



## Persepsi Masyarakat Terhadap Mitos dan Fakta Perbankan Syariah

Denny Rakhmad Widi Ashari<sup>(1)</sup>, Mohammad Basid Al Haris<sup>(2)</sup>,  
Akhhmad Rifa'i<sup>(3)</sup>, Atina Hidayati<sup>(4)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri, Indonesia

Email: <sup>1</sup> [drwashari@unublitar.ac.id](mailto:drwashari@unublitar.ac.id), <sup>2</sup> [basyid.alharis99@gmail.com](mailto:basyid.alharis99@gmail.com),

<sup>3</sup> [faikhmad96@gmail.com](mailto:faikhmad96@gmail.com), <sup>4</sup> [atina.7hidayati@gmail.com](mailto:atina.7hidayati@gmail.com)

### Informasi artikel

Sejarah artikel:  
Diterima 20  
Juli 2023  
Revisi 27 Juli  
2023  
Dipublikasikan  
2 Agustus 2023  
DOI

**Kata kunci:**  
Perceptions,  
Myths, Facts,  
Islamic Banking

### ABSTRACT

The diverse perceptions of society regarding Islamic banking, often colored by myths and unexplored viewpoints. The objective of this study is to analyze the public's perceptions of myths and facts surrounding Islamic banking, with a specific focus on Bank Muamalat Branch Tulungagung. The research methodology employed is descriptive qualitative, utilizing in-depth interviews and content analysis. The results reveal that despite prevalent myths, Islamic banking, particularly Bank Muamalat, offers transparent, secure, and cost-competitive services. Furthermore, it is found that Islamic banking is not exclusive to Muslims but accessible to the entire community. These findings contribute positively to understanding the socio-economic dynamics of the community, highlighting the strengths of Islamic banking, and providing a foundation for further research and development in the Islamic banking industry

### ABSTRAK

**Keyword:**  
Persepsi, Mitos  
Fakta, Perbankan  
Syariah

Keberagaman persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah, yang sering kali diwarnai oleh mitos dan pandangan yang belum terungkap secara mendalam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap mitos dan fakta seputar perbankan syariah, dengan fokus pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan wawancara mendalam dan analisis konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat mitos yang berkembang, perbankan syariah, terutama Bank Muamalat, menawarkan layanan yang transparan, aman, dan bersaing dalam hal biaya. Selain itu, ditemukan bahwa perbankan syariah tidak hanya terbuka untuk umat Islam, tetapi dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi positif terhadap pemahaman dinamika sosial ekonomi masyarakat, menyoroti keunggulan perbankan syariah, dan memberikan dasar untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam industri perbankan syariah.

### Pendahuluan

Perbankan syariah menjadi bagian integral dalam sistem keuangan di Indonesia, dan bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah menduduki posisi sentral dalam menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Indonesia sebagai global player keuangan syariah yang sangat besar, didukung oleh jumlah penduduk

Muslim yang besar dan prospek ekonomi yang cerah (Pamuji & Supandi, 2021).

Indonesia mempertahankan posisinya sebagai negara dengan pasar konsumen halal terbesar di dunia dan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Laporan *State of the Global Islamic Economy Report* menyatakan bahwa konsumsi barang halal di Indonesia mencapai sekitar 182 miliar dolar, atau sekitar 2.760 triliun rupiah. Menurut

Ahmadi (2022), sebagai negara dengan ekonomi Islam terbesar di dunia, Indonesia berada di posisi keempat. Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2022 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia meningkat dari 8,93% pada tahun 2019 menjadi 9,14% pada tahun 2022. Tingkat inklusi keuangan syariah juga meningkat dari 8,93% pada tahun 2019 (Ashari, 2023a).

Meskipun telah ada perkembangan positif dalam industri perbankan syariah, namun masih terdapat sejumlah mitos dan pandangan masyarakat yang belum terungkap secara mendalam, hal ini juga secara tidak langsung akan berdampak terhadap pemasaran, sehingga diperlukan strategi dalam *marketing* agar bisnis perbankan dapat berjalan seyogyanya (Ashari, 2023b) (Al Haris, Ashari, & Rifa'i, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap mitos dan fakta seputar perbankan syariah, dengan fokus pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung.

Pentingnya penelitian ini terletak pada pemahaman yang lebih baik terkait dinamika sosial ekonomi masyarakat di wilayah tersebut, serta bagaimana persepsi terhadap perbankan syariah dapat mempengaruhi pilihan keuangan dan perilaku konsumen. Sebagai salah satu bank syariah terkemuka, Bank Muamalat memiliki peran strategis dalam mendidik masyarakat sekitar perbankan syariah dan mengatasi ketidakpastian yang mungkin muncul dari mitos-mitos yang berkembang.

Pertama-tama, mitos seputar perbankan syariah sering kali berasal dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan perbankan syariah. Mitos ini dapat mencakup persepsi bahwa perbankan syariah hanya untuk kalangan tertentu, bahwa produk dan layanannya terbatas, atau bahkan bahwa perbankan syariah lebih sulit diakses daripada lembaga keuangan konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba

mengidentifikasi mitos-mitos semacam itu dan menguji apakah mitos tersebut benar-benar merefleksikan kenyataan di lapangan.

Kedua, penelitian ini berusaha mengungkap fakta-fakta yang mungkin belum diketahui secara luas oleh masyarakat terkait manfaat dan keunggulan perbankan syariah. Bank Muamalat sebagai subjek penelitian memberikan konteks praktis untuk mengeksplorasi realitas di lapangan dan menyajikan temuan yang dapat membantu mereduksi kesenjangan antara mitos dan fakta.

Dalam konteks ini, Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung sebagai lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan bahwa wilayah ini mencerminkan diversitas masyarakat di tingkat lokal yang mungkin memiliki karakteristik unik dan khusus dalam menghadapi perbankan syariah. Dengan merinci pemahaman terhadap persepsi masyarakat di tingkat lokal, penelitian ini dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam dan kontekstual terhadap mitos dan fakta perbankan syariah.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mendekonstruksi persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang dampaknya terhadap perilaku konsumen, serta potensi untuk meningkatkan penetrasi perbankan syariah di wilayah ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

## **Metode**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara rinci dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan (Moleong, 2018). Pendekatan kualitatif dipilih untuk memungkinkan pemahaman yang lebih dalam mengenai persepsi masyarakat terhadap mitos dan fakta perbankan syariah. Fokusnya bukan hanya pada implementasi strategi manajemen pemasaran, tetapi lebih pada bagaimana masyarakat merespons dan memahami

perbankan syariah, terutama tentang mitos dan realitas perbankan syariah.

Penelitian lapangan ini akan melibatkan partisipan dari seluruh *stakeholder* yang terlibat atau berinteraksi dengan layanan perbankan syariah. Data yang dikumpulkan akan bersumber dari wawancara mendalam (*deep interview*) dengan narasumber yang memiliki pengalaman atau pemahaman mendalam terkait perbankan syariah. Pendekatan ini dianggap penting untuk menggali pandangan dan pengalaman langsung masyarakat terkait mitos dan fakta perbankan syariah.

Sumber data utama akan berasal dari wawancara dengan masyarakat yang terlibat dan tentu saja dengan para pegawai yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang persepsi mereka. Selain itu, data sekunder akan diperoleh dari literatur terkait, seperti buku, artikel ilmiah, dan sumber lain yang dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang isu-isu yang relevan dengan perbankan syariah dan dinamika masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat memandang perbankan syariah, mengidentifikasi mitos yang mungkin muncul, dan menyelidiki sejauh mana fakta di balik persepsi mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran perbankan syariah dalam masyarakat.

## Hasil dan pembahasan

Perbankan syariah telah menjadi topik yang menarik perhatian masyarakat dan peneliti dalam beberapa tahun terakhir. Dalam konteks ini, persepsi masyarakat terhadap mitos dan fakta perbankan syariah menjadi subjek yang menarik untuk diteliti. Beberapa penelitian telah menyoroti berbagai aspek yang berkaitan dengan persepsi masyarakat

terhadap perbankan syariah. Sebagai contoh, Rahmany & Asnita menemukan bahwa pendidikan, profesi, dan bagi hasil memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah (Rahmany & Asnita, 2020). Selain itu, Martasari & Mardian juga menekankan pentingnya sosialisasi yang intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah (*sharia compliance*) (Martasari & Mardian, 2015).

Namun, terdapat juga penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda terkait dengan persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Zuhirsyan dan Nurlinda yang menyatakan bahwa persepsi tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih bank syariah (Zuhirsyan & Nurlinda, 2021). Temuan ini menunjukkan kompleksitas dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah.

Selain itu, aspek lain yang perlu dipertimbangkan dalam memahami persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah adalah faktor religiusitas dan pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah. Saputri menyoroti pentingnya analisis pengetahuan dan minat masyarakat terhadap produk perbankan syariah sebagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat (Saputri, Farhani, & Chairina, 2022).

Dalam konteks perbankan syariah, faktor-faktor lain seperti faktor makroekonomi dan faktor *Islamic Corporate Governance* (ICG) juga memiliki implikasi terhadap persepsi masyarakat. Musta'In dan Fakhrunnas menunjukkan bahwa faktor makroekonomi memiliki implikasi terhadap kinerja sistem perbankan ganda di Indonesia (Hartono, 2018).

## Persepsi

Menurut Kotler persepsi adalah suatu proses yang digunakan oleh individu untuk

memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi yang diterima, dengan tujuan membentuk gambaran dunia yang memiliki makna. Dengan kata lain, persepsi merupakan langkah-langkah yang diambil oleh individu untuk menafsirkan rangsangan atau stimulus yang diterima melalui indra manusia (Kotler & Keller, 2016).

Dalam konteks penelitian ini, Konsep Kotler tentang persepsi menjadi krusial. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan langkah-langkah individu dalam menafsirkan stimulus terkait perbankan syariah. Dengan menggunakan wawancara yang mendalam, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana masyarakat membentuk persepsi terhadap mitos dan fakta perbankan syariah, memperkaya gambaran dunia mereka melalui proses interpretasi stimulus yang diterima. Menurut DRW Ashari dalam buku Studi Islam Kontemporer pada *chapter* yang berjudul Mitos Dan Realitas Tentang Perbankan Syariah : Mengungkap Fakta Yang Sebenarnya, disajikan beberapa mitos tentang perbankan syariah sebagai berikut (Ashari, 2023a) :

### **Mitos Perbankan Syariah Hanya untuk Muslim**

Mitos bahwa perbankan syariah hanya untuk umat Muslim menjadi pokok pembahasan. Data dari penelitian ini mendukung klaim bahwa meskipun sering terdengar bahwa perbankan syariah hanya untuk umat Islam, sebenarnya tidak sepenuhnya benar. Prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, yang melibatkan larangan terhadap riba dan praktik bisnis yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam, membuatnya menjadi alternatif yang dapat diakses oleh siapa saja, tanpa memandang agama atau keyakinan tertentu (Munawir, 2005).

Penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan syariah, dalam praktiknya, tidak membatasi layanannya hanya untuk umat Islam. Banyak nasabah dari berbagai latar

belakang agama yang memilih perbankan syariah karena tertarik dengan prinsip-prinsip transparansi dan keadilan dalam transaksi keuangan (Muhammad Aliansyah, 2012). Temuan dari penelitian ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang kenyataan bahwa perbankan syariah bukan hanya untuk umat Muslim, namun dapat diakses oleh siapa saja yang ingin mengadopsi layanan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga diperkuat oleh informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan karyawan, yang menunjukkan bahwa nasabah non-muslim bukan hanya sekadar hadir tetapi juga signifikan baik dari segi kuantitas maupun kualitas tabungan yang mereka miliki. Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi bahwa perbankan syariah tidak hanya menjadi pilihan untuk umat Muslim, melainkan juga menjadi opsi menarik bagi masyarakat umum yang ingin menerapkan nilai-nilai keuangan Islam dalam kehidupan mereka.

