

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MUSLIM MEMILIH BANK KONVENSIONAL DARI PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS KECAMATAN BENAI)

Devi Listiana

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Desa Tebing Tinggi,
Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi
Email: devilistiana31@gmail.yahoo.com

Abstract

This research is motivated by the existence of Benai sub-district which is close to conventional banks, namely BRI Bank. With the majority of the people of Benai sub-district who are Muslims influencing the community's decision to choose Conventional Banks over Islamic Banks. This is because the existence of conventional banks is easier to reach by the people of Benai sub-district than Islamic banks which are far from Benai sub-district.

This study aims to determine what factors influence the decision of the Muslim community in Benai sub-district to choose a conventional bank over a sharia bank and the most dominant factors affecting the decision of the Muslim community to choose a conventional bank over a sharia bank. This research is a qualitative research. The data can be grouped into two groups of data, qualitative and quantitative. Qualitative data are described in words or sentences, while quantitative data are presented with numbers and separated to obtain conclusions.

The results of this study indicate that the factors that influence the decision of the Muslim community in Benai sub-district to choose conventional banks over Islamic banks are Product, Price, Location, Promotion, Person / Employee, Process, and Physical Evidence. While the most dominant factor influencing the decision of the Muslim community in Benai sub-district to choose Conventional Banks over Islamic Banks is the location factor. With the existence of conventional banks that are closer to Benai sub-district than Islamic banks that are far from Benai sub-district which is only in the city center, namely Teluk Kuantan. Besides that, the percentage of the questionnaire processed was 99.24% of the people who chose to agree because it was caused by the location factor.

Keywords: Decision, Muslim Community, Bank Konvensional

1. PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya yakni menghimpun dana dari masyarakat yang menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2005: 25)

Bank syariah adalah bank yang tidak menggunakan riba ataupun bunga kepada setiap orang ataupun masyarakat yang menabung di bank tersebut, bank syariah dalam bentuk keuangan mereka menggunakan uangnya di bagi rata ataupun di bagi bersama keuntungannya agar tidak terjadi riba. di dalam bank syariah tersebut orangnya pun ramah dan bertanggung jawab baik dan sopan terhadap sesama nasabah mereka.

Bank konvensional seperti yang di ketahui selama ini merupakan bank yang menerapkan sistem bunga baik itu untuk pembagian keuntungan bagi para penabung atau deposan dan bunga pada nasabah peminjam dana yang menjadi biaya tambahan terhadap pinjaman yang dilakukan oleh nasabah kredit. Bunga ini bersifat pembayarannya tetap setiap bulan. sifat bunga ini tidak memandang untung maupun ruginya para nasabah. Sistem bunga seperti ini dalam islam jelas merupakan larangan yang harus dihindari oleh semua muslim karena sistem bunga ini tergolong ke riba karena ada tambahan biaya atas dana yang dipinjam oleh nasabah. Islam melarang seorang muslim untuk melakukan transaksi yang mengandung unsur riba dan mengandung barang dan jasa yang di haramkan, seorang muslim harus menghindari jenis transaksi seperti ini. Riba secara istilah teknis merupakan pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil.

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah masih relevan baru jika di bandingkan dengan lahirnya bank konvensional. Bank ini mewakili kekusaran yang di alami masyarakat muslim atas adanya lembaga keuangan yang melandaskan al-quran dan hadist sebagai dasar aktifitas dan transaksi, menjawab kegelisahan masyarakat muslim terhadap adanya sebuah lembaga keuangan yang kegiatannya sesuai aturan islam dan tidak terdapat unsur yang dilarang seperti riba dalam transaksinya.

Masyarakat adalah salah satu elemen penting dalam dunia perbankan, hal ini di sebabkan karena masyarakatlah yang akan menjadi nasabah bagi bank syariah. Oleh karena itu, mengetahui minat masyarakat terhadap bank syariah menjadi kunci pertama dalam membuka jalan bagi perkembangan bank syariah dan sekaligus sebagai bahan investasi di dunia perbankan syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap lima orang narasumber, masing-masing memberikan pandangan yang berbeda mengenai bank syariah, yaitu:

