalan produk, sangat berpengaruh terhadap rendahnya pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan bank syariah. Selain itu, faktor eksternal terhadap pemahaman masyarakat yang belum optimal, menghambat kepercayaan dan minat mereka untuk beralih dari bank konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BSI memiliki produk unggulan namun tantangan signifikan dalam membangun kepercayaan dan pemahaman masyarakat masih ada. Implikasi dari penelitian ini menekankan perlunya strategi edukasi yang lebih agresif dan pengembangan dalam meningkatkan layanan aksesibilitas. Diharapkan, adanya kolaborasi antara BSI dan masyarakat, agar dapat meningkatkan kesadaran dan minat terhadap perbankan syariah, sehingga mendukung perkembangan BSI di Kotamobagu. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengelola bank syariah untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan industri perbankan kedepan.

**Kata Kunci:** Perbankan Syariah, Faktor Penghambat, Edukasi Masyarakat



**ABSTRACT**

Name of the Author : Ledita Lenda  
Student Id Number : 20142033  
Faculty : Faculty of Islamic Economics and Business  
Study Program : Islamic Banking  
Thesis Title : Factors Hindering the Development of Bank Syariah  
Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu

---

This research aims to identify the factors hindering the development of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu and strategies to enhance public acceptance of Islamic banking services. The research method used is descriptive qualitative research, employing field research. The data utilized includes primary data, specifically the results of interviews conducted by the researcher with BSI employees and the community, as well as secondary data encompassing books, journals, and previous studies related to the research topic. This study identifies both internal and external factors regarding significant obstacles or challenges that affect the development and acceptance of Islamic banks in the community. The results indicate that the internal factors faced include a lack of promotion and education in product introduction, which significantly impacts the low public understanding of Islamic banking products and services. Additionally, external factors that have not optimized public understanding hinder their trust and interest in switching from conventional banks. The findings show that although BSI has flagship products, significant challenges in building trust and understanding among the community still exist. The implications of this research emphasize the need for more aggressive educational strategies and development to enhance service accessibility. It is hoped that collaboration between BSI and the community can raise awareness and interest in Islamic banking, thereby supporting the development of BSI in Kotamobagu. This research provides insights for Islamic bank managers to formulate more effective strategies in facing future challenges in the banking industry.

**Keywords:** *Islamic Banking, Hindering Factors, Community Education*

## KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهِ اِلٰهِنَا اَلْوَجْهَ الَّذِى نَسْتَعِيْزُ بِهٖ  
وَسَمِ اللّٰهِ اِلٰهِنَا اَلْوَجْهَ الَّذِى نَسْتَعِيْزُ بِهٖ

### *Assalamu`alaikum Waramatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam tak lupa dikirimkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya dan Insya Allah percikan rahmatnya sampai kepada kita. Selesainya penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu” merupakan nikmat yang tiada ternilai.

Selesainya penyusunan skripsi ini tak lepas dari segala dukungan, bimbingan, dan inspirasi yang telah diberikan oleh berbagai pihak, Khususnya untuk kedua orang tua tersayang dan peneliti cintai, (Ibu) Ida Umahani, (Ayah) Saprudin Lenda, yang sangat berperan penting dalam penyelesaian program studi peneliti. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik dan mengantar peneliti, sehingga mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Terima kasih banyak atas segala jerih payah serta doa yang selalu dipanjatkan, cinta dan kasih sayang yang diberikan, dukungan, nasihat dan motivasi yang diberikan kepada peneliti selama proses studi sampai dengan penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa selama penulisan sampai penyelesaian Skripsi ini banyak kendala yang dihadapi, namun berkat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik moril maupun materil berbagai kendala tersebut dapat dilalui.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung serta sebagai penyemangat bagi peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. selaku Rektor; Dr. Edi Gunawan, M.HI. selaku Wakil Rektor I; Dr. Salma, M.HI. selaku Wakil Rektor II; dan Dr. Mastang A.

- Baba, M.Ag. selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
2. Ibu Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, CGAM., CIIC., CFP., C.AP., C.RM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si. selaku Wakil Dekan II; dan Bapak Dr. Syarifuddin, M.Ag.,CFP.,C.AP.,C.RM selaku Wakil Dekan III; sekaligus Dosen Penguji I saya sudah memberikan masukan dan juga kritikan sehingga skripsi ini bisa selesai.
  3. Nur Shadiq Sandimula, M.E. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi, serta Chadijah Haris, M.M. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
  4. Ibu Prof. Dr. Rosdalina Bukido M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nurul Azizah Azzochrah M.E.,CFP.,C.RM. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan semangat dan arahan untuk terus berprestasi selama perkuliahan, serta selalu ikhlas dan sabar hingga tahap penulisan skripsi ini selesai.
  5. Ibu Fanny Zaman, S.Ag selaku Kepala Bagian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado, yang telah banyak membantu dalam kelancaran dan terlaksananya ujian skripsi.
  6. Seluruh Dosen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih banyak atas ilmu dan pelajaran hidup yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis. Semoga bermanfaat bagi kita semua sampai kapanpun. Serta tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang selama ini telah memberikan jasa, pelayanan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
  7. Kepada Pihak Bank Syariah Indoensia (BSI) KCP Kotamobagu serta informan masyarakat yang telah mengizinkan untuk melakukan yang begitu transparans sebagai bahan pada penelitian ini.

8. Terimakasih juga kepada teman-teman saya Rahayu Anggrainy, Fatimah Husain, Fauzan Sakamole, Siti Tamapeku, Sridiva Lakodi, Nazirah Laoming, Apriyani Sanaba, Rizka, Fadila Pende, terimakasih yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya.
9. Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah B angkatan 2020 yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang selalu melawan rasa malas dan selalu mengingatkan bahwa semua pasti berlalu dengan baik serta semangat agar terlaksananya penyusunan skripsi dan telah mampu bertahan dan terus berusaha keras dan masih terus berjuang sejauh ini melewati proses tersulit sekalipun. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak menyerah meskipun sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan oleh diri sendiri.

Tidak ada upaya yang dapat peneliti berikan atas segala bentuk bantuan yang mereka berikan dalam penyelesaian skripsi ini, kecuali curahan do'a memohon kepada Allah SWT. agar menjadikan seluruh aktivitas Bapak, Ibu, Saudara/Saudari bernilai amal ibadah di sisi-Nya. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian. Aamiin.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Manado, 9 Oktober 2024  
Saya Yang Menyatakan;

Ledita Lenda  
NIM. 20142033

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>TRANSLITERASI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	5
<b>C. Batasan masalah</b> .....	5
<b>D. Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>E. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>F. Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>G. Definisi Operasional</b> .....	7
<b>H. Penelitian Terdahulu</b> .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	17
<b>A. Perilaku Konsumen</b> .....	17
<b>B. Perbankan Syariah</b> .....	25
<b>C. Regulasi Perbankan Syariah</b> .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
<b>A. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	34
<b>B. Rancangan Penelitian</b> .....	34
<b>C. Jenis dan Sumber Data</b> .....	34
<b>D. Instrumen Penelitian</b> .....	36
<b>E. Subjek Penelitian</b> .....	36

<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>37</b>
1. Dokumentasi.....	37
2. Wawancara .....	37
3. Observasi .....	38
<b>G. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>38</b>
1. Reduksi Data .....	39
2. Penyajian Data.....	39
3. Kesimpulan atau Verifikasi .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
<b>A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
1. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia.....	41
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	43
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu .....	45
4. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia.....	53
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>58</b>
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>70</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>84</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1. 1</b> Perkembangan Total Asset.....	2
<b>Tabel 4. 1</b> Data Informan.....	58
<b>Tabel 4. 2</b> Analisis Hasil Penelitian.....	68

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Syariah di Indonesia saat ini tidak hanya ada di kota-kota besar saja namun juga di kota-kota kecil di Sulawesi Utara. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1991 yang mulai beroperasi pada tahun 1992. Pada periode waktu tersebut, perbankan syariah mengalami perkembangan, dengan didirikannya Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu.<sup>1</sup> Kota Kotamobagu merupakan salah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara yang berpenduduk 123.916 jiwa (per 2023), dengan jumlah penduduk beragama Islam sebesar 84,25%, Kristen 15,22%, Katolik 1,14%, Hindu 0,39% dan 0,14% Budha. Di Kota Kotamobagu sendiri sudah berdiri satu Lembaga Keuangan Syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga keuangan syariah di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Februari 2021. BSI didirikan melalui penggabungan tiga bank syariah milik BUMN terbesar: BNI Syariah, Mandiri Syariah, dan BRI Syariah. Berdirinya perbankan syariah ini merupakan usulan dari Menteri BUMN yaitu Erick Thohir. Tujuan penggabungan ketiga bank syariah ini adalah menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), resmi menyetujui *merger* tiga cabang bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021. BSI saat ini menjadi satu-satunya bank syariah di Kota Kotamobagu pasca penutupan Bank Muamalat.<sup>2</sup>

Keberadaan Bank Syariah menunjukkan betapa pesatnya aktivitas bisnis mereka saat ini. Hal ini terlihat dari data statistik pertumbuhan Bank Syariah Indonesia (BSI) sesuai ketetapan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan pertumbuhan

---

<sup>1</sup> Nandang Ihwanudin and others, *Pengantar Perbankan Syariah (Konsep, Regulasi & Praktis)*, ed. by Via Silvira, *Konsep Ekonomi Dan Perbankan Dalam Islam*, 1st edn (Widina, 2020).

<sup>2</sup> Wening Purbatin Palupi Soenjoto, 'Tantangan Bank Syariah Di Era Globalisasi', *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 1.1 (2018), 79.



total asset Bank Syariah Indonesia (BSI) periode 2021-2023 berikut penjelasannya dibawah ini.<sup>3</sup>

**Tabel 1. 1** Perkembangan Total Asset

No.	Indikator	Tahun (dalam Miliar Rupiah)		
		2021	2022	2023
1.	Bank Syariah Indonesia (BSI)	265.289	305.727	353.624

Sumber: *ir.bankbsi.co.id*

PT. Bank Syariah Indonesia yang merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, berdasarkan total asset dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa triwulan per tahun 2021 BSI telah mencapai Rp.26,5 triliun, yang mengalami peningkatan sebesar 15,2 % *Year of Year* (YoY), pada tahun 2022 sebesar Rp.30,5 triliun. Selajutnya pada tahun 2023 total asset mengalami kenaikan lagi sebesar Rp.35,3 triliun. Namun, dengan peningkatan total asset yang diperoleh BSI pada setiap tahunnya berdasarkan Pangsa Perbankan Syariah di Indonesia sekarang masih berada di bawah 8%. Pendapatan BSI di Indonesia sendiri masih jauh lebih rendah daripada Negara Malaysia yaitu sebesar 30%, Brunei mencapai lebih dari 50% dan Uni Emirat Arab 60%. Sedangkan pemerintah menetapkan target untuk tingkat penetrasi Perbankan Syariah Indonesia sebesar 15% dalam kurun waktu 5-10 tahun kedepan.<sup>4</sup> Hal ini merupakan tantangan bagi pihak bank sendiri untuk bisa lebih memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sehingga dalam perkembangan tersebut ada faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap perkembangan bank syariah di Indonesia bisa berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> BSI, 'Kolaborasi Untuk Akselerasi', 2022, 1-684.

<sup>4</sup> OJK, 'Roadmap Pengembangan Dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia (RP3SI) 2023-2027', *Otoritas Jasa Keuangan*, 2023, 1-54.

<sup>5</sup> Zestine; dan Subiga and Florencia, 'Analisa Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Keputusan', *Universitas Kristen Petra*, 4 (2015), 158-71.

Dalam bukunya “*Manajemen Pemasaran*”, Kotler dan Armstrong ada dua faktor yang mempengaruhi perkembangan Perbankan Syariah: Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Faktor Internal yang mempengaruhi perkembangan bank syariah, berupa: jaringan kantor yang belum luas, pangsa pasar, kinerja pegawai, dukungan masyarakat dan pendidikan. Sedangkan Faktor Eksternal yang mempengaruhi perkembangan bank syariah antara lain adalah, pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap operasional perbankan syariah dan persaingan dengan bank-bank konvensional.<sup>6</sup>

Bank syariah merupakan lembaga yang mengambil pendekatan berbeda dibandingkan bank konvensional. Salah satu ciri utama bank syariah adalah mereka membagi keuntungan dan imbalan berdasarkan kesepakatan, bukan melibatkan nasabah atau mengenakan bunga. Konsep dasar perbankan syariah berkaitan dengan Al-Quran dan Hadits, dan seluruh produk dan layanan yang diberikan bank syariah sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Al-Quran dan Hadits, sehingga perlu adanya kesesuaian dengan ajaran tersebut. Transaksi ekonomi yang dilakukan oleh bank syariah dilakukan berdasarkan konsep keuangan bahwa tingkat keuntungan selalu berhubungan dengan tingkat risiko. Oleh karena itu, transaksi perbankan syariah didasarkan pada prinsip bagi hasil, dimana keadilan dan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan semua pihak selalu diutamakan. Ini merupakan pembagian keuntungan dan kerugian secara bersama-sama dalam perdagangan (*profit and loss sharing*) tersebut.<sup>7</sup> Keberadaan bank syariah di Indonesia diakui secara normatif dan sah. Pengakuan hukum normatif tercermin dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Di sisi lain, secara empiris, bank syariah mempunyai peluang dan dukungan yang besar bagi pertumbuhan dan pembangunan di seluruh Indonesia. Upaya intensif untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1988, ketika pemerintah

---

<sup>6</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, ‘*Manajemen Pemasaran : Edisi Ketiga Belas Jilid 1*’, (Erlangga, 2009), 51-55.

<sup>7</sup> Afnil Guza, *UU Perbankan Syariah Dan Surat Berharga Syariah Negara No.19 Tahun 2008*. (Jakarta: Asa Mandiri, 2008). h.3-4

memperkenalkan Perjanjian Pengaturan Deregulasi Sektor Perbankan Indonesia (Paket Kebijakan Oktober). Saat itu, para ulama juga berupaya untuk mendirikan bank tanpa bunga sebagai bagian dari pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

Keberadaan bank syariah di Indonesia bermula dari keinginan masyarakat Indonesia (khususnya masyarakat Islam) yang meyakini bahwa bunga bank haram dan harus diganti dengan penerapan prinsip bagi hasil.<sup>8</sup> Hal ini merupakan salah satu solusi yang diharapkan dapat melindungi nasabah dari ketakutan, keraguan dan ketidakpastian yang timbul pada bank tradisional yang menganut Prinsip Bank Rate. Oleh karena itu, bank harus memberikan berbagai insentif, kepercayaan dan pelayanan yang baik (ramah) agar masyarakat semakin tertarik untuk menginvestasikan uangnya di bank. Setelah menerima dana masyarakat dalam bentuk tabungan (giro, tabungan, deposito), bank menyalurkan atau menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman, yang lebih dikenal dengan pinjaman, kepada masyarakat yang membutuhkan tambahan modal. Setelah pinjaman ini diberikan, peminjam (*debitur*) juga dikenakan biaya pelayanan pinjaman berupa bunga dan biaya administrasi. Namun bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah, istilahnya didasarkan pada bagi hasil atau penyertaan modal. Selisih antara bunga yang diterima peminjam (*debitur*) dengan bunga yang dibayarkan kepada nasabah penyimpan merupakan pendapatan bank yang digunakan untuk mendanai operasionalnya. Suku bunga pinjaman sangat dipengaruhi oleh suku bunga simpanan. Jika suku bunga tabungan tinggi atau naik, maka suku bunga pinjaman juga akan tinggi. Sebaliknya jika suku bunga tabungan rendah atau murah, maka suku bunga pinjaman juga akan rendah. Dengan demikian, pengelolaan bank sesuai prinsip syariah dapat digunakan dan dikelola oleh semua lapisan masyarakat yang berkepentingan, tidak hanya masyarakat Islam saja.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Neli, 'Perkembangan Perbankan Syari'ah Di Indonesia', *Sebi : Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.2 (2020), 31–37. h. 355

<sup>9</sup> Deni Yanuar and Siti Ita Rosita, 'Studi Komparatif Sistem Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah Dan Sistem Bunga Kredit Pinjaman', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 1.3 (2013), 215–20.

Namun hal ini sangat berbeda dengan sebagian masyarakat di Kota Kotamobagu yang berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya di lapangan penelitian (tepatnya di kota Kotamobagu). Peneliti menemukan bahwa masyarakat kota Kotamobagu masih banyak menggunakan Bank Konvensional sebagai jasa keuangan dibandingkan menggunakan Bank Syariah. Alasannya lebih memilih menggunakan jasa keuangan Bank Konvensional karena akses yang mudah di jangkau serta tuntutan pekerjaan yang mengharuskan masyarakat menggunakan jasa keuangan tersebut. Sedangkan alasan masyarakat kota Kotamobagu kurang/belum tertarik menggunakan jasa keuangan Bank Syariah adalah karena jaringan akses yang susah untuk dijangkau terutama kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem perbankan syariah menjadi faktor utama masyarakat kota Kotamobagu belum meminati menggunakan bank syariah.

Mengingat permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas yang telah peneliti jabarkan, maka ada beberapa masalah terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Masyarakat belum memahami atau mengetahui keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.
2. Masyarakat kurang meminati Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.
3. Masyarakat tidak mengetahui Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.
4. Kurangnya sosialisasi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu kepada masyarakat.

### **C. Batasan masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka peneliti membatasi permasalahan yang disajikan dalam penelitian ini dan hanya membahas Faktor

Internal dan Faktor Eksternal yang menghambat berkembangnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah adalah:

1. Apa saja faktor penghambat perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu?
2. Mengapa masyarakat kurang tertarik menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini merupakan unsur penting dalam penelitian, karena menguraikan arah penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menghambat perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.
2. Untuk mengetahui mengapa produk dan jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) kurang diminati masyarakat Kota Kotamobagu.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Seperti penelitian lainnya, penelitian ini juga mempunyai kelebihan. Manfaat yang dikategorikan peneliti dalam penelitian ini meliputi dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Peneliti menjelaskan kedua manfaat tersebut sebagai berikut.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Kajian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan khususnya mengenai faktor-faktor penghambat berkembangnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu, serta memperkaya literatur akademis, kontribusi dan literatur tambahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan

perbandingan bagi peneliti, dalam hal ini sebagai wawasan untuk penulisan makalah, dan juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi IAIN Manado

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah *bibliografi* perpustakaan kampus dan bahan referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kesamaan teori yang dapat dicapai di kampus dengan realita di masyarakat.

### b. Bagi Lembaga Keuangan yang terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi lembaga keuangan yang terkait tentang hambatan-hambatan *konkret* yang dihadapi oleh bank syariah serta dapat membantu merumuskan kebijakan yang lebih mendukung untuk mendorong pertumbuhan sektor perbankan syariah.

