

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Perbankan di Indonesia masih menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk membantu kegiatan-kegiatan ekonomi serta berbagai hal lainnya yang menyangkut keuangan, baik dalam hal meminjam uang, menabung ataupun menerima simpanan giro, deposito dan lain sebagainya. Bank menjadi salah satu bidang yang memiliki peran penting dalam melaksanakan pembangunan untuk mendukung dunia usaha di segala bidang. Selain itu bank dikenal juga sebagai tempat untuk bertransaksi seperti menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Bank umum dibagi menjadi dua yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang beroperasi berlandaskan sistem bunga (*interest fee*), sedangkan bank syariah adalah bank yang beroperasi berlandaskan bagi hasil dan transaksi jual beli dan sewa (Sukardi, 2014) dalam (Utami,2017).

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selanjutnya, menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan Syariah

adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan usahanya. Bank syariah merupakan bank yang terbebas dari bunga, artinya seluruh sistem operasional bank dari semua produk dan layanannya tidak menggunakan bunga atau riba dalam islam. Larangan Islam tentang riba sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits bahwa riba merupakan pengambilan keuntungan yang tidak dibenarkan (Nugroho, 2019). Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 278-279 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ
فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakannya (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah, bahwa Allah dan rasulnya akan mmemerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, maka kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya” (QS. Al-Baqarah: 278-279).

Perkembangan bank syariah di Indonesia berkembang pesat, ini dibuktikan dengan munculnya bank-bank syariah di setiap daerah dan terdapat persaingan antara bank syariah dan bank konvensional sehingga menimbulkan persaingan antara bank yang semakin ketat. Saat persaingan semakin ketat, pihak perbankan akan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mengakibatkan nasabah memiliki banyak pilihan untuk menggunakan produk-produk dan jasa perbankan.

Kota Palopo merupakan kota yang mayoritas penduduknya muslim, yang memiliki ciri khas tersendiri terhadap perilaku mengonsumsi suatu produk bank

syariah. Struktur dan persepsi masyarakat Kota Palopo yang sudah terbangun dengan mayoritas masyarakat beragama Islam, sehingga dari keadaan penduduk ini, sangat memungkinkan terdapat berbagai macam persepsi yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Berdasarkan data bank Indonesia, perkembangan perbankan syariah di daerah kerja Kota Palopo dinilai relatif cukup pesat. Perkembangan itu disebabkan karena: (1) potensi ekonomi makro regional dan perbankan yang mendukung, (2) terdapat perguruan tinggi yang berbasis Islam seperti Universitas Muhammadiyah Palopo dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN), (3) pengadaan sosialisasi dan TOT yang sering dilakukan baik itu kepada perguruan tinggi dan pesantren, (4) tingginya rasa peduli dari praktisi syariah dan akademisi dalam mengembangkan ekonomi Islam, (5) terdapat kemudahan dalam perizinan seperti pada aspek permodalan BPRS yang lebih kecil dari BPR konvensional, (6) pada aspek sosiologis dan demografis, Kota Palopo merupakan wilayah yang tradisi Islamnya masih tradisional kental, dan (7) perbankan syariah yang berkembang cepat karena beragamnya produk-produk dari jual-beli sampai penyediaan jasa (Zainuddin, 2019).

Herdioko (2018) mengemukakan bahwa perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas orang-orang yang berkaitan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, dan penggunaan, serta evaluasi produk dan jasa untuk memenuhi permintaan kebutuhan para konsumen. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Zulpahmi (2010) dalam Herawati dan Listyawati (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk

memilih atau menggunakan layanan perbankan syariah, diantaranya: bebas bunga (riba), semua produk sesuai hukum Islam, sistem bagi hasil yang adil dan menyakinkan, diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, diinvestasikan untuk meningkatkan ekonomi orang-orang *dhufa* (miskin), pelayanannya yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku para karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah dan lain-lain. Maka dari itu, bank syariah sendiri harus dapat membaca peluang tersebut serta dapat segera mengenali kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Penelitian tentang keputusan nasabah dalam memilih bank syariah juga telah dilakukan oleh Subagyo dan Wutsqo (2018), Ma'arif (2016), dan Nugroho (2019) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sebagaimana dimaklumi bersama bahwa penelitian dengan jurnal tersebut tidak mampu menggambarkan perasaan nasabah secara mendalam. Sementara itu, untuk menggali makna yang sebenarnya harus ditelusuri melalui penuturan informan sehingga penelitian ini bermaksud mengkaji melalui pendekatan kualitatif fenomenologi.

Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk menjadikan ini sebagai tugas akhir dengan mengangkat penelitian yang berjudul Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Palopo.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo. Sesuai dengan pengalaman nasabah yang bertransaksi di bank syariah dapat digali secara mendalam mengenai keputusan mereka memilih bank syariah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menemukan, memahami, kemudian mengungkapkan makna atau nilai-nilai dalam keputusan nasabah memilih Bank Syariah di Kota Palopo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan sebagai tolak ukur dari perkuliahan mengenai keputusan nasabah memilih Bank Syariah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keputusan nasabah memilih Bank Syariah. Bagi peneliti dan orang-orang yang berminat mengkaji keputusan nasabah memilih Bank Syariah, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

- a. Bagi Mahasiswa. Dapat menambah pengetahuan tentang keputusan nasabah memilih Bank Syariah.

- b. Bagi Dunia Perbankan dan Akademisi. Dapat menambah literatur mengenai keputusan nasabah memilih Bank Syariah serta dapat memberikan kontribusi praktis yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi kinerja bank syariah sehingga dapat lebih unggul dari bank konvensional.
- c. Bagi Pemerintah. Dapat memberikan gambaran tentang keputusan nasabah memilih Bank Syariah yang ada di Indonesia, karena Bank merupakan *agent of development* yang merupakan pilar utama dalam menjalankan fungsinya sebagai media mendorong kegiatan perekonomian suatu Negara dalam menciptakan indikator perekonomian secara makro melalui likuiditas nasional.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang digunakan sebagai landasan penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang pernah melakukan penelitian sejenis, dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang situs dan waktu penelitian, jenis dan paradigma penelitian, informan dan pengumpulan data, metode analisis data dan uji keabsahan data. Selain itu, pada bab ini juga menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif paradigma interpretif metode fenomenologi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Berisi penjelasan dan analisis atas bagaimana keputusan nasabah memilih bank syariah.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan serta keterbatasan penelitian. Untuk mengatasi keterbatasan penelitian tersebut, disertakan saran bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengantar

Bab dua ini akan membahas tentang beberapa konsep dasar yang menjadi titik tolak dari penelitian yang akan dilakukan. Untuk dapat lebih memahami tentang penelitian yang akan dilakukan, ada beberapa landasan teori yang akan menjadi satu kesatuan pemahaman utuh fenomena yang terjadi saat ini. Secara sistematis bab ini membahas, pertama yaitu tentang teori perilaku konsumen. Kedua yaitu konsep bank syariah dalam sudut pandang Islam. Ketiga yaitu tentang kajian interpretif fenomenologi. Keempat membahas tentang beberapa penelitian terdahulu. Kemudian yang kelima berisi kerangka pikir dari penelitian ini.

2.2 Teori Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan aktifitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa (Loudon dan Albert, 1979) dalam (Kurniati, 2017). Menurut Kotler (2001) dalam Ulfana (2018) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa, perilaku konsumen merupakan pengambilan keputusan untuk

memperoleh suatu barang maupun jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Teori ini kemudian dikembangkan Philip Kotler yang disebut dengan *Model Of Buyer Behavior*, guna untuk memahami pengaruh konsumen dalam proses keputusan adalah masalah utama, yaitu pengaruh pertama dalam pemilihan konsumen adalah rangsangan (*stimuli*). *Stimuli* menunjukkan penerimaan informasi konsumen dan proses informasi terjadi saat konsumen mengevaluasi informasi dari iklan, teman, atau dari pengalaman sendiri. Pengaruh kedua, dari konsumen itu sendiri seperti persepsi, motivasi, keyakinan, sikap dan pengetahuan. Pengaruh ketiga, yaitu lingkungan seperti lingkungan ekonomi, teknologi, politik, dan budaya (Ulfana, 2018).

2.3 Konsep Bank Syariah dalam Sudut Pandang Islam

Bank Islam atau disebut bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank syariah, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Menurut pandangan Islam, di dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih dari pada yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau kerugian. Bank Syariah selain menghindari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial (Zulfati, 2019).

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah. Oleh karena itu, dalam melakukan transaksi penghimpunan dana simpanan seperti giro dan tabungan, serta investasi dalam bentuk deposito, maupun dalam penyaluran dana berupa pembiayaan oleh perbankan syariah tidak boleh mengandung unsur-unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam seperti unsur riba, *maisir*, *gharar*, haram, dan zalim. Adapun salah satu unsur tersebut seperti maisir yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 90-91 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلُمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَأَجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ
وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; Maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)” (QS. Al-Ma’idah: 90-91).

Ayat diatas secara tegas menjelaskan pengharaman mengenai maisir (khamr dan judi), karena maisir merupakan transaksi yang digantungkan pada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Selanjutnya unsur gharar juga dijelaskan dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. An-Nisa: 29).

Ayat tersebut mengandung makna bahwa gharar tidak diperbolehkan karena dalam transaksi gharar terdapat unsur kebathilan dalam memakan harta orang lain, dimana gharar merupakan transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Walaupun ketentuan syariah bersumber dari hukum Islam tidak berarti yang melaksanakan bank syariah termasuk nasabahnya beragama Islam. Banyak bank syariah yang dikelola dan memiliki nasabah non Islam menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Rasulpun juga pernah mencontoh melakukan transaksi jual beli gandum dengan seorang Yahudi dan beliau menggadaikan baju besinya (Wiroso, 2017).