1. Menurut Rosmiana (Masyarakat yang menjadi nasabah di bank konvensional) karena menabung di bank konvensional lebih enak dari pada bank syariah, dan kalau di bank konvensional itu ada di mana-mana, sedangkan bank syariah Cuma ada sedikit dan lebih banyak di kota-kota besar saja.
2. Menurut Agus Toemino (masyarakat yang menjadi nasabah di bank konvensional) karena bank konvensional lebih dekat dan banyak juga orang ataupun masyarakat yang menabung di bank konvensional tersebut, sedangkan di bank syariah masih baru adanya.
3. Menurut suryati (masyarakat yang menjadi nasabah di bank konvensional dan bank syariah) masyarakat lebih banyak menggunakan bank konvensional jadi saya juga ikut menabung di situ karena juga dekat, dan menabung di bank syariah saya hanya untuk mengirimkan anak uang agar tidak ada potongan, karena di bank syariah kalau mengirim uang tidak pakai potongan uang, tapi kalau di bank konvensional pakai potongan. Walaupun begitu tapi saya tetap suka menabung di bank konvensional.

Tanggapan atau sikap masyarakat terhadap bank syariah cukup beragam, baik mengenai pelayanannya kemudahannya, dan lebih mudah juga untuk mendapatkan pendannya. Maupun produk yang ditawarkannya. Oleh karena itu, perkembangan perbankan syariah perlu mendapatkan perhatian yang terkait.

Di dalam perkembangan perbankan syariah di kecamatan benai belum ada berdirinya bank syariah dan Cuma ada satu berdirinya bank yang ada di kecamatan benai yaitu Cuma bank BRI (bank konvensional) perbankan ini berdiri sekitar tahun 2013 lokasinya strategis, karena sangat memudahkan masyarakat untuk bertransaksi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penyusun melakukan penelitian yang akan memberikan judul penelitian :”ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MUSLIM MEMILIH BANK KONVENSIONAL DARI PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS KECAMATAN BENAI).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Keputusan Konsumen

Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.

2.2 Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran adalah kumpulan alat pemasaran taktis, yang terkendali (produk, harga, tempat dan promosi) yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkannya di pasar sasaran.

Konsep bauran pemasaran terdiri dari 4P, yakni Produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*). Sementara menurut Boom dan Bitner menambah dalam bisnis jasa, bauran pemasaran di tambah 3p yakni: Orang (*people*), bukti fisik (*physical Evidence*), proses (*process*). Dari penjelasan ini, bahwa dapat disimpulkan secara keseluruhan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) untuk produk jasa digabungkan menjadi 7P. Adapun kegiatan yang di maksud dalam marketing mix, 7P yaitu :

1. Produk
2. Harga
3. Lokasi
4. Promosi
5. Orang/karyawan
6. Proses
7. Bukti fisik

2.3 Masyarakat Muslim

Masyarakat muslim adalah sejumlah manusia yang yang hidup bersama dalam suatu tempat yang terkait oleh suatu kebudayaan, kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan yang sama yang menganut agama islam. Masyarakat islam adalah masyarakat terbuka yang menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan kehidupan secara universal, tanpa memandang asal usul suku bangsa dan perbedaan agama.

2.4 Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produk dikembangkan berlandaskan syariat islam (Al-Quran dan Hadist Nabi Saw) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.

2.5 Bank Konvensional

Bank konvensional adalah Bank yang mengandung riba dalam penyaluran dana , dalam bank konvensional keuntungan bank diperoleh dari bunga yang dibebankan dan bank konvensional ini menerapkan sistem bagi hasil (Kasmir, 2010: 67).

3. METODE PENELITIAN

Fokus penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka teknik yang digunakan dengan cara setelah datanya terkumpul, maka diklarifikasikan menjadi dua kelompok data kualitatif dan kuantitatif. Terhadap data yang bersifat kualitatif yaitu digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, sedangkan pada data yang bersifat kuantitatif dipersentase dengan angka-angka dan dipisahkan untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan yang dilakukan pada masyarakat muslim Kecamatan Benai. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim Kecamatan Benai yang sudah menjadi nasabah bank konvensional. Sedangkan Yang menjadi objek penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat muslim memilih perbankan konvensional dari pada bank syariah (studi kasus Kecamatan Benai). Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang ada di Kecamatan Benai sebanyak 16.525 orang. Sedangkan Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar. pengambilan sampel dari rumus Slovin yang berjumlah 44 orang. Dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara sistematis, factual, dan actual mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail dengan menggunakan rumus persentase:

$$P = F / N \times 100\%$$

Keterangan:

- P : Besarnya Persentase
F : Frekuensi (jumlah jawaban responden)
N : Jumlah responden
100% : Bilangan tetap