### c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai perkembangan bank syariah di Kota Kotamobagu.

## G. Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat oleh peneliti untuk membantu dalam memahami konsep yang terdapat pada judul penelitian yang diformulasikan oleh peneliti. Konsep tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Perbankan Syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah dan bertujuan untuk menerapkan sistem ekonomi dan prinsip-prinsip keuangan Islam (*Economic and Financial Principles of Islam*)

di sektor perbankan.<sup>10</sup> Hampir seluruh kegiatan tidak dapat dipisahkan dari dunia perbankan, karena perbankan merupakan salah satu alat kelancaran perekonomian suatu negara. . Bank Syariah juga memiliki fungsi lain yaitu dalam bentuk pelayanan menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah serta penyaluran dana dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan yang ada di bank Syariah. Tidak hanya perusahaan besar, pengembang kecil dan menengah juga bergantung pada perbankan. Namun, sebagai seorang Muslim, wajar jika lebih memilih bank yang sesuai dengan keyakinan.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Perbankan Syariah

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan Perbankan Syariah dapat berasal dari Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

### a. Faktor Internal

#### 1) Jaringan kantor bank syariah yang belum luas

Memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat setempat memerlukan perluasan jaringan kantor bank syariah. Selain itu, kurangnya bank syariah yang ada juga dapat menghambat pengembangan kerjasama antar bank syariah. Kerja sama yang sangat diperlukan antara lain pembiayaan antar bank untuk mengatasi permasalahan likuiditas. Sebagai entitas korporasi, bank syariah harus beroperasi dalam skala ekonomi. Oleh karena itu, jaringan cabang bank yang luas juga membantu meningkatkan kualitas layanan dan mendorong inovasi produk dan layanan perbankan syariah.

#### 2) Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas

Kendala Sumber Daya Manusia dalam pengembangan perbankan syariah disebabkan karena sistem ini sudah lama tidak dikembangkan. Selain itu, baik bank pelaksana maupun

---

<sup>10</sup> Taufik Kurrohman, 'Akad Pembiayaan Syariah Yang Sesuai Dengan Maqasid Syariah Dalam Perbankan Syariah', *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 11.1 (2020), 115.

bank sentral masih memiliki sedikit tenaga terlatih dan berpengalaman di bidang perbankan syariah, karena lembaga akademis dan pelatihan di bidang ini sangat terbatas.

b. Faktor Eksternal

1) Pemahaman masyarakat terhadap bank syariah

Karena masih dalam tahap awal pengembangan, maka wajar jika pemahaman sebagian masyarakat terhadap sistem perbankan syariah dan prinsip-prinsipnya saat ini masih kurang tepat. Pada dasarnya lembaga keuangan syariah sudah jelas. Dengan kata lain mengharamkan riba dan penimbunan harta secara tidak adil hanya pada pihak-pihak tertentu saja. Namun pada kenyataannya perlu dilakukan sosialisasi secara komprehensif mengenai bentuk produk dan layanan yang diberikan bank syariah, prinsip dasar hubungan bank dengan nasabah, dan cara bisnis yang halal. Perbedaan fitur produk antara bank konvensional dan bank syariah menimbulkan keengganan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan. Keragu-raguan tersebut antara lain disebabkan oleh hilangnya kesempatan memperoleh penghasilan tetap berupa bunga tabungan. Oleh karena itu, masyarakat perlu diinformasikan bahwa dana perbankan syariah juga dapat memberikan manfaat ekonomi yang kompetitif.

2) Persaingan dengan Bank konvensional

Perbankan syariah saat ini tidak dapat dipisahkan secara tegas dengan industri perbankan konvensional, maka sudah dapat diduga persaingan dalam industri perbankan syariah akan sangat tinggi, walaupun struktur pasarnya sangat terkonsentrasi pada dua bank besar. Mengingat banyaknya bank-bank konvensional yang sudah lebih dulu ada, dan tentu hal ini berpengaruh pada perkembangan bank syariah yang masih



belum cukup dikenal oleh masyarakat luas, terutama masyarakat non-muslim, mengingat Indonesia memiliki berbagai ras, suku, dan agama. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi pihak bank syariah sendiri untuk lebih mengembangkan diri dan bersaing dengan bank konvensional.

## H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber referensi sekunder yang wajib untuk digunakan. Fungsi dari penelitian terdahulu adalah untuk memperkaya pemahaman terkait topik penelitian bagi peneliti, ketika menelusuri penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik. Peneliti kemudian menyeleksi dan memilih penelitian terdahulu tersebut. Berikut dapat dijabarkan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian dengan judul “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah di Banda Aceh)” tahun 2020.<sup>11</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi bank syariah dalam berkembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh temuan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan pertumbuhan perbankan syariah di Aceh antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia yang mengenal perbankan syariah, kurangnya sosialisasi masyarakat, dan kurangnya literasi masyarakat mengenai hukum syariah. industri perbankan, rendahnya minat dan kepercayaan masyarakat terhadap operasional perbankan syariah, dan lambatnya penerapan peraturan tertentu dalam operasional perbankan syariah. Persamaan penelitian yang akan peneliti kerjakan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Persamaan juga

---

<sup>11</sup> Sarah Nadia, ‘Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Banda Aceh)’, 14.2 (2020), 1–4.

terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai Penghambat Perkembangan. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada studi lapangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu, sedangkan penelitian terdahulu terletak di Banda Aceh.

2. Penelitian yang berjudul “Perkembangan Produk *Consumer* Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk” pada tahun 2023.<sup>12</sup> Penelitian ini dilakukan adalah untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan produk konsumen Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk, Analisis efektivitas pengembangan produk konsumen Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk, Analisis efektivitas Pengembangan produk konsumen Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang menggunakan pemaparan data deskriptif dari data numerik untuk menyajikan hasil dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti antara lain dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan *Consumer Goods* pada Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal dipengaruhi oleh BI rate, kondisi perekonomian, tren pasar real estate, perkembangan teknologi, gaya hidup, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal antara lain perubahan fatwa MUI dan perubahan sistem IT. Sementara itu, beberapa perkembangan sedang terjadi pada produk konsumen. Artinya, pada produk pensiun, sebelum *merger*, produk pensiun tersebut dikaitkan dengan pensiunan Taspen, namun kini ditambah linkage

---

<sup>12</sup> E Septiana, ‘Perkembangan Produk Consumer Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk’, 2023.

dengan pensiunan Asabri. Di bawah produk Griya, dikembangkan produk baru yaitu produk Griya Hijrah, Griya Simuda, dan Griya Mabur. Terkait produk BSI OTO, ada juga produk baru bernama BSI via *Mobile Banking*. Di sisi lain, keunggulan produk BSI Mitraguna adalah programnya yang *up-to-date* sehingga dapat diakses melalui ponsel atau *online*. Efektivitas produk konsumen BSI KC Kediri Hayam Wuruk sangat efektif dibuktikan dengan respon pasar ketika cabang menjalankan promosi. Respon masyarakat Kediri sangat antusias dan seluruh produk yang dipromosikan mendapat sambutan baik. Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang mana peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan penelitian yang akan peneliti kerjakan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Persamaan juga terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai hambatan perkembangan. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada studi lapangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu, sedangkan penelitian terdahulu terletak di Kediri Hayam Wuruk.

3. Penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo” tahun 2022.<sup>13</sup> Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi rendahnya pertumbuhan jumlah pinjaman Musyarakah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, strategi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan pertumbuhan jumlah pinjaman Musyarakah, dan dampak dari pertumbuhan jumlah pinjaman Musyarakah. Itu sudah selesai. Strategi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang

---

<sup>13</sup> Agus Achmad Rifa'i, 'Analisis Faktor Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo', 2022, 28.

sama untuk mendorong peningkatan volume pinjaman Musyarakah. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk memperoleh temuan penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pertumbuhan jumlah pinjaman musyarakah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal muncul dari tingginya risiko, SDI yang tidak mencukupi, rendahnya inovasi produk, dan ketidakseimbangan informasi. Di sisi lain, muncul faktor-faktor eksternal yang mungkin menghambat perkembangannya, seperti moral hazard, rendahnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat, serta kurangnya dukungan pemerintah. Sedangkan strategi BPRS untuk meningkatkan volume penyaluran kredit musyarakah adalah dengan menarik nasabah, meningkatkan kualitas SDI, dan menjangkau masyarakat luas. Dan dampak dari implementasi strategi yang diterapkan oleh BPRS masih belum mampu meningkatkan peningkatan jumlah pinjaman Musyarakah. Persamaan penelitian yang akan peneliti kerjakan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Persamaan juga terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai penghambat perkembangan. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada studi lapangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu, sedangkan penelitian terdahulu terletak di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

4. Penelitian dengan judul “Faktor Pendukung dan Penghambat Perkembangan Bank Syariah di Kota Jember” tahun 2019.<sup>14</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang

---

<sup>14</sup> M. Noval Muqorrobin, ‘Faktor Pendukung Dan Penghambat Perkembangan Bank Syariah Di Kota Jember’, 2 (2019).

mendukung dan menghambat berkembangnya perbankan syariah di kota Jember. Penelitian ini menggunakan tiga sampel bank syariah di kota Jember yaitu Bank BRI Syariah, Bank Mega Syariah, dan BPRS Asri Madani Nusantara. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan penelitian lapangan dan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka. Temuan Bank Syariah BRI, Bank Mega Syariah dan BPRS Asli Madani Nusantara mengenai faktor pendukung pembangunan berbeda-beda. Sebab, ketiga lembaga tersebut mempunyai karakteristik yang berbeda. Mengenai faktor penghambat berkembangnya perbankan syariah di Kabupaten Jember terungkap adanya kelemahan dalam pemasaran produk perbankan syariah di Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari kesamaan faktor penghambat berkembangnya bank syariah di Kabupaten Jember yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan bank syariah. Minimnya informasi mengenai produk perbankan syariah di kalangan masyarakat tentunya berdampak besar terhadap minat masyarakat untuk membeli produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Persamaan penelitian yang akan peneliti kerjakan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Persamaan juga terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai hambatan perkembangan. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada studi lapangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu, sedangkan penelitian terdahulu terletak di kota Jember.

5. Penelitian dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim di Kecamatan Bara Mengambil

Pembiayaan pada Bank Syariah di Kota Palopo” tahun 2017.<sup>15</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang berkontribusi terhadap kurangnya minat komunitas Muslim terhadap wilayah tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan SPSS for Windows versi 16. Populasi penelitian ini adalah masyarakat muslim kecamatan Bara yang berjumlah 25.712 jiwa dan sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian didasarkan pada metode pengumpulan data berbasis angket, dimana data dikumpulkan berupa pernyataan untuk memperoleh tanggapan dari responden dalam jumlah besar, dan alat ukur berupa uji validitas dan rehabilitasi untuk menguji validitas penelitian. Dengan menggunakan metode analisis data yaitu analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis yaitu uji T, uji F, dan uji R, hasil dan hasilnya digunakan untuk mengetahui reliabilitas *Croanbach Alpha* 0,05. Berdasarkan hasil wawancara tidak langsung yang dilakukan oleh sejumlah responden, mereka berpendapat bahwameningkatnya minat masyarakat Islam terhadap pinjaman di bank syariah disebabkan oleh semakin besarnya patronase dan persepsi kekuatan masyarakat itu terjadi Karena melalui iklan dan sosialisasi yang baik maka pengetahuan masyarakat terhadap produk pinjaman bank syariah akan meningkat sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih banyak tentang pinjaman dan semaksimal mungkin mengandalkan bank syariah dalam memperoleh pinjaman. Persamaan dari penelitian ini dengan yang peneliti kerjakan terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikajimengenai kurangnya minat masyarakat yang mempengaruhi perkembanganPerbankan Syariah. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada metode penelitian dimana peneliti menggunakan metode

---

<sup>15</sup> Reski Amalia, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan’, 2017, 20.

penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai pendekatan penelitiannya.

6. Penelitian dengan judul “*Brand Image* Produk terhadap Minat Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Studi Kasus Kawasan Megamas” pada tahun 2022.<sup>16</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana brand image terhadap minat nasabah di bank syariah indonesia yang ada di kawasan megamas manado. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik penelitian lapangan atau kerja lapangan langsung untuk memperoleh data dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah brand image produk seperti tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah (rahn), pinjaman syariah (ijarah), dan giro syariah. Produk ini mempengaruhi minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Faktor lain yang membentuk citra merek antara lain kualitas produk, keandalan, kemudahan penggunaan, harga, dan citra. Persamaan penelitian yang akan peneliti kerjakan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Persamaan juga terdapat pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai minat masyarakat yang mempengaruhi perkembangan Perbankan Syariah. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu lokasi penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada studi lapangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu, sedangkan penelitian terdahulu terletak di BSI Kawasan Megamas.

---

<sup>16</sup> M. Ilham Molamahu, ‘Brand Image Produk Terhadap Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI)’, 2022.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **Kajian Teori**

#### **A. Perilaku Konsumen**

Mempelajari perilaku konsumen (*consumer behavior*) membantu kita untuk memahami bagaimana keputusan pembelian dibuat dan bagaimana orang menelusuri produk. Selain itu, memahami perilaku ini membantu pemasar memahami kapan, dimana, bagaimana dan mengapa produk dikonsumsi.<sup>17</sup>

Menurut AMA (*American Marketing Association*), Perilaku Konsumen adalah proses dan aktivitas mencari, memilih, membeli, menggunakan dan mengevaluasi produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan individu.<sup>18</sup>

##### **1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen**

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu berbedabeda dan dapat berubah-ubah karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang dimaksud adalah faktor lingkungan, faktor sosial, dan faktor psikologis.

###### **a. Faktor Lingkungan**

- 1) Kebudayaan, adalah faktor penentu yang mendasar dari kebutuhan dan keinginan seseorang. Menurut Sutisna, Budaya yang ada dalam sekelompok masyarakat merupakan seperangkat aturan dan cara hidup. Dengan adanya aturan dan cara hidup anggota dituntut untuk hidup dengan serasi. Perusahaan dituntut untuk mengerti akan implikasi dari kebudayaan dimana perusahaan beroperasi. Produk dan jasa serta promosi, harus

---

<sup>17</sup> et al. Irwansyah, *Perilaku Konsumen*, ed. by Usman Taufik, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1st edn (Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

<sup>18</sup> Danang Sunyoto and Yanuar Saksono, *Perilaku Konsumen*, ed. by Alfatah Kalijaga, *Eureka Media Aksara, November 2022 Anggota Ikapi Jawa Tengah*, 1st edn (CV. Eureka Media Aksara, 2022).



dipilih dan dirancang secara teliti untuk menjadikan suatu yang dapat diterima dalam kebudayaan konsumennya.<sup>19</sup>

- 2) Subbudaya, setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis kelompok: nasionalisme, keagamaan, ras dan area geografis. Subbudaya merupakan bagian integral dari suatu kebudayaan yang terdiri dari kelompok-kelompok yang lebih kecil dan spesifik dalam memberikan identitas dan sosialisasi kepada anggotanya. Pertama kelompok nasionalisme mengacu pada subbudaya yang menekankan identitas nasional dan sejarah bersama. Kedua, kelompok keagamaan mencakup subbudaya yang terkait oleh keyakinan dan praktik keagamaan yang sama, seperti denominasi gereja, kuil atau masjid tertentu. Terakhir area geografis adalah subbudaya yang dibentuk oleh lokasi geografis tertentu dengan pengaruh budaya yang khas dari daerah tersebut, seperti budaya regional atau lokal yang unik. Dalam kebudayaan yang kompleks, subbudaya-subbudaya ini penting karena mereka tidak hanya memberikan identifikasi yang kuat bagi anggotanya tetapi juga mempengaruhi nilai-nilai, norma, dan pengalaman hidup mereka secara signifikan.<sup>20</sup>
- 3) Kelas Sosial, kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat yang berurusan secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku serupa. Kelas sosial merujuk pada

---

<sup>19</sup> Mashur Razak, *PERILAKU KONSUMEN*, ed. by Mutmainnah, Cetakan 1 (Alauddin University Press, 2016).

<sup>20</sup> Pawana Nur Indah Yoga Ramadhan, Teguh Soedarto, 'Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian', *Agroinfo*, 9 (2016), 1–23.

kelompok-kelompok dalam masyarakat yang memiliki ciri-ciri yang relatif serupa dalam hal nilai, minat dan perilaku. Kelas sosial biasanya terbentuk berdasarkan faktor-faktor seperti pendidikan, pendapatan, pekerjaan dan status sosial. Di dalam masyarakat yang terstruktur secara hierarki, kelas sosial memainkan peran penting dalam menentukan akses terhadap sumber daya ekonomi, politik dan budaya. Setiap anggota kelas sosial seringkali menghadapi pengalaman hidup yang serupa dan memiliki kesempatan yang serupa dalam mempengaruhi dan membentuk pola perilaku serta aspirasi mereka. Hierarki kelas sosial ini juga dapat mempengaruhi cara individu memandang diri mereka sendiri dan orang lain, serta bagaimana mereka berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari.<sup>21</sup>

- 4) Pengaruh pribadi, keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahap daur hidup (*product life cycle*), pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian konsumen.

#### b. Faktor Sosial

- 1) Kelompok referensi, atau referensi individu, mencakup semua kelompok yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Beberapa di antaranya adalah kelompok primer yang terus berinteraksi dengan kita, seperti keluarga, teman, tetangga, dan rekan kerja. Kelompok sekunder cenderung lebih formal, karena interaksinya kurang berkesinambungan. Kelompok yang ingin diikuti oleh seseorang disebut kelompok aspirasi. Kelompok keinginan

---

<sup>21</sup> Totok Subianto, 'Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian', *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3.3 (2017), 165–82.

adalah kelompok yang memberikan keinginan pada individu untuk memiliki sesuatu.

- 2) Keluarga, kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli. Pertama adalah keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tuanya, orang menerima pandangan agama, politik, dan ekonomi, serta ambisi pribadi, nilai-nilai, atau perasaan harga diri dan cinta. Kedua adalah keluarga reproduktif, yaitu pasangan hidup anak seseorang. Keluarga adalah organisasi konsumen terhadap pembelian yang paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif.<sup>22</sup>

#### c. Faktor Psikologis

- 1) Motivasi, beberapa kebutuhan biologis, kebutuhan ini muncul dari keadaan fisiologis tertentu seperti lapar, haus, gelisah, tidak nyaman, dan lain-lain. Kebutuhan lainnya bersifat psikogenik, yaitu timbul dari kondisi fisiologis tertentu, seperti kebutuhan akan persetujuan, kebutuhan akan harga diri, dan kebutuhan akan persetujuan. Motivasi berasal dari kata *movere* yang artinya “menggerakkan”. Konsumen termotivasi untuk membeli suatu produk karena ada sesuatu yang menggerakkannya. Proses yang memotivasi konsumen untuk membeli suatu produk disebut motivasi. Apa yang memotivasi orang untuk membeli sekarang disebut motivasi.

