

Kecenderungan Masyarakat Muslim Dalam Memilih Bank Konvensional Dibandingkan Bank Syariah : Mengapa Bank Konvensional Masih Menjadi Pilihan?

Aldian¹, Muhammad Maulana Agustian Feri²

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Alamat : Kampus 4, Jl. Adam Malik UM Bengkulu

Email : aldiannyan35@gmail.com, ferimaaulana376@gmail.com

ABSTRAK

Perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi besar untuk berkembang seiring dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam. Namun, bank konvensional masih menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kecenderungan masyarakat Muslim dalam memilih bank konvensional dibandingkan bank syariah serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan perilaku konsumen, karakteristik perbankan konvensional dan syariah, serta faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan bank. Hasil kajian menunjukkan bahwa kecenderungan masyarakat memilih bank konvensional dapat dipengaruhi oleh kemudahan akses kantor cabang dan ATM, kualitas pelayanan, fasilitas perbankan digital, kebiasaan dan pengalaman nasabah, rekomendasi lingkungan sosial, promosi, serta tingkat literasi keuangan syariah dan religiusitas. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih bank tidak hanya berkaitan dengan pertimbangan agama, tetapi juga dipengaruhi oleh kebutuhan praktis dan kenyamanan dalam menggunakan layanan keuangan. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah perlu diiringi dengan perluasan akses layanan, pengembangan fasilitas digital, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan preferensi masyarakat Muslim dalam memilih layanan perbankan.

Kata kunci: masyarakat Muslim, bank konvensional, bank syariah, perilaku konsumen, pemilihan bank.

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana kembali kepada masyarakat melalui pinjaman, serta menyediakan jasa pengiriman uang. Sementara itu, bank syariah adalah

lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berupa penghimpunan dan penyaluran dana serta penyediaan berbagai jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah juga dikenal dengan istilah *Islamic Banking* atau *interest-free banking*, yaitu sistem perbankan yang tidak menerapkan bunga (riba) serta menghindari praktik spekulasi (maisir) dan ketidakjelasan dalam transaksi (gharar). Dengan demikian, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip syariah, termasuk dalam pemberian pembiayaan, penyediaan jasa pembayaran, dan aktivitas lain yang berkaitan dengan peredaran uang. (Andriani et al., 2025)

Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki peluang yang sangat besar untuk mengembangkan sektor tersebut. Meskipun demikian, rendahnya tingkat literasi keuangan, terutama di kalangan generasi muda, masih menjadi salah satu tantangan utama yang dapat menghambat perkembangan sektor tersebut. Sektor keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga stabilitas perekonomian suatu negara. Bagi umat Islam, keuangan tidak hanya dipandang sebagai sarana untuk mendukung aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai wujud penerapan nilai-nilai syariah yang berlandaskan prinsip keadilan, kehalalan, dan keseimbangan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman dalam setiap transaksi sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan berbagai keputusan keuangan. (Wulandari dkk., 2025)

Sebagai lembaga intermediasi, bank memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas perekonomian suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun layanan keuangan lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fungsi utama bank sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat secara umum. Berdasarkan sistem operasionalnya, perbankan di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis, yaitu bank konvensional yang menjalankan kegiatannya berdasarkan sistem bunga dan bank syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, terutama melalui mekanisme bagi hasil. (Andriani dkk., 2025)

Larangan praktik riba ini ditegaskan langsung dalam Al-Qur'an. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 278:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin.” (RI, 2022)

Meskipun Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, tingkat minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan syariah masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Muslim masih cenderung memilih bank konvensional dibandingkan bank syariah. Dampaknya, pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan syariah belum berlangsung secara optimal. Fenomena tersebut terlihat dari masih banyaknya nasabah yang telah memanfaatkan layanan bank syariah, tetapi tetap mempertahankan hubungan dan transaksi keuangan dengan bank konvensional. (Sari, 2023)

Secara normatif, masyarakat Muslim di Indonesia diperkirakan memiliki kecenderungan untuk memilih layanan perbankan syariah karena operasionalnya sejalan dengan prinsip-prinsip Islam yang melarang praktik riba, gharar, dan maysir. Namun, kondisi empiris menunjukkan adanya

perbedaan antara harapan dan kenyataan. Tingkat penggunaan layanan bank syariah oleh masyarakat masih relatif rendah, sedangkan bank konvensional tetap menjadi pilihan yang lebih dominan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa preferensi masyarakat Muslim terhadap perbankan syariah belum sepenuhnya mencerminkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip yang dianut dalam ajaran Islam. (Dwi Afriani dkk., 2025)

Namun, fakta di lapangan menunjukkan dinamika yang cukup kontradiktif. Meskipun populasi Muslim mendominasi, preferensi dan keterikatan masyarakat terhadap jasa Bank Konvensional masih sangat tinggi. Keberadaan lembaga perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) dan unit usaha syariah lainnya belum sepenuhnya mampu menggeser dominasi bank konvensional dalam pola bertransaksi harian, pencarian modal usaha, hingga penyimpanan dana masyarakat.

Fenomena ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor teknis dan non-teknis. Bank konvensional unggul dalam hal aksesibilitas fisik (jumlah kantor cabang dan jaringan ATM), fasilitas digital (*m-banking* yang dinilai stabil), variasi produk pembiayaan, serta keterikatan histori/habituat masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem perbankan konvensional. Di sisi lain, masih terdapat keterbatasan tingkat literasi keuangan syariah (literasi syariah vs literasi konvensional), adanya perdebatan pemahaman mengenai kepraktisan bagi hasil dibandingkan bunga, hingga persepsi bahwa layanan bank syariah belum sefleksibel bank konvensional.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam aspek-aspek mendasari keputusan dan kecenderungan masyarakat Muslim yang tetap menjadikan bank konvensional sebagai pilihan utama dalam pemenuhan kebutuhan finansial mereka.

Tinjauan Pustaka

A. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan kajian yang membahas bagaimana individu maupun organisasi menentukan pilihan, melakukan pembelian, menggunakan, hingga membuang produk, jasa, maupun gagasan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Bagi pemasar, kajian ini memiliki peranan yang sangat penting karena memberikan pemahaman mengenai pengaruh budaya, pola perilaku konsumen dalam berbagai lingkungan sosial dan budaya, serta faktor-faktor yang membentuk keputusan pembelian. Konsep perilaku konsumen mencakup berbagai dimensi, seperti sikap, nilai, persepsi, dan tindakan yang muncul dalam proses pengambilan keputusan maupun aktivitas transaksi. Perilaku konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam bidang pemasaran dan perekonomian karena berpengaruh terhadap keputusan individu maupun kelompok dalam memperoleh serta memanfaatkan barang, jasa, dan ide. (Sudirjo & Wahyono, 2024).

Dalam sektor perbankan, perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya faktor budaya, sosial, karakteristik pribadi, kondisi psikologis, pengalaman, serta persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Keputusan masyarakat dalam menentukan pilihan bank merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap berbagai atribut yang dinilai mampu memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan finansial mereka secara optimal.

B. Bank Konvensional

Di tengah perkembangan ekonomi global yang semakin dinamis, bank konvensional tetap memegang peranan penting dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas perekonomian. Sebagai salah satu lembaga utama dalam sistem keuangan, bank konvensional berfungsi sebagai perantara keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan maupun investasi. Perannya tidak hanya berdampak pada perekonomian nasional, tetapi juga berkontribusi terhadap aktivitas ekonomi di tingkat internasional. Bank konvensional

merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip perbankan tradisional dan tunduk pada ketentuan serta regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah. Berbeda dengan bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai prinsip-prinsip syariah, bank konvensional menggunakan sistem bunga sebagai dasar dalam aktivitas operasionalnya. Melalui mekanisme tersebut, bank memberikan pinjaman kepada nasabah dengan mengenakan bunga, sekaligus memberikan imbal hasil berupa bunga kepada nasabah yang menyimpan dana dalam bentuk tabungan maupun deposito. Dengan fungsi intermediasi yang dimilikinya, bank konvensional menjadi salah satu penggerak utama aktivitas ekonomi melalui penyediaan layanan pembiayaan, investasi, dan berbagai jasa keuangan lainnya. (Ismail, 2023)

Bank konvensional memiliki beberapa keunggulan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya yaitu:

1. Bank konvensional cenderung memiliki pengalaman dalam mengembangkan berbagai produk dan layanan melalui metode yang telah diterapkan.
2. Keberadaan jaringan dan layanan yang dikenal masyarakat dapat membantu bank konvensional menarik nasabah serta menghimpun dana.
3. Sistem bunga yang telah lama dikenal dan digunakan oleh masyarakat menjadi salah satu faktor yang membuat layanan bank konvensional tetap diminati.
4. Banyaknya bank konvensional mendorong persaingan dalam menawarkan produk dan layanan kepada nasabah.
5. Dukungan kebijakan pemerintah serta kerangka peraturan yang telah berkembang turut mendukung pelaksanaan kegiatan operasional bank konvensional.

Secara umum, bank konvensional cenderung lebih dikenal oleh masyarakat dibandingkan bank syariah. Kondisi ini dipengaruhi oleh pengalaman operasional yang lebih lama serta kemampuan bank konvensional dalam mengembangkan berbagai produk dan layanan untuk memperoleh keuntungan. Selain itu, penerapan sistem bunga menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat yang ingin menyimpan dana di bank. Sementara itu, bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil dan prinsip syariah lainnya dalam kegiatan operasionalnya. Perbedaan sistem tersebut dapat memengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih tempat untuk menyimpan dana. (Eka et al., 2022)

C. Bank Syariah

Di tengah perkembangan globalisasi dan semakin kompleksnya sistem keuangan modern, kebutuhan masyarakat terhadap lembaga keuangan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai etika dan ajaran agama, semakin meningkat. Salah satu bentuk lembaga keuangan yang memenuhi kebutuhan tersebut adalah bank syariah. Bank syariah menyediakan berbagai layanan keuangan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip syariah Islam, seperti menghindari praktik riba, menyalurkan pembiayaan pada usaha yang halal, serta menerapkan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan etika dalam setiap kegiatan operasionalnya. Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, bank syariah menjalankan seluruh aktivitas usahanya berdasarkan ketentuan syariah yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah. Salah satu karakteristik utamanya adalah tidak menerapkan bunga dalam transaksi keuangan, melainkan menggunakan mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti bagi hasil, jual beli, atau sewa. Selain itu, bank syariah juga tidak melakukan pembiayaan maupun investasi pada sektor usaha yang bertentangan dengan ajaran Islam, seperti perjudian, minuman beralkohol, maupun industri yang mengandung unsur haram. Oleh karena itu, seluruh kegiatan operasional bank syariah diarahkan agar tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai Islam. Berdasarkan bentuk kelembagaannya, perbankan syariah di Indonesia terdiri atas dua jenis, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) yang memberikan layanan perbankan secara

menyeluruh, serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berfokus pada penghimpunan dana dan pembiayaan masyarakat tanpa menyediakan layanan lalu lintas pembayaran sebagaimana bank umum. (Armando, 2026).

Keunggulan bank syariah dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Adanya keterikatan nilai-nilai keagamaan antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabah yang dapat mendorong terciptanya kerja sama dalam menghadapi risiko usaha serta pembagian keuntungan.
2. Nilai-nilai keagamaan yang menjadi landasan operasional bank syariah diharapkan dapat diterapkan oleh seluruh pihak untuk mengoptimalkan manfaat kegiatan perbankan.
3. Sistem pembiayaan melalui akad musyarakah dan mudharabah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menjalankan usaha dengan mekanisme pembagian hasil sesuai kesepakatan, sehingga hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kerja sama.
4. Melalui sistem bagi hasil, nasabah dapat memperoleh informasi mengenai hasil usaha yang menjadi dasar pembagian keuntungan.
5. Penerapan sistem bagi hasil diharapkan dapat membantu bank syariah menghadapi gejolak moneter serta mendukung kemandirian dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Kelemahan dari perbankan syariah yaitu:

1. Kegiatan promosi perbankan syariah kepada masyarakat masih terbatas.
2. Jumlah kantor dan jaringan cabang yang tersedia belum tersebar secara luas.
3. Keberadaan fasilitas ATM yang mudah dijangkau masyarakat masih terbatas.
4. Pengetahuan masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan syariah masih kurang.
5. Ketersediaan fasilitas pendukung perbankan syariah belum sepenuhnya memadai.
6. Keterbatasan jaringan kantor dapat memengaruhi kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan syariah.
7. Jumlah sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang perbankan syariah masih menjadi tantangan.
8. Pemahaman masyarakat terhadap sistem operasional perbankan syariah perlu ditingkatkan.
9. Dalam pembiayaan berbasis bagi hasil, ketidaktepatan dalam menilai kelayakan suatu proyek dapat menimbulkan risiko yang cukup besar bagi bank. (Eka et al., 2022)

D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Bank

Faktor pertama yang memengaruhi minat masyarakat terhadap bank konvensional adalah ketersediaan infrastruktur dan fasilitas layanan yang memadai. Bank konvensional dinilai memiliki jaringan kantor cabang yang strategis serta fasilitas transaksi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Keberadaan kantor cabang di lokasi yang mudah diakses dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan. Faktor kedua adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudahan dalam memperoleh informasi rekening, tersedianya tempat parkir yang luas dan aman, serta sikap pegawai yang sopan dan ramah dalam melayani nasabah merupakan beberapa aspek yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan bank konvensional. (Pratopo, 2023)

Selain itu, secara teoritis terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi minat masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah suatu bank. Salah satu faktor yang berperan adalah adanya rekomendasi, baik yang berasal dari lingkungan internal seperti keluarga maupun dari pihak eksternal, seperti teman, rekan kerja, atau masyarakat. Selain itu, kegiatan sosialisasi mengenai produk dan layanan perbankan juga memiliki kontribusi dalam membentuk pemahaman serta mendorong masyarakat untuk mempertimbangkan penggunaan layanan yang ditawarkan. Di samping itu, promosi merupakan salah satu strategi pemasaran yang dapat

memengaruhi minat calon nasabah. Promosi yang disampaikan secara efektif, informatif, dan menarik berpotensi meningkatkan perhatian serta ketertarikan masyarakat terhadap produk atau jasa perbankan. Dengan demikian, semakin baik kualitas dan daya tarik promosi yang diterima masyarakat, semakin besar pula kemungkinan munculnya minat untuk memilih dan menggunakan layanan bank tersebut. (Aswawi, 2024)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih bank dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Religiusitas;
2. Literasi keuangan syariah;
3. Kualitas pelayanan;
4. Kemudahan akses kantor cabang dan ATM;
5. Fasilitas digital banking;
6. Kepercayaan terhadap bank;
7. Citra perusahaan;
8. Keamanan transaksi;
9. Promosi;
10. Rekomendasi keluarga maupun lingkungan sosial.

Dalam praktiknya, faktor-faktor tersebut saling berinteraksi sehingga menghasilkan keputusan akhir konsumen dalam menentukan bank yang akan digunakan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu mengkaji dari berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik atau permasalahan penelitian. Dalam prosesnya, kegiatannya mulai dari mengidentifikasi, menilai, dan menyintesis teori, konsep, temuan penelitian, metode, serta berbagai argumen yang telah dikemukakan dalam penelitian terdahulu sehingga dapat menjadi dasar dalam memahami dan mengembangkan penelitian yang dilakukan. (Nasution, 2025)

Literature review tidak sekadar menyajikan rangkuman dari penelitian-penelitian terdahulu, tetapi juga melibatkan proses analisis, penilaian kritis, dan sintesis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai suatu topik penelitian. Selain itu, *literature review* berperan dalam mengidentifikasi celah atau kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih belum banyak dikaji, sehingga dapat menjadi landasan yang kuat dalam merumuskan dan mengembangkan penelitian selanjutnya. (Admin, 2026)

Hasil Dan Pembahasan

1. Kecenderungan Masyarakat Muslim dalam Memilih Bank Konvensional

Berdasarkan hasil kajian literatur, kecenderungan masyarakat Muslim dalam memilih bank konvensional menunjukkan bahwa keputusan menggunakan layanan perbankan tidak hanya didasarkan pada pertimbangan agama, tetapi juga dipengaruhi oleh kebutuhan praktis, pengalaman, dan persepsi terhadap layanan yang tersedia. Meskipun bank syariah menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip Islam yang menghindari riba, gharar, dan maysir, sebagian masyarakat Muslim masih menggunakan bank konvensional untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara pertimbangan normatif yang berkaitan dengan nilai-nilai agama dan pertimbangan praktis yang muncul dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

Kecenderungan tersebut dapat dipahami melalui teori perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa keputusan seseorang dalam memilih produk atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor,

seperti persepsi, pengalaman, lingkungan sosial, serta penilaian terhadap manfaat yang diperoleh. Dalam konteks perbankan, masyarakat cenderung mempertimbangkan kemudahan akses, kualitas pelayanan, fasilitas transaksi, keamanan, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pilihan terhadap bank konvensional tidak selalu menunjukkan bahwa masyarakat mengabaikan prinsip agama, tetapi dapat pula berkaitan dengan kebiasaan dan pertimbangan pelayanan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Aksesibilitas dan Kelengkapan Infrastruktur Perbankan

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kecenderungan masyarakat memilih bank konvensional adalah ketersediaan infrastruktur dan kemudahan akses layanan. Jaringan kantor cabang yang strategis, keberadaan ATM, serta fasilitas transaksi yang mudah dijangkau menjadi pertimbangan penting bagi nasabah. Berdasarkan kajian yang dikemukakan oleh (Pratopo 2023), lokasi kantor cabang dan fasilitas pelayanan merupakan aspek yang dapat memengaruhi minat serta kepuasan masyarakat terhadap layanan bank.

Kemudahan akses memberikan manfaat bagi nasabah karena dapat membantu mereka melakukan transaksi, memperoleh informasi rekening, dan menyelesaikan kebutuhan administrasi perbankan. Apabila suatu bank memiliki jaringan layanan yang mudah dijangkau, masyarakat dapat merasa lebih nyaman dalam menggunakannya. Sebaliknya, keterbatasan akses terhadap kantor cabang maupun fasilitas transaksi berpotensi menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan bank.

Dalam kaitannya dengan bank syariah, keterbatasan jaringan kantor dan fasilitas ATM masih menjadi salah satu tantangan yang dibahas dalam literatur yang digunakan. Namun, kondisi tersebut tidak dapat digeneralisasi kepada seluruh bank syariah karena ketersediaan fasilitas dapat berbeda antara satu bank dan bank lainnya. Dengan demikian, aksesibilitas perlu dipahami sebagai salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi pilihan masyarakat, bukan sebagai satu-satunya penyebab dominasi bank konvensional.

3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Selain infrastruktur, kualitas pelayanan juga berperan dalam membentuk minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan. Pelayanan yang mudah, cepat, ramah, dan informatif dapat meningkatkan kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi. Kemudahan memperoleh informasi rekening, ketersediaan fasilitas pendukung, keamanan tempat parkir, serta kesopanan pegawai merupakan beberapa aspek yang dapat memengaruhi penilaian nasabah terhadap kualitas layanan bank.

(Pratopo 2023) menjelaskan bahwa kemudahan memperoleh informasi dan kualitas pelayanan menjadi bagian dari faktor yang berkaitan dengan kepuasan nasabah bank konvensional. Kepuasan tersebut dapat mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan bank yang sama karena mereka telah merasa nyaman dan mengetahui prosedur yang berlaku. Pengalaman pelayanan yang positif juga berpotensi membangun kepercayaan serta memperkuat hubungan antara nasabah dan bank. Kualitas pelayanan bukanlah keunggulan yang hanya dimiliki oleh bank konvensional. Bank syariah juga dapat meningkatkan daya tariknya melalui pelayanan yang profesional, kemudahan akses informasi, dan fasilitas transaksi yang memadai. Persaingan antara kedua jenis perbankan tidak hanya berkaitan dengan perbedaan sistem operasional, tetapi juga dengan kemampuan masing-masing bank dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

4. Pengaruh Kebiasaan, Pengalaman, dan Lingkungan Sosial

Kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan bank konvensional juga dapat menjadi salah satu alasan mengapa bank tersebut tetap dipilih. Masyarakat yang telah lama memiliki rekening bank konvensional umumnya sudah terbiasa dengan prosedur transaksi, penggunaan kartu ATM, layanan perbankan digital, serta mekanisme penyimpanan dana dan peminjaman.

Pengalaman tersebut dapat membentuk rasa nyaman sehingga nasabah cenderung mempertahankan layanan yang telah digunakan daripada beralih ke bank lain.

Selain pengalaman pribadi, lingkungan sosial juga dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih bank. Rekomendasi keluarga, teman, rekan kerja, dan orang-orang di sekitar dapat memberikan informasi yang membantu masyarakat menentukan pilihan. Apabila seseorang memperoleh pengalaman positif atau rekomendasi yang baik mengenai suatu bank, ketertarikannya untuk menggunakan layanan bank tersebut dapat meningkat. (Aswawi 2024) menempatkan rekomendasi dari lingkungan internal maupun eksternal, sosialisasi, dan promosi sebagai faktor yang dapat berkontribusi terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan. Di samping itu, promosi yang informatif dan menarik dapat membantu masyarakat mengenali produk serta layanan yang tersedia. Bank yang mampu menyampaikan informasi secara jelas mengenai manfaat produk, biaya, persyaratan, dan kemudahan transaksi berpeluang lebih besar untuk menarik perhatian calon nasabah. Kebiasaan, pengalaman, rekomendasi sosial, dan promosi dapat saling berkaitan dalam membentuk preferensi masyarakat terhadap bank konvensional.

5. Literasi Keuangan Syariah dan Pemahaman Masyarakat

Literasi keuangan syariah merupakan aspek penting dalam memahami kecenderungan masyarakat Muslim ketika memilih layanan perbankan. Pemahaman mengenai prinsip operasional bank syariah, jenis akad, mekanisme bagi hasil, serta perbedaan antara sistem bunga dan prinsip syariah dapat memengaruhi cara masyarakat menilai layanan perbankan yang tersedia. Apabila pemahaman tersebut masih terbatas, masyarakat mungkin belum mampu membedakan karakteristik produk bank syariah secara menyeluruh atau belum mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaannya. Bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dari bank konvensional, terutama dalam penerapan prinsip syariah pada kegiatan penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, dan penyediaan jasa keuangan. Mekanisme yang digunakan dapat berupa bagi hasil, jual beli, maupun sewa sesuai dengan akad yang diterapkan. Pemahaman terhadap mekanisme tersebut diperlukan agar masyarakat dapat menilai produk bank syariah berdasarkan karakteristik dan kesesuaiannya dengan kebutuhan finansial.