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini penulis telah mengumpulkan angket penelitian sebanyak 44 angket/responden yang disebarakan pada masyarakat Kecamatan Benai. Hasil dari angket dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Produk-Produk Yang Ditawarkan Bank Konvensional Lebih Mudah di Pahami

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	4,55%
3	Setuju	38	86,36%
4	Sangat Setuju	4	9,09%
Jumlah		44	100%

Sumber data: Data Olahan 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan produk-produk yang ditawarkan bank konvensional lebih mudah di pahami adalah responden yang menjawab sangat tidak setuju 0 orang, tidak setuju 2 orang (4,55%), setuju 38 orang (86,36%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (9,09%).

Tabel 4.12
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Produk Bank Konvensional Sesuai Dengan Kebutuhan Saya

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
----	--------------------------------	-------------------	------------

1	Sangat Tidak Setuju	1	2,27%
2	Tidak Setuju	1	2,27%
3	Setuju	31	70,46%
4	Sangat Setuju	11	25%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan produk bank konvensional sesuai dengan kebutuhan saya adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Setuju sebanyak 31 orang (70,46%), dan sangat setuju sebanyak 11 orang (25%).

Tabel 4.13
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Produk Yang Di Tawarkan Bank Konvensional Memuaskan

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2,27%
2	Tidak Setuju	1	2,27%
3	Setuju	22	50%
4	Sangat Setuju	20	45,50%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan bank konvensional adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Setuju sebanyak 22 orang (50%), dan sangat setuju sebanyak 20 orang (45,50%).

Tabel 4.14
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Saat Melakukan Transaksi Dengan Bank Lain Biaya Administrasi Lebih Murah

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	4,55%
2	Tidak Setuju	16	36,36%
3	Setuju	23	52,27%
4	Sangat Setuju	3	6,82%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan saat melaksanakan transaksi dengan bank lain biaya administrasinya lebih murah

adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (4,55%), Tidak Setuju 16 orang (36,36%), Setuju sebanyak 23 orang (52,27%), dan sangat setuju sebanyak 3 orang (6,82%).

Tabel 4.15
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Harga Yang Ditawarkan Oleh Bank Konvensional Lebih Murah

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	4,45%
2	Tidak Setuju	7	15,90%
3	Setuju	28	63,75%
4	Sangat Setuju	7	15,90%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan harga yang ditawarkan oleh bank konvensional lebih murah adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (4,55%), Tidak Setuju 7 orang (15,90%), Setuju sebanyak 28 orang (63,75%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (15,90%).

Tabel 4.16
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Penawaran Harga Yang Ditawarkan Relatif Normal

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2,28%
2	Tidak Setuju	2	4,54%
3	Setuju	24	54,55%
4	Sangat Setuju	17	38,63%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan penawaran harga yang ditawarkan relatif normal adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (2,28%), Tidak Setuju 2 orang (4,54%), Setuju sebanyak 24 orang (54,55%), dan sangat setuju sebanyak 17 orang (38,63%).

Tabel 4.17
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Mudah Dijangkau

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,28%
3	Setuju	24	54,54%
4	Sangat Setuju	19	43,18%

Jumlah	44	100%
--------	----	------

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Lokasi bank konvensional mudah dijangkau adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang , Tidak Setuju 1 orang (2,28%), Setuju sebanyak 24 orang (54,54%), dan sangat setuju sebanyak 19 orang (43,18%).

Tabel 4.18
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Sangat Strategis

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Setuju	21	47,75%
4	Sangat Setuju	23	52,27%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Lokasi bank konvensional sangat strategis adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang , Tidak Setuju 0 orang , Setuju sebanyak 21 orang (47,75%), dan sangat setuju sebanyak 23 orang (52,27%).

Tabel 4.19
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Lokasi Bank Konvensional Dekat Dengan Lingkungan Masyarakat

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Setuju	16	36,36%
4	Sangat Setuju	28	63,64%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Lokasi bank konvensional dekat dengan lingkungan masyarakat adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang , Tidak Setuju 0 orang , Setuju sebanyak 16 orang (36,36%), dan sangat setuju sebanyak 28 orang (63,64%).

