

## BOKS

### PREFERENSI DAN PERILAKU MASYARAKAT JAWA TENGAH TERHADAP PERBANKAN SYARIAH

Perbankan sebagai lembaga intermediasi memiliki posisi strategis dalam perekonomian nasional. Dengan demikian, upaya-upaya pengembangan perbankan nasional termasuk perbankan syariah perlu dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi nasional.

Dalam rangka meningkatkan peran bank syariah di Indonesia, Bank Indonesia mempunyai target aset perbankan syariah dibandingkan dengan aset perbankan nasional sebesar 5% pada 2008. Target yang cukup tinggi tersebut sebagai pemicu supaya kita kerja lebih keras lagi. Untuk mengejar target tersebut, Bank Indonesia meluncurkan Program Akselerasi Pengembangan Perbankan Syariah. Diharapkan dengan program tersebut pada Desember 2008, aset perbankan syariah mencapai 5% dari aset perbankan nasional. Pelaksanaan program akselerasi tersebut dilakukan melalui tiga hal. *Pertama*, program sosialisasi perbankan syariah kepada masyarakat secara lebih intensif. *Kedua*, mendorong pengayaan produk dan jasa keuangan syariah serta perluasan outlet pelayanan sehingga bisa lebih menjangkau kebutuhan masyarakat. *Ketiga*, Bank Indonesia akan berperan lebih aktif dalam mendukung masuknya dana investasi luar negeri, antara lain melalui instrumen-instrumen keuangan syariah. Bank Indonesia sendiri telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/7/PBI/2007 tertanggal 4 Mei 2007, yang isinya antara lain mengizinkan bank konvensional membuka layanan syariah (*office channelling*), tanpa harus membuka unit usaha khusus syariah. Dengan Ketentuan ini diharapkan akan bermunculan kantor-kantor bank syariah yang baru, sehingga akan lebih memudahkan masyarakat dalam memilih dan bertransaksi secara syariah.

Dalam upaya untuk mengembangkan perbankan syariah ini, baru-baru ini Bank Indonesia Semarang telah melakukan penelitian mengenai preferensi dan perilaku masyarakat Jawa Tengah terhadap perbankan syariah di Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian tersebut adalah (1) mengetahui preferensi dan perilaku masyarakat Jawa Tengah terhadap bank syariah, dan (2) melakukan pemetaan segmentasi pengembangan jaringan perbankan syariah di Jawa Tengah. Harapannya, hasil dari penelitian tersebut antara lain dapat dimanfaatkan, sebagai dasar pembuatan

kebijakan untuk mendukung perkembangan bank syariah di Jawa Tengah, sehingga dapat mempercepat pencapaian target. Bagi perbankan sendiri, antara lain dapat digunakan dalam meningkatkan strategi pengembangan produk dan layanan jasa bank syariah sesuai dengan karakteristik masing-masing masyarakat setempat. Secara garis besar, hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Potensi pasar spiritual untuk pengembangan bank syariah di Jawa Tengah relatif tinggi, karena secara kultural didukung oleh keyakinan masyarakat yang lebih baik tentang pentingnya penyelenggaraan bank yang berbasis syariah.
2. Pada umumnya sebagian besar masyarakat Jawa Tengah sudah mengetahui tentang bank syariah melalui media elektronik maupun media massa. Namun demikian, pengetahuan mereka tentang bank syariah dapat dikatakan masih sangat mendasar, yaitu terutama bank syariah sebagai bank yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Masyarakat belum mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem operasional bank syariah, yang tercermin dari pendapat yang menyatakan masih terdapat ketidakjelasan mengenai prinsip bagi hasil. Masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah lebih ke arah "*aman*" secara syariah. Walaupun terdapat pula alasan yang menyatakan bagi hasil merupakan salah satu alasan utama memilih bank syariah, namun alasan utama lebih ke arah "*prinsip syariah*". Hal tersebut dapat dijadikan sebagai parameter bahwa promosi dan edukasi mengenai perbankan syariah belum terlalu menyentuh *product knowledge* dan benefit secara finansial dari sistem syariah. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi strategi pengembangan perbankan syariah di masa yang akan datang.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan utama yang mendasari masyarakat memilih jenis bank syariah adalah, (a) sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, (b) jaminan keamanan, (c) alasan ekonomi (bagi hasil tinggi), (d) prosesnya cepat dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, masih ada sebagian besar dari mereka yang tidak bersedia menjadi nasabah bank syariah, dengan alasan, (a) mekanisme operasional bank syariah meragukan, (b) sumber daya manusia bank syariah tidak mampu menjelaskan produk-produk bank syariah dengan baik, (c) bagi hasil yang tidak jelas dan transparan, (d) lokasinya tidak strategis, (e) tidak bisa membedakan antara bunga dengan bagi hasil, dan (f) jaringan ATMnya kurang luas.

4. Masyarakat yang telah menjadi nasabah bank syariah di Jawa Tengah dapat dikategorikan sebagai *Sharia Loyalist*, yaitu nasabah yang selalu loyal (setia) terhadap bank syariah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survei ini bahwa walaupun mereka tidak puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah, namun sebagian besar dari mereka tetap menjadi nasabah bank syariah serta memberi saran demi peningkatan kinerja bank syariah. Hanya sebagian kecil saja nasabah yang pindah ke bank konvensional. Bentuk loyalitas lain dari nasabah bank syariah adalah jumlah dana yang mereka simpan dan pinjam ke bank syariah lebih besar daripada bank konvensional.
5. Dalam hal nasabah menyatakan tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah, maka alasan penyebab ketidakpuasan tersebut adalah, (a) sumber daya manusia tidak mampu menjelaskan produk syariah dengan baik, (b) pelayanan yang lambat dan tidak ramah, dan (c) persyaratan yang berbelit-belit.
6. Berdasarkan hasil penelitian, dihasilkan pemetaan karakteristik nasabah dalam rangka pengembangan jaringan perbankan syariah, yang dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai karakteristik yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan keputusan pemilihan jenis bank, yaitu sebagai berikut:
  - a. Untuk nasabah individual, terlihat faktor umur, agama, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran dan peran sosial memiliki peranan dalam menentukan keputusan pemilihan jenis bank.
  - b. Untuk nasabah perusahaan dan organisasi masyarakat, terdapat kemiripan karakteristik yang mempengaruhi keputusan pemilihan jenis bank, yaitu pendapatan/penerimaan bulanan dan pengeluaran bulanan. Sementara yang berbeda yaitu, untuk perusahaan faktor omset penjualan terbukti mempunyai pengaruh dalam pemilihan jenis bank, sementara untuk nasabah ormas faktor lain yang berpengaruh adalah jumlah kayawan/anggota.

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa untuk nasabah individual, faktor yang berpengaruh dalam penentuan jenis bank adalah lebih bersifat subyektif atau terkait dengan unsur personal yang melekat pada diri nasabah. Sementara untuk nasabah perusahaan dan ormas, faktor yang mempengaruhi lebih merupakan aspek finansial dan lebih rasional, sesuai dengan tujuan umum perusahaan yaitu *profit oriented*.