



## Analisis Perbandingan Preferensi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional

Agni Andriani<sup>1\*</sup>, Devina Febrianti Mulyana<sup>2</sup>, Rianisa Yusrihaniz Altydar<sup>3</sup>, Sitoh<sup>4</sup>,  
Muhammad Rindu Fajar<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

[agniandriani@upi.edu](mailto:agniandriani@upi.edu)<sup>1\*</sup>

Alamat: Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40154

Korespondensi penulis: [agniandriani@upi.edu](mailto:agniandriani@upi.edu)

**Abstract.** *This research aims to explore people's preferences in choosing between conventional and Islamic banks, focusing on the factors that influence customer decisions. The research method uses a descriptive qualitative approach by collecting primary data through Google Form questionnaires and secondary data through literature studies. The results show that although 80% of respondents understand the differences between conventional and Islamic banks, 83% still choose conventional banks. The main reasons include ease of infrastructure access, wider ATM availability, and integration with educational institutions and workplaces. Interestingly, 63% of respondents cite religion as a key consideration, and 70% consider the usury aspect of bank selection. Islamic banks are considered to have the advantage of applying the principles of fairness, transparency, and avoiding usury. However, obstacles such as limited ATM networks and lack of cooperation with companies are the main challenges in attracting customers. The study suggests Islamic banks to expand their networks, improve public education, and develop more innovative financial products that still comply with sharia principles.*

**Keyword:** *Conventional Bank, Islamic Bank, Customer Preference, Usury, Islamic Banking System*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi preferensi masyarakat dalam memilih antara bank konvensional dan bank syariah, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner Google Form dan data sekunder melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun 80% responden memahami perbedaan antara bank konvensional dan syariah, 83% masih memilih bank konvensional. Alasan utama mencakup kemudahan akses infrastruktur, ketersediaan ATM yang lebih luas, dan integrasi dengan institusi pendidikan serta tempat kerja. Menariknya, 63% responden menjadikan agama sebagai pertimbangan utama, dan 70% mempertimbangkan aspek riba dalam pemilihan bank. Bank syariah dinilai memiliki keunggulan dalam menerapkan prinsip keadilan, transparansi, dan menghindari riba. Namun, kendala seperti keterbatasan jaringan ATM dan minimnya kerja sama dengan perusahaan menjadi tantangan utama dalam menarik nasabah. Penelitian menyarankan bank syariah untuk memperluas jaringan, meningkatkan edukasi publik, dan mengembangkan produk keuangan yang lebih inovatif namun tetap sesuai prinsip syariah.

**Kata Kunci:** Bank Konvensional, Bank Syariah, Preferensi Nasabah, Riba, Sistem Perbankan Islam.

### 1. LATAR BELAKANG

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank memegang peranan krusial dalam sistem perekonomian suatu negara. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan). Sesuai dengan Undang-Undang Perbankan, bank berfungsi menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya demi meningkatkan taraf hidup masyarakat secara luas. Di Indonesia, berdasarkan sistem yang

*Received: November 21, 2024; Revised: Desember 05, 2024; Accepted: Desember 19, 2024; Online available: Desember 21, 2024*

digunakan, perbankan dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama, yaitu perbankan konvensional yang beroperasi berdasarkan prinsip bunga dan perbankan syariah yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil.

Perbedaan mendasar antara bank konvensional dan bank syariah seringkali menjadi topik diskusi. Meskipun perbankan konvensional memiliki sejarah yang lebih panjang, namun perbankan syariah mampu bersaing secara kompetitif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Penelitian sebelumnya (Wahyuna & Zulhamdi, 2022) menegaskan bahwa perbedaan fundamental antara kedua jenis bank terletak pada landasan hukumnya. Bank konvensional beroperasi berdasarkan kerangka hukum positif yang berlaku di Indonesia, sementara bank syariah berpedoman pada prinsip-prinsip Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, dan fatwa Majelis Ulama Indonesia

Evolusinya keuangan Islam dalam beberapa tahun terakhir telah menghadirkan alternatif inovatif bagi lembaga keuangan konvensional, terutama dalam hal penyediaan peluang investasi, pembiayaan, dan aktivitas bisnis yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Pertumbuhan industri perbankan syariah yang masih relatif muda ini patut diapresiasi. Fasa (2020) menegaskan bahwa pengelolaan risiko merupakan fungsi esensial bagi setiap lembaga keuangan. Demi menawarkan layanan keuangan dengan biaya yang efisien, lembaga keuangan konvensional telah mengembangkan beragam mekanisme mitigasi risiko. Kendati demikian, keberlanjutan industri keuangan syariah sangat bergantung pada kapabilitas lembaga-lembaga terkait dalam mengelola risiko operasional.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari objek (orang dan perilaku) yang diamati dengan didukung oleh studi literatur atau studi kepustakaan berdasarkan pendalaman kajian pustaka berupa data dan angka, sehingga gambaran lapangan dapat dipahami dengan baik (Moleong, 1990). Dengan pendekatan ini, memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam memilih jenis bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.