Tabel 4.20
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Bank Konvensional Sering Melakukan Promosi Kepada Masyarakat

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	24	54,55%
2	Tidak Setuju	17	38,64%
3	Setuju	2	4,54%
4	Sangat Setuju	1	2,27%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Bank konvensional sering melakukan promosi kepada masyarakat adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 24 orang (54,55%) , Tidak Setuju 17 orang (38,64%) , Setuju sebanyak 2 orang (4,54%), dan sangat setuju sebanyak 1 orang (2,27%).

Tabel 4.21
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Promosi Yang Dilakukan Sangat Menarik Sehingga Masyarakat Memilih Bank Konvensional

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	11	25%
2	Tidak Setuju	17	38,64%
3	Setuju	16	36,36%
4	Sangat Setuju	-	-
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Promosi yang dilakukan sangat menarik sehingga masyarakat memilih bank konvensional adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 11 orang (25%), Tidak Setuju 17 orang (38,64%) , Setuju sebanyak 16 orang (36,36%), dan sangat setuju sebanyak 0 orang.

Tabel 4.22
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Brosur Yang Disebarkan Sangat Membantu Konsumen Dalam Mengetahui Produk Apa Saja Yang Ada di Bank Konvensional

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	6,81%
2	Tidak Setuju	7	15,91%
3	Setuju	32	72,73%
4	Sangat Setuju	2	4,55%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Brousur yang disebarakan sangat membantu konsumen dalam mengetahui produk apa saja yang ada di bank konvensional adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 3 orang (6,81%), Tidak Setuju 7 orang (15,91%) , Setuju sebanyak 32 orang (72,73%), dan sangat setuju sebanyak 2 orang (4,55%).

Tabel 4.23
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Karyawan Bank Konvensional Melayani Sesuai SOP

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	2,27%
3	Setuju	35	79,55%
4	Sangat Setuju	8	18,18%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Karyawan bank konvensional melayani sesuai SOP adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang, Tidak Setuju 1 orang (2,27%) , Setuju sebanyak 35 orang (79,55%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (18,18%).

Tabel 4.24
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Karyawan Bank Konvensional Melayani Dengan Cekatan

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2,27%
2	Tidak Setuju	1	2,27%
3	Setuju	23	52,28%
4	Sangat Setuju	19	43,18%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Karyawan bank konvensional melayani dengan cekatan adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Tidak Setuju 1 orang (2,27%) , Setuju sebanyak 23 orang (52,28%), dan sangat setuju sebanyak 19 orang (43,18%).

Tabel 4.25
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Karyawan Bank Konvensional Bersikap Ramah, Sopan Dalam Melayani Nasabah

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Setuju	22	50%
4	Sangat Setuju	22	50%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Karyawan bank konvensional bersikap ramah, sopan dalam melayani nasabah adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang, Tidak Setuju 0 orang, Setuju sebanyak 22 orang (50%), dan sangat setuju sebanyak 22 orang (50%).

Tabel 4.26
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Kemudahan Dan Kecepatan Dalam Proses Pendaftaran

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2,27%
2	Tidak Setuju	4	9,09%
3	Setuju	36	81,82%
4	Sangat Setuju	3	6,82%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam proses pendaftaran adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (2,27%), Tidak Setuju 4 orang (9,09%), Setuju sebanyak 36 orang (81,82%), dan sangat setuju sebanyak 3 orang (6,82%).

Tabel 4.27
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Proses Dalam Pelayanan Cepat

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	6,82%
3	Setuju	21	47,73%
4	Sangat Setuju	20	45,45%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan proses dalam pelayanan cepat adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang, Tidak Setuju 3 orang (6,82%), Setuju sebanyak 21 orang (47,73%), dan sangat setuju sebanyak 20 orang (45,45%).

Tabel 4.28
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Gedung Bank Konvensional Layak Digunakan

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Setuju	37	84,09%
4	Sangat Setuju	7	15,91%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan gedung bank konvensional layak di gunakan adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang, Tidak Setuju 0 orang, Setuju sebanyak 37 orang (84,09%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (15,91%).

Tabel 4.29
Tanggapan respondens Terhadap Pernyataan Ruang Pelayan Bank Konvensional Bersih Dan Rapi

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	9	20,45%
2	Tidak Setuju	16	36,36%
3	Setuju	13	29,55%
4	Sangat Setuju	6	13,64%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Ruang pelayan bank konvensional bersih dan rapi adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 9 orang (20,45%), Tidak Setuju 16 orang (36,36%), Setuju sebanyak 13 orang (29,55%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (13,64%).