Namun, literasi keuangan syariah tidak dapat dipandang sebagai satu-satunya faktor yang menentukan pilihan masyarakat. Seseorang yang memahami prinsip perbankan syariah tetap dapat mempertimbangkan faktor lain, seperti aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas digital, keamanan, dan kebutuhan transaksi. Peningkatan literasi perlu disertai dengan pengembangan kualitas layanan agar masyarakat tidak hanya mengenal prinsip perbankan syariah, tetapi juga memiliki kemudahan untuk menggunakannya.

6. Religiusitas dan Pertimbangan Praktis dalam Pemilihan Bank

Bagi masyarakat Muslim, religiusitas dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan pilihan layanan keuangan. Prinsip Islam yang melarang riba dan mengatur transaksi ekonomi sesuai ketentuan syariah menjadi dasar bagi sebagian masyarakat untuk mempertimbangkan penggunaan bank syariah. Akan tetapi, keputusan menggunakan layanan perbankan juga berkaitan dengan kebutuhan ekonomi dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Adanya kecenderungan sebagian masyarakat Muslim untuk tetap menggunakan bank konvensional menunjukkan bahwa pertimbangan agama dan pertimbangan praktis dapat hadir secara bersamaan dalam pengambilan keputusan. Kemudahan transaksi, ketersediaan fasilitas digital, lokasi kantor cabang, pengalaman penggunaan, dan kebutuhan terhadap produk tertentu dapat memengaruhi keputusan masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kesesuaian dengan prinsip agama bukan satu-satunya aspek yang dipertimbangkan oleh setiap nasabah ketika memilih layanan keuangan.

Upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap bank syariah perlu dilakukan melalui pendekatan yang menyeluruh. Sosialisasi mengenai prinsip dan produk perbankan syariah perlu disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan, perluasan akses, pengembangan fasilitas digital, serta penyampaian informasi produk secara transparan. Dengan begitu, bank syariah dapat memperkuat daya tariknya melalui kesesuaian prinsip syariah sekaligus kemampuannya memenuhi kebutuhan masyarakat.

7. Upaya Meningkatkan Minat Masyarakat terhadap Bank Syariah

Berdasarkan berbagai faktor yang telah dibahas, peningkatan minat masyarakat terhadap bank syariah memerlukan upaya yang tidak hanya berfokus pada pengenalan prinsip-prinsip Islam, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan.

1. Edukasi dan sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat memahami perbedaan sistem operasional, karakteristik produk, dan mekanisme transaksi bank syariah. Informasi tersebut sebaiknya disampaikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta disesuaikan dengan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, termasuk generasi muda dan pelaku usaha.
2. Bank syariah perlu terus meningkatkan aksesibilitas layanan melalui pengembangan jaringan kantor, kerja sama layanan, serta fasilitas perbankan digital yang mudah digunakan. Kemudahan akses dapat membantu mengurangi hambatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan syariah.
3. Kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta penanganan keluhan nasabah secara efektif.
4. Promosi produk perlu dilakukan secara informatif dan transparan agar masyarakat memahami manfaat, biaya, persyaratan, serta mekanisme setiap layanan.
5. Bank syariah perlu membangun kepercayaan masyarakat melalui keamanan transaksi, keterbukaan informasi, dan konsistensi penerapan prinsip syariah. Berbagai upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat posisi bank syariah dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kecenderungan masyarakat Muslim dalam memilih bank konvensional dibandingkan bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari segi pelayanan maupun pertimbangan pribadi. Faktor-faktor tersebut meliputi kemudahan akses kantor cabang dan ATM, kualitas pelayanan, fasilitas perbankan digital, kebiasaan dan pengalaman nasabah, rekomendasi lingkungan sosial, promosi, tingkat literasi keuangan syariah, serta religiusitas. Berbagai faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi dan keputusan masyarakat ketika memilih layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Meskipun bank syariah menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip Islam, termasuk menghindari praktik riba, keberadaan prinsip tersebut tidak selalu menjadi satu-satunya pertimbangan masyarakat dalam menentukan pilihan bank. Kemudahan transaksi, kelengkapan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan juga menjadi pertimbangan penting. Kecenderungan masyarakat Muslim untuk tetap menggunakan bank konvensional menunjukkan bahwa keputusan memilih bank tidak hanya berkaitan dengan aspek religiusitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kebutuhan praktis dan pengalaman dalam menggunakan layanan keuangan.