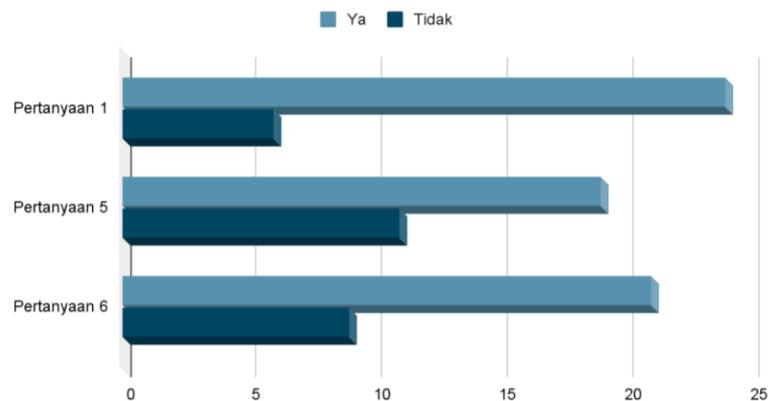
Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil kuesioner yang telah disebarakan melalui Google Form. Kuesioner ini berisi pertanyaan untuk menggali alasan-alasan preferensi nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dalam memilih jenis bank. Kuesioner disebarakan kepada nasabah dari kedua jenis bank (syariah dan konvensional) untuk memperoleh pandangan yang

representatif. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur seperti jurnal, artikel ilmiah, dan buku yang relevan dengan preferensi nasabah dalam memilih jenis bank. Studi literatur bertujuan untuk mendalami teori-teori dan penelitian terdahulu yang mendukung topik penelitian, sehingga dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang berperan dalam keputusan nasabah.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah pria dan wanita dengan usia dewasa, yaitu 18 dan lebih dari 18 tahun dengan jumlah 30 responden.



**Tabel 1.** Hasil Kuesioner Pada Pertanyaan 1, 5, dan 6

Berdasarkan pada hasil kuesioner diperoleh tanggapan dari responden mengenai persepsi yang meliputi pernyataan 1, 5, dan 6. Pertanyaan 1 adalah pertanyaan terkait dengan apakah responden memiliki pengetahuan tentang perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah. Hasilnya adalah sebanyak 80% responden mengetahui perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah, serta 20% responden tidak mengetahui perbedaan tersebut. Pertanyaan 5, yaitu tentang menjadikan agama sebagai faktor pertimbangan utama saat memilih bank, hasilnya sebanyak 63% responden menjadikan agama sebagai faktor pertimbangan utama ketika memilih bank, serta sebanyak 37% responden menjawab tidak. Terkait pertanyaan 6, yaitu tentang mengetahui responden memikirkan riba sebelum memilih bank yang akan digunakan, hasilnya sebanyak 70% menjawab ya dan 30% menjawab tidak memikirkan riba sebelum menjatuhkan pilihan bank yang akan digunakan.

Kemudian, pertanyaan 2 berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki responden saat ini tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Hasilnya, kebanyakan responden berpendapat bahwa perbedaan kedua bank tersebut adalah dalam hal sistem bunga, riba, akad,

dan prinsip yang digunakan. Pada pertanyaan 4 adalah pertanyaan berkaitan dengan hal yang dijadikan pertimbangan pertama kali untuk memilih bank pada responden. Hasilnya adalah pada responden yang menggunakan bank konvensional, yaitu sebanyak 83% responden, pertimbangan yang digunakan adalah reputasi dan keamanan bank, kemudahan transaksi, bank konvensional yang terintegrasi dengan institusi pendidikan dan tempat kerja, serta menyesuaikan penggunaan dengan orang tua. Sementara itu, responden yang memilih bank syariah, yaitu sebanyak 16% responden, cenderung mempertimbangkan terkait kesesuaian dengan aturan Islam, seperti menjauhi riba, bunga bank, serta rasa aman.