Secara umum, bank syariah dalam menjalankan usahanya minimal mempunyai lima prinsip operasional yaitu yang pertama, prinsip simpanan giro yaitu fasilitas yang diberikan oleh bank untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadiah*, yang diberikan untuk tujuan keamanan dan pemindahbukuan. Kedua, prinsip bagi hasil yaitu tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dana (*shahibul mal*) dan

pengelola dana (*mudharib*). Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Prinsip ini dapat digunakan sebagai dasar untuk produksi pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan yang terdiri dari pembiayaan *mudharabah* dan pembiayaan *musyarakah*.

Ketiga, prinsip jual-beli yaitu pembiayaan bank yang diperhitungkan secara *lump sum* dalam bentuk nominal di atas nilai kredit yang diterima nasabah penerima kredit dari bank. Biaya bank tersebut ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara bank dengan nasabah. Prinsip jual beli ini meliputi *murabahah*, *salam* dan *salam parallel*, *istishna* dan *istishna parallel* (Wirosa,2017).

Keempat, prinsip ijarah atau sewa terdiri dari dua macam, yaitu ijarah (sewa-menyewa) dan ijarah al-muntahia bittamlik (sewa dengan hak opsi atau sewa beli). *Ijarah* tanpa kepemilikan yaitu pemindahan hak penggunaan atau pemanfaatan tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. *Ijarah Muntahia bit-tamlik* atau *ijarah waiqtina (financial lease with purchase option)* yaitu perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa-menyewa atau dengan kata lain akad sewa yang diakhiri pemindahan kepemilikan ke tangan penyewa. Kelima, prinsip jasa (*fee*) meliputi seluruh kekayaan non pembiayaan yang diberikan bank, seperti kliring, inkaso, transfer, dan sebagainya (Machmud dan Rukmana, 2010) dalam (Inayah, 2017).

2.4 Kajian Interpretif Fenomenologi

Burrell dan Morgan (1979) dalam Kamayanti (2016:20) ada empat kuadran atau empat paradigma penelitian, yaitu: (1) paradigma fungsionalis (*functionalist paradigm*), (2) paradig interpretif (*interpretive paradigm*), (3) paradigma humanis radikal (*radical humanist paradigm*), dan (4) paradigma strukturalis radikal (*radical structuralist paradigm*). Keempat paradigma tersebut memiliki tradisi yang berbeda dalam teori sosial dan teknik penelitiannya. Namun, dalam penelitian ini menggunakan paradigma interpretif yang mendeskripsikan tentang pengalaman hidup beberapa orang tentang sebuah konsep atau fenomena. Paradigma interpretif berangkat dari upaya untuk mencari penjelasan tentang peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman orang yang diteliti. Secara umum paradigma interpretif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi. Interpretif melihat fakta sebagai hal yang cair (tidak kaku) yang melekat pada sistem makna dalam pendekatan interpretif.

Littlejohn (2002:184) dalam Wilantika (2018), fenomenologi (*phenomenologi*) dapat diartikan sebagai upaya studi tentang pengetahuan yang timbul karena rasa kesadaran ingin mengetahui. Objek pengetahuan berupa gejala atau kejadian-kejadian dipahami melalui pengalaman secara sadar (*conscious experience*). Fenomenologi menganggap pengalaman yang aktual sebagai data tentang realitas yang dipelajari. Kata gejala (*phenomenon* yang merupakan bentuk jamaknya *phenomena*) merupakan asal istilah fenomenologi dibentuk, dan dapat diartikan sebagai suatu tampilan objek, kejadian, atau kondisi-kondisi.

Fenomenologi ini pula yang bersama dengan teori *interaksionisme simbolik* dan teori sistem, menjadi prinsip berpikir dalam penelitian kualitatif berkenaan gejala-gejala komunikasi.

Menurut Edie (1962: 19) dalam Mulawarman dan Zalshabila (2012), fenomenologi berusaha menunjukkan struktur implisit dan makna dari pengalaman manusia, yang merupakan pencarian “esensi” yang tidak dapat ditemukan dengan pengamatan biasa. Fenomenologi adalah ilmu dari struktur esensial kesadaran atau pengalaman yang tidak menekankan pada pengalaman ataupun pada objek dari pengalaman, melainkan pada titik kontak dimana “*being and consciousness*” bertemu. Inti fenomenologi untuk mendapatkan visi tersebut, fenomenologi menggunakan tahapan-tahapan yang terdiri dari: (1) *Intentional analysis*; (2) *Epoche (bracketing)*; dan (3) *Eiditic reduction*.

Inti dari suatu fenomena diambil dari *intentional analysis* dari hubungan antara objek yang dilihat secara langsung (*noema*) dan pandangan secara subjektif (*noesis*) dari benda atau fenomena tersebut. Husserl (2006) dalam Kamayanti (2016) menggunakan istilah *intentionality* sebagai rujukan dari hubungan antara objek dan penampakkannya dalam kesadaran (*consciousness*) peneliti. *Intentionality* mengacu pada arti lebih jika dibandingkan dengan perspektif yang ada. *Intentionality* adalah arah dan bentuk internal dari pengalaman atau kesadaran (*consciousness*).

Sikap fenomenologi yang penting adalah Suspense (penundaan) atas bias pribadi, keyakinan, prasangka, dan asumsi-asumsi. Hal ini guna mendapatkan visi

murni dari *what a thing essentially isll*. Husserl (1931: 108) dalam Riyanti (2017) menamakan fitur fenomenologi ini sebagai *epoche*.

Tahapan terakhir dari suatu fenomenologi yang akan dibahas disini yaitu *eidetic reduction*. *Eidetic reduction* merupakan proses pengambillan esensi (inti) dari kesadaran atau suatu pengalaman. *Eidetic reduction* merupakan tindakan yang berasal dari ekspresi konkret dari fenomena tertentu, yang di bentuk esensi murni (Kockelmans, 1967) dalam (Mulawarwan dan Zalshabila, 2012). *Eidetic reduction* dapat dicapai dengan menggunakan intuisi dan refleksi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terkait dengan judul penelitian ini adalah “Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Palopo”. Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah, yang pertama yaitu: oleh Zainuddin (2019) dengan judul Pengaruh Faktor Demografi dan Kelas Sosial terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, penghasilan, pekerjaan, maupun usia berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo.

Adapun penelitian selanjutnya berbeda dengan yang dilakukan oleh Munajim dan Anwar (2016), dengan judul Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat lebih cenderung kepada faktor keislaman yang ada pada perbankan syariah, mayoritas nasabah mengetahui tentang ciri keislaman pada

bank syariah. Namun sangat sedikit yang mengetahui mengenai operasional perbankan syariah, masyarakat lebih mengutamakan nilai keislaman yang dimiliki bank tersebut.

Selanjutnya oleh Adityapati (2019), dengan judul Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Makassar (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Makassar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil dan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah, dan bagi hasil merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah. Hal ini sesuai dengan yang di temukan agustin (2016), dimana bagi hasil juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah di Gresik.

Peneliti selanjutnya oleh Wardana (2017), dengan judul Pengaruh Pertimbangan, Pengetahuan, Sikap Nasabah terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Bank Syariah di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertimbangan, pengetahuan dan sikap nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk bank syariah. Penelitian ini sama dengan yang dilakukan munajim dan anwar (2016) dan adityapati (2019), dimana tingkat pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

Peneliti selanjutnya Ma'arif (2016), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus Di

Bank Syariah Mandiri Cabang Boyolali). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi dan keyakinan/religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah bertransaksi di bank syariah mandiri. Kemudian bagi hasil dan pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.

Penelitian selanjutnya oleh Subagyo dan Watsqo (2018), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cibinong). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi perbedaan keputusan nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri adalah sosial, pribadi, budaya dan fasilitas. Kemudian variabel kunci dari penelitian ini adalah variabel “budaya” sehingga dapat disimpulkan variabel tersebut adalah yang paling membedakan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri.

Peneliti selanjutnya oleh Alfiah (2019), dengan judul Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ngaliyan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Kecamatan Ngaliyan. kemudian faktor psikologis tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Kecamatan Ngaliyan.

Selanjutnya oleh Iqbal *et al* (2019), dengan judul Pengaruh Motivasi, Perilaku dan Pemahaman terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Bank Syariah di Aceh Tamiang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi,

perilaku, dan pemahaman berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Penelitian yang berbeda juga dilakukan oleh Nugroho (2019), dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah di dalam Memilih Layanan di Bank Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat margin merupakan satu-satunya faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di bank syariah, sedangkan faktor lainnya seperti kualitas pelayanan, lokasi perusahaan, promosi, dan tingkat religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di bank syariah.

Penelitian di atas menunjukkan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah berbeda-beda. Keputusan yang berbeda tersebut dapat meningkatkan kualitas bank syariah sehingga lebih maju. Majunya bank syariah dapat memberikan kualitas yang baik kepada para nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itulah, keputusan yang berbeda tersebut membuat peneliti ingin mengetahui lebih dalam keputusan nasabah memilih bank syariah dengan menggunakan fenomenologi interpretif.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang paling mendasar dan menjadi proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian untuk memberikan pemahaman kepada pembaca, maka akan dijelaskan skema dari kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu, penelitian ini dilakukan di Kota Palopo untuk