Tabel 4.30
Tanggapan Respondens Terhadap Pernyataan Tempat Parkir di Bank Konvensional Memadai

No	Klarifikasi Jawaban Respondens	Jumlah Respondens	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	7	15,90%
2	Tidak Setuju	16	36,37%
3	Setuju	16	36,37%
4	Sangat Setuju	5	11,36%
Jumlah		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan respondens terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Lokasi parkir di bank konvensional memadai adalah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 7 orang (15,90%), Tidak Setuju 16 orang (36,37%), Setuju sebanyak 16 orang (36,37%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (11,36%).

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Memilih Bank Konvensional Dari Pada Bank Syariah (Studi Kasus Kecamatan Benai)

1. Produk (*Product*)

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan benai diperoleh sebesar 4,55% masyarakat yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar 95,45% yang mengatakan setuju dalam faktor produk.

2. Harga (*Price*)

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan benai diperoleh sebesar (22,73%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (77,27%) yang mengatakan setuju dalam faktor harga.

3. Lokasi (*Place*)

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar (0,76%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (99,24%) yang mengatakan setuju dalam faktor lokasi.

4. Promosi

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar (59,85%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (40,15%) yang mengatakan setuju dalam faktor promosi.

5. Orang/Karyawan (*People*)

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar (2,27%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (97,73%) yang mengatakan setuju dalam faktor orang/karyawan.

6. Proses

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar (9,09%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (90,91%) yang mengatakan setuju dalam faktor proses.

7. Bukti Fisik

Berdasarkan hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar (36,36%) yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar (63,64%) yang mengatakan setuju dalam faktor bukti fisik.

Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan masyarakat muslim Kecamatan Benai memilih Bank Konvensional dari pada Bank Syariah yaitu faktor lokasi. Yang mana dapat kita lihat dari hasil olahan angket yang telah disebar ke masyarakat muslim kecamatan Benai diperoleh sebesar 0,76% yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar 99,24% yang mengatakan setuju bahwa faktor lokasi sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih bertransaksi di Bank Konvensional dari pada Bank Syariah.

Penentuan lokasi yang tepat menjadi sangat penting, apalagi bagi lembaga perbankan. Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh cukup signifikan dalam aktivitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Karena dengan lokasi yang tepat, masyarakat akan mengetahui keberadaan lembaga perbankan tersebut, sehingga lokasi juga salah satu peranan penting dalam strategi pemasaran.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan ini sudah dapat menjawab rumusan masalah yang ingin dipecahkan. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Memilih Bank Konvensional Dari Pada Bank Syariah (Studi Kasus Kecamatan Benai)

- a. Produk
- b. Harga
- c. Lokasi
- d. Promosi
- e. Orang/karyawan
- f. Proses
- g. Bukti fisik

2) Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Memilih Bank Konvensional dari pada Bank Syariah

Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan masyarakat muslim kecamatan Benai memilih Bank Konvensional dari pada Bank Syariah yaitu Faktor Lokasi (*Place*). Yang mana dapat kita lihat dari hasil olahan angket diperoleh sebesar 0,76% yang mengatakan tidak setuju, dan sebesar 99,24% yang mengatakan setuju

bahwa faktor lokasi sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih bertransaksi di Bank Konvensional dari pada Bank Syariah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan sungguh tak terhingga, kepada:

1. Ibu Hj, Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE. ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan sumbangsih yang cukup besar kepada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy, ME.Sy selaku ketua prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi.
4. Ibu Wigati Iswandhiari, ST., MM selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Alek Saputra, S.Sy, ME selaku pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang tuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda serta anggota keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil hingga penulis dapat mencapai gelar sarjana S1.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan maupun menemani penulis untuk sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Moderen*. Jakarta: Pustaka Amani
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rinerka Cipta
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dendawijaya, Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Ikatan Bankir Indonesia, 2015. *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Imaniyati, 2013. *Perbankan Syariah dalam perspektif hukum ekonomi*. Bandung Mandar maju
- Kasmir, 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Meinarti Puspaningtyas. 2011. *Analisis Strategi Pemasaran Jasa*. Malang : STIEKN Jaya Negara Malang.
- Muhamad, 2005. *Bank Syariah*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Muhammad, 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono, 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sujarweni, V. Wirana, 2018. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2008.
- Usanti dan Shomad, 2013. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wangsawidjaja, 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama