

ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KONVERSI BANK PENGKREDITAN RAKYAT KE BANK PEREKONOMIAN RAKYAT SYARIAH (Studi Kasus PT. BPRS Guguk Mas Makmur)

Indra Ramadhan¹, Asyari²

indraramadhan2108@gmail.com¹, asyari@iainbukittinggi.ac.id²

Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melihat dan menganalisa persepsi nasabah konversi Bank Perkreditan rakyat ke Bank Perekonomian rakyat syariah di PT .BPRS Guguk Mas Makmur. Latar belakang penulis memilih judul ini yaitu karena terjadinya pergeseran jumlah portofolio asset dan kewajiban bank akibat terjadinya konversi di PT.BPRS Guguk Mas Makmur dan terjadinya banyaknya nasabah yang belum sepenuhnya memahami antara bank konvensional dan syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengabalisa persepsi nasabah terhadap konversi BPR dari konvensional ke BPRS syariah,serta menganalisa kendala yang terjadi apabila Bank perkreditan rakyat konversi menjadi Bank perekomian rakyat syariah. Metode penelitian adalah penelitian lapangan (field research), teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi dan teknik Analisis data yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi nasabah bank BPRS bervariasi.mayoritas nasabah memiliki pemahaman dasar tentang perbedaan antara bank konvensional dan syariah,dan sebagian besar menyadari adanya konversi.sentimen nasabah cenderung positif dan mereka merasa senang dengan konversi ini,terutama karena kesesuaian dengan prinsip syariah dan terhindar dari riba.meskipun ada nasabah yang awalnya cemas ,banyak yang merasa lebih nyaman bertransaksi di BPRS dan cenderung tetap menggunakan layanan bank karena kenyamanan dan pelayanan yang baik. Kelebihan utama yang dirasakan dengan istilah syariah baru dan proses akad terkadang lebih panjang.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Konversi, Bank Konvensional dan Bank Syariah.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to observe and analyze the customer perceptions of the conversion of Rural Banks to Sharia People's Economic Banks at PT. BPRS Guguk Mas Makmur. The author's background in choosing this title is because of the shift in the number of asset portfolios and bank liabilities due to the conversion at PT. BPRS Guguk Mas Makmur and the large number of customers who do not fully understand the differences between conventional and sharia banks. The purpose of this study is to analyze customer perceptions of the conversion of Rural Banks from conventional to Sharia BPRS, as well as to analyze the obstacles that occur when Rural Banks convert to Sharia People's Economic Banks. The research method is field research, data collection techniques using in-depth interviews and documentation and data analysis techniques using qualitative descriptive analysis methods. The results of the study showed that the perceptions of BPRS bank customers varied. The majority of customers had a basic understanding of the differences between conventional and sharia banks, and most were aware of the conversion. Customer sentiment tended to be positive and they were happy with this conversion, especially because it was in accordance with sharia principles and avoided usury. Although there were customers who were initially anxious, many felt more comfortable transacting at BPRS and tended to continue using bank services because of the convenience and good service. The main advantages felt with the new sharia term and the contract process were sometimes longer.

Keywords: Customer Perception, Conversion, Conventional Banks and Islamic Banks.

PENDAHULUAN

Bank merupakan Lembaga yang menyimpan dana dari Masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan kepada Masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya, untuk meningkatkan taraf hidup Masyarakat banyak. Berdasarkan undang undang no.23 tahun 1999, kemudian di amendemen atau direvisi menjadi undang undang no.3 tahun 2014 tentang bank Indonesia menyatakan bahwa di Indonesia memiliki dua sistem perbankan yaitunya konvensional dan perbankan Syariah.¹

Perbankan syariah telah menjadi bagian integral dari sistem keuangan global dan menarik perhatian sebagai alternatif yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah, yang mendasarkan aktivitasnya pada prinsip keadilan, transparansi, dan distribusi risiko. Melihat prospek dari perbankan syariah ini, maka banyak dari pada bank-bank konvensional yang mulai mengembangkan unit usaha syariah. Tak hanya mengembangkan unit usaha syariah, ada juga bank konvensional yang akhirnya memilih untuk konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah. Pendirian bank syariah melalui mekanisme konversi merupakan proses formal untuk mengubah bank yang sudah ada menjadi bank syariah. Konversi bank konvensional menjadi bank syariah dianggap sebagai mekanisme yang didasarkan pada prosedur dan aturan perbankan yang komprehensif.²