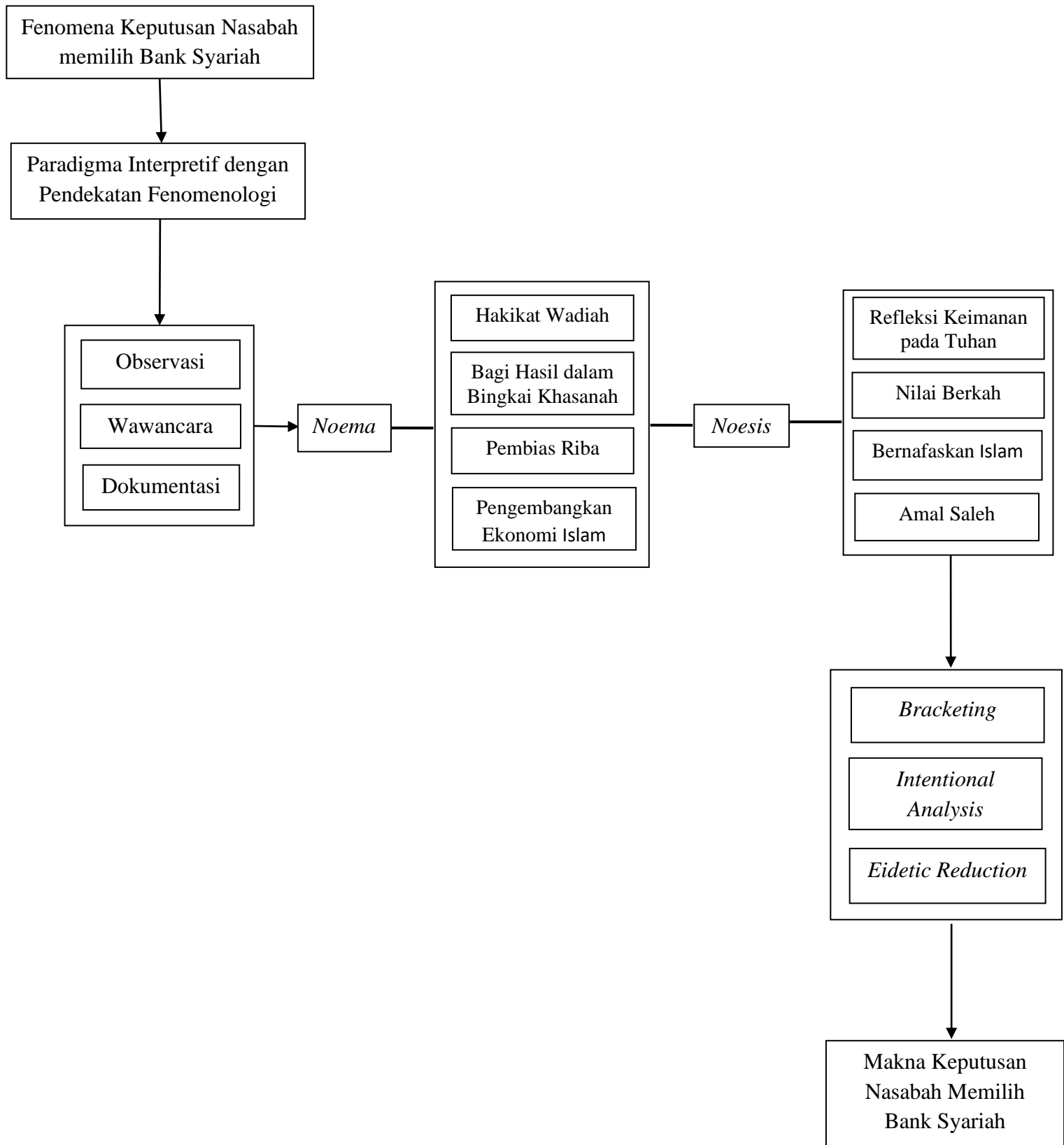
mengetahui bagaimana keputusan nasabah memilih bank syariah. Penelitian ini menggunakan fenomenologi dengan pendekatan paradigma interpretif.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung yang akan dilakukan terhadap informan ditempat terjadi atau berlangsungnya wawancara sehingga observer bersama informan yang diteliti, kemudian melakukan dokumentasi dengan rekaman audio. Hasil dari pengumpulan data nantinya akan didapatkan *noema* yang terbentuk menjadi sebuah tema atau topik yaitu hakikat wadiah, bagi hasil dalam bingkai khasanah, pembias riba, dan pengembangan ekonomi Islam. Kemudian didapatlah *noesis* yaitu riba dan nilai transparansi, bernaftaskan Islam, nilai berkah, sedekah dan infak. *Noema* adalah istilah dalam fenomenologi yang merujuk pada kesadaran yang nampak, sedangkan *noesis* adalah istilah dalam fenomenologi yang merujuk pada kesadaran yang muncul akibat pengalaman pada waktu (*allraum*) dan tempat (*weltzeit*) tertentu (Kamayanti, 2016).

Setelah itu, langkah selanjutnya yang dilakukan pertama *bracketing* atau meletakkan tanda kurung pada apa yang ia tangkap tekstur lain dibawah tekstur (analisis struktural) untuk mendapatkan *noesis* sebagai level pemaknaan yang lebih dalam. Kemudian melakukan *intentional analysis* yaitu pemahaman bagaimana *noesis* membentuk *noema* sehingga dapat diketahui alasan mengapa suatu aksi/perilaku terjadi. Lalu yang terakhir adalah *eidetic reduction* yang merupakan sebuah proses dalam fenomenologi yang mengungkapkan hasil sebuah kondensasi dari seluruh proses pemaknaan atau ide yang melandasi kesadaran murni tersebut (Kamayanti, 2016: 199). Setelah dilakukan cara-cara tersebut maka

penulis dapat mengetahui keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan kerangka pikir dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pengantar

Sejatinya metode penelitian merupakan sebuah metode yang disusun sebelum melakukan penelitian yang akan di terapkan atau di aplikasikan pada saat meneliti untuk mempermudah peneliti mencapai tujuan penelitiannya. Menurut Muhadjir (2000:3) yang menyatakan bahwa metodologi penelitian membahas konsep teoritik berbagai metode, baik kelebihan atau kekurangannya dalam kajian ilmiah yang kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang terbaik untuk digunakan. Selain itu dengan redaksi yang lebih ringkas, kita dapat mendefinisikan metodologi sebagai pengetahuan tentang metode-metode yang dipergunakan dalam penelitian. Berdasarkan permasalahan penelitian yang diangkat serta tujuan yang ingin dicapai, peneliti merasa bahwa metode penelitian dengan pendekatan interpretif fenomenologi akan lebih banyak membantu peneliti untuk menemukan jawaban dan memahami realitas yang terjadi. Kemudian dalam melakukan penelitian dengan menggunakan fenomenologi, peneliti merekam kondisi sosial sehingga memungkinkan peneliti mendemonstrasikan tentang cara yang dilakukan oleh informan.

Paparan diatas menunjukkan betapa pentingnya pemilihan metodologi yang mendukung untuk digunakan. Kualitas dari pemilihan metodologi yang baik akan berimplikasi pada kualitas hasil penelitian, sehingga dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat dengan bebas mengekspresikan dirinya dan dapat mengontrol

dirinya sendiri agar mampu menganalisis secara baik penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga dapat membantu peneliti mengungkap mengenai apa yang sebenarnya terjadi terhadap realitas yang ada.

3.2 Situs dan Waktu Penelitian

Situs dalam penelitian ini yaitu tempat dimana peneliti menangkap fenomena sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Sesuai tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penetapan situs penelitian ini adalah di kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan yang hanya terkonsentrasi di tiga bank syariah yaitu Bank Muamalat KCP Palopo, BNI Syariah Kantor Cabang Mikro Palopo dan Bank Syariah Mandiri KCP Palopo karena kondisi dan situasi saat ini yang tidak memungkinkan dari pihak bank (BRI Syariah Palopo) untuk memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Kemudian waktu penelitian dilakukan selama bulan Mei sampai bulan Agustus 2020.

3.3 Jenis dan Paradigma Penelitian

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi (Moleong, 2007) dalam (Haqqu, 2018), sehingga dalam melakukan penelitian kualitatif ada beberapa paradigma yang dapat digunakan. Paradigma itu sendiri mengandung arti sebagai seperangkat keyakinan-keyakinan dasar (*basic believe*) yang berhubungan dengan

yang pokok atau prinsip seperti yang diungkap Denzin dan Lincoln dalam penelitian (Anggraini, 2017). Dipertegas lagi oleh Kamayanti (2016:13) yang menambahkan bagaimana cara memandang dunia atau realita ilmu (bahkan akuntansi) melalui asumsi fundamental tentang Tuhan, manusia, alam, realita, dan bahkan semesta. Asumsi yang dibangun dari kepercayaan mengindikasikan bahwa tidak ada kebenaran yang bersifat objektif. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan mengenai paradigma yaitu keyakinan atau kepercayaan dalam diri manusia sebagai suatu subjek yang digunakan untuk melihat suatu realitas melalui asumsi yang dibangun dari sudut pandang keyakinan yang dimilikinya.

Adanya paradigma dapat menuntun seseorang untuk menentukan masalah apa yang akan diangkat, pertanyaan penelitian yang di munculkan, dan cara memperoleh informasi serta arah dalam menafsirkan informasi yang diperoleh untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Sesuai penjelasan sebelumnya penelitian ini menggunakan paradigma interpretif, dimana dunia dipandang sebagai sesuatu yang tidak tertata dan terpola secara obyektif sehingga diperlukan pendekatan khusus untuk memahami setiap gejala yang muncul dan dimulai dari suatu fenomena yang selanjutnya dialami untuk menghasilkan teori. Tujuan dari paradigma ini adalah untuk memahami makna atas pengalaman bukan kenyataan empirik yang bersifat obyektif, melainkan pelajaran yang bisa dipetik dari peristiwa yang dilalui seseorang. Penelitian interpretif ini bersifat *value-bound*, sehingga peneliti terlibat secara aktif bersama subjek untuk memperoleh kebenaran. Berdasarkan dari permasalahan penelitian yang diangkat serta tujuan

yang ingin dicapai, peneliti merasa bahwa metode penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretif fenomenologi akan lebih banyak membantu peneliti untuk menemukan jawaban dan memahami realitas yang terjadi.

3.4 Informan dan Pengumpulan Data

Informan dalam penelitian ini adalah para nasabah bank syariah di Kota Palopo. Menurut Spradley (1997: 62-70) dalam Wilantika (2018) pemilihan informan yang baik dalam penelitian seperti ini hendaknya memahami lima kriteria yaitu: (1) *enkulturasi* penuh, artinya informan yang mengerti dengan baik teks maupun konteks (budaya) yang akan diteliti, (2) keterlibatan langsung artinya seseorang yang akan dijadikan informan benar-benar menjadi bagian dalam konteks dan teks yang akan dikaji, (3) suasana budaya yang tidak dikenal, (4) waktu yang cukup, untuk menggali data secara baik dari informan hendaknya tidak dibatasi oleh waktu yang ada, akan tetapi biasanya penelitian semacam ini akan menjadi persoalan tersendiri jika dibenturkan dengan waktu, dan (5) non analisis, artinya informan dalam hal ini tidak berdiri sebagai analisis, melainkan seorang yang benar-benar memahami kondisi (teks dan konteks) yang diteliti.