Jeffrey, berpendapat bahwa proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan, dan harapan yang tidak terpenuhi sehingga menimbulkan ketegangan. Pada tingkat tertentu, ketegangan ini diterjemahkan menjadi keinginan, mendorong

---

<sup>22</sup> Siska Ciswati and Irwan Septayuda, ‘Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian’, *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9.2 (2023), 61–71.

individu untuk melakukan tindakan tertentu untuk memuaskan kebutuhan, keinginan, dan hasratnya. Keseluruhan proses motivasi terdiri dari beberapa elemen.<sup>23</sup>

- 2) Kebutuhan, Setiap konsumen memiliki berbagai ragam kebutuhan antar individu bida berbeda-beda. Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologik dan tidak dipelajari, tetapi juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologik dan tidak dipelajari antara lain kebutuhan akan makanan, udara, air, dan pakaian. Kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestasi, kekuasaan dan lain-lain.
- 3) Sikap dan perilaku, berhubungan dengan bagaimana proses terbentuknya sebuah sikap. Perilaku ini dapat di amati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merek dan penolakan terhadap suatu produk. Perilaku merupakan manifestasi dari interaksi kompleks antara faktor internal individu, seperti kebutuhan, nilai-nilai, dan persepsi, dengan dengan faktor eksternal seperti lingkungan sosial dan situasi. Individu seringkali melakukan perilaku untuk memenuhi kebutuhan fisik, emosional, dan sosial mereka. Pengambilan keputusan misalnya, merupakan proses dimana individu mengevaluasi berbagai pilihan dan memilih yang paling sesuai dengan keinginan dan tujuan mereka. Pemilihan merek mencerminkan persepsi individu terhadap atribut-atribut tertentu yang dianggap penting, seperti kualitas, harga, atau reputasi merek. Sementara itu, penolakan terhadap suatu produk bisa terjadi jika produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi atau nilai-nilai yang diyakini individu, atau mungkin tidak sesuai dengan norma sosial yang berlaku di lingkungan

---

<sup>23</sup> Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen Di Era Modern*, ed. by Robby Andika Kusujaya, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Cetakan 1 (Yayasan Prima Agus Teknik, 2016).

mereka. Dengan demikian, perilaku konsumen tidak hanya mencerminkan tindakan individu, tetapi juga merupakan hasil dari proses psikologis yang kompleks dan pengaruh lingkungan sekitar.<sup>24</sup>

- 4) Tujuan, merupakan sesuatu yang akan dicapai oleh konsumen sebagai hasil atas tindakan yang dilakukan. Tujuan yang dipilih oleh konsumen dipengaruhi oleh faktor pengalaman pribadi, kapasitas fisik, norma-norma dan nilai-nilai budaya yang ada serta kemampuannya untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan konsumen merupakan hasil yang ingin dicapai atau dipengaruhi oleh tindakan atau keputusan yang diambil dalam konteks pembelian atau penggunaan produk maupun jasa. Pemilihan tujuan oleh konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman pribadi yang mereka miliki, kondisi fisik yang mempengaruhi kebutuhan dan persepsi, serta norma-norma sosial dan nilai-nilai budaya yang mereka anut. Selain itu, kemampuan finansial dan aksesibilitas juga memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana konsumen dapat mencapai tujuan-tujuan mereka terkait pembelian atau penggunaan produk dan jasa tertentu.
- 5) Persepsi, didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Persepsi merupakan suatu proses kognitif kompleks dimana individu tidak hanya menerima informasi dari lingkungannya tetapi juga menginterpretasikan berdasarkan pada pengetahuan, pengalaman, dan harapan mereka. Proses ini melibatkan pemilihan secara sadar atau tidak sadar terhadap masukan

---

<sup>24</sup> Sonia Saxena Davita Putri, 'Teori Perilaku Konsumen', *East*, February, 2019.

informasi yang diterima, mengorganisasi informasi tersebut ke dalam pola-pola yang bermakna, dan mengartikan makna dari informasi tersebut untuk membentuk gambaran yang kohesif dan berarti dari realitas di sekitar mereka. Dalam konteks ini, persepsi bukan hanya tentang bagaimana seseorang melihat dunia, tetapi juga bagaimana mereka mengaitkan dan menghubungkan informasi yang mereka terima untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam mengenai situasi atau fenomena yang dialami.<sup>25</sup>

- 6) Proses belajar, bagian ini menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Proses belajar adalah suatu perubahan dalam perilaku seseorang yang muncul dari pengalaman-pengalaman yang mereka alami. Ini mencakup proses dimana individu memperoleh pengetahuan, keterampilan sikap, atau nilai-nilai baru melalui interaksi dengan lingkungannya. Proses ini dapat terjadi melalui pengamatan, eksperimen, atau instruksi langsung, yang kemudian membentuk perilaku baru atau mengubah perilaku yang sudah ada. Perubahan ini bisa bersifat permanen atau sementara, tergantung pada intensitas dan jenis pengalaman yang dialami individu dalam proses belajarnya.
- 7) Kepercayaan, adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu, mencakup keyakinan yang kokoh atau perasaan positif terhadap objek atau konsep tertentu. Dalam konteks psikologi dan sosiologi, kepercayaan seringkali berkaitan dengan keyakinan individu terhadap kendalan, kebenaran, atau nilai dari suatu hal, entitas, atau orang lain. Kepercayaan dapat

---

<sup>25</sup> Toman Sony Tambunan, 'Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu', *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1.2 (2020), 66–83.

berkembang dari pengalaman langsung, informasi yang diterima, atau dipengaruhi oleh norma sosial dan nilai-nilai budaya yang dianut. Pentingnya kepercayaan dalam konteks interaksi sosial dan pembentukan identitas individu menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya bersifat pribadi, tetapi juga dapat mempengaruhi perilaku, pilihan, dan interaksi sehari-hari seseorang dalam masyarakat.

## 2. Jenis-jenis Konsumen

Jenis-jenis konsumen dapat dibedakan menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut.<sup>26</sup>

- a. *Internal Customer* (konsumen internal), adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.
- b. *Intermediate Customer* (konsumen perantara), adalah mereka yang bertindak atau berperantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau konsumen eksternal. Konsumen perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.
- c. *External Customer* (konsumen eksternal), adalah pembeli atau pemakai akhir yang disebut sebagai konsumen yang nyata (*real customer*).

## 3. Jenis Perilaku Konsumen

Pada dasarnya, perilaku konsumen terbagi menjadi dua yaitu:

- a. *Rasional*, adalah tindakan konsumen dalam melakukan pembelian barang dan jasa dengan mengedepankan aspek-aspek konsumen secara umum seperti; kebutuhan utama/primer, kebutuhan mendesak, dan daya guna produk itu sendiri kepada konsumen pembelinya.

Berikut ini beberapa ciri-ciri dari perilaku konsumen yang bersifat *rasional*:

---

<sup>26</sup> Irwansyah.

- 1) Konsumen memilih barang berdasarkan kebutuhan
  - 2) Barang yang dipilih konsumen memberikan kegunaan optimal bagi konsumen
  - 3) Konsumen memilih barang yang mutunya terjamin dan harganya sesuai dengan kemampuan konsumen.
- b. *Irrasional*, adalah perilaku konsumen yang mudah terbujuk oleh iming-iming diskon atau marketing dari suatu produk tanpa mendahulukan aspek kebutuhan atau kepentingan konsumen.

Berikut ini beberapa ciri-ciri dari perilaku konsumen yang bersifat *irrational*:

- 1) Konsumen sangat cepat tertarik dengan iklan dan promosi di media cetak maupun elektronik.
- 2) Konsumen memilih barang-barang *bermerk* atau *branded* yang sudah dikenal luas.
- 3) Konsumen memilih barang bukan berdasarkan kebutuhan, melainkan gengsi atau *prestise*.

## **B. Perbankan Syariah**

### **1. Pengertian Perbankan Syariah**

Perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya. Bank Syariah memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Bank Syariah juga memiliki fungsi lain yaitu dalam bentuk pelayanan menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah serta penyaluran dana dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan yang ada di bank Syariah.<sup>27</sup> Perbankan Syariah atau Perbankan Islam merupakan badan usaha yang kegiatan operasionalnya

---

<sup>27</sup> Arisyanti, Kurniati, and Abd Rahman R, 'Problematika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4.2 (2023), 36–41.



sesuai dengan prinsip syariah Islam atau hukum Islam dan terbebas dari *riba* (bunga bank).

Secara *Harfiah*, *riba* dari kata *ziyadah* yang berarti (tambah) dan *nama*’ (tumbuh), meski ada perbedaan pada kata tersebut namun memiliki makna yang sama yaitu adanya suatu kelebihan atau penambahan terhadap sesuatu.<sup>28</sup>

Quraish Shihab berpendapat bahwa *riba* dari segi bahasa berarti “kelebihan”. Kalau kita hanya berhenti pada makna kebahasaan ini, maka logika yang dikemukakan oleh para penentang *riba* pada masa Nabi dapat dibenarkan.<sup>29</sup> Adapaun di dalam Al-qur’an, Allah SWT menjelaskan bahwa *riba* (tambahan) merupakan hal yang dilarang dan diharamkan. Hal ini secara jelas terdapat dalam salah satu ayat berikut ini.<sup>30</sup>

وَمَا آتَاكُمُ الرَّبُّ فَخُذُوهُ وَالرَّابَّةُ الْمِثْلُ بِمَا كَفَّرَ وَرَبُّ لَاسِهِمُ الْقَوْلُ خَافَ عَدُوًّا لَهُ مِنَ اللَّهِ فَاسْتَفْتَاهُ فِيهِ لَعَلَّ اللَّهُ يَأْمُرُ بِطَيْرٍ هُوَ إِذْ يَعْلَمُ ۖ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ يَوْمِهِمْ يَأْتِيهِمْ الرِّبَا بِأَفْوَاهِهِمْ وَالَّذِينَ كَفَرُوا هُمْ أَكْثَرُ لَا يُفْقَهُونَ ۗ ۙ  
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا يُؤْتُونَ رِبَاً عَظِيماً كَمَا كَانُوا يُؤْتُونَ رِبَاً عَظِيماً أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُجْرِمُونَ ۗ  
 اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِذَا قِيلَ لَهُ اتَّقِ اللَّهَ يَأْتِيهِمْ حُكْمًا فَارْتَدَّ عَن مَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۗ  
 ۗ  
 اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِذَا قِيلَ لَهُ اتَّقِ اللَّهَ يَأْتِيهِمْ حُكْمًا فَارْتَدَّ عَن مَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۗ  
 ۗ  
 اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِذَا قِيلَ لَهُ اتَّقِ اللَّهَ يَأْتِيهِمْ حُكْمًا فَارْتَدَّ عَن مَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۗ  
 ۗ

Terjemahnya:

“Dan, sesuatu *riba* (tambahan) yang kamu berikan agar dia menambah pada harta manusia, maka *riba* itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”. (QS. Ar-Rum [30]:39).

Dalam kajian Tafsir *Al-Muyassar*/Kementerian Agama Saudi Arabia menjelaskan:<sup>31</sup> Harta yang kalian berikan sebagai hutang dengan tujuan mendapatkan *riba* dan mencari tambahan dari hutang tersebut, agar ia

<sup>28</sup> Pardiansyah Elif, ‘Konsep Riba Dalam Fiqih Muamalah Maliyyah Dan Praktiknya Dalam Bisnis Kontemporer’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.02 (2022), 1270–85.  
<sup>29</sup> Abdul Ghofur, ‘Konsep Riba Dalam Al-Qur’an’, *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7.1 (2016), 1–26.  
<sup>30</sup> M N H Ryandono and R Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah Dan Praktek*, ed. by Awan Ridwan, 1st edn (UAD Press, 2018).  
<sup>31</sup> K. Mashudi, *Telaah Tafsir Al-Muyassar Jilid 5*, ed. by Abdul M, 1st edn (Inteligensia Media,

2019).

tumbuh dan menjadi banyak pada harta-harta manusia, sebenarnya di sisi Allah ia tidak bertambah karena Allah justru menghancurkannya dan membatalkannya. Sementara apa yang kalian berikan dalam bentuk zakat dan sedekah kepada orang-orang yang berhak menerimanya demi mencari keridhaan dari Allah dan pahala dari-Nya, maka inilah yang diterima dan dilipatgandakan oleh Allah dengan pelipatgandaan yang banyak.

Terdapat juga penjelasan Al-qur'an merupakan petunjuk atau memberi isyarat bahwa keharusan umat Islam dalam memahami Lembaga Keuangan, hal ini sesuai dengan ayat al-Qur'an:

Terjemahnya: قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا رَسُولَهُ  
إِنْ كُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُوا  
رَسُولَهُ لَعَلَّكُمْ تَكُونُوا  
مُفْلِحِينَ

*Katakanlah: "Ta'atilah Allah dan Rrasul-Nya; jika kamu berpaling Maka Seungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang kafir". (QS. Ali-Imran [3]:32)*

Penegasan ayat di atas dikemukakan-Nya berdasarkan dengan alasan-alasan secara eksplisit sehingga riba itu diharamkan dan jual beli dihalalkan, tentu dapat dipastikan bahwa alasan tersebut merupakan hikmah Allah SWT untuk umat Islam yang menjauhi larangannya. Maka dari itu, sudah tidak perlu dipertanyakan lagi dalam memilih lembaga keuangan yang sudah dianjurkan Allah SWT kepada umat muslim.

Monger dan Rawashdeh, berpendapat bahwa Lembaga Keuangan Syariah adalah salah satu bentuk implementasi sistem keuangan Islam. Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan. Bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang beroperasi dengan tujuan untuk mengimplementasikan sistem perekonomian dan prinsip keuangan

Islam (*Economic and Financial Principles of Islam*) di sektor perbankan<sup>32</sup>

Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>33</sup> Berdasarkan Pasal 1 Undang-undang No. 21 Tahun 2008, dijelaskan bahwa bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah, yaitu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Sebagai lembaga yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia untuk mengkaji mengenai lembaga keuangan Syariah, DSN-MUI telah mengeluarkan fatwa-fatwa yang dijadikan sebagai regulasi bagi perbankan Syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya agar menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip *muamalah* di dalam hukum Islam.<sup>34</sup> Namun sejak UU ini diberlakukan yang diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan Syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Usaha untuk mempercepat pertumbuhan bank Syariah harus diiringi dengan prinsip kehati-hatian (*prudensitas*) dalam menjalankan operasionalnya agar industri perbankan Syariah menjadi industri yang tumbuh pesat dengan kualitas yang baik. Kemudian untuk kualitas penyaluran pembiayaan pada bank Syariah akan menjamin keberlangsungan bank Syariah (*sustainability*) dalam menjalankan kegiatan usahanya, karena

---

<sup>32</sup> M. Nur Rianto Al Arif Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, ed. by M.Ag.MM Dr. Anwar, Abbas, 1st edn (Pustaka Setia Bandung, 2012).

<sup>33</sup> Veri Antoni Jaih Mubarak, Khotibul Umam, Destri Budi Nugraheni and Shandy Primandasetio, Kesumawati Syafei, *Ekonomi Syariah Bagi Perguruan Tinggi Hukum Strata 1*, 2018.

<sup>34</sup> A H (Abdul) Simal, 'Relevansi Fatwa Dalam Regulasi Perbankan Syariah Sebagai Landasan Operasional Perbankan Syariah', *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3.2 (2019), 157–75.

terdapat kepastian dalam pengembalian pokok angsuran sehingga bank Syariah dapat mendistribusikan bagi hasilnya kepada nasabah dengan tingkat pengembalian yang baik. Dengan demikian, apabila bank Syariah mampu memberikan pengembalian sesuai dengan ekspektasi dari nasabah, maka kepercayaan pemilik simpanan di bank Syariah akan meningkat karena kepercayaan masyarakat ini sangat penting bagi kinerja dan perkembangan bank Syariah.<sup>35</sup>

## 2. Fungsi Bank Syariah

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Bank yang kemudian mengalami perubahan yaitu Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan atau investasi, menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui pembiayaan dan jugamemberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah seperti jasa transfer, pemindah bukuan, jasa tarik-tunai dan jasa-jasa perbankan syariah lainnya.<sup>36</sup>

### a. Penghimpun Dana (*Funding*)

Fungsi pertama Bank Syariah yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana. Bank Syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-Wadiah, dan dalam bentuk investasi dengan

---

<sup>35</sup> Andrew Shandy Utama, 'Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia', *Jurnal Wawasan Yuridika*, 2.2 (2018), 187.

<sup>36</sup> Hasan Sultoni and Ahmad Basuki, 'Bank Syariah Di Dunia Internasional', *Jurnal Eksyar*, 07.02 (2020), 35–51.

menggunakan akad al-Mudharabah. Al-Wadiah adalah akad kesepakatan atau penitipan murni dari pihak pertama (nasabah) kepada pihak kedua (bank), lalu bank menerima titipan itu dan dapat (*shohibul maal*) dengan pihak bank (*mudharib*), dimana pihak si pemilik modal menitipkan dananya kepada pihak bank dan pihak bank menerima titipan itu dengan tujuan dapat memanfaatkan titipannya. Sedangkan al-Mudharabah yaitu akad kerja sama atau perjanjian antara pihak pemilik modal (*shohibul maal*) dan kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak bank yang menerima modal (*mudharib*), yang mana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan modal yang diinvestasikan oleh shahibul maal untuk tujuan tertentu dalam perbankan syariah.<sup>37</sup>

b. Penyaluran Dana (*Lending*)

Fungsi kedua dari Bank Syariah yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kerja sama usaha atau kemitraan. Dalam akad jual beli maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk marginkeuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga jual beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

c. Pelayanan Jasa Bank (*Service*)

Bank Syariah, di damping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam

---

<sup>37</sup> Edi Santoso and Riawan Riawan, 'Strategi Pemasaran Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3.03 (2017), 157.

menjalankan aktivitasnya. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga, *kliring*, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.<sup>38</sup>

### 3. Tujuan Bank Syariah

Berdasarkan Pasal 3 Undang-undang Perbankan Syariah, menyatakan bahwa untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, Perbankan Syariah tetap berpegang pada Prinsip Syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqomah*). Dengan demikian, tujuan Perbankan Syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan yang diarahkan kepada terwujudnya peningkatan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat dalam kegiatan ekonomi.<sup>39</sup>

### C. Regulasi Perbankan Syariah

Sebagaimana yang kita ketahui, Perbankan memiliki peran besar dalam dunia perekonomian sebab mengingat hampir semua transaksi ekonomi berkaitan dengan perbankan. Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Bank yang kemudian mengalami perubahan menjadi Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Januariansyah Arfaizar and others, 'Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital Di Indonesia', *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 7.2 (2023), 163–91.

<sup>39</sup> Made Warka and Erie Hariyanto, 'Kedudukan Bank Syariah Dalam Sistem Perbankan Di Indonesia', *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3.2 (2016), 235.

<sup>40</sup> Ni Nyoman Sri Rahayu Damayanti, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, and Ni Nyoman Ayu Suryandari, 'Peran Good Corporate Governance Pada Hubungan Regulasi Perbankan Dan Manajemen Risiko : Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat', *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 9.1 (2017), 90–100.

Lahirnya regulasi perbankan di Indonesia secara sistematis membuat Perbankan Syariah mulai berkembang pesat pada Tahun 1998, dimana Perbankan Syariah semakin menarik perhatian setelah terjadinya krisis ekonomi dunia pada tahun tersebut. Krisis tersebut cukup memberikan pengaruh terhadap negara-negara Asia termasuk Indonesia, yang kemudian disusul dengan krisis ekonomi global yang terjadi pada tahun 2009 yang pengaruhnya dapat dirasakan secara merata oleh negara-negara di dunia terutama Amerika Serikat.<sup>41</sup> Pada saat itu perbankan Syariah dianggap lebih dapat mempertahankan eksistensinya daripada perbankan Konvensional, karena garis panduan yang diberlakukan oleh perbankan Syariah dapat menjadikan pendekatan investasi yang digunakan lebih beretika dan kurang berisiko dibandingkan dengan perbankan Konvensional.<sup>42</sup> Bank Syariah beroperasi atau melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga atau bebas bunga (*Interest Free*) tetapi berdasarkan prinsip bagi hasil (*Profit and Loss Sharing Principle*) yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan *As-Sunnah*. Perbankan Syariah Indonesia atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terus menunjukkan pertumbuhan positif.<sup>43</sup>

Bersamaan dengan diberlakukannya Undang-undang No 21 Tahun 2008 yang diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan Syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Usaha untuk mempercepat pertumbuhan bank Syariah harus diiringi dengan prinsip kehati-hatian (*prudensilitas*) dalam menjalankan operasionalnya agar industri perbankan Syariah menjadi industri yang tumbuh pesat dengan kualitas yang baik.<sup>44</sup> Kemudian untuk kualitas penyaluran pembiayaan pada bank Syariah akan menjamin

---

<sup>41</sup> Hendi Prihanto, 'Analisis Terhadap Faktor -Faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah', *Jurnal: Provita*, 10.1 (2017), 1-26.