Salah satu Bank Perkreditan rakyat yang memutuskan untuk melakukan perubahan atau konversi menjadi bank syariah adalah PT. BPRS Guguk Mas Makmur yang sebelumnya bernama PT. BPR Guguk Mas Makmur. PT. BPRS Guguk Mas Makmur ini sudah mempersiapkan diri untuk konversi ini sudah berlangsung sangat lama. Persiapan yang dilakukan tidak hanya di bagian sumber daya manusia (SDM) saja tetapi persiapan teknis juga sangat-sangat diperhatikan. Persiapan terhadap SDM yang dilakukan yaitu pemberian pelatihan-pelatihan mengenai perbankan syariah kepada karyawan yang dilakukan secara bertahap. Setelah mengalami perjalanan panjang selama kurang lebih dua tahun, akhirnya keinginan untuk konversi dari PT. BPR Guguk Mas Makmur menjadi PT. BPRS Guguk Mas Makmur disetujui oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini ditandai dengan keluarnya Surat Keputusan OJK No. KEP-7/D.03/2023 pada tanggal 11 Januari 2023. Tidak hanya menyetujui perubahan bentuk usaha, OJK juga menyetujui perubahan nama usaha.

Hal yang menjadi acuan bagi PT. BPRS Guguk Mas Makmur, dimana dengan dilakukannya konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah pada PT. BPRS Guguk Mas Makmur diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan nilai perusahaan agar dapat menentukan langkah baru dan strategi baru sehingga dapat menciptakan peluang yang besar untuk tumbuh dan berkembang.

Tabel 1 Hasil Perhitungan ROA dan ROE PT. BPRS Guguk Mas Makmur Periode Juni 2022-2024 (Miliar Rupiah)

Tahun	Laba rugi	Total aset	Ekuitas	ROA	ROE
2022	745.875	41.356.502	6.679.734	1.80%	10.69%
2023	581.813	43.407.300	2.150.000	1.34%	27.07%
2024	745.530	49.680.403	4.000.000	1.50%	18.64%

Sumber: <https://www.ojk.go.id> (data diolah tahun 2024)

Dari table 1 diatas, hasil perhitungan ROA dan ROE PT. BPRS Guguk Mas Makmur pada periode Juni 2022-2024 terlihat mengalami penurunan dan kenaikan jumlah persentase. Pada Juni 2022, persentase ROA dan ROE PT. BPRS Guguk Mas Makmur

¹ R. Nasfi, ddk. "Relationship Between Blue Ocean Strategy Customer, And Islamic Bank Performenca", Jurnal Ipteks Terapan, vol.14, no.2, (2020), hal.60-7.

² Arian Taga, Kolil Nawawi, and Ahmad Mulyadi Kosim, "Perkembangan Perbankan Syariah Sebelum Dan Sesudah Spin-Off," jurnal Tafaqqh vol. 4, no. 1 (2019): 78.

masing-masingnya sebesar 1.80% dan 10.69%, kemudian di tahun 2023 mengalami penurunan ROA dan kenaikan ROE yaitu 1,34% dan 27,06%. Kemudian di tahun 2024, total asset yang dimiliki oleh PT. BPRS Guguk Mas Makmur ialah sebesar 49.680.403,- dengan persentase ROA dan ROE masing-masingnya 1,50% dan 18,64%. Fenomena ini terjadi setelah PT. BPRS Guguk Mas Makmur melakukan konversi dari BPR konvensional ke BPR syariah.

Bank perekonomian rakyat syariah (BPRS) seharusnya secara merata melakukan sosialisasi kepada nasabah terkait rencana konversi tersebut. Hak dan kewajiban nasabah akan berbeda apabila terjadi konversi antara bank pengkreditan rakyat (BPR) ke bank perekonomian rakyat syariah (BPRS). Begitu pula bagi debitor, perhitungan kewajibannya berubah, yang sebelumnya bunga akan menjadi bagi hasil. termasuk akadnya, karena antara akad bank syariah dan konvensional berbeda. Dukungan dan loyalitas dari segala element Masyarakat khususnya nasabah bank perekonomian rakyat syariah sangat mempengaruhi perkembangan bank sesudah konversi. Meski demikian belum diketahui apakah nasabah mendukung kebijakan bank terkait rencana konversi dari konvensional menjadi syariah. Jika pihak bank tetap ingin melakukan konversi tetapi tidak didukung penuh oleh seluruh element masyarakat khususnya nasabah maka akan berdampak pada perkembangan bank kedepannya.

Menurut survey awal yang dilakukan penulis pada nasabah bank BPR Guguk Mas Makmur, penulis juga menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan judul skripsi yang akan penulis teliti pada bank BPR Guguk Mas Makmur. Kebanyakan nasabah bank BPR merasa tak masalah bila bank BPR benar-benar beralih operasi menjadi bank syariah. Apalagi langkah konversi syariah tentunya sesuai kondisi pasar di daerah Sumatera barat dengan penduduk muslimnya yang padat.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Konversi Bank Perkreditan Rakyat Ke Bank Perekonomian Rakyat Syariah (Studi Kasus PT. BPRS Guguk Mas Makmur)”

METODE PENELITIAN

Berisikan metode yang digunakan dalam penelitian. Tampilan secara ringkas Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field research*) yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di PT.BPRS Guguk Mas Makmur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai persepsi nasabah terhadap konversi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) konvensional menjadi Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS).³

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan menggambarkan realitas sosial melalui pengumpulan data berupa kata kata lisan maupun tertulis dari informan,serta perilaku yang diamati secara langsung.⁴

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. BPRS Guguk Mas Makmur, yang sekaligus merupakan lokasi magang penulis. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kemudahan akses untuk memperoleh data serta relevansi langsung dengan objek yang diteliti. Penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai terkait proses dan persepsi terhadap

³ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Solo: Cakra Books, 2014), hal 48

⁴ Diana purnama sari,ddk, “Konversi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Menjadi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dan Pengaruh Terhadap Kinerja Keuangan pada PT. BPR jam gadang”,jurnal ilmiah ekonomi islam, vol 9,no 2, (2023),2591-2601.”

konversi BPR dan BPRS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Persepsi Nasabah tentang konversi bank perkreditan rakyat menjadi bank pembiayaan rakyat syariah

Wawancara Mendalam terhadap nasabah bank BPRS Guguk Mas Makmur:

1. Perbedaan bank BPR dan BPRS

Berdasarkan penelitian akan dilakukan ditemui dilapangan perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah:

Bersumber atas statment narasumber bapak Edison sebagai berikut: “saya tau , bank BPR itu berdasarkan standar operasional dan aturan ukum yang berlaku di inonesia sedangkan Bank BPRS berdasarkan aturan syariat islam”

Berikut pernyataan dari narasumber Ibu Yesi Gustina sebagai berikut: “saya tau, Bank BPR dengan memakai sistem bunga sedangkan bank BPRS dengan sistem bagi hasil”

“aku Mengerti, Bank BPR itu atas mengenakan sistem bunga sebaliknya bank BPRS atas sistem untuk hasil”

Wawancara dengan nasabah ibuk “Hesti Amelia” sebagai berikut:

“alhamdulillah saya tau, dan InsyaAllah saya cukup paham”

Berdasarkan wawancara narasumber, dapat disimpulkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki perbedaan mendasar dalam prinsip operasional serta sistem keuangan yang mereka gunakan. Nasabah Ibu Hesti Amelia juga menyatakan pemahaman yang cukup terhadap perbedaan tersebut, yang menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat terhadap kedua jenis bank ini.

Secara teori, perbedaan ini sesuai dengan pengetahuan umum tentang kedua lembaga keuangan tersebut. BPR merupakan bank yang beroperasi secara konvensional dengan dasar hukum nasional, menggunakan sistem bunga sebagai sumber keuntungan, dan menjalankan usahanya berdasarkan peraturan perbankan yang umum di Indonesia. Sebaliknya, BPRS adalah bank yang berlandaskan prinsip syariah, yang berarti seluruh operasional dan produk keuangannya harus mematuhi kaidah Islam, terutama larangan riba (bunga) dan menerapkan sistem bagi hasil dalam pembiayaan. Ini membuat BPRS tidak hanya diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tetapi juga oleh Dewan Pengawas Syariah guna memastikan kesesuaian operasionalnya dengan prinsip syariah Islam.⁵

Perbankan syariah, sistem bagi hasil seperti mudharabah, musyarakah, dan murabahah menggantikan sistem bunga di bank konvensional. Hal ini mencerminkan adanya pendekatan yang berbeda dalam pengelolaan risiko dan keuntungan antara kedua jenis bank tersebut.⁶

2. Nasabah mengetahui atau tidak tentang konversi BPR ke BPRS

Mayoritas nasabah atau responden sudah mengetahui bahwasannya BPR sudah beralih ke BPRS sebagaimana yang dinyatakan oleh ibu Yesi Gustina yang menyatakan bahwa:

“saya mengetahuinya, tapi saya tidak mengetahui secara pasti apa alasan pihak bank BPR konversi menjadi BPRS”

Wawancara dengan nasabah Bapak Edison menyatakan bahwa: “saya mengetahui, tetapi secara garis besar saja mengetahui konversi ini”

Wawancara dengan nasabah bapak Muhammad Faris menyatakan bahwa:

“saya tidak tau, dikarenakan pihak dari bank BPRS belum melakukan sosialisasi

⁵ Khairunnisa. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru”, Skripsi: Universitas Islam Riau, 2020.

⁶ Hidayati, Suriri. “Pengaruh persepsi, minat, dan kepuasan terhadap keputusan menabung pasca konversi PT. Bank Aceh Syariah”, Skripsi: UIN Ar-Raniry, 2018.

kepada nasabah secara keseluruhan, tetapi saya selalu berpikir positif kepada bank BPRS”

Berdasarkan wawancara dari seluruh narasumber yaitu Ibu Yesi Gustina, Bapak Edison, dan Bapak Muhammad Faris, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sudah mengetahui bahwa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) telah melakukan konversi menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

3. Nasabah Mengetahui/ Tidak Alasan Mengapa Bank BPR Ini Beralih Ke Sistem Syariah

Mayoritas nasabah menyatakan mengetahui alasan mengapa bank BPR itu beralih ke sistem syariah. Ibu Ita menyatakan bahwa:

“saya mengetahuinya karna alasan ini disebabkan oleh arahan dari pemerintah juga dan bank mungkin ingin menarik lebih banyak lagi nasabah di BPR tersebut makan nya dia beralih ke sistem syariah”

Beberapa nasabah lainnya mengaku mengetahui alasan dibalik perubahan tersebut tetapi hanya mengetahui secara garis besar saja tanpa detail spesifiknya. Ibu Hajratul Rahma mengungkapkan

“saya mengetahui tapi saya tidak mengetahui secara spesifik mengapa bank itu beralih ke sisitem syariah”

Serta ada pula nasabah yang tidak mengetahui sama sekali alasan mengapa bank BPR itu beralih ke syariah. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu Sismawati menyatakan bahwa

“saya tidak mengetahui sama sekali alasan mengapa bank BPR beralih ke sistem syariah”

Mayoritas nasabah mengetahui alasan mengapa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) beralih ke sistem syariah, dengan alasan utama yang disampaikan adalah adanya arahan dari pemerintah serta strategi bank untuk menarik lebih banyak nasabah dengan menawarkan produk berbasis prinsip syariah.

4. Perasaan nasabah saat pertama kali mengetahui bahwa BPR berubah menjadi BPRS

Perasaan nasabah terkait perubahan dari BPR menjadi BPRS adalah senang dan puas. Mereka merasa senang terutama karena bank syariah sesuai dengan keyakinan mayoritas nasabah yang beragama Islam. Nasabah juga mengapresiasi bahwa pelayanan di bank syariah memiliki batasan-batasan yang jelas, seperti menghindari riba, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman. Selain itu, mereka merasakan kedisiplinan dalam pelayanan yang membuat bank syariah lebih disukai dibandingkan bank konvensional.⁷

Hasil wawancara dengan nasabah Bapak Edison menyatakan bahwa:

“Saya merasa senang, dikarenakan saya sebagai umat islam”

Wawancara dengan nasabah Ibu Yumarni menyatakan bahwa:

“saya merasa senang”

Wawancara dengan nasabah Ibu Sismawati menyatakan bahwa:

“saya merasa senang, dikarenakan pelayanan di bank syariah itu ada batasannya, disiplin dan pokoknya senang lah dari pada bank lainnya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah BPRS, dapat disimpulkan bahwa perubahan dari BPR menjadi BPRS mendapatkan respon yang positif, terutama karena mayoritas nasabah merupakan pemeluk agama Islam. Misalnya, Bapak Edison menyatakan rasa senangnya karena sebagai umat Islam, keberadaan bank syariah sesuai dengan keyakinannya.

⁷ Nugraha, A. S. (2020). Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Dan Cara Penyelesaiannya Dalam Pembiayaan Ijarah Multijasa (Studi Kasus di PT BPR Syariah Kotabumi Kantor Cabang Panaragan). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

5. Nasabah merasa lebih nyaman atau tidak nyaman bertransaksi di BPRS dibanding sebelumnya

Menurut Philip Kotler, kepribadian adalah ciri bawaan psikologi manusia (human psychological traits) yang membedakan yang menghasilkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap rangsangan lingkungannya.⁸

Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah setelah perubahan status dari BPR menjadi BPRS, perasaan yang muncul sangat bervariasi. Tidak ada jawaban tunggal yang mewakili semua nasabah, karena pengalaman dan harapan mereka berbeda-beda.

Sebagaimana hasil wawancara dengan nasabah bapak Edison yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa lebih nyaman bertransaksi di BPRS sekarang. Sejak awal, saya memang tertarik dengan sistem keuangan syariah, tapi belum banyak pilihan di daerah kami. Dengan adanya BPRS ini, saya jadi punya pilihan yang sesuai dengan prinsip yang saya yakini. Pelayanannya tetap ramah dan responsif seperti dulu, hanya saja sekarang ada pilihan produk yang lebih transparan dan berbasis bagi hasil, bukan bunga. Saya jadi lebih tenang karena merasa transaksi saya berkah”

Wawancara dengan nasabah ibu hajratul rahma menyatakan bahwa:

“Jujur, bagi saya tidak ada perbedaan yang signifikan antara bertransaksi di BPRS sekarang dengan saat masih BPR. Saya memang tidak terlalu memahami detail perbankan syariah atau konvensional. Yang penting bagi saya adalah uang saya aman, mudah ditarik, dan kalau mau pinjam prosesnya tidak ribet. Sejauh ini, semua kebutuhan dasar saya masih terpenuhi dengan baik. Jadi, saya tidak merasa lebih nyaman atau tidak nyaman, sama saja”⁹

Wawancara dengan nasabah Ibu Sismawati menyatakan bahwa:

“Awalnya saya agak cemas dan bingung saat tahu BPR berubah jadi BPRS. Saya khawatir akan ada banyak perubahan, prosedurnya jadi lebih rumit, atau saya harus belajar banyak istilah syariah yang tidak saya mengerti. Tapi, setelah beberapa kali transaksi dan dijelaskan oleh staf, ternyata tidak sesulit yang dibayangkan. Mereka sangat membantu dan menjelaskan perbedaan produknya dengan bahasa yang mudah dipahami. Sekarang saya merasa cukup nyaman, bahkan jadi sedikit lebih paham tentang pembiayaan syariah”¹⁰

Berdasarkan wawancara di atas disimpulkan bahwa keberhasilan transformasi BPRS sangat bergantung pada kebutuhan dan tingkat pemahaman nasabah terhadap prinsip syariah.

6. Setelah perubahan itu, apakah nasabah tetap menggunakan layanan bank BPRS seperti biasa

Perubahan adalah proses terjadinya peralihan atau perpindahan dari suatu keadaan yang statis (tetap) menjadi keadaan yang lebih dinamis, yang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar. Secara sederhana, perubahan berarti sesuatu menjadi berbeda atau lain dari semula. Perubahan mencakup keseimbangan sosial baik pada individu maupun organisasi dan sering kali dianggap sebagai kesempatan atau peluang untuk menuju keadaan yang lebih baik.¹¹

Perubahan ini bisa bersifat direncanakan atau spontan. Perubahan merupakan hal

⁸ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), 213.

⁹ Wawancara Dengan Ibu Hajratul Rahma Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 14 Juli 2025, Pada Pukul 14.20

¹⁰ Wawancara Dengan Ibu Sismawati Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 7 Juli 2025, Pada Pukul 13.40

¹¹ Leon Schiffman dan Leslie L. Kanuk, Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh, Alih bahasa oleh Zoelkifli Kasip (Jakarta: PT Indeks, 2008), 107.

yang pasti terjadi dalam setiap aspek kehidupan, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sangat penting untuk keberhasilan individu atau kelompok.¹²

Berdasarkan wawancara dengan sejumlah nasabah BPRS setelah perubahan status bank dari BPR menjadi BPRS, mayoritas menunjukkan kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan bank seperti biasa.

Hasil wawancara dari wawancara bapak Edison menyatakan bahwa:

“Ya, saya tetap menggunakan layanan bank ini seperti biasa, sudah nyaman tadi”

Wawancara dengan nasabah Ibu Yumarni menyatakan bahwa:

*“awalnya memang ada sedikit keraguan, tapi setelah beberapa kali datang dan dijelaskan oleh petugas, saya tetap menggunakan layanan ini. Mungkin ada penyesuaian di awal, seperti memahami istilah-istilah syariah atau sedikit perubahan di formulir, tapi pada dasarnya fungsi dan layanan utama seperti menabung atau melakukan pembayaran tetap sama. Saya merasa tidak perlu pindah bank karena semua kebutuhan saya masih terpenuhi di sini”*¹³

Wawancara dengan nasabah Yesi gustina menyatakan bahwa:

“saya akan tetap menggunakan layanan bank seperti biasa dikarenakan sudah nyaman tadi, dan pelayanan mereka sangat baik sehingga saya tidak dapat pindah ke yang lain”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah BPRS menunjukkan sikap positif dan cenderung mempertahankan penggunaan layanan bank setelah perubahan status dari BPR menjadi BPRS. Meskipun ada beberapa penyesuaian awal yang harus dipahami, seperti istilah-istilah syariah dan perubahan pada formulir, nasabah merasa bahwa fungsi utama bank seperti menabung dan melakukan pembayaran tetap sama dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kepuasan nasabah terhadap kenyamanan dan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membuat mereka memilih untuk tetap setia menggunakan layanan bank tersebut tanpa berpindah ke bank lain.

7. Menurut nasabah apa kelebihan dan kekurangan dari bank setelah menjadi BPRS
wawancara dari nasabah Bapak Muhammad Faris sebagai berikut:

“saya jadi lebih yakin dan tenang karena transaksinya sudah syariah, tidak ada unsur riba. Itu yang bikin saya menetap. dan kekurangannya banyak istilah baru yang saya belum paham. Harus dijelaskan berkali-kali sama pegawai bank nya”

Wawancara dengan nasabah Ibu Ita menyatakan bahwa:

*“Saya merasa lebih transparan ya, karena akadnya jelas di awal. Jadi kita tahu kalau ini akad mudharabah atau murabahah, bukan cuma bunga, kekurangannya Kadang kalau pas akad itu rasanya lebih Panjang prosesnya. Harus tanda tangan ini itu, dijelaskan lagi, agak makan waktu sedikit.”*¹⁴

Bagi sebagian nasabah, perubahan ini membuka lebih banyak pilihan produk pembiayaan atau investasi yang sebelumnya tidak ada di BPR konvensional, seperti pembiayaan murabahah, mudharabah, atau ijarah. Meskipun ada diversifikasi, ada beberapa nasabah yang merasa untuk kebutuhan sangat spesifik, produk syariah mungkin belum seluas produk konvensional (meskipun ini semakin berkurang seiring waktu).

Sebagaimana pernyataan nasabah Ibu Hesti Amelia menyatakan bahwa:

“Ternyata ada banyak produk pembiayaan syariah yang bisa dicoba, jadi lebih banyak pilihan sesuai kebutuhan, kekurangannya untuk beberapa kebutuhan pembiayaan yang dulu saya pakai, rasanya sekarang agak berbeda pendekatannya. Tapi bukan berarti tidak ada,

¹² Ni Wayan Sri Suprapti, Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar dan Aplikasinya dalam Strategi Pemasaran (Bali: Udayana University Press, 2010), 123.

¹³ Wawancara Dengan Ibuk Yumarni Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 15 Juli 2025, Pada Pukul 10.25

¹⁴ Wawancara Dengan Ibuk Ita Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 7 Juli 2025, Pada Pukul 10.30

cuma beda saja”¹⁵

B. Kendala yang Terjadi Apabila Bank Perkreditan Rakyat Konversi Menjadi Bank Perekonomian Rakyat

1. Melatar belakangi konversi bank BPR

Konversi Bank Perkreditan rakyat (BPR) menjadi Bank Perekonomian Rakyat syariah (BPRS) dilatarbelakangi oleh beberapa faktor utama.

2. Tujuan konversi Bank BPR konvensional menjadi BPR syariah

Tujuan konversi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) konvensional menjadi Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) secara teori adalah untuk mengkomodasi permintaan dan potensi pasar yang semakin berkembang terhadap layanan perbankan berbasis prinsip syariah, serta untuk menyesuaikan kegiatan usaha bank dengan regulasi yang mengharuskan pemisahan usaha syariah dari konvensional.

3. Manfaat konversi Bank Konvensional menjadi bank BPR Syariah

Manfaat konversi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) konvensional menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) meliputi beberapa aspek penting. Pertama, konversi ini memungkinkan bank untuk beroperasi sesuai dengan prinsip ekonomi islam yang menghindari riba (bunga), sehingga produk dan layanan keuangan yang ditawarkan menjadi halal dan sesuai dengan nilai nilai syariah. Kedua, dengan konversi, BPRS dapat memenuhi permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap layanan perbankan syariah, terutama dari masyarakat muslim yang mencari keuangan yang sesuai dengan keyakinan agama mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Konversi Bank Perkreditan Rakyat Ke Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Studi Kasus PT. BPRS Guguk Mas Makmur), peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Mayoritas nasabah sudah mengetahui bahwa BPR telah beralih status menjadi BPRS. Meskipun tidak semua nasabah mengetahui alasan spesifik di balik konversi ini secara detail, sebagian besar menyadari bahwa perubahan ini didorong oleh arahan pemerintah dan upaya bank untuk menarik lebih banyak nasabah di wilayah dengan populasi muslim yang padat.

Perasaan nasabah saat pertama kali mengetahui konversi ini didominasi oleh rasa senang, terutama karena mayoritas penduduk di Sumatera Barat adalah muslim dan mereka melihat bahwa pelayanan di bank syariah memiliki batasan yang jelas, seperti terhindar dari riba.

Nasabah secara umum merasa lebih nyaman bertransaksi di BPRS karena adanya pilihan produk yang sesuai dengan prinsip syariah (bebas riba dan berbasis bagi hasil), serta pelayanan yang tetap ramah dan responsif. Namun, ada juga nasabah yang merasa tidak ada perbedaan signifikan atau bahkan sempat cemas di awal karena kekhawatiran prosedur yang lebih rumit. Mayoritas nasabah tetap menggunakan layanan bank BPRS seperti biasa setelah konversi, meskipun ada penyesuaian awal dalam memahami istilah-istilah syariah atau perubahan formulir. Hal ini menunjukkan kenyamanan dan pemenuhan kebutuhan dasar nasabah di BPRS.

Kelebihan utama BPRS setelah konversi menurut nasabah adalah ketenangan dan kenyamanan dalam bertransaksi karena bank beroperasi sesuai prinsip syariah dan bebas riba, serta adanya pilihan produk pembiayaan yang beragam (murabahah, mudharabah, ijarah). Kekurangannya meliputi kebingungan nasabah terhadap istilah-istilah syariah yang

¹⁵ Wawancara Dengan Ibuk Hesti Amelia Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur,15 Juli 2025, Pada Pukul 14.10

baru dan proses akad yang terkadang lebih panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi syahputra, “ anggapan Warga keatas aktivitas kuliah dedikasi Warga” harian prodi komunikasi serta pemancaran islam, vol. 11, nomor 1, (juni 2020), perihal. 1- 20
- Arian Taga, Kolil Nawawi, and Ahmad Mulyadi Kosim, “ Kemajuan Perbankan Syariah Saat sebelum Serta Setelah Spin- Off,” harian Tafaquh vol. 4, nomor. 1 (2019): 78.
- Diana badar ekstrak, ddk, “ Alterasi Atas Bank Perkreditan Orang (BPR) Jadi Bank Perkreditan Orang Syariah (BPRS) Serta Akibat keatas Kemampuan Finansial atas PT. BPR jam gadang”, harian objektif ekonomi islam, vol 9, nomor 2, (2023), 2591- 2601.”
- Farida Nugrahani, Tata cara Riset Kualitatif, (Solo: Cakra Books, 2014), perihal 48
- Harian Ipteks Terapan, vol. 14, nomor. 2, (2020), perihal. 60- 7.
- Hidayati, Suriri. “ Akibat anggapan, atensi, serta kebahagiaan keatas ketetapan menyimpan uang sesudah alterasi PT. Bank Aceh Syariah”, Skripsi: UIN Ar- Raniry, 2018.
- Khairunnisa. “ Analisa Kebahagiaan Pelanggan keatas Jasa Bank Syariah di Kota Pekanbaru”, Skripsi: Universitas Islam Riau, 2020
- Leon Schiffman serta Leslie L. Kanuk, Sikap Pelanggan Versi Ketujuh, Ganti bahasa oleh Zoelkifli Kasip (Jakarta: PT Indikator, 2008), 107.
- Muhaimin Muhaimin, Sumiati Sumiati, and Hirsanuddin Hirsanuddin, “ Pengaturan Penanganan Bentrokan Antara Bank Atas Pelanggan Intesn Alterasi Bank Konvensional Jadi Bank Syariah,” Journal Kumpulan Hukum, vol. 4, nomor. 2 (2019): 1–11.
- Ni Wayan Sri Suprapti, Sikap Pelanggan Uraian Bawah serta Aplikasinya intesn Strategi Penjualan (Bali: Udayana University Press, 2010), daya muat
- Nugraha, A. S. (2020). Pemicu Terbentuknya Pembiayaan Bermasalah Serta Metode Penyelesaiannya Intesn Pembiayaan Ijarah Multijasa (Riset Permasalahan di PT BPR Syariah Kotabumi Kantor Agen Panaragan). Institut Agama Islam Negara (IAIN) Metro.
- OJK, “ Peraturan Daulat Pelayanan Finansial No 64 atau POJK. 03 atau 2016 Mengenai Pergantian Aktivitas Upaya Bank Konvensional Jadi Bank Syariah,” Daulat Pelayanan Finansial Republik Indonesia 64 atau POJK. 0 (2016): 1–17.
- Philip Kotler, Manajemen Penjualan Versi Kesebelas (Jakarta: PT Indikator Golongan Gramedia, 2005), 213.
- R. Nasfi, ddk. “ Relationship Between Blue Ocean Strategy Customer, And Islamic Bank Performenca”,
- Wawancara Dengan Bapak Edison Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 14/07/2025, Pukul 15.45 s/d Selesai.
- Wawancara Dengan Bapak Muhammad Faris Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 7/07/2025, Pukul 16.00 s/d selesai.
- Wawancara Dengan Ibu Yesi Gustina Nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 14/07/2025, Pukul 15.00 s/d selesai.
- Wawancara Pribadi Dengan Ibu Desfa Irpenti , Karyawan PT. BPRS Guguk Mas Makmur, 8/07/2025, pukul 15:45 s/d selesai.
- Wawancara pribadi dengan Ibu Hajratul Rahma nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 8/07/2025, pukul 15:45 s/d selesai
- Wawancara pribadi dengan Ibu Hesti Amelia nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 8/07/2025, pukul 14:00 s/d selesai
- Wawancara pribadi dengan Ibu Ita nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 8/07/2025, pukul 15:00 s/d selesai
- Wawancara pribadi dengan Ibu Sismawati nasabah PT.BPRS Guguk Mas Makmur, 8/07/2025, pukul 15:00 s/d selesai