Sementara itu, pada pertanyaan 7 terkait pendapat responden tentang bank syariah. Berbagai macam pendapat responden yang peneliti peroleh, seperti kelebihan dan keuntungan dari bank syariah. Keuntungan bank syariah antara lain sangat sesuai untuk pengguna bank dengan konsen mentaati syariat agama Islam, bank syariah menerapkan prinsip keadilan dan transparansi dengan menghindari riba dan investasi dalam sektor yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam, menerapkan prinsip demokrasi ekonomi, serta kehati-hatian dalam beroperasi. Selain itu, sejumlah responden berpendapat tentang kekurangan bank syariah, seperti kurangnya jumlah peminat bank syariah adalah karena alasan ketersediaan lokasi mesin ATM yang jumlahnya tidak sebanyak bank konvensional, sulitnya melakukan transaksi disebabkan sedikitnya pengusaha/institusi yang terintegrasi dengan bank syariah, dan pembiayaan administrasi yang besar di setiap transaksi.

Persepsi masyarakat, secara umum, sebagian besar menunjukkan hasil yang positif terhadap bank syariah. Namun, berdasarkan hasil kuesioner tidak sepenuhnya masyarakat merespon dengan menetapkan pilihannya pada perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa pengakuan bank syariah sebagai solusi dalam sistem perbankan yang selaras dengan syariat Islam tidak serta merta menjadikannya sebagai dorongan bagi masyarakat untuk menjadi kecenderungan terkait preferensi pemilihan dalam menjadi nasabah bank syariah.

## **Pembahasan**

Preferensi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pilihan, kesukaan, kecenderungan, atau hal untuk didahulukan, diprioritaskan, dan diutamakan dari pada yang lain. Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Preferensi nasabah adalah gambaran tentang kombinasi produk yang lebih disukai apabila ia memiliki kesempatan untuk memilikinya. Yang perlu diperhatikan adalah preferensi bersifat independen terhadap pendapat dan harga. Kemampuan untuk membeli barang-barang tidak menentukan menyukai atau disukai oleh konsumen, terkadang seseorang dapat memiliki preferensi untuk produk A

lebih daripada produk B, tetapi ternyata sarana keuangannya hanya cukup untuk membeli produk B.

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Bank syariah adalah suatu badan usaha yang dimana memberikan jasa penyimpanan uang, penawaran serta permintaan pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang dalam kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Bank syariah bisa disebut *Islamic Banking* atau *Interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar). Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Salah satu landasan hukum Islam tentang bank syariah adalah surah An-Nisa ayat 29 yang memiliki arti “Hai orang-orang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela di antara kalian.” Dalam artian ini bisa ditafsirkan bahwasanya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam (batil) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Kita tahu banyak sekali tindakan-tindakan ekonomi yang tidak sesuai dengan ajaran Islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang serta mungkin mereka memiliki tekanan baik kekurangan dalam hal ekonomi atau yang lain, maka bank syariah harus membentengi mereka untuk tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari Islam.

Setelah melakukan penelitian melalui google form, kita dapat mengetahui bahwasannya masyarakat lebih banyak menggunakan bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah. Hasil dari google form tersebut memaparkan alasan masyarakat tidak menggunakan bank syariah padahal mereka mengetahui bahwa bank syariah lebih menguntungkan daripada bank konvensional. Alasan pertama adalah karena bank syariah belum bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan di Indonesia sehingga penggunaan bank syariah belum merata. Perusahaan cenderung bermitra dengan bank konvensional karena beragamnya produk dan layanan yang ditawarkan, yang dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan spesifik bisnis.

Contohnya, fleksibilitas dalam skema kredit, program penghargaan, dan kemudahan transaksi melalui layanan perbankan digital yang canggih.

Selain itu, alasan kedua masyarakat lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah adalah penempatan atm bank konvensional yang mudah untuk ditemukan daripada bank syariah. Bank syariah seringkali memiliki keterbatasan dalam hal infrastruktur, termasuk jumlah kantor cabang dan mesin ATM. Banyak bank syariah tidak memiliki jaringan yang cukup luas dibandingkan dengan bank konvensional, yang memiliki lebih banyak cabang dan ATM di lokasi strategis. Hal ini membatasi kemampuan mereka untuk menyediakan layanan yang mudah diakses oleh nasabah. Preferensi nasabah terhadap layanan perbankan syariah juga berpengaruh pada keputusan penempatan ATM. Jika nasabah lebih memilih bank konvensional karena akses yang lebih baik ke layanan ATM, bank syariah mungkin akan kesulitan untuk menarik pengguna baru tanpa meningkatkan jaringan ATM mereka. Secara keseluruhan, penempatan lokasi ATM memiliki dampak langsung terhadap jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank. Lokasi yang strategis tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga memperkuat citra bank, mendorong minat menabung, dan memperkuat daya saing di pasar perbankan.

Lalu bagaimana sebenarnya pandangan Islam terkait penggunaan bank yang baik? Dalam Islam, penggunaan bank dan layanan keuangan lainnya dinilai baik selama sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan menghindari unsur-unsur yang dilarang, seperti riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi).

Riba, atau bunga atas pinjaman, adalah hal utama yang diharamkan dalam sistem keuangan Islam. Islam menganggap riba sebagai tindakan yang eksploitatif karena keuntungan didapat tanpa kontribusi nyata atau resiko bisnis yang seimbang. Karena itu, bank syariah tidak memberikan atau mengenakan bunga pada simpanan atau pembiayaan. Sebagai gantinya, bank syariah menggunakan mekanisme lain yang halal untuk memperoleh keuntungan, seperti bagi hasil. Prinsip syariah lebih mendorong bagi hasil (*profit sharing*) yang diatur dalam kontrak-kontrak seperti *mudharabah* (kerja sama bagi hasil antara pemodal dan pengelola usaha) dan *musharakah* (kemitraan di mana semua pihak berkontribusi modal). Dalam sistem ini, keuntungan dan kerugian usaha ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing. Hal ini menciptakan keadilan dan meningkatkan semangat kolaboratif antara bank dan nasabah.

Islam juga melarang transaksi yang penuh ketidakpastian atau spekulasi yang berlebihan. Oleh karena itu, semua produk keuangan syariah harus jelas, terbuka, dan transparan. Setiap kontrak harus menjelaskan secara rinci hak dan kewajiban masing-masing pihak sehingga tidak ada unsur yang dirugikan akibat ketidakjelasan. Bank syariah hanya boleh mendanai usaha-

usaha yang halal dan tidak bertentangan dengan prinsip Islam. Artinya, pembiayaan tidak boleh diberikan untuk sektor-sektor yang dianggap haram, seperti alkohol, perjudian, atau produksi makanan haram. Bank syariah juga diharapkan berkontribusi pada kegiatan ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat luas, sejalan dengan prinsip sosial Islam.

#### **4. KESIMPULAN**

Meskipun masyarakat telah memahami perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah, banyak yang masih memilih bank konvensional. Keputusan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kemudahan akses, integrasi dengan perusahaan, dan ketersediaan infrastruktur seperti ATM yang lebih luas pada bank konvensional. Sementara itu, bank syariah, meskipun menawarkan keunggulan dalam kesesuaian dengan prinsip-prinsip Islam seperti menghindari riba dan menjunjung keadilan, masih mengalami tantangan dalam hal infrastruktur, integrasi dengan dunia bisnis, dan kesadaran masyarakat yang belum sepenuhnya optimal. Preferensi masyarakat menunjukkan bahwa meskipun ada minat terhadap perbankan syariah, pilihan ini tidak selalu menjadi prioritas utama ketika mereka mempertimbangkan aspek-aspek praktis dalam layanan perbankan.

#### **Saran**

Bank syariah disarankan untuk meningkatkan jangkauan layanan dengan memperluas jaringan ATM dan kantor cabang di berbagai lokasi strategis agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Meningkatkan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan besar dapat membantu memperkuat peran bank syariah dalam transaksi sehari-hari, khususnya dalam transaksi gaji dan pembayaran rutin. Bank syariah juga perlu meningkatkan edukasi publik secara berkelanjutan mengenai manfaat dan keunggulan dari produk-produk syariah untuk mengembangkan kesadaran yang lebih baik terkait perbankan yang sesuai syariat. Terakhir, inovasi dalam produk keuangan yang lebih fleksibel dan kompetitif, namun tetap sesuai dengan prinsip Islam, dapat membantu bank syariah menarik lebih banyak nasabah yang selama ini lebih cenderung memilih bank konvensional karena aspek kenyamanan dan fleksibilitas layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhim, F., 2019. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2).
- Baskoro, P.S., 2011. Sistem Pengambilan Keputusan Penempatan Atm (Automated Teller Machine) Berdasarkan Penyebaran Nasabah Di Surabaya Menggunakan Gis. *Eepis Final Project*.
- Hasanah, I., Aulia, J., Tobing, P.Y.L. And Hasyim, H., 2023. Analisis Perkembangan Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4).
- Khusna, Natiqotul & Pratama, Versiandika, Yudha. (2021). Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2): 310-322.
- Putri, A.M. And Iradianty, A., 2020. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional 2015-2019. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), Pp.1103-1117.
- Rofikhotul Azizah. (2022). *Preferensi Masyarakat Pada Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Metro).
- Rohim, A., Juhadi, J. And Kurniawan, W., 2023. Analisis Perbandingan Risiko Bank Syariah Dengan Risiko Bank Konvensional Di Indonesia. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia (Jpsi)*, 2(1), Pp.1-13.
- Sahri, M.Z., 2024. Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah. *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), Pp.50-66.
- Titisari, Purnamie & Susanto, Arnis, Budi. (2020). Model Preferensi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Stie Semarang*, 12(1): 79-95.