<sup>42</sup> Sarah Nadia, Azharsyah Ibrahim, and Jalilah Jalilah, 'Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia', *JIHBIZ : Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1.2 (2019), 153.

<sup>43</sup> Fitriani Sinaga, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah', *Jurnal Balanca*, 2019, 23.

<sup>44</sup> Sofyan Al-Hakim, 'Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah Di Indonesia', *Ijtihad : Jurnal Wacana Hukum Islam Dan Kemanusiaan*, 13.1 (2013), 15.



keberlangsungan bank Syariah (*sustainabilitas*) dalam menjalankan kegiatan usahanya, karena terdapat kepastian dalam pengembalian pokok angsuran sehingga bank Syariah dapat mendistribusikan bagi hasilnya kepada nasabah dengan tingkat pengembalian yang baik. Dengan demikian, apabila bank Syariah mampu memberikan pengembalian sesuai dengan ekspektasi dari nasabah, maka kepercayaan pemilik simpanan di bank Syariah akan meningkat karena kepercayaan masyarakat ini sangat penting bagi kinerja dan perkembangan bank Syariah.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Neni Sri Imaniyati, 'Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah Di Indonesia : Peluang Dan Tantangan', 2008, 20–39.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu. Jl. Adampe Dolot No. 15 B, Mogolaing, Kecamatan Kotamobagu Barat, Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara 95716, Indonesia. Penelitian berlangsung kurang lebih selama 1 bulan terhitung dari tanggal 22 Mei sampai 22 Juni 2024.

#### **B. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini jika dilihat dari jenisnya adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang lengkap dan valid mengenai faktor-faktor yang menghambat perkembangan, upaya-upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu, serta alasan masyarakat masih enggan menggunakan produk dan layanan perbankan syariah.

Penelitian ini termasuk jenis metode penelitian kualitatif deskriptif, sebab data-data yang dibutuhkan oleh peneliti berupa informasi-informasi dari pihak Bank Syariah dan Masyarakat Kota Kotamobagu.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini termasuk jenis metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang digunakan untuk pada suatu kondisi objek yang dialami (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana dalam hal ini peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder, yang akan dijelaskan peneliti dibawah ini.

##### **1. Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari dari tempat penelitian dengan melihat kejadian atau kegiatan dan hasil dari penelitian

peneliti tersebut atau data yang diperoleh tidak melalui media perantara.<sup>46</sup> Data Primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak bank yang terkait dan beberapa masyarakat Kota Kotamobagu.

Data Primer dalam konteks penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan langsung peneliti dari sumbernya, yakni pegawai BSI: *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), dan *Customer Service* (CS), untuk mengetahui faktor yang dapat menghambat perkembangan bank syariah, dan 10 informan masyarakat Kotamobagu dengan klasifikasi sudah dewasa yang sudah memiliki pekerjaan maupun belum memiliki pekerjaan.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak diusahakan peneliti, data sekunder ini bersifat penunjang dan pelengkap terhadap data data primer. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan dan laporan penelitian yang sudah ada, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti, dokumen, koran, majalah, jurnal dan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.<sup>47</sup> Data sekunder dalam penelitian ini antara lain: buku-buku dan jurnal-jurnal serta hasil penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

Data Sekunder merupakan komponen penting dalam penelitian yang digunakan untuk memberikan konteks tambahan dan mendukung data primer. Sumber data sekunder meliputi berbagai dokumen seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, serta publikasi lain yang relevan dengan topik penelitian. peneliti mengandalkan data sekunder untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti, menggali teori yang ada, atau mengonfirmasi temuan-temuan yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya. Data ini tidak hanya memperluas

---

<sup>46</sup> Muhammad Rizal Pahleviannur and others, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Fatma Sukmawati, *Pradina Pustaka*, 1st edn (Pradina Pustaka, 2022).

<sup>47</sup> Hery Purnomo Arif Rachman, Yochanan, Andi Ilham Samanlangi, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, ed. by Bambang Ismaya, *Journal of Chemical Information and Modeling*, Cet. 1 (Saba Jaya, 2017), LIII.

cakupan penelitian tetapi juga membantu memvalidasi hasil temuan dan memberikan kerangka kerja yang lebih kuat. Dengan memanfaatkan data sekunder secara efektif, peneliti dapat menyusun argumentasi yang kokoh dan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan pengetahuan di bidang yang diteliti.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian berupa pedoman tertulis untuk wawancara, observasi, atau kuesioner untuk memperoleh informasi dari sumber atau informan. Instrumen Penelitian juga dapat diartikan sebagai sarana atau perlengkapan yang diperlukan untuk mengumpulkan data penelitian dengan tujuan mencapai suatu hasil atau kesimpulan. Dalam penelitian ini *handphone*, buku, pulpen dan laptop digunakan sebagai alat pengumpulan data.

#### **E. Subjek Penelitian**

Subjek atau topik penelitian memegang peranan penting karena hasil penelitian sangat bergantung pada sifat dan karakteristik topik yang dipilih. Dalam konteks penelitian kualitatif, subjek penelitian sering disebut dengan informan. Informan adalah orang yang memberikan data yang dibutuhkan peneliti sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai oleh peneliti terdiri dari para pegawai Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia di Kotamobagu yaitu: *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), dan *Customer Service* (CS), dan 10 informan masyarakat Kotamobagu, dengan klasifikasi yang sudah dewasa dan sudah memiliki pekerjaan maupun belum memiliki pekerjaan. Mereka merupakan sumber informasi utama yang memberikan pandangan dan data yang relevan sehubungan dengan topik penelitian.

---

<sup>48</sup> Surokim, *Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, ed. by Surokim, *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur*, 1st edn (Pusat Kajian Komunikasi Publik, 2016).

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data, dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data, tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan.<sup>49</sup> Berikut ini akan diuraikan peneliti mengenai metode yang digunakan dalam pengumpulan data.

### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan observasi. Dokumen dapat berbentuk surat-surat, gambar/foto, atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus penelitian.<sup>50</sup> Teknik dokumentasi didapatkan dari rekaman dan dokumen. Data-data yang peneliti kumpulkan melalui dokumentasi yaitu mengenai perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kotamobagu.

### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. wawancara adalah pengadministrasian angket secara lisan dan langsung terhadap masing-masing anggota sampel. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung atau dapat dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka.

Salah satu cara dalam teknik pengumpulan data dalam wawancara yaitu dengan melakukan wawancara semi terstruktur, artinya peneliti melakukan tanya jawab yang bersifat bebas dan terbuka kepada informan atau responden dengan tetap menggunakan panduan pertanyaan. Kemudian dari panduan pertanyaan tersebut akan digali kembali pertanyaan yang

---

<sup>49</sup> Fabiana Meijon Fadul, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, ed. by Aas Masruroh, 1st edn (Widina Bhakti Persada Bandung, 2022).

<sup>50</sup> Umiyati, 'Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian', 4.1 (2021), 6.

mungkin muncul karena saling berkaitan. Sejalan dengan hal tersebut dikatakan bahwa wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

### 3. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang akan diteliti.

Sedangkan menurut Sutrisno Hadi, metode observasi sebagai pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>51</sup> Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu usaha untuk menguraikan secara persial suatu permasalahan atau fokus penelitian sehingga struktur dan bentuk apa yang diuraikan terlihat jelas dan mudah dipahami.<sup>52</sup> Dalam teknik analisis data ini peneliti bermaksud menganalisis serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif deskripsi (berupa kata-kata bukan angka). Peneliti

---

<sup>51</sup> M.Hum. Marsudi, S.Kar. and M.A Asep Saepudin, S.Sn., 'Metodologi Penelitian', *Digilib.Isi.Ac.Id*, 2014.

<sup>52</sup> I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*, ed. by Arya Lawa Manuaba, *Nilacakra Publishing House, Bandung*, 1st edn (Nilacakra, 2018).

menggunakan metode analisis data untuk menganalisis yang berhubungan dengan faktor penghambat perkembangan bank syariah di Kota Kotamobagu.

Kegiatan dalam melakukan analisis data dibagi menjadi tiga bagian; reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan validasi. Ketiga kegiatan analisis data akan dijelaskan yaitu adalah sebagai berikut.

### **1. Reduksi Data**

Kegiatan reduksi data yaitu data mentah yang telah dikumpulkan dari hasil observasi, interview dan dokumentasi diklasifikasikan, kemudian diringkas agar mudah dipahami. Reduksi data adalah suatu bentuk yang menajamkan, mengkategorikan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.<sup>53</sup> Peneliti melakukan tahapan reduksi data secara berkesinambungan selama pelaksanaan penelitian guna menghasilkan catatan-catatan inti yang berasal dari data yang ditemukan selama eksplorasi data.

### **2. Penyajian Data**

Dalam penelitian kualitatif, data dapat berbentuk deskripsi sederhana, diagram, *flowchart* dan lain sebagainya. Menurut Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

Dengan menyajikan data, peneliti menjadi lebih mudah untuk memahami dan mengenali apa yang terjadi, dan memutuskan apakah akan menarik kesimpulan yang benar atau terus melakukan analisis yang diajukan oleh penyajian tersebut.<sup>54</sup>

### **3. Kesimpulan atau Verifikasi**

Tahap kesimpulan atau verifikasi ini yang terjadi dalam penelitian ini memungkinkan diperolehnya suatu jawaban berdasarkan rumusan masalah

---

<sup>53</sup> Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, ed. by Zainal Pikri (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2018), xvii.

<sup>54</sup> Hengki Wijaya Helaludin, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktik*, ed. by Randy F. Rouw, 1st edn (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).

yang diajukan. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal. Didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>55</sup> Kesimpulan ini tidak hanya memberikan jawaban, namun juga wawasan baru terhadap bidang keilmuan yang belum ada sebelumnya. Penemuan tersebut merupakan hipotesis atau teori baru.<sup>56</sup>

Pada tahap ini, peneliti menyajikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Kegiatan ini bertujuan untuk menggali makna dari data yang terhimpun dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan keterkaitan pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep-konsep penelitian.

---

<sup>55</sup> U. Maolani, A. R. Dan Cahyana, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, ed. by M.Pd. Nanda Saputra (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2015).

<sup>56</sup> Djoko Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, ed. by Sutopo, Penerbit Alfabeta, 1st edn (Alfabeta CV, 2013).



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian

#### 1. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia

Pada tanggal 1 Februari 2021 atau Jumadil Akhir 1442 H, industri perbankan Indonesias kembali diperbaharui dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI sendiri merupakan hasil *merger* dari beberapa bank yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah Tbk. Dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku pengawas lembaga keuangan di Indonesia secara resmimengeluarkan izin *merger* ketiga bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 atau Jumadil Akhir melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021, dan diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.<sup>57</sup>

Penggabungan ketiga bank syariah ini bertujuan untuk menggabungkan keunggulan ketiga bank tersebut untuk menawarkan layanan yang lebih komprehensif jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Kementerian BUMN mendorong BSI untuk dapat bersaing secara global dengan didukung sinergi serta keterlibatan pemerintah. BSI memiliki komposisi pemegang saham yakni: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan 50,83% saham, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan 24,85% saham, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan 17,25% saham, dan sisanya masing-masing dibawah 5% milik para pemegang saham.<sup>58</sup>

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga keuangan yang beroperasi di sektor perbankan Indonesia berdasarkan prinsip syariah. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung pertumbuhan perekonomian nasional,

---

<sup>57</sup> Bagus Romadhon & Sutantri, 'Korelasi Merger Tiga Bank Syariah', *Jurnal At-Tamwil*, 3.1 (2004), 26–49.

<sup>58</sup> 'Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi>.

menyediakan jasa berdasarkan prinsip syariah dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Operasional BSI didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, termasuk larangan pelaksanaan riba (bunga), spekulasi, dan investasi di bidang yang tidak dianggap halal dalam Islam. Oleh karena itu, BSI berupaya memberikan solusi keuangan yang sejalan dengan nilai-nilai syariah kepada nasabahnya.

Dalam perkembangannya, BSI berupaya menjalankan operasionalnya secara modern dan *universal* sehingga mampu bersaing dalam persaingan umum di sektor perbankan. Sebagai bank syariah, BSI juga berkomitmen untuk memberikan kemaslahatan dan kebaikan bagi seluruh alam, sejalan dengan konsep “*Rahmatan Lil ‘Alamiin*” yang mengedepankan prinsip keberkahan bagi seluruh makhluk hidup.

Kehadiran BSI dan lembaga keuangan syariah lainnya di Indonesia berperan penting dalam memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan keuangan yang sejalan dengan nilai-nilai agama Islam. Dalam hal ini, kegiatan BSI diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

BSI mempunyai potensi untuk tumbuh lebih jauh berkembang dan menjadi bagian dari salah satu golongan perbankan syariah terkemuka di dunia. Selain pertumbuhan kinerja yang positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia bertugas membangun ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar dan kuat. Dalam konteks ini keberadaan BSI sangatlah penting, sebab BSI tidak hanya berperan penting sebagai perantara seluruh aktivitas perekonomian di ekosistem industri halal, namun juga menjadi inisiatif untuk mewujudkan cita-cita negara.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu awalnya merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang merupakan milik PT. Bank Mandiri (Persero). Lalu berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor

Cabang Pembantu (KCP) Kotamobagu sejak 1 Februari 2021 saat diresmikannya Bank Syariah Indonesia oleh Bapak Joko Widodo. Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu merupakan satu-satunya Bank Syariah yang berada di Kota Kotamobagu, bahkan yang berada di daerah Bolaang Mongondow Raya.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

### a. Visi Bank Syariah Indonesia

Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar “*top 10 global Islamic Bank*”.<sup>59</sup>

### b. Misi Bank Syariah Indonesia

#### 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Dengan melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset lebih dari 500 T dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

#### 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia.

#### 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### c. Nilai-nilai Dasar Bank Syariah Indonesia

#### AKHLAK:

#### 1) Amanah.

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

#### 2) Kompeten.

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

---

<sup>59</sup> ‘Visi & Misi’, Bank Syariah Indonesia [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html).

- 3) Harmonis.  
Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- 4) Loyal.  
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- 5) Adaptif.  
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- 6) Kolaboratif.  
Membangun kerja sama yang sinergis.<sup>60</sup>

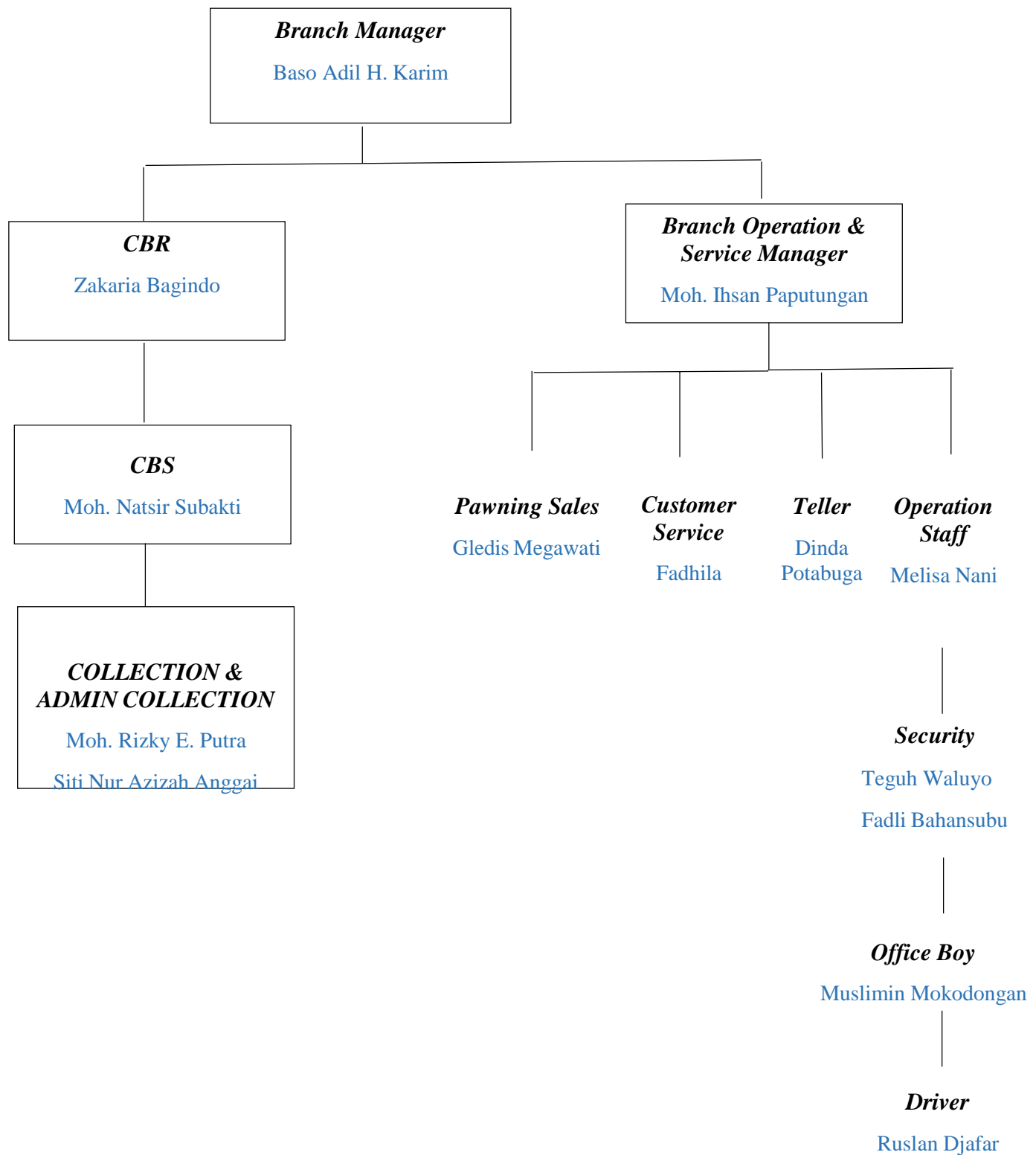
---

<sup>60</sup> 'Nilai-nilai Perusahaan', Bank Syariah Indonesia  
[https://doi.org/https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_values.html](https://doi.org/https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html).