Adapun nama-nama informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan

NO.	Nama Informan	Pekerjaan
1	Ficki Lesmana Putra	Karyawan Swasta
2	Muhammad Yusuf, S.Ud., M. Pd	Dosen
3	Lalu Sugiar, S.Pd.I	Dosen
4	KH. Bashori Khastam S.Pd M.Pd	Dosen
5	Jusman, S.E. M.Si	Staf Universitas Muhammadiyah Palopo
6	Rivaldi Nafirman	Wiraswasta

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan memperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang sejatinya akan mempermudah penulis untuk mendapatkan data atau informasi yang kelak akan dipergunakan untuk mencari sumber data, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah (Wilantika, 2018). Menurut Sugioyono (2012:224) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi merupakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek peneliti. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung yang dilakukan terhadap informan di tempat terjadi atau berlangsungnya wawancara, sehingga observer bersama informan yang diteliti. Alasan digunakan metode observasi, karena observasi dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam penelitian kualitatif. Observasi memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya, sehingga pada waktu berada di lapangan peneliti membuat catatan-catatan sebagai hasil dari observasi berupa catatan tertulis tentang apa yang dilihat, didengar, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data.

Selanjutnya pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara. Metode wawancara ini dilakukan untuk memperkuat dan memperjelas suatu data yang diperoleh yaitu data mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo yang mengharuskan antara peneliti dan narasumber bertatap muka langsung, sehingga dapat melakukan tanya jawab dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara menyeluruh dan jelas dari informan (Moleong, 2007: 186).

Setelah melakukan kegiatan wawancara dan observasi, selanjutnya peneliti juga melakukan dokumentasi. Dokumentasi yakni suatu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai media cetak yang membahas mengenai narasumber yang akan diteliti. Proses observasi dan wawancara juga dilakukan dokumentasi dengan rekaman yang akan menjadi bahan manuskrip wawancara. Dokumentasi berupa rekaman sangat mendukung pengamatan hasil wawancara.

Adapun proses penelitian ini akan dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada para nasabah bank syariah di Kota Palopo, lalu mendokumentasikan hasil wawancara tersebut dalam bentuk rekaman ataupun video, kemudian mengumpulkan data-data yang telah diamati dan dikemas menjadi sebuah informasi. Wawancara yang dilakukan peneliti dimaksudkan untuk mendapatkan pemahaman dan apa-apa saja yang menjadi keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo. Oleh sebab itu, wawancara

dilakukan tidak terstruktur dan bersifat informal dalam berbagai kesempatan dan situasi. Namun demikian, peneliti juga menghindari kemungkinan hal-hal yang tidak mengenakan ataupun keterpaksaan informan dalam menyampaikan informasi.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan dalam sebuah penelitian. Analisis data juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kumpulan data yang diperoleh dari para informan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada fenomenologi transendental. Menurut Kamayanti (2016: 153) bahwa teknik analisis data fenomenologi transendental mempunyai beberapa kunci yang harus dipahami oleh seorang fenomenolog yaitu: (1) *noema*, (2) *noesis*, (3) *epoche*, (4) *intentional analysis*, dan (5) *eidetic reduction*.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada fenomenologi transendental Husserl dalam Kuswarno (2009) yaitu yang pertama *epoche*, merupakan istilah Yunani yang artinya “menjauh dari” maksudnya adalah menjauh dari pertimbangan dan penilaian awal yang dimiliki

terhadap suatu objek. *Epoche* menumbuhkan pemahaman yang baru dan tidak ada pengaruh dari dalam diri maupun orang lain.

Kedua reduksi fenomenologi, yang menjelaskan dalam bahasa bagaimana kita mengalami sesuatu dengan cara melihat dan mendengar fenomena dalam makna aslinya. Analisis fenomenologi dimulai dengan mengidentifikasi *noema* (analisis textural), kemudian peneliti melakukan *bracketing* dengan cara memberi tanda kurung untuk mendapatkan *noesis* (analisis structural) sebagai pemaknaan yang lebih mendalam. Proses *bracketing* ini akan menguatkan nilai *noema* yakni kesadaran yang tampak dan *noesis* yakni kesadaran terdalam (Kamayanti, 2016: 154).

Peneliti akan menyiapkan pertanyaan namun tidak untuk mendikte, tetapi hanya sebagai pedoman mengenai topik yang akan diteliti karena pertanyaan akan berkembang dan sesuai dengan respon informan. Kemudian peneliti akan melakukan *bracketing* terhadap manuskrip wawancara yang dibuat oleh peneliti. Setelah itu peneliti akan melakukan *horizontalizing* yakni membandingkan dengan persepsi informan lain mengenai objek yang diteliti dan melengkapi proses *bracketing*. Kemudian *horizon* yakni menemukan esensi yang murni dan tidak ada pengaruh dari persepsi orang lain.

Setelah melakukan reduksi fenomenologi, maka tahap ketiga selanjutnya adalah variasi imajinasi, yang akan menemukan makna-makna yang awalnya tidak terlihat menjadi terlihat jelas. Tahap ini segala sesuatu diletakkan pada makna dan hakikatnya sehingga segala sesuatu menjadi mungkin dan murni dari

imajinasi. Kemudian tahap terakhir adalah sintesis makna dan esensi, yang menggambarkan hakikat yang sesungguhnya. Esensi ini berasal dari sudut pandang imajinatif dan refleksi terhadap fenomena. Sebagaimana dijelaskan dalam buku Bakker (1992: 20) dalam Marantika (2017) bahwa refleksi dan interpretasi secara implicit telah hadir dan disadari dalam manusia dunia-Tuhan, kemudian dieksplisitkan dalam kesadaran akan suatu makna.

3.6 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangatlah penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang subjektif. Meningkatkan keabsahan data dapat dilakukan baik selama proses pengambilan data, maupun setelah analisis data. Temuan atau data dalam penelitian kualitatif dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2017:511).

Moleong (2014) mengatakan, untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan yaitu (1) derajat kepercayaan (*credibility*), pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif, (2) keteralihan (*transferability*) sebagai persoalan yang empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks, (3) kebergantungan (*dependability*), konsep kebergantungan

lebih luas dari pada realibilitas. Hal tersebut disebabkan peninjauan dari segi konsep yang di perhitungkan yaitu yang ada pada realibilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lain yang tersangkut, (4) kepastian (*confirmability*), objektivitas-subjektivitas sesuatu hal bergantung pada orang seorang. Jika sesuatu itu objek berarti dapat dipercaya dan dapat dipastikan sedangkan apabila itu subjektif berarti tidak dapat dipercaya.

Pengujian validitas data dalam penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber data. Validitas membuktikan bahwa apa yang sedang diamati oleh peneliti sudah sesuai dengan realitas yang terjadi dalam dunia nyata. Sebagaimana yang diungkapkan Nasution (2003: 115-117) dan Bungin (2007: 60) dalam Amaliah (2015), bahwa terdapat beberapa jenis triangulasi data yang digunakan, salah satu diantaranya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data. Jenis triangulasi sumber data yang digunakan dengan cara mengecek data yang diperoleh dalam berbagai sumber data, diberbagai fase penelitian lapangan dan pada waktu yang berlainan. Misalnya untuk mengecek kebenaran data yang diperoleh dari satu sumber, maka peneliti kemudian menanyakan kembali pada sumber data yang lain. Demikian pula halnya dengan data yang diperoleh pada suatu waktu tertentu akan ditanyakan lagi pada waktu yang berbeda. Jadi dengan cara ini, selain dapat mempertinggi validitas data juga memberi kedalaman hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengantar

Keputusan nasabah menjadi hal terpenting dalam mengembangkan perekonomian umat muslim, salah satunya dengan melakukan transaksi di bank syariah. Alasan utama nasabah memilih bank syariah agar terhindar dari riba karena dapat memberikan dampak negatif terhadap ekonomi maupun sosial masyarakat yang dapat merugikan orang lain. Ada banyak akad yang dapat digunakan dalam memilih bank syariah. kebanyakan dari nasabah memilih tabungan akad wadiah (titipan murni) dan bagi hasil (tabungan akad mudharabah), selain itu nasabah juga memilih bank syariah disebabkan karena ingin mengembangkan ekonomi Islam. Penelitian ini menggunakan metodologi fenomenologi pendekatan interpretif sehingga peneliti menggali, memahami, mengungkapkan dan menelusuri keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo. Atas dasar tersebut, bab ini akan membahas secara khusus hasil temuan peneliti berupa nilai-nilai yang dikonsepsikan dalam masing-masing sub tema pembahasan.

4.2 Temuan-Temuan Hasil Penelitian

Pada dasarnya temuan merupakan sesuatu yang didapatkan dari interaksi antara peneliti dengan objek yang diteliti. Kemudian dalam penelitian tersebut didapatkan beberapa temuan yang dirangkap menjadi beberapa tema, karena dalam membuat karya tulis atau berbagai macam jenis tulisan pastilah memiliki sebuah

tema. Jika diibaratkan seperti rumah, tema merupakan fondasinya. Jadi hal yang paling utama dilihat oleh para pembaca ialah tema. Jika temanya indah, maka pembaca akan tertarik untuk membacanya, dan juga memberikan nilai lebih dalam tulisan tersebut.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Nurgiyantoro (2005: 260) dalam Riangsari (2017) bahwa tema adalah makna utama sebuah karya tulis sehingga tema dapat menggambarkan keseluruhan isi tulisan. Oleh karena itu setelah peneliti menyelesaikan penelitiannya di Bank Syariah Kota Palopo, peneliti menemukan beberapa hal menarik yang dikemas dalam sebuah hasil penelitian dan kemudian menyimpulkan beberapa tema yang dianggap sangat menarik untuk di telaah lebih mendalam.