### **Mitos Perbankan Syariah Tidak Terlalu Modern**

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam terkait mitos bahwa perbankan syariah dianggap kurang modern dan cenderung kuno. Meskipun banyak orang beranggapan bahwa perbankan syariah terbatas pada layanan dasar dan tertinggal dalam perkembangan teknologi, hasil penelitian menunjukkan kenyataan yang berbeda. Faktanya, perbankan syariah tidak kalah dengan perbankan konvensional dalam hal modernitas dan inovasi.

Penelitian menunjukkan bahwa bank syariah telah mengadopsi teknologi terbaru, seperti aplikasi *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah melalui ponsel pintar. Selain itu, layanan *internet banking*, ATM, dan kartu debit juga telah diperkenalkan oleh bank syariah, sejajar dan tidak kalah dengan perbankan konvensional (Mamun & Ningsih, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa perbankan syariah

tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga memiliki kemampuan untuk berinovasi dan memenuhi kebutuhan nasabah modern.

Sebagai contoh konkret, dalam konteks di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, aplikasi *mobile banking* berbasis Android telah mempermudah nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Fitur-fitur seperti notifikasi sedekah setelah subuh dan dukungan untuk peribadahan serta amal jariah menunjukkan upaya bank dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Lebih lanjut, bank syariah juga terus berinovasi dalam pengembangan produk, seperti produk asuransi syariah yang menggabungkan asuransi dan investasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, penelitian ini mengungkapkan bahwa perbankan syariah tidak hanya modern tetapi juga progresif dalam menyediakan layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah masa kini.

#### **Mitos Perbankan Syariah Lebih Mahal**

Penelitian ini membongkar mitos yang menyatakan bahwa layanan perbankan syariah lebih mahal daripada perbankan konvensional, sebuah persepsi keliru yang sering dipercayai oleh masyarakat. Faktanya, penelitian menunjukkan bahwa perbankan syariah dan konvensional menawarkan layanan dengan biaya yang sebanding atau bahkan lebih ekonomis dalam beberapa kasus. Dalam perbankan syariah, biaya yang dikenakan pada nasabah bersifat transparan dan jelas, sehingga menghindarkan nasabah dari biaya yang tak terduga dikemudian hari (Suretno & Yusuf, 2021).

Lebih lanjut, beberapa produk perbankan syariah, seperti deposito dan tabungan, menawarkan tingkat nisbah bagi hasil yang lebih menguntungkan daripada produk sejenis di perbankan konvensional. Hal ini disebabkan oleh prinsip perbankan syariah yang tidak mengandalkan bunga, melainkan mendapatkan keuntungan dari hasil investasi bank yang kemudian dibagikan kepada nasabah.

Meskipun terdapat perbedaan dalam struktur pembiayaan antara perbankan syariah dan konvensional, hal tersebut tidak memengaruhi biaya yang dibebankan pada nasabah. Contohnya, dalam pembiayaan *murabahah*, perbankan syariah membeli aset dan menjualkannya kembali pada nasabah dengan harga yang telah disepakati, dengan biaya terdiri dari harga jual dan margin keuntungan yang telah disetujui sebelumnya (Suretno & Yusuf, 2021). Di sisi lain, perbankan konvensional mengenakan biaya berupa bunga pada pinjaman yang harus dibayar secara berkala.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, terutama dalam praktik pembiayaan, menerapkan margin yang relatif murah dibandingkan dengan bank lain, baik konvensional maupun syariah di Tulungagung. Hal ini terlihat dari beberapa nasabah yang melakukan *take over* kredit dari bank lain, sebagian besar disebabkan oleh keinginan untuk mengurangi angsuran dan meningkatkan plafon kredit untuk keperluan modal kerja atau investasi lainnya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mereduksi mitos seputar biaya layanan, maupun margin perbankan syariah dan memberikan pemahaman yang lebih akurat kepada masyarakat terkait keunggulan perbankan syariah, khususnya yang terkait dengan aspek biaya dan pembiayaan.