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu

Diagram 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu



Deskripsi tugas dari struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

a. *Branch Manager*/Pimpinan Cabang

- 1) Memastikan tercapainya target laba dan kinerja bisnis *segmen* bisnis pembiayaan (*micro, business banking consumer*), penghimpunan dana, FBI, dan *contribution* margin dari Kantor Kas, Kantor Fungsional, Kegiatan Pelayanan Kas, dan Layanan Syariah Bank Umum (LSBU) yang berada dalam koordinasi.
- 2) Mengidentifikasi dan menggali potensi bisnis Kantor Kas, Kantor Fungsional, Kegiatan Pelayanan Kas, dan Layanan Syariah Bank Umum (LSBU) yang berada dalam koordinasi untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas pembiayaan, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Melakukan penandatanganan PKS dan MoU instansi, *travel umroh/dealer/toko/emas/supplier* emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/MoU.
- 4) Menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan.
- 5) Memastikan implementasi aktivitas operasional dan proses bisnis telah memenuhi ketentuan dan prudensialitas.
- 6) Memastikan implementasi standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 7) Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional.
- 8) Menindaklanjuti setiap temuan audit (internal/eksternal).
- 9) Menganalisa dan *mereview* sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 10) Memonitor pelaporan baik internal dan eksternal.
- 11) Memonitor pelaksanaan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teritisme (PPT).
- 12) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

b. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

- 1) Memperbaiki dan meningkatkan standar layanan *Branch Office*.
- 2) Meningkatkan kualitas penanganan penyelesaian *Complaint Handling*.
- 3) Memonitor pengelolaan aktivitas umum, pembukuan, transaksi *kliring* dan kegiatan operasional lainnya agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Memonitor terkait pengelolaan kas.
- 5) Mensupervisi aktivitas penyediaan uang tunai, pengisian, pengosongan dan rekonsiliasi uang tunai pada mesin ATM/CRM kelolaan cabang yang tidak dikelola oleh penyedia jasa.
- 6) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan (penyimpanan, pengambilan dan pengeluaran) agunan Gadai Emas.
- 7) Mengecek dan melakukan *review* uji kualitas terhadap karatase dan berat agunan emas sesuai PTO Penaksiran Emas.
- 8) Melakukan monitoring dan koordinasi berjalannyalayanan/operasional, penyelesaian selisih transaksi, kelengkapan data CIF, dan persediaan barang setakan pada LSBU.
- 9) Mengelola dan memonitor kegiatan analisa/pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Teritisme (APU-PPT).
- 10) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

c. *Consumer Business Representative (CBR)*

- 1) Menjalankan kegiatan pemasaran dan merekomendasikan produk-produk pembiayaan Konsumer dan Dana Ritel kepada calon nasabah/nasabah
- 2) Menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah pembiayaan Konsumer dan Dana Ritel.

- 3) Menindak lanjuti pengajuan pembiayaan Konsumer dan Dana Ritel oleh calon nasabah/nasabah.
  - 4) Menyusun proposal usulan pembiayaan permohonan calon nasabah/nasabah secara akurat dan benar sesuai ketentuan.
  - 5) Menjalankan seluruh proses pembiayaan sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku.
  - 6) Memelihara hubungan baik dengan calon nasabah/nasabah.
  - 7) Melaksanakan pemantauan dan pengendalian kualitas pembiayaan sesuai kelolaan.
  - 8) Membuat laporan kunjungan dalam melakukan aktivitas *selling* atau *cross selling* baik kepada nasabah maupun calon nasabah yang menjadi target *market* atau *customer*.
- d. *Consumer Business Staff* (CBS)
- 1) Menjalankan kegiatan pemasaran atau penjualan seperti presentasi, *canvassing*, dan menjelaskan produk, biaya serta program produk-produk bisnis Konsumer kepada calon nasabah/nasabah untuk mencapai pencairan.
  - 2) Menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah pembiayaan Konsumer.
  - 3) Mengumpulkan aplikasi pengajuan nasabah dan menindaklanjuti pengajuan produk/pembiayaan Konsumer oleh calon nasabah/nasabah secara akurat dan benar sesuai SLA dan ketentuan.
  - 4) Memelihara hubungan baik dengan calon nasabah/nasabah Konsumer.
  - 5) Melakukan pemantauan pembayaran angsuran pembiayaan Konsumer sesuai kelolaan.
  - 6) Melaksanakan prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
  - 7) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian,



sharia *compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

e. *Collection*

- 1) Melakukan pengecekan monitoring terhadap nasabah perusahaan yang mengalami gangguan angsuran tidak tepat waktu.
- 2) Melakukan penagihan langsung ke nasabah yang terlambat dalam mengangsur kewajibannya.
- 3) Membuat laporan harian terhadap pimpinan atau kepala collection tentang apa yang sudah dialami dalam menangani nasabah.
- 4) Melakukan negosiasi terhadap nasabah yang tunggak angsurannya agar segera melakukan kewajibannya.
- 5) Membuat laporan kunjungan harian.

f. *Sales Force (SF)*

Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan, menganalisis pembiayaan serta memproses dan merealisasikan pembiayaan.

g. *Pawning Appraisal*

- 1) Melakukan tindak lanjut atas permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Mengulas dokumen pembiayaan gadai untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 3) Melakukan penaksiran agunan gadai meliputi analisa fisik, analisa kimia dan berat jenis sesuai PTO Penaksiran Emas serta bertanggung jawab atas penilaian dan keaslian agunan.
- 4) Mengusulkan/merekomendasikan permohonan pembiayaan gadai.
- 5) Melakukan proses pencairan pembiayaan gadai.
- 6) Melakukan pemeliharaan dokumen pembiayaan gadai.
- 7) Melakukan pengkinian data pembiayaan gadai.
- 8) Melakukan pembukaan rekening tabungan baru apabila nasabah belum memiliki rekening di Bank.
- 9) Melakukan *entry* agunan ke dalam aplikasi monitoring agunan emas.

- 10) Monitoring nasabah jatuh tempo/perpanjangan dan membuat surat peringatan.
- 11) Bersama komite melakukan tahapan penjualan agunan.
- 12) Melakukan penutupan asuransi agunan *Gold In Transit* (GIT).
- 13) Melaksanakan kegiatan analisa/pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Teroris (APU-PPT).
- 14) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

h. *Pawning Sales*

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- 2) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan akad pembiayaan gadai maupun cicil emas.
- 4) Melakukan pergantian surat.
- 5) Melakukan entry serta meng-*upload* agunan.

i. *Customer Service* (CS)

- 1) Melayani aktivitas layanan pembukaan dan penutupan rekening kepada nasabah dan calon nasabah.
- 2) Menyerahkan dokumen berharga Bank kepada nasabah berupa Buku Tabungan, Kartu ATM, Bilyet Deposito dan lainnya.
- 3) Melakukan aktivitas layanan penggunaan *e-channel* dan transaksi lainnya kepada nasabah.
- 4) Memproses transaksi haji dan umroh.
- 5) Melakukan aktivitas *cross selling* produk dana, jasa dan pembiayaan.
- 6) Memelihara persediaan dokumen berharga
- 7) Melakukan dan memproses penyelesaian pengaduan nasabah.
- 8) Membuat laporan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.

- 9) Melaksanakan prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).

j. *Teller*

- 1) Melakukan layanan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah sesuai ketentuan dan standar layanan.
- 2) Melakukan pengelolaan uang kas.
- 3) Melakukan penyediaan uang tunai, pengisian, pengosongan, dan rekonsiliasi uang tunai pada mesin ATM/CRM kelolaan cabang yang tidak dikelola oleh penyedia jasa.
- 4) Memeriksa uang layak edar dan uang tidak layak edar.
- 5) Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.
- 6) Melaksanakan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teritisme (PPT).
- 7) Melaksanakan standar layanan sesuai ketentuan.
- 8) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

k. *Operation Staff*

- 1) Melakukan aktivitas transaksi transaksi *kliring* (SKNBI), transfer keluar, *kliring* keluar dan *kliring* masuk, transaksi domestik dan *kliring* lainnya (*payroll*, *payment point*, pelimpahan transaksi valas) sesuai ketentuan.
- 2) Melakukan verifikasi dan memproses transaksi pembukuan, pencairan pembiayaan, pembayaran bagi hasil pembiayaan, biaya-biaya pembukuan lainnya secara benar, akurat dan sesuai ketentuan.
- 3) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.

- 4) Mengeola penyimpanan dan pengambilan agunan dalam brankas besar di ruang *khasanah* secara *dual custody* dengan BOSM.
- 5) Menyediakan alat-alat penaksiran untuk *review* uji kualitas oleh BOSM terhadap karatase dan berat agunan emas.
- 6) Memeriksa pemenuhan persyaratan dan ketentuan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan.
- 7) Melaksanakan pelaksanaan *SLA compliance review* proses akad dan pencairan pembiayaan sesuai yang telah ditargetkan.
- 8) Melaksanakan aktivitas administrasi penutupan asuransi seluruh aset milik Bank.
- 9) Melakukan pelayanan dan pengiriman laporan SID ke BI dan tindak lanjut hasil Audit Internal dan Eksternal.
- 10) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

*l. Security*

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya.
- 2) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Melaksanakan tugas pengawalan uang/barang berharga/dokumen penting.

*m. Office Boy (OB)*

- 1) Menjaga kebersihan di lingkungan/kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.
- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.
- 3) Membantu *frontliner* dalam *fotocopy* dokumen dan terkait dengan operasional bank.

n. *Driver*

- 1) Mengantar/menjemput pegawai yang dinas diluar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 2) Menjamin kendaraan dinas/kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci dan yang lain terkait hal tersebut.

#### 4. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia

a. Produk Simpanan

1) BSI Tabungan *Easy* Wadiah

Tabungan *easy* wadiah merupakan simpanan mata uang Rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang dapat ditarik dan disetorkan di cabang bank atau ATM manapun selama masih jam operasional. Setor tunai ATM hanya dapat dilakukan melalui ATM BSI.<sup>61</sup>

2) BSI Tabungan *Easy* Mudharabah

Tabungan *easy* mudharabah adalah simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* yang dapat ditarik dan disetorkan setiap saat jam buka operasional cabang bank atau ATM. Setor tunai ATM hanya dapat dilakukan melalui ATM BSI.<sup>62</sup>

3) BSI Tabunganku

Tabunganku merupakan rekening tabungan dengan persyaratan sederhana dan mudah bagi perorangan yang diterbitkan bersama oleh bank-bank Indonesia untuk budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> 'BSI Tabungan Easy Wadiah', Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/bsi-tabungan-easy-wadiah>. <sup>62</sup>

'BSI Tabungan Easy Mudharabah', Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-mudharabah>. <sup>63</sup>

'BSI Tabunganku', Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabunganku>.

4) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSI adalah tabungan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Mutlaqah* untuk nasabah perorangan yang terdaftar pada lembaga pengelola pensiun yang terafiliasi dengan BSI.<sup>64</sup>

5) BSI Tabungan Berencana

Tabungan berencana adalah tabungan jangka panjang yang memberikan bagi hasil. Tabungan ini juga dilengkapi dengan manfaat perlindungan asuransi syariah secara gratis, dengan pilihan jangka waktu hingga 10 tahun dengan minimal setoran Rp100,000,- (seratus ribu rupiah) dan fleksibilitas dalam menentukan target dana sesuai alokasi nasabah.<sup>65</sup>

6) BSI Giro

BSI giro merupakan sarana penyimpanan dana dari pihak ketiga dan dikelola baik dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Mutlaqah*. Media penarikan dalam mata uang Rupiah secara pribadi atau non pribadi melalui cek/bilyet giro atau melalui *e-channel*.<sup>66</sup>

7) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan haji Indonesia adalah simpanan dalam bentuk Rupiah atau USD (*United States Dollar*) untuk perencanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini diperuntukkan bagi yang berusia 17 tahun ke atas yang memiliki KTP atau sudah menikah.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup> 'BSI Tabungan Pensiun', , Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-pensiun>.<sup>65</sup>

'BSI Tabungan Berencana', , Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-berencana>.

<sup>66</sup> 'BSI Giro', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-giro-umum>.

<sup>67</sup> 'BSI Tabungan Haji Indonesia', , Bank Syariah Indonesia  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-haji-indonesia>.

#### 8) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan haji muda Indonesia merupakan simpanan dalam bentuk rupiah atau USD untuk perencanaan haji dan umrah bagi anak. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Tidak ada biaya pengelolaan bulanan untuk tabungan ini dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *e-channel* jika sudah terdaftar atau menjadi bagian dari Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) atau sudah mendapat porsi.<sup>68</sup>

Syarat untuk pembukaan tabungan ini dengan tabungan di cetak atas nama anak, data CIF (*Customer Information File*) dan data rekening menggunakan data anak terlink dengan data orang tua. Menunjukkan KTP asli yang masih berlaku dan menyerahkan *fotocopy* KTP tersebut. Menunjukkan Kartu Keluarga yang asli, Akte Kelahiran dan kartu pelajar, disertai menyerahkan *fotocopy*-nya.

#### b. Produk Pembiayaan

##### 1) BSI Griya

BSI Griya adalah produk pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia untuk pembiayaan kepemilikan rumah untuk tujuan pembelian rumah/ruko/apartemen baru atau bekas dengan menggunakan akad syariah: *Mudharabah Musyarakah Muttanaqisah* (MMQ).<sup>69</sup>

##### 2) BSI OTO

BSI OTO adalah fasilitas pembiayaan kepemilikan kendaraan baru maupun bekas berupa mobil dan motor dengan menggunakan akad *Murabahah* yang dapat diajukan melalui

<sup>68</sup> 'BSI Tabungan Haji Muda Indonesia',

<sup>69</sup> 'BSI Griya', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/promosi/bsi-griya>.

kantor cabang, *BSI Mobile* dan *landing page bsioto.muf.co.id* dengan keunggulan proses mudah dan cepat, tenor pembiayaan sampai dengan 7 tahun, fasilitas *autodebet* dari tabungan, *pricing* kompetitif, angsuran murah, jaringan layanan yang luas dan dapat diajukan dari *channel digital*.<sup>70</sup>

### 3) BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas adalah solusi kebutuhan dana dengan cepat, mudah dan aman. BSI gadai emas juga merupakan fasilitas pinjaman dengan jaminan berupa emas untuk memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah.<sup>71</sup>

### 4) BSI Cicil Emas

BSI Cicil Emas adalah fasilitas pembiayaan yang disediakan untuk kepemilikan emas secara angsuran dengan menggunakan akad *Murabahah* dan akad *Rahn*. BSI Cicil Emas merupakan salah satu alat investasi yang aman mewujudkan rencana dan impian di masa mendatang.<sup>72</sup>

### 5) BSI KUR Mikro

BSI KUR Mikro adalah fasilitas pembiayaan program pemerintah kepada pelaku UMKM yang memiliki usaha layak dan produktif dengan *plafond* di atas 10-100 juta, dengan tujuan modal kerja dan investasi.<sup>73</sup>

---

<sup>70</sup> 'BSI OTO', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-oto>.

<sup>71</sup> 'BSI Gadai Emas', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-gadai-emas>.

<sup>72</sup> 'BSI Cicil Emas', , Bank Syariah Indonesia [https://bsimobile.co.id/promo\\_fac-cicil-emas-bsi](https://bsimobile.co.id/promo_fac-cicil-emas-bsi).

<sup>73</sup> 'BSI KUR Mikro', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-kur-mikro>.



c. Jasa Produk

1) BSI *Direct Debit*

BSI *Direct Debit* adalah kartu ATM debit dan *virtual card* yang dapat digunakan untuk transaksi *e-commerce* yang sudah bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia.<sup>74</sup>

2) BSI SMS *Banking*

BSI SMS *Banking* adalah layanan yang memudahkan kebutuhan perbankan nasabah, seperti cek saldo, transfer, mutase rekening, pembayaran, pembelian/isi ulang pulsa, dan transaksi lainnya. Dengan menggunakan transaksi ini nasabah akan menerima SMS melalui layanan tersebut dan setiap pengiriman dan penerimaan SMS akan dikenakan biaya penarikan pulsa dari *provider* yang digunakan.<sup>75</sup>

3) BSI *Mobile*

BSI *Mobile* adalah aplikasi yang menyediakan layanan berupa fitur yang dapat memudahkan transaksi nasabah secara *online*. Fitur yang tersedia seperti informasi rekening, transfer, pembayaran dan pembelian, Qris, e-mas, tarik tunai dan lain sebagainya.<sup>76</sup>

d. Jasa Operasional

1) Transfer Lintas Negara *Western Union*

*Western Union* adalah layanan pengiriman uang atau penerimaan dana yang berlangsung dengan cepat, baik secara internasional maupun dalam suatu negara. BSI telah menjalin kemitraan dengan *Western Union* untuk layanan pengiriman ini. Kolaborasi ini mencerminkan tekad BSI untuk memperluas

---

<sup>74</sup> 'BSI Direct Debit', , Bank Syariah Indonesia

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-direct-debit>.

<sup>75</sup> 'BSI SMS Banking', , Bank Syariah Indonesia <https://kumparan.com/berita-hari-ini/cara-memonaktifkan-sms-banking-bsi-bagi-nasabah>.

<sup>76</sup> 'BSI Mobile', , Bank Syariah Indonesia <https://bsimobile.co.id/>.

cakupan layanan remitansi, yang mencakup lebih banyak penduduk Indonesia dalam proses pengiriman, penerimaan, dan pencairan uang tunai di lebih dari 190 negara.<sup>77</sup>

## 2) Kliring

Kliring merupakan layanan untuk menyelesaikan utang piutang antar bank dengan metode pertukaran warkat-warkat yang akan disetujui lembaga kliring. Penyelesaian terhadap utang piutang tersebut ialah proses penagihan cek atau *bilyet giro* melalui bank.<sup>78</sup>

## B. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti telah mewawancarai beberapa informan pegawai BSI KCP Kotamobagu terdiri dari *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*, *Customer Service (CS)*, dan 10 informan masyarakat Kotamobagu, dengan klasifikasi yang sudah dewasa dan sudah memiliki pekerjaan maupun yang belum memiliki pekerjaan..

**Tabel 4. 1** Data Informan

No.	Nama	Profesi
1.	Moh. Ihsan Papatungan	BOSM ( <i>Branch Operation &amp; Service Manager</i> )
2.	Fadhila	CS ( <i>Customer Service</i> )
3.	Yuyun Bakung	Guru di SDN 1 Molinow
4.	Dewi Lomamay	Pegawai Negeri Sipil
5.	Ilham Polo	Pemilik Bengkel
6.	Siti Hardianti Mokodompit	Guru di SDN 2 Sinindian
7.	Siti Sugianti	Mahasiswa
8.	Yulianti Mokodongan	Pegawai Negeri Sipil

<sup>77</sup> Fika Nurul Ulya, 'Layani Pengiriman Uang Antar-Negara, BSI Gandeng Western Union', *kompas.Com* <https://money.kompas.com/read/layani-pengiriman-uang-antar-negara-bsi-gandeng-western-union>.

<sup>78</sup> Fika Nurul Ulya,

9.	Fauzan Paputungan	Pegawai Negeri Sipil
10	Hadija Mokodongan	Mahasiswi
11.	Hartati Umahani	Pemilik Toko Kelontong
12	Icha Olomia	Pegawai Negeri Sipil

*Sumber: Data Olahan, 2024*

Berikut adalah wawancara peneliti dengan informan dari pihak pegawai/karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu, dan beberapa dari kalangan masyarakat. Peneliti lebih dulu mewawancarai informan dari para pegawai/karyawan BSI, yaitu bapak Moh. Ihsan Paputungan selaku BOSM (*Branch Operation & Service Manager*) dan ibu Fadhila sebagai CS (*Customer Service*). Peneliti mulai mewawancarai informan dengan menanyakan, Apa yang menjadi faktor utama mempengaruhi perkembangan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu?, lalu Moh. Ihsan Paputungan menjawab:

“Faktor utama yang mempengaruhi perkembangan BSI KCP Kotamobagu ada tiga yaitu pertama; SDM, maksudnya adalah SDM yang berkualitas, dimana semakin bagus SDM yang diciptakan oleh BSI maka akan semakin memperkuat atau mempengaruhi perkembangan BSI kedepannya. Oleh karena itu, BSI butuh untuk diciptakannya SDM yang baik dan berkualitas. Kedua; Produk-produk yang bersaing, yang dimana BSI memiliki produk-produk yang tidak dimiliki oleh perbankan lain, misalkan produk tabungan haji yang dimana sesuai dengan Kementerian Agama (Kemenag), pendaftaran haji hanya dapat dilakukan di Bank Syariah, dan di Kotamobagu sendiri hanya ada di BSI. Lalu BSI mempunyai produk yang namanya produk *Pawning* (gadai) yang tidak terdapat di bank lainnya. Ketiga; Faktor Lingkungan (masyarakat) yang dimana masyarakat kota Kotamobagu bermayoritas Islam.”