Peneliti menemukan hakikat wadiah dalam bingkai amanah, dimaksudkan bahwa informan memilih menjadi nasabah bank syariah karena terdapat tabungan akad wadiah yang merupakan titipan murni dari nasabah. Informan percaya bahwa uang yang dititipkan tersebut hanya akan disimpan tanpa mendapatkan baik bagi hasil maupun potongan administrasi perbulan, sehingga nasabah merasa tidak terbebani dan informan dapat mengetahui dengan pasti jumlah tabungan yang terdapat dalam rekening. Tabungan dengan akad wadiah merupakan amanah, dimana pihak bank syariah menjaga keamanan dan keutuhan harta atau barang yang dititipkan oleh nasabah.

Temuan peneliti selanjutnya adalah bagi hasil (refleksi khasanah yang menghadirkan sepercik berkah) dimaksudkan bahwa nasabah memilih bank

syariah disebabkan nasabah mendapatkan keuntungan dari sistem bagi hasil. Informan percaya bahwa dengan mendapatkan keuntungan dari sistem bagi hasil meski hanya sepercik namun diperoleh dengan cara baik akan mengandung nilai keberkahan. Selanjutnya peneliti juga menemukan kehadiran bank syariah sebagai pembias riba, yang dimaksudkan bahwa nasabah memilih bank syariah karena untuk terhindar dari transaksi riba. Riba merupakan transaksi yang dilarang karena dapat merugikan salah satu pihak. Kehadiran bank syariah menjadi alternatif bagi masyarakat untuk terhindar dari riba, sehingga terbentuklah bank syariah sebagai pembias riba dalam melakukan suatu transaksi .

Temuan peneliti yang terakhir terkait dengan niat mengembangkan ekonomi Islam. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan kesadaran informan yang memilih bank syariah atas dasar keinginan mengembangkan ekonomi Islam. Ekonomi Islam adalah ekonomi yang berdasarkan pada ajaran syariat Islam. Untuk penjelasan lebih detail penulis uraikan dalam sub-sub berikut.

4.2.1 Hakikat Wadiah dalam Bingkai Amanah

Mengungkap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Kota Palopo dengan melakukan penelusuran terhadap pengalaman para informan yang bertransaksi di bank syariah. Penelusuran ini dilakukan pada infoman yang telah memilih menjadi nasabah bank syariah. Sebagai upaya untuk menggali kesadaran informan mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah, peneliti berusaha untuk mengesampingkan pengalaman, teori dan pengetahuan tentang bank syariah

(epoche). Peneliti berusaha menggali informasi dari informan untuk mendapatkan esensi murni dari pengalaman mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah.

Peneliti memulai penelusuran pada salah satu nasabah bank syariah Kota Palopo, dimana yang menjadi informan adalah Bapak Jusman. Informan tersebut memutuskan memilih bank syariah karena adanya tabungan akad wadiah di bank syariah yang tidak mendapatkan bagi hasil dan potongan biaya administrasi.

Bapak Jusman mengatakan:

“*iyé* ada itu kan tabungan akad wadiah di Bank Syariah yang tidak mendapatkan bagi hasil. Kemudian itu tidak ada potongan biaya admin perbulan. Jadi intinya hanya menyimpan *doang*”.

Pernyataan awal (*noema*) Bapak Jusman yang berbunyi “... ada itu *kan* tabungan akad wadiah di Bank Syariah yang tidak mendapatkan bagi hasil, kemudian tidak ada biaya admin perbulan...” menunjukkan bahwa terdapat tabungan akad wadiah yang ada di bank syariah yang tidak mendapat bagi hasil. Selain tidak mendapatkan bagi hasil di bank syariah, informan juga tidak mendapatkan potongan biaya administrasi perbulan. Peneliti merasa informan membuka tabungan di bank syariah hanya digunakan sebagai tempat menyimpan uang tanpa mendapatkan keuntungan (bagi hasil). Berdasarkan pernyataan awal informan, peneliti perlu memahami lebih dalam lagi mengapa kemudian kesadaran tersebut terbentuk.

Memahami lebih dalam pernyataan informan di atas (*intentional analysis*), menunjukkan bahwa tabungan yang digunakan hanya untuk menyimpan saja, sebagaimana pernyataan bapak Jusman “...jadi intinya hanya menyimpan *doang*”. Pernyataan Bapak Jusman membangkitkan rasa penasaran didalam nalar peneliti untuk mengetahui lebih dalam lagi terkait nasabah yang hanya menggunakan bank

syariah untuk menyimpan saja tanpa mendapatkan potongan dan bagi hasil sehingga peneliti kemudian bertanya sebagai bentuk interaksi (*epoche*) mengapa hanya digunakan untuk menyimpan saja tanpa menginginkan potongan dan bagi hasil. Bapak Jusman menjawab sebagai berikut:

“yaa karena saya percaya... dan saya tidak ingin dibebani biaya admin dan memperoleh tambahan bagi hasil, sehingga saya bisa *tau* berapa tabungan di bank dengan pasti begitu.”

“iyaa karna *kan* jelas kalau dapat *ki* biaya admin potongan pasti berkurang *uangta*, siapa mau berkurang uangnya. Kalau berkurang *uangta* pasti rugi *ki toh ... na kalau* bagi hasil *nda* ada penjelasan secara rinci dan detail. *Kaya*’ sekian pendapatan yang dikelola oleh bank, *nda* jelas bagi hasilnya *nda* transparansi begitu. Jadi misalnya berapa ee seumpama danaku satu juta yang digunakan kemudian dia kelola, bagaimana transparansinya, bagaimana rinciannya ini satu juta di informasikan. *Kan* tidak ada notifikasinya seperti itu. Laporan murni saja yang didapat, sekian totalnya... nah *kan* ada prinsip kita nasabah bahwa kelebihan dari uang yang ada di rekening itu mi lebihnya. Jadi toh sifatnya *riba*... Jadi yang jelasnya itu saya menabung disana karena aktivitas tentang itu disana saya hanya menabung tanpa bagi hasil kemudian keuntungan saya itu tidak ada potongan per bulan”

Pernyataan di atas membentuk kesadaran lebih dalam (*noesis*) yang menggambarkan bahwa keimanan seseorang dengan tetap menjadikan Allah sebagai satu-satunya sandaran dengan tidak memanfaatkan bagi hasil sehingga tidak melakukan transaksi *riba*, ini adalah pemaknaan pribadi dari Bapak Jusman. Hal ini diperoleh dari pengalaman Bapak Jusman selama menjadi nasabah bank syariah. Dari rasa percaya dan rasa yang tidak ingin terbebani mengenai potongan biaya administrasi dan bagi hasil yang belum transparan pembagiannya itulah sehingga Bapak Jusman hanya ingin menyimpan uang di bank syariah. Informan percaya bahwa dengan hanya menyimpan di bank syariah, maka tidak akan terbebani karena tidak mendapatkan potongan administrasi yang dapat merugikannya sehingga tabungannya tidak akan berkurang.

Hal yang selaras juga di ungkapkan oleh Bapak Ficki yang memilih menjadi nasabah bank syariah karena adanya tabungan akad wadiah yang tidak mendapatkan potongan biaya administrasi perbulan. Berikut pernyataan Bapak Ficki:

“ apa jenis tabungannya. Itu kan ada akad wadiah kalau tidak salah. Itu dia tidak ada potongannya biaya admin kalau tiap bulan, itu alasannya”.

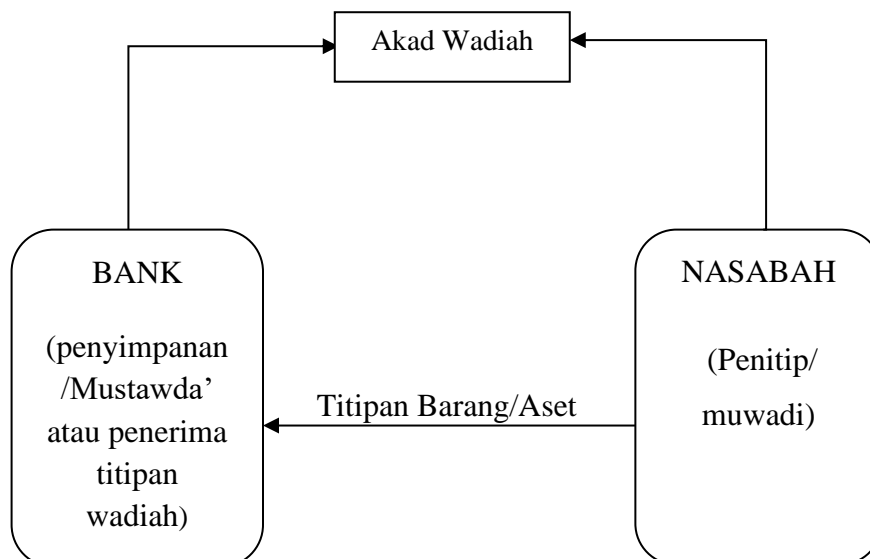
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Bapak Ficki membuka tabungan di bank syariah dengan menggunakan akad wadiah. Informan percaya dengan menggunakan tabungan akad wadiah, maka tidak akan mendapatkan potongan biaya administrasi di dalamnya setiap bulan. Mendengar pernyataan Bapak Ficki tersebut, peneliti merasa masih perlu mengetahui alasan Bapak Ficki menggunakan tabungan akad wadiah sehingga peneliti kemudian bertanya sebagai bentuk interaksi (*epoche*) mengenai potongan administrasi yang tidak didapatkan olehnya. Bapak Ficki menjawab sebagai berikut:

“ya intinya itu, yang penting nda dipotong ji saldoku perbulan ... *kan* saya tabungannya memang untuk masa depan (sambil tertawa) jadi yaa bagus kalau itu *toh* jenis tabungannya tidak ada potongannya, jadi *saldota* tidak terpotong. Tidak ada yang terpotong tiap bulan, tetap *saldota* didalam”.