#### **Mitos Bahwa Perbankan Syariah Tidak Aman**

Penelitian ini menegaskan bahwa perbankan syariah memiliki sistem pengamanan yang setara dengan perbankan konvensional. Kedua jenis perbankan ini tunduk pada regulasi yang sama dari Otoritas Jasa Keuangan dan regulator seperti Bank Indonesia. Perbankan syariah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan dana nasabah, memastikan keamanan dana agar tidak digunakan untuk hal-hal yang bertentangan dengan prinsip syariah.

Perlindungan deposito di perbankan syariah juga dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan, sama seperti perbankan konvensional (Ayu Ismah Azizah Kurinci, Haritz Harahap, Maulida Jam'ah, & Nurbaiti, 2022).

Meskipun terdapat isu atau kabar terkait serangan *ransomware* pada salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, namun dari penelitian ini menunjukkan bahwa dana nasabah tetap aman. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menjelaskan bahwa seluruh dana, baik deposito, tabungan, maupun giro, dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan. Bank Muamalat juga selalu mematuhi regulasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Lembaga Penjamin Simpanan, sehingga dapat dipastikan keamanan seluruh dana nasabah tetap terjaga. Dengan demikian, hasil penelitian ini membantah pandangan bahwa perbankan syariah tidak aman dan menunjukkan bahwa sistem pengamanannya setara dengan perbankan konvensional.

### **Mitos perbankan syariah kurang transparan dalam menjalankan bisnisnya**

Penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan syariah, sebagai lembaga keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, memiliki kewajiban untuk melaporkan laporan keuangan dan aktivitas bisnisnya secara transparan kepada berbagai pihak yang berkepentingan, termasuk nasabah, regulator, dan masyarakat. Mereka juga memiliki komitmen untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh bank tersebut.

Perbankan syariah menyediakan informasi terbuka mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, menjelaskan dengan rinci bagaimana prinsip syariah diimplementasikan dalam setiap aspek bisnis mereka. Transparansi juga diterapkan dalam pengelolaan dana nasabah, di mana informasi yang jelas tentang penggunaan dana, investasi, risiko, dan kinerja investasi disediakan kepada

nasabah. Nasabah memiliki hak untuk memperoleh informasi yang lengkap dan jelas mengenai pengelolaan dana mereka, termasuk potensi risiko yang terkait. Sistem perbankan syariah juga memungkinkan nasabah untuk memantau aktivitas akun secara *online* melalui *internet banking* atau *mobile banking*, sehingga memastikan transparansi dan kemudahan pemantauan transaksi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah menekankan transparansi dalam menjalankan bisnisnya. Mereka berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada nasabah dan pihak-pihak yang berkepentingan. Praktik transparansi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja bank syariah tetapi juga sebagai implementasi dari prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), sesuai dengan azas kepatuhan dan transparansi yang dilaporkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung kepada OJK pada setiap bulan.