Selanjutnya pernyataan dari informan kedua yaitu Fadhila selaku CS (*Customer Service*) mengatakan:

“Faktor yang pertama yaitu SDM, SDM yang terampil dan loyal kepada masyarakat sahingga dapat meningkatkan minat dan kepuasan terhadap Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya program pelatihan dan pengembangan kepada pegawai juga dapat menciptakan SDM yang kompeten dan ahli dalam bidang perbankan syariah untuk mendukung operasional dan pengembangan produk. Kedua, BSI bersaing mengenai produk-produk yang tidak ada di bank konvensional terutama produk tabungan haji dan gadai yang hanya terdapat di bank syariah dan tidak ada di bank konvensional manapun.”

Berdasarkan jawaban diatas, persamaan kedua pernyataan informan sepakat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor kunci. Keduanya menyoroti pentingnya SDM yang berkualitas, terampil dan loyal dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan nasabah, serta menyebutkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM sangat penting untuk mencapai hal tersebut. Selain itu, keduanya mengakui bahwa produk-produk unggulan seperti tabungan haji dan gadai, yang tidak ditawarkan oleh bank konvensional. Secara keseluruhan, kesimpulan ini menunjukkan bahwa SDM dan produk unggulan adalah faktor utama yang diakui oleh kedua informan, perbedaannya terletak pada penekanan tambahan terhadap faktor lingkungan dan fokus pada loyalitas serta pelatihan SDM.

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dengan menanyakan, Adakah tantangan atau hambatan yang saat ini sedang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu, Moh. Ihsan Paputungan menjawab:

“Yang pertama adalah kepercayaan masyarakat Kotamobagu terhadap BSI, mengingat umur BSI baru tiga tahun. Kedua, pemahaman masyarakat terkait Bank Syariah yang hanya untuk mereka yang beragama Islam. Ketiga, pertumbuhan ekonomi masyarakat kota Kotamobagu dimana masyarakatnya bersifat konsumtif sehingga lebih suka berbelanja daripada menabung.”

Kemudian Fadhila juga menambahkan masih dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

“Pertama yaitu pemahaman serta kepercayaan masyarakat, dimana BSI adalah satu-satunya cabang yang ada di kotamobagu dan masih terbilang baru dimata masyarakat sehingga bank syariah ini tidak hanya bagi mereka yang beragama Islam saja tetapi bagi seluruh kalangan masyarakat.”

Berdasarkan pernyataan di atas, menyebutkan tantangan utama terkait dengan kepercayaan dan pemahaman masyarakat. Keduanya menyoroti bahwa BSI, yang masih tergolong baru di Kotamobagu, menghadapi kesulitan dalam membangun kepercayaan masyarakat dan memperjelas bahwa layanan bank syariah tidak hanya ditujukan untuk umat Islam tetapi untuk semua kalangan. Sedangkan perbedaannya mencatat terkait tantangan tambahan berupa pertumbuhan ekonomi masyarakat Kotamobagu yang bersifat konsumtif, dimana masyarakat lebih cenderung

berbelanja daripada menabung sebagai faktor yang mempengaruhi perkembangan BSI. Jadi peneliti dapat menyimpulkan, tantangan utama yang dihadapi BSI KCP Kotamobagu berkisar pada masalah kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah serta perilaku masyarakat yang bersifat konsumtif.

Untuk pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan yaitu, Bagaimana tantangan atau hambatan tersebut dapat diatasi, lalu Moh. Ihsan Paputungan menjawab:

“Yaitu dengan lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat umum bahwa Bank Syariah Indonesia adalah Bank yang bersifat *universal* sehingga bukan hanya diperuntukkan bagi yang beragama muslim saja tetapi untuk seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Serta menginformasikan bahwa BSI bukanlah pemain baru dalam dunia perbankan sebab Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger dari tiga anak perusahaan BUMN yaitu BRI, BNI dan Mandiri.”

Kemudian masih dengan pertanyaan yang sama, Fadhila memberikan pernyataan dengan mengatakan:

“Memberikan penjelasan yang jelas kepada kalangan masyarakat luas bahwa Bank Syariah Indonesia adalah hasil merger dari tiga bank BUMN yaitu BRI Syariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah sehingga sudah dapat dirasakan manfaat dan keuntungan manfaat yang didapat.”

Berdasarkan jawaban diatas, kedua informan menekankan pentingnya sosialisasi dan penjelasan kepada masyarakat mengenai identitas dan latar belakang BSI. Keduanya menyarankan untuk menginformasikan bahwa BSI adalah hasil merger tiga bank BUMN (BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah), mencerminkan pengalaman dan reputasi dalam perbankan syariah. Hal ini dapat membangun kepercayaan dan klarifikasi bahwa BSI adalah bank yang bersifat universal dan dapat melayani seluruh kalangan masyarakat. Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa fokus pada memberikan sosialisasi, penjelasan manfaat dan keutamaan BSI dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan sebagai strategi memperkuat kepercayaan masyarakat luas terhadap perbankan syariah.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, Apa upaya atau tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat terhadap Bank Syariah, lalu Moh. Ihsan Papatungan mengatakan:

“Dengan mengedukasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat mulai dari bangku sekolah, para pedagang UMKM, para pegawai atau karyawan, mengenai keutamaan dan kelebihan bank syariah dibanding jasa keuangan lainnya.”

Kemudian Fadhila juga menambahkan masih dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

“Dengan melakukan edukasi dan sosialisasi serta membangun kepercayaan kepada masyarakat luas tentang manfaat serta keutamaan Bank Syariah Indonesia, khususnya bagi masyarakat Kotamobagu dengan mulai mengunjungi sekolah-sekolah, pasar-pasar UMKM, serta tempat-tempat lain yang ramai dengan pengunjung.”

Berdasarkan pernyataan yang diberikan informan diatas, keduanya sepakat bahwa edukasi dan sosialisasi merupakan langkah krusial untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang bank syariah. Pentingnya mendekati berbagai segmen masyarakat, seperti pelajar, pedagang UMKM, karyawan serta pegawai sipil, dengan fokus pada penjelasan keutamaan dan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan jasa keuangan lainnya. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pendekatan langsung ke segmen-segmen masyarakat dan penjelasan yang jelas mengenai manfaat dan keutamaan bank syariah merupakan kunci strategi dalam meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat, serta pentingnya menyoroti kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Kemudian peneliti melanjutkan dengan mewawancarai beberapa masyarakat Kota Kotamobagu yang menggunakan jasa keuangan berbasis konvensional dengan mulai menanyakan terkait jasa keuangan apa yang informan gunakan? Dan dari tanya jawab tersebut, 4 dari 10 informan tersebut telah menggunakan jasa keuangan Bank Syariah, dan 6 lainnya menggunakan jasa keuangan dari Bank Konvensional.

Selanjutnya peneliti kembali bertanya kepada 4 informan yang memilih menggunakan jasa keuangan syariah, terkait Apa yang melatarbelakangi mereka menggunakan jasa keuangan berbasis Konvensional dibanding menggunakan jasa keuangan dari Bank Syariah, lalu Siti Hardianti Mokodompit yang berprofesi sebagai guru SD menjawab:

“Saya menggunakan jasa keuangan dari Bank BRI dan BCA. Sebab tuntutan pekerjaan yang mengharuskan saya menggunakan jasa keuangan yang berbasis konvensional. Tetapi sekarang saya juga menggunakan jasa dari bank syariah. Saya nasabah tabungan emas dan gadai di BSI sudah satu tahun dari tahun 2023 lalu. Soalnya ada dari BSI datang di sekolah untuk sosialisasi dengan menawarkan pinjaman, produk-produk emas, emas antam, emas batang, ada angsuran-angsuran dan mereka juga menawarkan produk tabungan haji yang katanya murah. Itu sebabnya saya tertarik menggunakan BSI dan saya sudah menjadi nasabah tabungan emas dan gadai di BSI.”

Namun berbeda dengan pernyataan diutarakan oleh Yulianti Mokodongan yang merupakan Pegawai Negeri Sipil menjawab:

“Jasa keuangan yang saya gunakan adalah BSI, karena yang pertama bank syariah adalah salah satu jasa keuangan yang pertama kali saya gunakan sampai sekarang, juga menurut saya pribadi bank syariah ini memiliki manfaat yang sangat besar dan meringankan masyarakat apalagi pengguna jasa keuangan bank syariah tersebut, dan salah satu bajetnya untuk penarikan itu tidak menggunakan bayaran walaupun ditarik ke jasa keuangan yang lain atau diseluruh ATM apapun itu. Saya menyimpulkan bahwasannya pengguna BSI itu tergantung bagaimana masing-masing individu itu menggunakan bank”.

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Fauzan Paputungan, yang merupakan Pegawai Negeri Sipil mengatakan:

“Saya menggunakan Bank BSI, karena yang pertama tidak ada riba, kedua keuntungannya tidak sama dengan bank konvensional karena di bank konvensional menerapkan bunga, dan bunga itu yang memberatkan konsumen, dan di bank syariah itu kalau untuk kerugian itu bisa ditanggung bersama. Sedangkan di bank konvensional riba dan bunga yang tidak masuk akal”.

Pernyataan juga dikemukakan oleh Hadija Mokodongan yang seorang mahasiswi dan sedang menjalankan bisnis:

“Saya menggunakan BSI, karena di bank syariah itu pertama menggunakan prinsip-prinsip syariah syariah dan bebas riba, kedua karena pada saat saya

menggunakan bank syariah itu saya ingin membuat usaha kemudian dari pihak bank syariah itu menawarkan untuk bekerja sama dalam pembuatan usaha saya tersebut, yang dimana mereka menggunakan prinsip bagi hasil artinya keuntungan dan kerugian ditanggung secara bersama-sama”.

Berdasarkan jawaban yang diberikan ke-empat informan menunjukkan pandangan yang bervariasi tentang penggunaan layanan perbankan syariah. Informan pertama mengungkapkan bahwa meskipun awalnya menggunakan bank konvensional untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, dia akhirnya tertarik menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah mendapatkan sosialisasi tentang produk tabungan emas, gadai, dan pinjaman dengan angsuran serta tabungan haji yang lebih murah. Informan kedua, Yulianti Mokodongan, sebagai Pegawai Negeri Sipil, memilih BSI karena merasa bank syariah menawarkan manfaat besar, seperti penarikan uang tanpa biaya tambahan di ATM manapun, dan menilai penggunaan bank syariah bergantung pada preferensi individu. Fauzan Papatungan, seorang PNS lainnya, memilih BSI karena prinsip bebas riba yang dianggapnya lebih adil, di mana keuntungan dan kerugian dibagi bersama, berbeda dengan bank konvensional yang memberatkan nasabah dengan bunga. Terakhir, Hadija Mokodongan, seorang mahasiswa dan pebisnis, menggunakan BSI karena prinsip syariah yang bebas riba dan tawaran kerja sama dalam mengembangkan usaha dengan sistem bagi hasil, yang lebih sesuai dengan nilai-nilai yang diyakininya. Secara keseluruhan, semua informan mengapresiasi prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh BSI, meskipun alasan penggunaan bank syariah mereka bervariasi, mulai dari ketertarikan pada produk tertentu hingga kesesuaian dengan nilai-nilai pribadi.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada 6 informan yang menggunakan jasa keuangan konvensional, terkait Apa yang melatarbelakangi mereka menggunakan jasa keuangan berbasis Konvensional dibanding menggunakan jasa keuangan dari Bank Syariah, lalu Ilham Polo yang berprofesi sebagai pemilik bengkel, mengatakan:



“Saya sekarang menggunakan jasa keuangan Bank BCA, karena saya sudah lama menggunakannya dan mudah untuk melakukan transaksi karena bisa ditemui dimana saja. Sedangkan kalau BSI itu sangat jauh dan membutuhkan waktu sekitar 30 menit untuk sampai kesana. Itu sebabnya saya belum tertarik untuk menggunakan jasa keuangan dari bank syariah karena kurang mengetahui produk dan layanan yang ada di bank syariah dan Bank Konvensional juga sudah memenuhi kebutuhan keluarga saya dengan memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakannya.”

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Yuyun Bakung yang berprofesi sebagai guru SD, beliau mengatakan:

“Saya menggunakan Bank BNI karena tuntutan pekerjaan, bank itu terletak tidak jauh dari rumah saya, mudah untuk dijangkau dan bisa ditemukan dimana saja. Karena itulah saya menggunakan Bank Konvensional yang memudahkan saya jika ingin mentransfer uang untuk anak saya yang sekarang sedang berkuliah.”

Pernyataan yang hampir serupa juga diutarakan oleh Dewi Lomamay yang merupakan Pegawai Negeri Sipil menjawab:

“Saya menggunakan Bank BRI, karena bank konvensional lebih mudah diakses dimana saja. Saya juga sudah nyaman menggunakan bank tersebut sebab bank itu yang sudah lebih dulu ada dibanding BSI dan saya juga kurang mengetahui produk-produk apa saja yang ada BSI.”

Berikutnya pernyataan dari Siti Sugianti yang seorang mahasiswi UNSRAT, mengatakan:

“Saya menggunakan jasa keuangan konvensional yaitu BRI, karena bank BRI bisa ditemukan dimana saja serta memudahkan orang tua saya jika ingin melakukan transfer atau menarik uang, sedangkan kalau BSI hanya ada satu kantor cabang dan mesin ATM yang sulit untuk dijangkau atau diakses.”

Selanjutnya pernyataan yang dikemukakan oleh Hartati Umahani sebagai Pemilik Toko Kelontong menjawab:

“Saya menggunakan jasa keuangan BRI karena saya memakai atau menggunakan bank konvensional sudah lama, dan memang di Kotamobagu sendiri kantor Bank BRI juga ada sejak lama jadi sangat mudah untuk melakukan transaksi dan dilihat dari kondisi masyarakat sudah turun-temurun menggunakan Bank BRI. Dan saya pribadi melihat bahwa di Kotamobagu

bahwa masyarakatnya sedikit menggunakan jasa bank syariah tersebut, karena saya juga belum terlalu mengenal jasa bank syariah tersebut”.

Pernyataan yang hampir serupa juga dinyatakan oleh Icha Olomia yang merupakan Pegawai Negeri Sipil:

“Saya menggunakan jasa keuangan BCA, karena saya sudah lama menggunakan bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah dan lebih dominan melakukan transaksi melalui bank konvensional. Karena untuk saat ini juga saya belum tertarik menggunakan produk yang ada di bank syariah karena kebutuhan saya sudah terpenuhi dan itu ada di bank konvensional”.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan ke-enam informan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar lebih memilih menggunakan bank konvensional karena faktor kenyamanan, kemudahan akses, dan familiaritas. Beberapa informan, seperti pengguna BCA dan BRI, merasa lebih nyaman dengan bank konvensional karena mudah diakses di berbagai lokasi dan sudah lama menggunakan jasa tersebut. Mereka juga menganggap bank konvensional sudah cukup memenuhi kebutuhan keluarga, seperti transfer uang dan penarikan tunai, serta memberikan rasa aman dan nyaman. Beberapa informan, seperti Yuyun Bakung dan Dewi Lomamay, memilih bank konvensional karena jaraknya yang dekat dan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu, banyak yang mengaku kurang mengetahui produk dan layanan bank syariah, serta merasa sulit mengakses kantor cabang atau ATM BSI yang terbatas. Meskipun begitu, mereka mengakui bahwa bank syariah, seperti BSI, masih kurang dikenal dan belum menarik minat mereka karena keterbatasan informasi dan akses. Secara keseluruhan, meskipun ada pengakuan tentang prinsip syariah yang baik, mayoritas informan masih lebih memilih bank konvensional karena kemudahan akses dan kenyamanan yang telah mereka rasakan.

Selanjutnya terkait Faktor-faktor yang mempengaruhi informan sebelum memilih jasa keuangan, 8 dari 10 informan menjawab bahwa mereka secara pribadi memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi sebelum memilih jasa keuangan

tersebut, seperti reputasi perusahaan, tingkat keuntungan serta pelayanan pelanggan.

Namun 3 dari 10 informan memberikan pendapat mereka masing-masing, Siti Hardianti Mokodompit mengatakan:

“Iya beberapa faktor yang saya pertimbangkan sebagai nasabah di bank syariah yaitu pertama, adalah layanan yang di syariahkan oleh bank syariah itu sendiri, mereka harus punya layanan yang baik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Kemudian reputasi bank baik dari segi keamanan atau dari segi bisnis perusahaan, sehingga nasabah memiliki kepercayaan untuk menyimpan uang mereka di bank syariah.”

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Hadija Mokodongan, beliau mengatakan:

“Dalam hal ini dari segi keuntungan dan kerugian artinya saya merasa ketika saya menggunakan bank syariah itu yang untung dan ruginya tidak hanya saya tanggung sendiri tapi ditanggung juga oleh pihak bank jadi sama-sama kita mengalami keuntungan dan kerugian, dan kelebihanannya lagi saya dari seorang muslim yang bebas dari riba”.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Siti Sugianti, dengan mengatakan bahwa:

“Yaitu bagaimana mereka melayani nasabah dengan antusias yang membuat nasabah itu merasa diprioritaskan, merasa di dahulukan dan lainnya itu juga sebagai reputasi perusahaan dan tingkat keuntungan untuk nasabah, apalagi nasabah itu mempunyai banyak manfaat bagi bank, jasa keuangan tersebut seperti kurangnya biaya, dan ATM BRI ini bisa ditarik di seluruh ATM mana saja dan juga bisa lewat *brilink*.”

Berdasarkan hasil wawancara, nasabah bank syariah mempertimbangkan beberapa faktor dalam memilih bank, seperti kualitas layanan yang memadai dan reputasi bank yang baik, baik dalam hal keamanan maupun kinerja bisnis, untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan dalam menyimpan uang. Selain itu, keuntungan dan kerugian dalam bank syariah dibagi bersama antara nasabah dan bank, serta memberikan rasa bebas dari riba bagi nasabah muslim. Pelayanan yang antusias, memprioritaskan nasabah, serta fasilitas seperti akses ATM yang luas menjadi faktor penting lainnya yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.

Selanjutnya sebagai pertanyaan terakhir dari peneliti, peneliti meminta tanggapan para informan terkait saran maupun rekomendasi yang sebaiknya dapat dilakukan untuk menjadi pertimbangan oleh lembaga keuangan dalam meningkatkan eksistensi produk dan layanan dari lembaga keuangan syariah kepada masyarakat di Kota Kotamobagu. Semua informan sepakat dengan menekankan bahwa pihak Perbankan Syariah harus lebih sering mensosialisasikan dan memperbanyak *partner* kerja sama untuk dapat mengedukasi masyarakat luas, agar masyarakat juga terliterasi dengan menjabarkan kelebihan-kelebihan serta manfaat yang ditawarkan agar masyarakat khususnya di Kota Kotamobagu paham dan dapat mempertimbangkan kembali keputusan mereka dalam memilih jasa keuangan. Sebab masih banyak masyarakat Kotamobagu masih belum paham terkait produk dan layanannya karena kurangnya informasi dari lembaga keuangan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diuraikan analisis data mengenai faktor-faktor penghambat berkembangnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu. Untuk lebih jelasnya data tersebut disajikan berikut ini.