Peningkatan minat masyarakat terhadap bank syariah perlu didukung oleh upaya yang menyeluruh, antara lain melalui peningkatan literasi keuangan syariah, sosialisasi produk dan layanan, perluasan akses perbankan, pengembangan fasilitas digital, serta peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Melalui upaya tersebut, bank syariah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan finansial masyarakat sekaligus memperkuat penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi.

Daftar Pustaka

- Admin. (2026). *Apa Itu Literature Review dan Bagaimana Cara Menyusunnya?* Sampoerna University.
- Andriani, A., Mulyana, D. F., Altydar, R. Y., & Fajar, M. R. (2025). *Analisis Perbandingan Preferensi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional*. 2.
- Armando, R. (2026). *Bank Syariah Adalah: Semua Tentang Bank Syariah*. Btn.
- Aswawi, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah (Study Kasus Pasa Pelaku Bisnis Muslim Di Pasar Baru Dan Pasar Mandonga Kendari). *Journal Economics Technology & Entrepreneur*, 3, 91-109.
- Dwi Afriani, A., Elwardah, K., & Nurhab, I. (2025). Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Muslim Belum Beralih Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah: Studi Pada Masyarakat Kelurahan Panorama Kota Bengkulu. *Economic Reviews Journal*, 4(4), 1938-1951. <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.921>
- Eka, A. N., Wardani, A. dwi kusuma, Kusuma, V. nur vani, Nuraziza, V., & Arnelyta, viola putri. (2022). *Faktor-Faktor yang Menyebabkan Masyarakat Desa Cenderung*. 2(7), 113-122.
- Ismail, I. (2023). *Bank Konvensional: Pengertian dan Dampaknya pada Perekonomian*. Accurate.
- Nasution, A. R. (2025). *Literature Review dalam Penelitian Beserta Cara Membuatnya*. Pusat Pengawasan Data Informasi Dan Kerjasama.
- Pratopo, G. (2023). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk memilih menggunakan produk bank konvensional daripada bank syariah*. 1(5), 1-7.
- RI, K. A. (2022). *Alqur'an Dan Terjemahannya*. Qur'an Kemenag.
- Sari, D. P. (2023). *Faktor Penyebab Masyarakat Muslim Belum Beralih Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Talang Benih, Kabupaten Rejang Lebong)*.
- Wulandari, S. A., Fakhrurozi, M., Saputeri, N. P., Warsiyah, W., & Nurulia, E. T. (2025). Preferensi Mahasiswa Terhadap Bank Syariah Dan Konvensional (Studi Kasus Di Universitas Muhammadiyah Lampung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 5(1), 147-154.
- Ananda Novia Eka, Aprilia Dwi Kusuma Wardani, Valentina Nur Vani Kusuma, Vania, Nuraziza, Viola Putri Arnelyta. 2022. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Masyarakat Desa Cenderung Memilih Bank Konvensional Dibandingkan Bank Syariah
- Agni Andriani, Devina Febrianti Mulyana² Rianisa Yusrihaniz Altydar, Sitoh, Muhammad Rindu Fajar. 2025. nalisis Perbandingan Preferensi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional. DOI: <https://doi.org/10.61132/jieap.v2i1.710>