### **Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan syariah, khususnya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, memiliki transparansi dan keamanan yang setara dengan perbankan konvensional. Dalam mengatasi mitos seputar perbankan syariah, ditemukan bahwa layanan ini tidak hanya terbuka untuk umat Islam tetapi dapat diakses oleh siapa saja, dan biaya layanannya bersaing bahkan lebih ekonomis dalam beberapa aspek. Bank Muamalat juga menerapkan praktik transparansi dalam pengelolaan dana nasabah dan mengikuti regulasi dengan ketat. Meskipun isu *ransomware* pernah muncul di salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, penelitian menunjukkan bahwa keamanan dana nasabah tetap terjamin. Kesimpulannya, perbankan syariah, khususnya Bank Muamalat, telah menunjukkan kualitasnya dalam memberikan layanan yang transparan, aman, dan kompetitif. Untuk pengembangan lebih lanjut, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi kegiatan praktis perbankan

syariah dan memberikan wawasan untuk penelitian lanjutan. Keterbatasan penelitian ini dapat diatasi dengan melibatkan lebih banyak cabang Bank Muamalat dan bank syariah lainnya untuk memperluas cakupan generalisasi temuan. Disarankan juga untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dampak teknologi terkini pada layanan perbankan syariah dan terus memantau perkembangan industri untuk meningkatkan adaptabilitas dan inovasi.

### Ucapan terima kasih

Dengan tulus dan penuh rasa terima kasih, penelitian ini tidak akan mencapai kesuksesannya tanpa dukungan dan kontribusi berharga dari berbagai pihak. Kami ingin menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung, khususnya kepada seluruh staf dan manajemen yang telah memberikan izin, bimbingan, serta akses yang luar biasa selama proses penelitian ini. Terima kasih kepada semua pihak yang berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan informasi berharga, serta kepada rekan-rekan dan teman-teman yang memberikan dukungan moral dan inspirasi. Semua kontribusi kalian sangat berarti dan membantu dalam merinci dan menyajikan temuan penelitian ini secara komprehensif. Terima kasih atas dedikasi, kerja sama, dan *support* yang luar biasa dari semua pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berharga untuk perkembangan perbankan syariah dan penelitian di masa mendatang.

### DAFTAR RUJUKAN

- Al Haris, M. B., Ashari, D. R. W., & Rifa'i, A. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Syariah pada BPR Arsindo Kediri di Era Disrupsi. *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies*, 3(2), 59–68.
- Ashari, D. R. W. (2023a). Mitos dan Realitas Tentang Perbankan Syariah: Mengungkap Fakta Yang Sebenarnya. *Studi Islam Kontemporer* (Vol. 1, pp. 91–106). Kediri: Cakrawala Satria Mandiri.
- Ashari, D. R. W. (2023b). 9.3 Strategi Pemasaran Produk Konsumen di Pasar Global. *Strategi Pemasaran*, 184. Global Eksekutif Teknologi.
- Ayu Ismah Azizah Kurinci, Haritz Harahap, Maulida Jam'ah, & Nurbaiti. (2022). Pentingnya Informasi Manajemen Sumber Daya Data Dalam Bank Syariah. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(4), 372–381.
- Hartono, N. (2018). Analisis Pengaruh Islamic Corporate Governance (ICG) Dan Intellectual Capital (IC) Terhadap Maqashid Syariah Indeks (MSI) Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 259.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 [edition].). Boston: Pearson.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233.
- Martasari, L., & Mardian, S. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia Compliance Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 2(1), 45–58.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Vol. 38). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Aliansyah. (2012). *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)*. STAIN Palangka Raya.
- Munawir, H. (2005). Perencanaan Strategi Pengembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(1), 41–48.
- Pamuji, A. E., & Supandi, A. F. (2021). Strategi Penguatan Industri Keuangan Syariah Di Era Mea. *Finansha: Journal of Sharia Financial Management*, 2(2), 92–107.
- Rahmany, S., & Asnita, Y. (2020). Pengaruh Pendidikan, Profesi Dan Bagi Hasil

- Terhadap Persepsi Masyarakat Pada Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 69–84.
- Saputri, I., Farhani, P., & Chairina, C. (2022). Analisis Pengetahuan Dan Minat Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Helvetia. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(3), 703–707.
- Suretno, S., & Yusuf, R. (2021). Mahalnya Pembiayaan di Bank Syariah. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(02), 179–192.
- Zuhirsyan, M., & Nurlinda, N. (2021). Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(2), 114–130.