**Tabel 4. 2 Analisis Hasil Penelitian**

	<b>Internal</b>	<b>Eksternal</b>
Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu	1. Kurangnya promosi dan edukasi yang menyeluruh mengenai produk dan layanan bank syariah, yang menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang	1. Pemahaman masyarakat terhadap bank syariah yang belum optimal dan tidak menyeluruh menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk beralih dan bertransaksi

	<p>manfaat serta keunggulan yang ditawarkan oleh bank syariah.</p> <p>2. Ketentuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa dan produk yang tersedia di bank syariah.</p> <p>3. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bank syariah, khususnya dalam hal <i>telemarketing</i> dan <i>cross-selling</i>, masih belum optimal dan belum mencakup seluruh aspek yang diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap produk bank syariah.</p>	<p>menggunakan jasa perbankan syariah, yang pada akhirnya menghambat perkembangannya.</p> <p>2. Perilaku konsumtif masyarakat yang lebih tertarik untuk berbelanja daripada menabung mengurangi minat mereka untuk menggunakan layanan bank syariah, yang seharusnya menawarkan solusi yang lebih sesuai dengan prinsip menabung dan investasi.</p> <p>3. Kebiasaan masyarakat yang sudah terikat dengan sistem perbankan konvensional, ditambah dengan minimnya pengetahuan tentang sistem perbankan</p>
--	---	---

	<p>4. Keterbatasan akses terhadap layanan kantor dan fasilitas ATM bank syariah, yang membuat masyarakat lebih memilih bank konvensional karena lebih mudah dijangkau, tersedia di mana saja, dan memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi kapan saja.</p>	<p>syariah, mengurangi ketertarikan dan minat masyarakat untuk beralih dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah.</p>
--	---	--

Berdasarkan analisis data diatas, dari lembaga keuangan bank syariah di kota kotamobagu yang menjadi faktor penghambat perkembangan dari bank syariah tersebut, yaitu minimnya pengetahuan masyarakat tentang produk-produk yang ditawarkan bank syariah dan masyarakat masih terbiasa dengan sistem perbankan konvensional. Sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan bank konvensional yang sudah lebih dulu mereka kenal. Hal ini tentu tidak lepas dari kurangnya pengenalan maupun pemasaran terhadap produk-produk yang ada di bank syariah kepada masyarakat di Kota Kotamobagu.

### C. Pembahasan

1. Faktor penghambat perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu. Berdasarkan teori Pemasaran, terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang menghambat perkembangan Bank Syariah di

Kota Kotamobagu terangkum dalam penelitian ini yang akan peneliti bahas yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Internal

- 1) Kurangnya Promosi dan Edukasi, Bank syariah dihadapkan pada tantangan dalam hal promosi dan edukasi produk, yang mengakibatkan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang manfaat menggunakan bank syariah. Hal ini sejalan dengan temuan peneliti terdahulu penelitian ini membahas kurangnya sosialisasi masyarakat dan rendahnya literasi hukum syariah sebagai hambatan. Edukasi yang baik dapat membantu membangun pemahaman dan minat terhadap produk-produk bank syariah. Bank syariah menghadapi tantangan dalam hal promosi dan edukasi tentang produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini berakibat pada rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai keuntungan menggunakan bank syariah. Tanpa edukasi yang memadai, masyarakat tidak memahami manfaat dan keunggulan produk bank syariah, sehingga mereka lebih cenderung memilih bank konvensional yang sudah dikenal luas. Persamaan dari Kedua penelitian menekankan pentingnya promosi dan edukasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang produk perbankan syariah. Sedangkan perbedaan dari kedua penelitian ini adalah penelitian dari peneliti terdahulu lebih menyoroti literasi hukum syariah, sedangkan penelitian peneliti lebih fokus pada promosi dan edukasi produk bank syariah.<sup>79</sup>
- 2) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kualitas SDM yang tidak optimal, terutama dalam pemasaran, dapat menghambat efektivitas penjangkauan nasabah baru. Pada penelitian terdahulu

---

<sup>79</sup> Sarah Nadia, 'Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Banda Aceh)', 14.2 (2020), 1-4.

menjelaskan bahwa pengembangan SDM yang berkualitas sangat penting untuk meningkatkan daya saing bank syariah. SDM yang tidak terlatih dengan baik akan menghambat efektivitas pemasaran dan penjualan produk, yang pada gilirannya mengurangi kemampuan bank syariah untuk menarik nasabah baru. Pengembangan SDM yang baik adalah kunci untuk meningkatkan daya saing bank syariah. Jika SDM tidak terlatih dengan baik, maka upaya pemasaran dan penjualan produk bank syariah tidak akan maksimal, menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk beralih dari bank konvensional. Persamaan Keduanya menunjukkan bahwa SDM yang tidak terlatih akan menghambat efektivitas pemasaran dan penjualan produk. Perbedaannya, kalau Penelitian yang dilakukan oleh E Septiana, lebih fokus pada faktor eksternal seperti tren pasar dan teknologi, sementara penelitian peneliti lebih menekankan pentingnya pelatihan SDM.<sup>80</sup>

- 3) Keterjangkauan Layanan, Keterbatasan jumlah kantor cabang dan mesin ATM membuat akses masyarakat terhadap layanan bank syariah menjadi sulit, seperti yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu yang menyebutkan bahwa rendahnya inovasi produk dan informasi juga mempengaruhi pertumbuhan pembiayaan. Ini mencerminkan bahwa keterjangkauan layanan dan inovasi produk adalah penting untuk menarik nasabah baru. Adanya produk baru dan respons positif dari pasar menunjukkan bahwa inovasi dapat membantu meningkatkan adopsi bank syariah. Persamaan antara kedua penelitian ini pada keterbatasan akses dan inovasi produk dianggap sebagai faktor penghambat pertumbuhan di kedua lokasi. Sedangkan perbedaan penelitian dilakukan oleh peneliti terdahulu

---

<sup>80</sup> E Septiana, 'Perkembangan Produk Consumer Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk', 2023.



lebih menyoroti inovasi produk, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada jumlah kantor cabang dan mesin ATM.<sup>81</sup>

Berdasarkan faktor-faktor internal di atas, faktor yang paling berpengaruh terhadap hambatan perkembangan bank syariah adalah kurangnya promosi dan edukasi. Kurangnya promosi dan edukasi menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan bank syariah. Tanpa pemahaman yang memadai, masyarakat tidak akan menyadari manfaat serta keunggulan bank syariah dibandingkan bank konvensional. Hal ini berujung pada ketidakpercayaan dan minat yang rendah untuk beralih, meskipun ada potensi untuk menarik nasabah baru. Jika masyarakat tidak mendapatkan informasi yang tepat dan menarik mengenai bank syariah, semua upaya untuk meningkatkan kualitas SDM, keterjangkauan layanan, dan bahkan perubahan perilaku konsumtif akan menjadi kurang efektif. Dengan kata lain, tanpa edukasi yang memadai, usaha lain tidak akan berdampak signifikan terhadap pertumbuhan bank syariah.

b. Faktor Eksternal

- 1) Pemahaman masyarakat yang belum optimal, banyak masyarakat yang memiliki pemahaman terbatas mengenai bank syariah, yang menyebabkan ketidakpercayaan terhadap produk yang ditawarkan, Penelitian ini menemukan bahwa kelemahan dalam pemasaran produk perbankan syariah dan kurangnya pengetahuan masyarakat menjadi hambatan. Ini mencerminkan pemahaman masyarakat yang belum optimal, di mana kurangnya informasi dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan rendahnya minat terhadap bank syariah. Kesadaran masyarakat untuk bertransaksi dengan

---

<sup>81</sup> Agus Achmad Rifa'i, 'Analisis Faktor Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo', 2022, 28.

bank syariah masih rendah, seperti yang dinyatakan oleh Fadhila, yang mencatat bahwa pemahaman masyarakat tentang bank syariah harus ditingkatkan. Persamaan dari penelitian keduanya menekankan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat menghambat minat terhadap bank syariah. Sedangkan perbedaannya, peneliti terdahulu lebih membahas kelemahan dalam pemasaran, sementara penelitian ini fokus pada edukasi masyarakat.

- 2) Perilaku konsumtif masyarakat, Masyarakat yang cenderung bersifat konsumtif dan lebih suka berbelanja mengurangi minat untuk menabung, termasuk di bank syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa iklan dan sosialisasi yang baik dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pinjaman bank syariah. Perilaku konsumsi yang tinggi dapat mengurangi minat masyarakat untuk menabung. Kebiasaan ini mengurangi minat masyarakat untuk menyimpan uang di bank, termasuk bank syariah, yang dapat mengurangi likuiditas dan dana yang tersedia untuk pengembangan lebih lanjut. Persamaan dari keduanya menunjukkan bahwa perilaku masyarakat yang cenderung konsumtif mempengaruhi minat menabung. Sedangkan untuk perbedaannya, peneliti terdahulu lebih menyoroti pengaruh iklan, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada perilaku konsumtif dan kebutuhan jangka pendek.<sup>82</sup>
- 3) Kebiasaan dengan Sistem Perbankan Konvensional, Kesulitan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem perbankan syariah sering disebabkan oleh kebiasaan yang sudah terbangun dengan bank konvensional. Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa

---

<sup>82</sup> Reski Amalia, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan', 2017, 20.

citra merek dan kualitas produk berpengaruh pada minat nasabah. Ketidaknyamanan dan ketidaktahuan tentang sistem baru menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan bank yang sudah mereka kenal. Kurangnya pengetahuan dan pengalaman tentang layanan bank syariah membuat mereka cenderung mempertahankan pilihan lama, seperti yang dinyatakan oleh beberapa informan yang menyebutkan bahwa mereka lebih nyaman menggunakan bank konvensional. Persamaan kedua penelitian ini sama-sama mencatat bahwa ketidaknyamanan dengan sistem baru membuat masyarakat lebih memilih bank konvensional. Sedangkan untuk perbedaannya, pada peneliti terdahulu lebih menekankan pada *brand image*, sementara pada penelitian ini lebih pada kebiasaan masyarakat yang terbentuk dengan sistem konvensional.<sup>83</sup>

Berdasarkan beberapa faktor eksternal diatas, faktor yang paling berpengaruh terhadap hambatan perkembangan bank syariah adalah pemahaman masyarakat yang belum optimal menjadi faktor paling berpengaruh terhadap perkembangan bank syariah karena ketidakpercayaan dan kurangnya informasi menghambat minat serta keputusan finansial masyarakat untuk beralih dari bank konvensional.

2. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori perilaku konsumen yang meliputi beberapa pengaruh masyarakat Kota Kotamobagu kurang tertarik menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen kurang tertarik menggunakan produk dan jasa Bank Syariah meliputi, Faktor Lingkungan (kebudayaan, kelas sosial dan pengaruh pribadi), Faktor Sosial

---

<sup>83</sup> M. Ilham Molamahu, 'Brand Image Produk Terhadap Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI)', 2022.

(kelompok referensi dan keluarga), dan Faktor Psikologis (motivasi, kebutuhan, sikap dan perilaku, serta persepsi) dari konsumen.

a. Faktor Lingkungan

- 1) Kebudayaan, fenomena serupa terjadi, di mana masyarakat masih lebih familiar dengan bank konvensional dan belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai produk-produk bank syariah. Kurangnya sosialisasi dan informasi yang tepat tentang produk-produk bank syariah menjadi penghambat utama bagi mereka untuk beralih atau bahkan mencoba layanan perbankan syariah. Hal ini mencerminkan situasi yang serupa dengan yang ditemukan di Jember, di mana minimnya literasi masyarakat mengenai perbankan syariah berperan signifikan dalam rendahnya tingkat adopsi produk-produk bank syariah. Seperti yang ditemukan dalam penelitian di Jember, pentingnya peningkatan edukasi dan sosialisasi produk bank syariah kepada masyarakat menjadi kunci untuk meningkatkan minat dan kepercayaan mereka terhadap produk-produk tersebut.<sup>84</sup>
- 2) Kelas Sosial, masyarakat kelas menengah cenderung tidak memiliki banyak pengusaha yang bisa berkolaborasi dengan bank syariah untuk memanfaatkan produk-produk pembiayaan seperti musyarakah. Ini terkait langsung dengan temuan dalam penelitian di Ponorogo, di mana faktor kurangnya mitra usaha yang dapat berkolaborasi dalam program pembiayaan berbasis syariah menjadi kendala dalam pengembangan produk bank syariah. Keterbatasan ini juga mengarah pada kurangnya minat dari pihak pengusaha lokal untuk memanfaatkan produk pembiayaan yang lebih kompleks dan berbasis pada prinsip syariah, yang mungkin dianggap lebih rumit

---

<sup>84</sup> M. Noval Muqorrobin, 'Faktor Pendukung Dan Penghambat Perkembangan Bank Syariah Di Kota Jember', 2 (2019).

dibandingkan dengan alternatif konvensional. Dengan kata lain, kelas menengah yang tidak memiliki banyak pebisnis atau pengusaha besar untuk bekerja sama dengan bank syariah cenderung tidak mendorong berkembangnya pembiayaan berbasis syariah di daerah tersebut, sebagaimana yang terjadi di Ponorogo, di mana kurangnya pengusaha lokal juga memperlambat adopsi produk bank syariah.<sup>85</sup>

- 3) Pengaruh pribadi dalam penelitian ini dapat dilihat dari perspektif masyarakat kota kotamobagu dalam menggunakan jasa keuangan, dimana alasan mereka menggunakan bank konvensional karena kemudahan akses dan jarak kantor, seperti yang diungkapkan oleh Siti Sugianti. Dengan demikian, kemudahan akses dan kedekatan lokasi menjadi faktor pribadi yang mengarah pada pilihan bank konvensional, dan ini adalah masalah yang juga diidentifikasi dalam penelitian terdahulu di Kota Palopo. Faktor ini menunjukkan bahwa, meskipun masyarakat mungkin sadar akan adanya alternatif bank syariah, kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses bank konvensional masih menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat.<sup>86</sup>

Dari beberapa faktor lingkungan yang telah dijelaskan, faktor yang paling berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa dan produk bank syariah adalah kebudayaan masyarakat yang sudah terbiasa dengan bank konvensional. Kebudayaan masyarakat Kota Kotamobagu yang telah terbangun dengan penggunaan jasa perbankan konvensional membuat mereka cenderung enggan untuk beralih ke bank syariah.

---

<sup>85</sup> Agus Achmad Rifa'I, 'Analisis Faktor Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo', 2022, 28.

<sup>86</sup> Reski Amalia, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan', 2017, 20.

Minimnya pengetahuan tentang produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah menyebabkan masyarakat tidak memiliki informasi yang cukup untuk mempertimbangkan pilihan tersebut. Ketika kebiasaan dan tradisi telah terjalin, masyarakat lebih memilih kenyamanan dan familiaritas dengan sistem yang sudah mereka gunakan, yang dalam hal ini adalah bank konvensional. Selain itu, faktor budaya ini juga menciptakan persepsi bahwa bank konvensional lebih mudah diakses dan lebih terpercaya, yang memperkuat preferensi mereka terhadap sistem tersebut. Tanpa adanya edukasi dan promosi yang efektif untuk mengubah kebiasaan ini, bank syariah akan kesulitan untuk menarik minat masyarakat. Oleh karena itu, kebudayaan yang terbangun ini menjadi hambatan utama dalam meningkatkan penggunaan jasa dan produk bank syariah.

b. Faktor Sosial

- 1) Keluarga adalah salah satu faktor yang mendorong seseorang atau individu untuk menggunakan jasa perbankan. Dalam hasil wawancara, keluarga muncul sebagai referensi penting bagi informan dalam memilih layanan perbankan, terutama bank konvensional. Misalnya, Yuyun Bakung menekankan bahwa kemudahan akses dan lokasi bank konvensional, seperti BNI, sangat membantu dalam melakukan transaksi, terutama untuk mentransfer uang kepada anaknya yang sedang kuliah. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan untuk mendukung anggota keluarga, baik dari segi finansial maupun kemudahan dalam bertransaksi, memengaruhi keputusan mereka. Di Kota Kotamobagu, faktor keluarga yang mendorong individu memilih bank konvensional, seperti yang ditemukan dalam wawancara, sejalan dengan temuan dalam penelitian di Palopo. Keluarga berperan penting dalam menentukan jenis bank yang digunakan,

karena mereka lebih mengutamakan kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam melakukan transaksi finansial, seperti mengirim uang kepada anak yang sedang kuliah, yang lebih mudah dilakukan dengan bank yang sudah familiar dan dekat dengan lokasi mereka.<sup>87</sup>

- 2) Kelompok referensi (motivator) utama yang membentuk preferensi individu terhadap jasa perbankan bisa dari orang terdekat kita seperti keluarga, teman sebaya, atau dari orang yang sudah berpengalaman yang dimana aksesibilitas dan kemudahan layanan menjadi kriteria penting dalam memenuhi kebutuhan finansial. Di Kota Kotamobagu, seperti yang ditemukan dalam wawancara, keluarga, teman sebaya, atau orang yang berpengalaman menjadi referensi utama dalam memilih bank. Aksesibilitas dan kemudahan layanan yang diberikan oleh bank, terutama bank konvensional, sering kali menjadi alasan mengapa individu lebih memilih untuk menggunakan layanan yang sudah dikenal dan direkomendasikan oleh orang terdekat. Hal ini mencerminkan temuan dari penelitian di Jember, di mana kelompok referensi memiliki pengaruh besar dalam keputusan finansial individu.<sup>88</sup>

Beberapa faktor sosial diatas, keluarga menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih menggunakan jasa perbankan. Hal ini disebabkan oleh peran keluarga sebagai sumber utama dukungan emosional dan finansial, serta pengaruh langsung dalam pengambilan keputusan. Keluarga memberikan rasa aman dan kenyamanan yang lebih besar dibandingkan kelompok referensi lainnya, seperti teman sebaya

---

<sup>87</sup> Reski Amalia, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan', 2017, 20

<sup>88</sup> M. Noval Muqorrobin, 'Faktor Pendukung Dan Penghambat Perkembangan Bank Syariah Di Kota Jember', 2 (2019).

atau orang yang berpengalaman. Ketika keluarga merekomendasikan bank tertentu, individu cenderung merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan jasa tersebut, terutama jika bank tersebut mudah diakses dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

c. Faktor psikologis

- 1) Motivasi dalam penelitian ini, dimana informan menyatakan bahwa alasan menggunakan bank syariah karena tertarik dengan penawaran dari beberapa produk di bank syariah setelah mendapat sosialisasi, seperti yang diungkapkan oleh Siti Hardianti Mokodompit. Penelitian di Banda Aceh menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap produk bank syariah, yang sejalan dengan temuan dalam penelitian ini. Informan yang tertarik untuk menggunakan bank syariah setelah mendapatkan sosialisasi tentang produk-produk bank syariah, seperti yang diungkapkan oleh Siti Hardianti Mokodompit, mencerminkan bagaimana promosi dan sosialisasi yang tepat dapat meningkatkan motivasi dan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap bank syariah.<sup>89</sup>
- 2) Dari segi kebutuhan informan menjadi faktor pendorong dalam pengambilan keputusan konsumen, Seperti yang diungkapkan oleh Siti Hardianti Mokodompit dalam penelitian ini, kebutuhan akan tabungan haji dan gadai syariah juga menjadi faktor yang mendorong keputusan untuk menggunakan bank syariah, sama seperti temuan dalam penelitian di Kediri. Kebutuhan spesifik ini membuat masyarakat merasa bahwa bank syariah dapat menawarkan solusi yang lebih sesuai dengan nilai dan tujuan

---

<sup>89</sup> Sarah Nadia, 'Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Banda Aceh)', 14.2 (2020), 1–4.



mereka, seperti mempersiapkan biaya haji atau menggunakan fasilitas gadai yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>90</sup>

- 3) Sikap dan Perilaku dilihat pada masyarakat Kota Kotamobagu yang bersifat konsumtif sehingga lebih suka berbelanja, Perilaku konsumtif yang lebih mengutamakan kebutuhan jangka pendek di Kota Kotamobagu sejalan dengan temuan dalam penelitian di Ponorogo, di mana masyarakat lebih memilih untuk menghabiskan dana untuk konsumsi harian daripada memikirkan tabungan atau pembiayaan jangka panjang seperti Musyarakah. Ini menunjukkan bahwa kurangnya orientasi pada perencanaan finansial jangka panjang dapat menghambat penggunaan produk keuangan yang lebih berfokus pada masa depan, seperti tabungan atau investasi.<sup>91</sup>
- 4) Persepsi dapat dilihat dari informan yang lebih memilih menggunakan bank konvensional karena kemudahan akses jarak yang mudah dijangkau untuk memenuhi kebutuhan keluarga yang memberikan rasa aman dan nyaman, seperti yang diungkapkan oleh Ilham Polo. Hal ini berkaitan dengan temuan dari penelitian di Palopo terkait dengan persepsi masyarakat yang lebih memilih bank berdasarkan kemudahan akses dan lokasi yang dekat sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Ilham Polo. Persepsi ini menunjukkan bahwa rasa aman dan nyaman dalam memilih bank konvensional, yang dapat dengan mudah dijangkau, berpengaruh besar pada keputusan konsumen dalam menggunakan layanan perbankan.<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup> E. Septiana, 'Perkembangan Produk Consumer Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk', 2023

<sup>91</sup> Agus Achmad Rifa'I, 'Analisis Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo', 2022, 28.