Intentional analisis menunjukkan bahwa pengalaman Bapak Ficki yang merasa senang menggunakan tabungan akad wadiah karena tidak mendapatkan potongan biaya administrasi telah membentuk pemahaman bagaimana Bapak Ficki memilih bank Syariah dengan menggunakan akad wadiah. Sebagaimana pernyataan Bapak Ficki sebagai berikut “...*kan* saya tabungannya memang untuk masa depan (sambil tertawa) jadi yaa bagus kalau itu *toh* jenis tabungannya tidak ada potongannya, jadi *saldota* tidak terpotong...”. Dari rasa ingin menabung untuk masa depan inilah sehingga Bapak Ficki merasa senang dan lebih baik jika tidak mendapatkan

potongan biaya administrasi perbulannya, sehingga tabungannya tidak akan berkurang sama sekali.

Sejatinya kita harus lebih memahami lagi mengenai akad-akad yang ada di bank syariah, karena disetiap akad memiliki perbedaan satu sama lain. Salah satu akad yang dibahas pada sub ini adalah akad wadiah. Akad wadiah merupakan titipan murni dari nasabah tanpa mendapatkan potongan biaya administrasi dan bagi hasil, baik berupa uang maupun barang dengan orang yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan, keselamatan, dan keamanan uang atau barang yang dititipkan. Barang atau uang tersebut dapat dikembalikan kapan pun nasabah menghendakinya, dalam artian bahwa pihak bank memiliki sifat amanah. Seperti pada gambar dibawah ini yang menjelaskan tentang konsep tabungan akad wadiah pada bank syariah:



Gambar 4.1
Skema akad Wadiah

Sifat Amanah merupakan salah satu sifat yang dimiliki oleh Nabi Muhammad saw, sebagaimana dijelaskan Firman Allah Swt. dalam surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat” (QS. An-Nisa: 58).”

Ayat Al-Qur’an di atas memerintahkan hamba-hambanya menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Dari ayat tersebut menjelaskan bahwasanya penitipan aset atau barang adalah salah satu amanah dari yang berhak menerimanya. Selain itu Allah juga memerintahkan hamba-hambanya apabila menetapkan hukum maka hendaklah ia berlaku adil, Allah maha mendengar juga maha melihat atas apa yang dilakukan hamba-hambanya dan semua makhluk yang diciptakan-Nya akan dimintai pertanggungjawaban ketika diakhirat kelak.

Simpulan hasil wawancara di atas (*eidetic reduction*) dari studi fenomenologi adalah secara sadar Bapak Jusman memilih menjadi nasabah bank syariah karena merasa tidak terbebani dengan adanya tabungan akad wadiah yang tidak mendapatkan potongan biaya administrasi perbulan dan bagi hasil yang menurutnya masih mengandung unsur riba. Ini merupakan gambaran keimanan seseorang (Bapak Jusman) dengan menjadikan Allah sebagai satu-satunya sandaran dengan tidak memanfaatkan bagi hasil sehingga tidak melakukan transaksi riba. Lezatnya iman yang dapat membahagiakan seseorang, dapat

dicapai dengan iman yang teguh dan utuh kepada Allah, menjalankan agama yang dibawa oleh Muhammad Rasulullah dengan baik dan sempurna. Jelaslah bahwa hati yang gemetar, bertambahnya keimanan, dan senantiasa bertawakal kepada Allah, semuanya itu merupakan suatu perasaan yang dapat dirasakan oleh hati mereka yang benar imannya. Ini berarti iman bukanlah semata-mata membenaran yang terpendam di dalam hati, namun menuntut pula suatu membenaran yang berwujud tindakan dalam kehidupan sehari-hari. Sama halnya Bapak Ficki secara sadar memilih menjadi nasabah bank syariah karena adanya tabungan akad wadiah yang tidak mendapatkan potongan administrasi perbulan sehingga tabungannya yang akan digunakan untuk masa depan tidak akan berkurang. Tabungan akad wadiah adalah tabungan dengan akad yang dimana bank syariah harus menjaga amanah atas penitipan dana oleh nasabah karena amanah adalah perbuatan yang akan dimintai pertanggung jawaban. Oleh sebab itu, menjaga amanah adalah sebuah kewajiban.

4.2.2 Bagi Hasil: Refleksi Khasanah menghadirkan Sepercik Berkah

Bagian ini akan membahas mengenai keuntungan dengan sistem bagi hasil yang didapatkan oleh nasabah pada bank syariah. Peneliti melakukan wawancara dimana yang menjadi informan adalah Bapak Rivaldi yang menjadi nasabah di bank syariah. Bapak Rivaldi memilih menabung di bank syariah karena mendapatkan keuntungan yang diperoleh dari sistem bagi hasil. Hal ini tercermin dalam pernyataan Bapak Rivaldi berikut ini:

“Dikasi ki penawaran, dua macam itu. Ada Mudharabah. Mudharabah itu ada perjanjian kerja sama antara saya dengan bank, dan didalamnya itu sistem bagi hasil ki. Saya misalnya toh dengan anu dengan mudarib istilahnya pihak bank atau pengelolanya dalam kerja sama ini toh ini penabung menyediakan uang misal 1 juta

dan pihak bank itu akan bertindak sebagai pengelola. Jadi Sistemnya nanti itu sistem bagi hasil *ki*. Meskipun sedikit *ji* yang di dapat tapi berkah *ki*.”

Ungkapan Bapak Rivaldi tersebut, menunjukkan bahwa bank syariah memberikan penawaran kepada nasabah dengan dua macam pilihan. Informan memilih mudharabah karena menggunakan sistem bagi hasil. Informan merasa dari sistem bagi hasil ini dapat memperoleh keuntungan meskipun hanya sedikit tapi lebih berkah.

Menggali lebih dalam pernyataan Bapak Rivaldi yang mengatakan “meskipun hanya sedikit *ji* didapat tapi berkah *ki*” membuat peneliti ingin mengetahui berapa keuntungan sebenarnya yang didapatkan dan mengapa keuntungan yang sedikit itu bisa berkah. Bapak Rivaldi mengungkapkan:

“keuntungan yang saya dapatkan kadang sepuluh ribu, lima belas ribu, dua puluh ribu dan tergantung juga dari seberapa banyak keuntungan dari hasil kerja sama usaha yang dilakukan dan memang saya merasa itu berkah meskipun sedikit karena usaha dari yang halal-halal begitu ”.

Paparan Bapak Rivaldi di atas menunjukkan bahwa keuntungan yang diperoleh tergantung dari seberapa banyak hasil kerja sama dengan pihak bank. Bapak Rivaldi terkadang mendapatkan bagi hasil sepuluh ribu, lima belas ribu dan dua puluh ribu. Hal ini mencerminkan walaupun keuntungan yang didapatkan tidak begitu banyak, Bapak Rivaldi merasa hasil yang didapatkan itu berkah. Berkah memiliki makna keimanan dan kesyukuran, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) berkah adalah karunia Tuhan yang mendatangkan kebaikan bagi kehidupan manusia. Informan secara sadar memahami bahwa berkah adalah sesuatu yang mendatangkan tambahan kebaikan berupa rezeki dengan cara sistem

bagi hasil yang di peroleh dari bank syariah dengan menggunakan uang tabungan tersebut untuk mendanai suatu usaha-usaha yang halal sesuai dengan syariah.

Hal ini juga senada dengan ungkapan Bapak Yusuf yang juga nasabah bank syariah mengenai keuntungan yang di dapat dari sistem bagi hasil, mengatakan:

“tapi itu kan nantinya dimanfaatkan, misalnya kita menabung kemudian itu uang digunakan oleh pihak yang dimanfaatkan untuk hal-hal positif. Jadi tidak sembarangan orang bisa ee misalkan ada orang meminjam digunakan untuk misalnya bangun diskotik atau apa ee misalkan mau jual yang haram itu kan tidak akan lolos tidak akan dipinjamkan. Artinya uang yang kita tabung dipinjam oleh orang yang betul-betul kemanfaatan ee kebaikan untuk umat iya begitu.”

Pernyataan informan tersebut dipahami peneliti bahwa bank syariah akan menggunakan tabungan nasabah untuk dipinjamkan kepada orang-orang yang menggunakannya dalam usaha yang halal, bukan yang haram seperti membangun diskotik atau untuk menjual barang-barang haram. Dengan demikian, tabungan yang telah dipinjamkan memberikan kebaikan atau kemanfaatan untuk umat, sehingga keuntungan yang didapatkan dari sistem bagi hasil mendatangkan keberkahan.

Hal menarik yang dapat disimpulkan dari wawancara di atas bahwa terkadang pula seseorang tidak merasa puas dengan apa yang didapatkan. Padahal sepercik apapun yang didapatkan jika diperoleh dengan jalan baik itu merupakan keberkahan yang harus di syukuri. Keberkahan merupakan anugrah yang diberikan Allah Swt. kepada orang yang hatinya dipandang baik oleh Allah. Siapa hatinya penuh kemungkaran tidak akan mungkin diberi Allah keberkahan dalam segala aspek kehidupannya seperti halnya dalam mendapatkan rezeki.

Sebagaimana yang di jelaskan dalam Al- Qur'an surah Al-A'raf ayat 96 yang berbunyi:

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْفُرَيْآءِ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَآءِ وَالْأَرْضِ
وَلَكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ

“jikalau sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mendustakan (ayat-ayat kami) itu, maka kami siksa mereka disebabkan perbuatannya (QS. Al-Araf: 96).”

Ayat diatas secara tegas menyatakan bahwa syarat untuk memperoleh keberkahan dalam kehidupan termasuk keberkahan pada materi yang kita peroleh adalah keimanan dan ketakwaan kepada Allah Swt. Untuk meraih keberkahan materi, hendaklah iman dan takwa harus selalu menjadi ruh dari setiap proses usaha kita untuk mendapatkan materi meski hanya sepercik.

4.2.3 Kehadiran Bank Syariah Sebagai Pembias Riba

Temuan selanjutnya dalam penelitian ini yaitu nasabah memilih bank syariah karena tidak adanya unsur riba di dalam perbankan syariah. Adanya penelitian ini membuka cakrawala peneliti bahwa kehadiran bank syariah ini ditengah persoalan bank-bank konvensional yang tidak terlepas dari bunga dapat menyelamatkan masyarakat atau nasabah dari riba. Riba merupakan penambahan atau kelebihan dalam suatu transaksi yang dapat merugikan kedua belah pihak dan berasal dari usaha-usaha yang tidak halal. Sebagaimana dalam Al-Qur'an telah menjelaskan tentang riba, Surah Ar-Rum (30): 39 yang berbunyi:

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ ط

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah Swt” (Q.S. Ar-Rum: 39).

Ayat Al-Qur’an di atas menggambarkan secara implisit bahwa riba adalah tambahan terhadap harta manusia, dimana tanpa adanya pertukaran kompensasi yang pahalanya sama sekali tidak berkembang di sisi Allah Swt.

Hal ini selaras dengan penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dalam Pasal 2 tentang Perbankan Syariah, Riba ialah penambahan pendapatan yang secara tidak sah (*bathil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi’ah*). Ini menunjukkan bahwa dengan memilih menjadi nasabah bank syariah merupakan jalan yang mampu membias riba dalam bertransaksi, sehingga kita dapat memperoleh ridho Allah Swt.

Berdasarkan penjelasan di atas, menambah keyakinan peneliti bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah sehingga dapat terhindar dari riba. Penelusuran yang dilakukan peneliti menemukan kesadaran mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah untuk terhindar atau sebagai pembias riba. Peneliti merasakan bahwa kesadaran mereka timbul berdasarkan dari pengalaman yang mereka dapatkan selama menjadi nasabah bank syariah. Salah satu nasabah yang memilih bank syariah karena untuk terhindar dari riba adalah Bapak Yusuf yang mengatakan:

“mmm pertama, kan kita ada dua bank. Pertama konvensional dengan bank syariah. Jadi saya pribadi karena masih merasa lebih aman maka lebih memilih bank syariah

ketimbang bank konvensional. Alasannya adalah ada semacam bernafaskan Islam disitu jadi saya lebih memilih menggunakan atau bergabung di bank syariah.”

Pernyataan Bapak Yusuf yang berbunyi: “... jadi saya pribadi karena masih merasa lebih aman maka lebih memilih bank syariah...” secara selektif menunjukkan bahwa bank syariah memberikan rasa aman kepada nasabah. Informan memandang bahwa dengan menjadi nasabah bank syariah akan lebih aman karena bernafaskan Islam.

Memahami lagi secara dalam apa yang diungkapkan oleh Bapak Yusuf, terbesit di kepala peneliti, seperti apa yang dimaksud bernafaskan Islam. Berikut pernyataan Bapak Yusuf yang mengatakan :

“pastinya jauh dari riba, yaa terutama itu. Riba itu kan kalau dalam perspektif agama itu kan tambahan. Ada tambahan yang apa yah, yang bersumber dari mungkin kita meminjam atau mungkin kita tabungan. Nah itu adalah tambahan, nah dalam pandangan agama itu kan dilarang”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa menjadi nasabah bank syariah akan jauh dari yang namanya riba karena tidak adanya tambahan dari pinjaman atau tabungan yang dalam pandangan agama itu dilarang, sehingga memberikan rasa aman kepada nasabah. Bapak Yusuf secara sadar memahami bahwa bank syariah mampu memberikan rasa aman kepada nasabahnya. Kesadaran yang diungkapkan oleh informan terbentuk dari pengalaman yang diperoleh selama menjadi nasabah bank syariah. Menurut peneliti bank syariah akan memberikan rasa aman kepada nasabah karena bernafaskan Islam yang jauh dari riba sesuai dengan ajaran agama Islam .

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak K.H. Bashori yang juga memilih bank syariah untuk terhindar dari riba, yang mengatakan:

”nah saya itu orang Islam. Saya yakin disitu akan sangat dekat dengan kebenaran Islam karena tanpa bunga... nah Bunga itu riba dalam Bahasa Al-Qur’an. Seperti kalau apa itu orang pinjam kemudian mengembalikan harus lebih yah apalagi dengan perjanjian nanti lebih sepuluh persen, sekian persen dengan bunga tetap itu riba namanya.

Ungkapan yang terungkap dari pernyataan Bapak K.H. Bashori diatas menunjukkan bahwa menjadi nasabah bank syariah akan lebih dekat dengan kebenaran Islam karena tanpa adanya sistem riba. Bapak K.H. Bashori merasa bahwa riba adalah kelebihan atau penambahan dari suatu pinjaman. Apabila seseorang meminjam dengan perjanjian harus mengembalikan lebih misalnya sepuluh persen atau sekian persen, maka kelebihan dari pinjaman itu adalah riba.

Simpulan yang dapat peneliti abstraksi (*eidetic reduction*) dari studi fenomenologi adalah Bapak K.H. Bashori memilih bank syariah karena lebih dekat dengan kebenaran Islam yang tanpa bunga (riba) dan secara sadar Bapak Yusuf juga memilih bank syariah karena bernafaskan Islam yang jauh dari riba sehingga mampu memberikan rasa aman kepada nasabah. Dengan demikian, para nasabah untuk melakukan transaksi baik dalam hal menabung atau meminjam tidak lagi mendapatkan riba karena kehadiran bank syariah telah membias transaksi ribawi .

4.1 Bank Syariah: Refleksi Niat Mengembangkan Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah pengetahuan dan penerapan hukum syariah untuk mencegah terjadinya ketidakadilan atas pemanfaatan dan pembuangan sumber-sumber material dengan tujuan untuk memberikan kepuasan manusia serta mengamalkannya sebagai kewajiban kepada Allah dan masyarakat (Muhammad, 2008). Ekonomi Islam merupakan bagian dari system perekonomian yang

memiliki karakteristik dan nilai-nilai amal ma'ruf nahi mungkar yang berarti mengerjakan yang benar dan meninggalkan yang buruk. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-A'raf ayat 157 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا عِنْدَهُمْ فِي التَّوْرَةِ
وَالْإِنْجِيلِ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ
الْخَبَائِثَ وَيَضَعُ عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَغْلَالَ الَّتِي كَانَتْ عَلَيْهِمْ ۗ فَاَلَّذِينَ ءَامَنُوا بِهِ
وَءَزَّرُوهُ وَنَصَرُوهُ وَاتَّبَعُوا النُّورَ الَّذِي أُنزِلَ مَعَهُ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“(Yaitu) Orang-orang yang mengikat rasul, nabi yang ummi yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya memuliakannya, menolongnya dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al-Qur'an), mereka itulah orang-orang yang beruntung” (QS.Al-A'raf: 157).

Berdasarkan keterangan di atas menjelaskan betapa pentingnya dalam mengembangkan ekonomi Islam, agar masyarakat dapat dikendalikan bagaimana cara memenuhi kebutuhan dan menggunakannya sesuai dengan syariat Islam. Salah satu cara untuk mengembangkan ekonomi Islam yaitu dengan masyarakat turut serta mendukung baik secara moril dan material agar perbankan syariah dapat berkembang.

Hal ini tercermin dalam pernyataan Bapak Lalu yang memilih menjadi nasabah bank syariah, sebagai berikut:

“ saya memilih bank syariah *yaa* tentu kita sebagai umat muslim paling tidak kita menjadi nasabah bank syariah *yaa* untuk mengembangkan bank-bank syariah di Indonesian khususnya di Kota Palopo ini begitu”.

Petikan hasil wawancara Bapak Lalu di atas menunjukkan bahwa sebagai seorang muslim, kita harus mengembangkan bank syariah. Informan merasa

dengan menjadi nasabah bank syariah dapat mengembangkan bank-bank syariah di Indonesia khususnya di Kota Palopo.

Untuk menggali lebih dalam pernyataan Bapak Lalu, Lebih lanjut peneliti menanyakan mengapa informan ingin mengembangkan bank syariah, bapak Lalu bertutur sebagai berikut:

“ *yaa* dengan kita, apa namanya, menjadikan diri kita nasabah di bank syariah maka kita dapat membantu proses pengembangan keuangan umat muslim pada umumnya *yaa* apakah membantu dari segi pendanaan, apakah ia membantu dari segi infak, sedekah dan sebagainya”.

Pernyataan tersebut menunjukkan keinginan Bapak Lalu untuk mengembangkan ekonomi Islam yang mengandung nilai non-materi dengan menjadikan diri sebagai nasabah di bank syariah. Ungkapan Bapak Jusman tersebut mencerminkan bahwa dibalik menjadi nasabah bank Syariah yang dapat mengembangkan ekonomi Islam sebenarnya mengarahkan pada makna tradisi yang dijalani untuk memberikan cinta dari seorang nasabah (Bapak Lalu) untuk berbagi rezeki melalui bank syariah. Menjadikan diri nasabah bank Syariah yang dilakukan Bapak Lalu diartikan peneliti sebagai bentuk perbuatan amal saleh yaitu dengan berinfaq dan bersedekah.

Hal ini juga sesuai dengan ungkapan Bapak K.H. Bashori yang menjadi nasabah bank syariah, berikut pernyataannya :

“... saya menabung di bank syariah karena syariah itu syariat Islam.. dan intinya yang jelas saya orang Islam lebih percaya dan ingin menghidupkan mendukung bank syariah sehingga lebih maju”

Paparan pernyataan Bapak K.H. Bashori menunjukkan bahwa sebagai seorang Islam, informan lebih percaya untuk menabung di bank syariah. Selain itu Informan juga ingin menghidupkan dan mendukung bank syariah. Peneliti

memahami bahwa informan lebih percaya kepada bank syariah karena sesuai dengan ajaran agamanya dalam bentuk menabung di bank untuk menghidupkan bank syariah sehingga lebih maju.