<sup>92</sup> Reski Amalia, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan', 2017, 20

Beberapa faktor psikologis yang disebutkan, motivasi tampaknya menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih menggunakan jasa perbankan. Hal ini karena motivasi, yang muncul dari ketertarikan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan, mendorong individu untuk mengeksplorasi pilihan yang tersedia, termasuk bank syariah. Ketika masyarakat mendapatkan sosialisasi yang baik dan memiliki persepsi positif tentang manfaat yang ditawarkan, mereka lebih cenderung untuk mengambil langkah aktif dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, kebutuhan spesifik, seperti tabungan haji, juga memperkuat motivasi tersebut, menjadikannya pendorong utama dalam pengambilan keputusan. Meskipun faktor lain seperti sikap dan perilaku juga berperan, motivasi yang kuat untuk memenuhi kebutuhan finansial dan mendapatkan produk yang menarik lebih mendominasi keputusan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem perbankan syariah karena kurangnya sosialisasi dan edukasi yang menyeluruh mengenai produk dan manfaatnya. Banyak orang masih menganggap bahwa bank syariah hanya untuk umat Islam, sehingga informasi yang terbatas menghambat pemahaman yang lebih luas. Masyarakat cenderung enggan mengakses produk dan layanan perbankan syariah karena ketidakpastian dan kurangnya kepercayaan terhadap institusi yang baru, serta keterbatasan akses fisik ke kantor cabang dan ATM bank syariah. Hal ini diperburuk oleh pengalaman yang lebih familiar dan nyaman dengan bank konvensional. Strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah, seperti Bank Syariah Indonesia, untuk merebut pasar yang potensial masih perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi, melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, serta menjelaskan kelebihan produk secara langsung kepada masyarakat dapat menjadi langkah penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan pemahaman. Fokus pada program

pelatihan bagi SDM dan penyebaran informasi yang lebih efektif akan membantu bank syariah dalam meningkatkan eksistensinya di masyarakat.

Masyarakat kotamobagu yang mayoritas muslim diharapkan lebih terbuka terhadap layanan bank syariah, namun kenyataannya banyak dari mereka yang masih setia pada bank konvensional. Hal ini mencerminkan pengaruh norma sosial dan perilaku konsumsi yang ada. Perilaku konsumtif masyarakat yang lebih memilih berbelanja dibandingkan menabung juga mencerminkan nilai-nilai budaya yang perlu dipahami oleh BSI. Upaya untuk menjelaskan manfaat menabung dan produk bank syariah perlu diintegrasikan dengan konteks budaya setempat agar lebih efektif. Keberadaan bank konvensional yang lebih mudah diakses membuat konsumen lebih memilih lembaga keuangan tersebut, meskipun mereka telah mendapatkan informasi atau mengetahui tentang produk dan jasa di bank syariah.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu menghadapi berbagai tantangan internal dan eksternal yang menghambat perkembangan dan penerimaan bank syariah di masyarakat. Faktor internal utama adalah kurangnya promosi dan edukasi yang menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan bank syariah, serta keterbatasan dalam hal aksesibilitas kantor dan fasilitas ATM. Di sisi eksternal, pemahaman masyarakat yang belum optimal mengenai perbankan syariah, kecenderungan konsumtif, dan kebiasaan menggunakan perbankan konvensional menjadi hambatan signifikan. Faktor-faktor ini menciptakan tantangan kompleks yang memerlukan strategi efektif dalam hal edukasi, promosi, dan pengembangan jaringan untuk meningkatkan penerimaan dan partisipasi masyarakat terhadap layanan bank syariah.
2. Penelitian ini mengungkapkan bahwa banyak masyarakat yang belum memahami sistem perbankan syariah akibat kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang produk dan manfaatnya. Banyak orang masih menganggap bank syariah hanya untuk umat Islam, sementara kurangnya akses ke kantor cabang dan ATM serta ketidakpastian terhadap institusi baru semakin memperburuk situasi. Masyarakat cenderung lebih nyaman dengan bank konvensional karena pengalaman yang sudah dikenal dan lebih mudah diakses. Untuk mengatasi hal ini, perlu ada peningkatan sosialisasi, edukasi, serta kerja sama dengan berbagai pihak untuk menjelaskan kelebihan bank syariah secara langsung. Fokus pada pelatihan SDM dan penyebaran informasi yang lebih efektif juga diperlukan. Selain itu, masyarakat Kotamobagu yang mayoritas Muslim diharapkan lebih terbuka terhadap

layanan bank syariah, namun pengaruh norma sosial dan perilaku konsumtif yang lebih mengutamakan belanja daripada menabung menjadi tantangan. Upaya menjelaskan manfaat menabung dan produk bank syariah harus disesuaikan dengan konteks budaya setempat agar lebih efektif.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan penelitian ini, pihak Bank Syariah Indonesia BSI KCP Kotamobagu sebaiknya fokus pada peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai produk bank syariah dengan menyelenggarakan seminar dan pelatihan bagi masyarakat, sehingga mereka lebih memahami manfaat dan keunggulan layanan yang ditawarkan. Selain itu, BSI perlu memperluas jaringan terhadap layanan mesin ATM untuk meningkatkan aksesibilitas, serta memastikan kualitas layanan pelanggan yang responsif dan informatif. Kerjasama dengan komunitas lokal dan lembaga keagamaan juga dapat membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang bank syariah.
2. Masyarakat diharapkan untuk lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai bank syariah dan produk-produk yang ditawarkan. Mendorong kebiasaan menabung serta mengubah pola pikir konsumtif akan membantu meningkatkan minat masyarakat untuk menyimpan dana di bank syariah. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam acara sosialisasi yang diadakan oleh bank sangat penting untuk memperdalam pemahaman tentang manfaat dan kelebihan perbankan syariah. Dengan kolaborasi antar pihak bank dan masyarakat, diharapkan penerimaan terhadap bank syariah dapat meningkat, sehingga mendorong pertumbuhan bank syariah di Kotamobagu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hakim, S. (2013). Perkembangan regulasi perbankan syariah di Indonesia. *Ijtihad : Jurnal Wacana Hukum Islam Dan Kemanusiaan*, 13(1), 15.
- Amalia, R. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan*. 20.
- Arfaizar, J., Ayu, N., Riyanto, F., Selamat Muliadi, D., & Tinggi Agama Islam Yogyakarta, S. (2023). Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital Di Indonesia. *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 163–191.
- Arif, M. N. R. A. A. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah* (M. A. M. Dr. Anwar, Abbas (ed.); 1st ed.). Pustaka Setia Bandung.
- Arif Rachman, Yochanan, Andi Ilham Samanlangi, H. P. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In B. Ismaya (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Cet. 1, Vol. 53, Issue January). Saba Jaya.
- Arisyanti, Kurniati, & Abd Rahman R. (2023). Problematika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4(2), 36–41.
- BSI. (2022). *Kolaborasi Untuk Akselerasi*. 1–684.
- Ciswati, S., & Septayuda, I. (2023). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(2), 61–71.
- Damayanti, N. N. S. R., Mahaputra, I. N. K. A., & Suryandari, N. N. A. (2017). Peran Good Corporate Governance Pada Hubungan Regulasi Perbankan dan Manajemen Risiko : Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 9(1), 90–100.
- Fabiana Meijon Fadul. (2022). *Metode Penelitian ilmu sosial* (A. Masruroh (ed.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Ghofur, A. (2016). Konsep Riba Dalam Al-Qur'an. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 1–26.
- Guza, A. (2008). *UU Perbankan Syariah dan Surat Berharga Syariah Negara No.19 Tahun 2008*. Asa Mandiri.
- Helaludin, H. W. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik* (R. F. Rouw (ed.); 1st ed.). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Ihwanudin, N., Maulida, S., Fatriansyah, A. I. A., Rahayu, S. S., Rahman, M. R. R., Fachri, S., Rijal, K., Agrosamdhyo, R., Senjiati, I. H., Isnandar, F. R., &

- Jiwantar, F. A. (2020). Pengantar Perbankan Syariah (Konsep, Regulasi & Praktis). In V. Silvira (Ed.), *Konsep Ekonomi Dan Perbankan Dalam Islam* (1st ed.). Widina.
- Imaniyati, N. S. (2008). *Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia : Peluang dan Tantangan*. 20–39.
- Irwansyah, et al. (2021). Perilaku Konsumen. In U. Taufik (Ed.), *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Jaih Mubarak, Khotibul Umam , Destri Budi Nugraheni, V. A., & Primandasetio, Kesumawati Syafei, S. (2018). *Ekonomi Syariah Bagi Perguruan Tinggi Hukum Strata I*.
- Kurrohman, T. (2020). Akad Pembiayaan Syariah Yang Sesuai Dengan Maqasid Syariah Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 11(1), 115.
- Maolani, A, R. Dan Cahyana, U. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (M. P. Nanda Saputra (ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Marsudi, S.Kar., M. H., & Asep Saepudin, S.Sn., M. . (2014). Metodologi Penelitian. *Digilib.Isi.Ac.Id*.
- Mashudi, K. (2019). *Telaah Tafsir Al-Muyassar Jilid 5* (Abdul M (ed.); 1st ed.). Inteligencia Media.
- Molamahu, M. I. (2022). *Brand Image Produk Terhadap Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia ( BSI )*.
- Muqorrobin, M. N. (2019). *Faktor Pendukung dan Penghambat Perkembangan Bank Syariah di Kota Jember*. 2.
- Nadia, S. (2020). *Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah di Banda Aceh)*. 14(2), 1–4.
- Nadia, S., Ibrahim, A., & Jalilah, J. (2019). Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1(2), 153.
- Neli. (2020). Perkembangan Perbankan Syari'ah Di Indonesia. *Sebi : Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 31–37.
- OJK. (2023). Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia (RP3SI) 2023-2027. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–54.
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., & Saputra, D. N. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In F. Sukmawati (Ed.), *Pradina Pustaka* (1st ed.). Pradina Pustaka.

- Pardiansyah Elif. (2022). Konsep Riba Dalam Fiqih Muamalah Maliyyah dan Praktiknya Dalam Bisnis Kontemporer. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1270–1285.
- Prihanto, H. (2017). Analisis Terhadap Faktor -Faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal: Provita*, 10(1), 1–26.
- Putri, S. S. D. (2019). Teori Perilaku Konsumen. *East, February*.
- Razak, M. (2016). *PERILAKU KONSUMEN* (Mutmainnah (ed.); Cetakan 1). Alauddin University Press.
- Rifa'i, A. A. (2022). *Analisis Faktor Rendahnya Pertumbuhan Volume Pembiayaan Musyarakah pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo*. 28.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Z. Pikri (ed.); Vol. 17, Issue 33). Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
- Ryandono, M. N. H., & Wahyudi, R. (2018). *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek* (A. Ridwan (ed.); 1st ed.). UAD Press.
- Santoso, E., & Riawan, R. (2017). Strategi Pemasaran Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(03), 157.
- Septiana, E. (2023). *Perkembangan Produk Consumer Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk*.
- Shandy Utama, A. (2018). Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 2(2), 187.
- Simal, A. H. (Abdul). (2019). Relevansi Fatwa dalam Regulasi Perbankan Syariah sebagai Landasan Operasional Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 157–175.
- Sinaga, F. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *Jurnal Balanca*, 23.
- Soenjoto, W. P. P. (2018). Tantangan Bank Syariah Di Era Globalisasi. *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 79.
- Subianto, T. (2017). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3(3), 165–182.
- Subiga, Z. ; dan, & Florencia. (2015). Analisa Faktor Internal dan Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Keputusan. *Universitas Kristen Petra*, 4, 158–171.



- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Sutopo (Ed.), *Penerbit Alfabeta* (1st ed.). Alfabeta CV.
- Sultoni, H., & Basuki, A. (2020). Bank Syariah di Dunia Internasional. *Jurnal Eksyar*, 07(02), 35–51.
- Sunyoto, D., & Saksono, Y. (2022). Perilaku Konsumen. In A. Kalijaga (Ed.), *Eureka Media Aksara, November 2022 Anggota Ikapi Jawa Tengah* (1st ed.). CV. Eureka Media Aksara.
- Surokim. (2016). Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi. In Surokim (Ed.), *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur* (1st ed.). Pusat Kajian Komunikasi Publik.
- Sutantri, B. R. &. (2004). Korelasi Merger Tiga Bank Syariah. *Jurnal At-Tamwil*, 3(1), 26–49.
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan. In A. L. Manuaba (Ed.), *Nilacakra Publishing House, Bandung* (1st ed.). Nilacakra.
- Tambunan, T. S. (2020). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 66–83.
- Umiyati. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. 4(1), 6.
- Warka, M., & Hariyanto, E. (2016). Kedudukan Bank Syariah dalam Sistem Perbankan di Indonesia. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(2), 235.
- Yanuar, D., & Rosita, S. I. (2013). Studi Komparatif Sistem Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah dan Sistem Bunga Kredit Pinjaman. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 1(3), 215–220.
- Yoga Ramadhan, Teguh Soedarto, P. N. I. (2016). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. *Agroinfo*, 9, 1–23.
- Zusrony, E. (2016). Perilaku konsumen Di Era Modern. In R. A. Kusujaya (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Cetakan 1). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi>.
- Visi & Misi', Bank Syariah Indonesia [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html)

- Nilai-nilai Perusahaan', Bank Syariah Indonesia [https://doi.org/https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_values.html](https://doi.org/https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html)
- BSI Tabungan Easy Wadiah', Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/bsi-tabungan-easy-wadiah>.
- BSI Tabungan Easy Mudharabah', Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-mudharabah>.
- BSI Tabunganku', Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabunganku>
- BSI Tabungan Pensiun', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-pensiun>.
- BSI Tabungan Berencana', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-berencana>.
- BSI Giro', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-giro-umum>.
- BSI Tabungan Haji Indonesia, , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-haji-indonesia>.
- BSI Griya', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/promosi/bsi-griya>
- BSI OTO', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-oto>.
- BSI Gadai Emas', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-gadai-emas>.
- BSI Cicil Emas', , Bank Syariah Indonesia [https://bsimobile.co.id/promo\\_fac-cicil-emas-bsi](https://bsimobile.co.id/promo_fac-cicil-emas-bsi).
- BSI KUR Mikro', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-kur-mikro>
- BSI Direct Debit', , Bank Syariah Indonesia <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-direct-debit>.
- BSI SMS Banking', , Bank Syariah Indonesia <https://kumparan.com/berita-hari-ini/cara-menonaktifkan-sms-banking-bsi-bagi-nasabah>.
- Fika Nurul Ulya, 'Layani Pengiriman Uang Antar-Negara, BSI Gandeng Western Union', *kompas.Com* <https://money.kompas.com/read/layani-pengiriman-uang-antar-negara-bsi-gandeng-western-union>
- Sejarah Kabupaten Bolaang Mongondow', <https://bolmongkab.go.id/sejarah>

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1 : Surat Selesai Penelitian

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)  
Kotamobagu menerangkan bahwa:

Nama : Ledita Lenda  
NIM : 20142033  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Penelitian : Faktor Penghambat Perkembangan Bank  
Syariah Indonesia (BSI) KCP  
Kotamobagu

Benar nama diatas tersebut telah melaksanakan penelitian pada tanggal 22 Mei 2024  
di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Kotamobagu dengan judul :  
Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotamobagu.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Manado, 22 Juni 2024

Pimpinan Perusahaan/Instansi  
BSI KCP Kotamobagu

BSI BANK SYARIAH  
KCP Kotamobagu  
Baso Adil H. Karim

## Lampiran 2 : Surat Bebas Plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad 1 Manado, Telp/Fax: 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax: (0431)  
860616350774 Website: <http://www.febi.iaim-m Manado.ac.id> Email: [iaim-manado.ac.id](mailto:iaim-manado.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor: B-1005/In.25/F.IV/PP.009/10/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si.  
Nip. : 197009061998032001  
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

nama : Ledita Lenda  
NIM : 20142033  
Prodi : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

**"Faktor-Faktor Penghambat Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Kotamubagu"**

Dinyatakan bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25%~~ \*

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 15 Oktober, 2024

Dekan,

Radlyah Hasan Jan

## Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan
	<b><i>Branch Operation &amp; Service Manager dan Customer Service BSI KCP Kotamobagu</i></b>
1.	Apa faktor utama yang menghambat perkembangan Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu?
2.	Adakah tantangan atau hambatan yang saat ini sedang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotamobagu?
3.	Bagaimana tantangan atau hambatan tersebut dapat diatasi?
4.	Apa upaya atau tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat terhadap Bank Syariah?
5.	Apa langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan pelatihan SDM di bidang pemasaran?
	<b>Masyarakat</b>
1.	Apa yang melatarbelakangi mereka menggunakan jasa keuangan berbasis Konvensional dibanding menggunakan jasa keuangan dari Bank Syariah?
2.	Adakah faktor-faktor yang mempengaruhi anda sebelum memilih jasa keuangan yang anda pilih tersebut?
3.	Apa saran maupun rekomendasi yang sebaiknya dapat dilakukan untuk menjadi pertimbangan oleh lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan eksistensi produk dan layanan mereka kepada masyarakat di Kota Kotamobagu?

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Bersama Bapak Ihsan Papatungan, BOSM (*Branch Operation & Service Manager*)



Bersama Ibu Fadhila, CS (*Customer Service*)



Bersama Bapak Ilham Polo



Bersama Ibu Yuyun Bakung





Bersama Ibu Dewi Lomamay



Bersama Ibu Siti Mokodompit



Bersama Siti Sugianti