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan diatas, hal menarik yang dapat disimpulkan bahwa Bapak lalu memilih menjadi nasabah bank syariah untuk mengembangkan keuangan umat Islam yang dapat menambah amal saleh seperti berinfak dan bersedekah. Infak dan sedekah merupakan amalan dalam Islam yang mempunyai pahala yang sangat besar. Sama halnya dengan Bapak K.H. Bashori yang percaya dengan menjadi nasabah bank syariah dapat menghidupkan bank syariah, sehingga ekonomi Islam dapat lebih berkembang di kalangan masyarakat. Ekonomi Islam merupakan ekonomi yang berbasiskan pada ajaran syariat Islam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Alhamdulillahirobbil Alamin. Penelitian ini telah sampai pada akhir perjalanannya. Sesuai dengan fokus penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo. Melalui studi fenomenologi dengan pendekatan interpretif, peneliti telah menggali, memahami, dan mengungkapkan kesadaran informan mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah di Kota Palopo. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dan juga mensinergikan keputusan-keputusan yang ditemukan sepanjang penelusuran, peneliti menemukan bahwa keputusan nasabah memilih bank syariah berbeda-beda yaitu hakikat wadiah dalam bingkai amanah, bagi hasil (khasanah yang mendatangkan sepercik berkah), kehadiran syariah sebagai pembias riba, dan niat mengembangkan ekonomi Islam.

Pertama, keputusan nasabah memilih bank syariah dimaknai sebagai hakikat wadiah dalam bingkai amanah, artinya saat menabung di bank syariah dengan menggunakan akad wadiah, informan percaya bahwa uang yang telah dititip di bank syariah hanya untuk menyimpan tanpa adanya beban mendapatkan baik bagi hasil yang belum transparansi sehingga mengandung unsur riba dan tidak adanya potongan setiap bulannya dimana pihak bank dapat menjaga amanah atas sejumlah uang atau barang yang dititipkan. Ini adalah refleksi keimanan dari seseorang dengan menjadikan Allah sebagai satu-satunya sandaran dengan tidak

memanfaatkan bagi hasil sehingga tidak melakukan transaksi riba yang tidak diridhoi Allah Swt.

Kedua, keputusan nasabah memilih bank syariah dimaknai sebagai khasanah yang mendatangkan sepercik berkah (bagi hasil), artinya bahwa informan percaya bahwa dengan mendapatkan keuntungan dari sistem bagi hasil meskipun hanya sepercik tapi diperoleh dengan jalan baik sehingga mengandung keberkahan sebagai jalan mendatangkan keridhaan Allah SWT.

Ketiga, keputusan nasabah memilih bank syariah karena kehadiran syariah sebagai pembias riba. Informan percaya bahwa adanya bank syariah, dapat membuatnya terhindar dari transaksi riba yang tidak sesuai dengan syariat Islam. Riba merupakan penambahan harta dalam suatu transaksi yang dapat merugikan kedua belah pihak terhadap suatu pinjaman ataupun tabungan, sehingga dalam transaksi riba dilarang.

Penelitian ini juga menemukan keputusan nasabah memilih bank syariah karena untuk mengembangkan ekonomi Islam. Informan percaya bahwa menjadi nasabah bank syariah adalah salah satu cara untuk menghidupkan dan mengembangkan ekonomi Islam yang dapat menambah amal saleh yaitu dengan bersedekah dan berinfak melalui bank syariah. Ekonomi Islam merupakan system ekonomi yang sesuai dalam syariat Islam yang berdasarkan pada Al-Qur-an, Sunnah, dan Ijma.

5.2 Saran

Penelitian ini hanya mengungkap keputusan nasabah memilih bank syariah, sehingga tidak membahas secara keseluruhan tentang bank syariah. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melanjutkan temuan penelitian ini, dengan mencari tahu apakah masih ada keputusan lainnya yang membuat masyarakat memilih menjadi nasabah di bank syariah terutama pada nasabah yang mengambil pembiayaan. Penelitian ini juga hanya meneliti tiga bank syariah di Kota Palopo. Namun akan lebih sempurna jika meneliti di semua bank syariah yang ada di Kota Palopo.

Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu menginspirasi penelitian selanjutnya dengan tema dan sub tema yang sama maupun yang berbeda dengan kajian yang lebih spesifik. Selain itu diharapkan kepada pihak-pihak yang berkompeten untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metodologi yang sama dalam penelitian ini, terkhusus dalam bidang akuntansi syariah atas fenomena-fenomena baru yang perlu diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Adityapati, W.M. 2019. Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Makassar (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Makassar). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Makassar.
- Agustin, S.W.D. 2016. Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Lokasi, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Syariah di Gresik. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Gresik. Gresik.
- Alfiah, L. 2019. Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ngaliyan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Amaliah, 2015. Konsep Harga Jual Berbasis Nilai-Nilai Budaya Komunitas Papalele Masyarakat Maluku. *Disertasi*. Laporan Akhir Penelitian Disertasi Doktor Universitas Gorontalo. Gorontalo.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2014. Departemen Agama RI. Surabaya : Bogor.S
- Anggraini, R.Y. 2017. Masuknya Paradigma Interpretif pada Kajian Ilmu Akuntansi. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* 1 (1): 51-62.
- Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. 2014. *Fatwa tentang pembiayaan diseertai rahn.* 92/DSN-MUI/IV/2014. <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/page/4/>. Diakses tanggal 24/02/2020.
- Haqqu, Y.M. 2018. Studi Fenomenologi Sistem Upah Kuli Bangunan di Kota Palopo. *Skripsi* (Tidak Dipublikasikan). Universitas Muhammadiyah Palopo. Palopo.
- Herawati, A., dan L. Listyawati. 2017. Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi* 14(2): 205-221.
- Herdioko, J. 2018. Pengaruh Produk dan Harga terhadap Minat Beli Konsumen dalam Berbelanja Produk Kopi Secara Daring: Studi Kasus pada Situs Internet Otten Coffee. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 12 (2): 129-136.
- Inayah, N. 2017 Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di PT BPRS Puduarta Insani). *Tesis*. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Iqbal, M., A. Hamid., dan Masutra. 2019. Pengaruh Motivasi, Perilaku dan Pemahaman terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Bank Syariah di Aceh Tamiang. *Jurnal Investasi Islam* 4 (2): 153-165.

- Kamayanti, A. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar Religiositas Keilmuan*. Edisi kedua. Cetakan Kedua. Yayasan Rumah Peneleh. Jakarta Selatan.
- Kurniati, K. 2017. Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 6 (1): 45-52.
- Kuswarno, E. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi, Fenomenologi (Konsep Pedoman, dan Contoh Penelitian)*. Widya Padjajaran. Bandung.
- Ma'arif, S. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Boyolali). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Marantika, S. 2017. Mengungkap Makna Laba Akuntansi dalam Perspektif Pelaku Usaha Kecil di Kabupaten Ngawi: Sebuah Studi Fenomenologi. *Skripsi*. Program Sarjana (S1) Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Moleong, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian kaulitatif*. Rake Sarasin. Yogyakarta.
- Muhammad, Dr. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Rajawali. Yogyakarta.
- Mulawarman dan Zalshabila, 2012. Javanese Price Setting: Refleksi Fenomenologi Harga Pokok Produksi Pedagang Bakso di Kota Malang. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 3(2): 1-30.
- Munajim, A., dan S. Anwar. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Indonesia* 1 (2): 41-52.
- Nugroho, M. 2019. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Layanan di Bank Syariah. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Parmitasari, R.D.A. 2015. Penggunaan Teori-Teori Sosial sebagai Alat Analisis Penelitian Interpretif. *Jurnal Minds: Manajnen Ide dan Inspirasi* 2 (1): 124-138.
- Rahayu R.S. 2019. Pengaruh Lokasi dan Reputasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi pad BRI Syariah KCP Ponorogo). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo.
- Riangsari, A. 2017. Jenis dan Tema Teks dalam Buku Siswa Bahasa Indonesia Ekspresi Diri dan Akademisi SMA KELAS X serta Relevansinya dengan

- Kompetensi Kurikulum 2013. *Jurnal Kajian linguistic dan sastra* 27 (1): 15-27.
- Riyanti. 2017. Refleksi Fenomenologi Harga Pokok Penjualan Pedagang Ikan Pasar Andi Tadda Kota Palopo. *Skripsi* (Tidak Dipublikasikan). Universitas Muhammadiyah Palopo. Palopo.
- Subagyo, W.H., dan U. Wutsqo. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cininong). *Jurnal Economic* 9 (1): 1-11.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Ulfana, F. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di Koperasi Pembiayaan Syariah Baitul Mal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri. Tulungagung.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>. Diakses pada 16/04/2020.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf. Diakses pada 16/04/2020.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 tentang Perbankan Syariah. <https://business-law.binus.ac.id/2016/02/29/eksistensi-fatwa-perbankan-syariah-dsn-mui-dalam-sistem-hukum-indonesia/>. Diakses pada 16/04/2020.
- Utami, O.R. 2017. Analisis Perbandingan Operasional Margin Murabahah di Bank Syariah dengan Bunga di Bank Konvensional (Studi Empiris pada Perbankan Syariah dan Konvensional yang Terdaftar di BEI Periode 2014-2015). *Skripsi*. Universitas Widyatama. Bandung.
- Wardana, M.A. 2017. Pengaruh Pertimbangan, Pengetahuan, Sikap Nasabah terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Bank Syariah di Kota Denpasar. *Jurnal Forum Manajemen* 14 (1): 79-88.

- Wilantika. 2018. Studi Fenomenologi Sistem Informasi Akuntansi pada Bank BRI Kota Palopo. *Skripsi* (Tidak Dipublikasikan). Universitas Muhammadiyah Palopo. Palopo.
- Wiroso. 2017. *Memahami Prinsip Dasar Produk Perbankan di Indonesia*. IB. Jakarta.
- Zainuddin, R. 2019. Pengaruh Faktor Demografi dan Kelas Sosial terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Palopo. *Jurnal Ecosystem* 19 (1): 93-108.
- Zulfati, Z. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Salatiga). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri. Salatiga.