

## Terjebak Simbol, Tertinggal Akses: Analisis Multiperspektif Hambatan Sistemik dalam Perbankan Syariah di Kota Padang

Divana Yuliant

Politeknik Negeri Padang

Email: [vaadiva065@gmail.com](mailto:vaadiva065@gmail.com)

### Abstract:

*This study aims to identify systemic barriers hindering the development of Islamic banking in Padang City through a qualitative, multiperspective approach. Primary data were collected via in-depth interviews with key stakeholders, including regulators (OJK, BI, MUI), practitioners (BSI, BTN Syariah), academics, and customers. Thematic analysis, supported by NVivo 12 Plus, revealed four major challenges: suboptimal digitalization, low levels of public understanding and financial literacy, limited-service infrastructure, and negative public perception of Islamic banking. Based on these findings, the study proposes three strategic recommendations: enhancing community-based public education, expanding the reach of service infrastructure, and optimizing integrated digital transformation. The novelty of this research lies in its grounded, multi-stakeholder field approach, offering a contextual and actionable understanding of the systemic challenges faced by Islamic banking in Muslim-majority regions.*

**Keywords:** *Islamic banking; literacy; digitalization; Padang City; multiperspective*

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor sistemik yang menghambat perkembangan perbankan syariah di Kota Padang dengan menggunakan pendekatan kualitatif multiperspektif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang mewakili berbagai pemangku kepentingan, termasuk regulator (OJK, BI, MUI), praktisi (BSI, BTN Syariah), akademisi, dan nasabah. Analisis tematik yang didukung oleh perangkat lunak NVivo 12 Plus menghasilkan empat hambatan utama, yaitu: digitalisasi yang belum optimal, rendahnya tingkat literasi dan pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur layanan, serta persepsi negatif terhadap bank syariah. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan tiga strategi utama: penguatan edukasi publik berbasis komunitas, perluasan jangkauan infrastruktur layanan, dan optimalisasi transformasi digital yang terintegrasi. Kebaruan dari studi ini terletak pada pendekatan analitis berbasis data lapangan multipihak yang memberikan pemahaman kontekstual dan aplikatif terhadap tantangan perbankan syariah di wilayah dengan mayoritas penduduk Muslim.

**Kata Kunci:** *perbankan syariah; literasi; digitalisasi; Kota Padang; multiperspektif*

## PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan sejak pendirian Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Potensi pertumbuhannya didorong oleh demografi Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia. Meskipun demikian, kontribusi perbankan syariah terhadap industri perbankan nasional masih relatif kecil. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (2024), pangsa pasar perbankan syariah hanya mencapai 7,75%, jauh tertinggal dibandingkan bank konvensional. Di sisi lain, laju pertumbuhan aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga (DPK) juga menunjukkan tren yang cenderung melambat.

Tantangan perbankan syariah tidak hanya terjadi pada skala nasional, tetapi juga mencerminkan kesenjangan yang lebih kompleks di level daerah. Salah satu wilayah yang relevan untuk diteliti adalah Kota Padang. Kota ini memiliki basis masyarakat Muslim yang kuat dan menjunjung tinggi falsafah “Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”, namun adopsi masyarakat terhadap layanan keuangan syariah masih rendah. Berdasarkan data OJK, meskipun terdapat peningkatan jumlah aset dan DPK perbankan syariah di Kota Padang dari tahun 2019–2024, pertumbuhannya fluktuatif dan belum stabil secara jangka panjang (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai tantangan dalam pengembangan perbankan syariah, seperti rendahnya literasi keuangan syariah (Utama, 2020), minimnya inovasi produk dan layanan, serta kelemahan dalam sistem regulasi dan peradilan syariah (Rachman et al., 2022). Selain itu, adopsi teknologi keuangan yang belum optimal juga menjadi faktor penghambat sebagaimana disampaikan oleh Mun'im (2024) dalam Jurnal AMAL, bahwa digitalisasi dan literasi publik merupakan dua isu mendasar dalam pengembangan bank syariah nasional, selain itu tantangan seperti kepatuhan syariah, kesadaran publik, hingga keterbatasan SDM berpengaruh terhadap laju transformasi perbankan syariah di Indonesia.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan multiperspektif, yakni menghimpun pandangan dari berbagai aktor strategis seperti regulator, praktisi perbankan, akademisi, dan nasabah. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus dan analisis berbantuan NVivo, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi secara kontekstual faktor-faktor penghambat perkembangan perbankan syariah di Kota Padang, serta (2) merumuskan rekomendasi strategis yang aplikatif dan responsif terhadap kebutuhan lokal. Dengan menggabungkan data primer dari wawancara mendalam dan analisis visualisasi tematik, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap literatur perbankan syariah serta masukan praktis bagi para pemangku kebijakan di tingkat lokal maupun nasional.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam berbagai faktor penghambat perkembangan perbankan syariah di Kota Padang melalui sudut pandang multipihak. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu menangkap realitas sosial dan kompleksitas yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan data kuantitatif. Pendekatan ini sesuai dengan model Miles et al. (2014) untuk menggali realitas sosial melalui analisis tematik. Lokasi penelitian difokuskan di Kota Padang, Sumatera Barat, yang merupakan salah satu daerah dengan populasi Muslim mayoritas serta memiliki kultur yang erat dengan nilai-nilai syariah. Pengumpulan data dilakukan selama periode Maret hingga Juli 2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci dari berbagai pemangku kepentingan, yaitu: perwakilan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), Majelis Ulama Indonesia (MUI), Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah), Bank Syariah Indonesia (BSI), nasabah bank syariah, serta nasabah bank konvensional. Peneliti telah mengirimkan surat permohonan izin penelitian kepada seluruh lembaga perbankan syariah yang beroperasi di Kota Padang, namun hanya dua institusi yang memberikan izin resmi. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung, pengalaman praktis, dan kapasitas institusional yang relevan dengan isu pengembangan perbankan syariah di Kota Padang.

Proses analisis data dilakukan secara tematik berbantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus, dengan melalui empat tahapan utama, yaitu:

1. Input data, berupa proses transkripsi hasil wawancara dan dokumentasi.
2. Coding, yaitu proses identifikasi dan pengelompokan isu atau tema berdasarkan kutipan informan.

3. Pembuatan cases, yakni kategorisasi berdasarkan aktor atau institusi yang mewakili perspektif berbeda.
4. Visualisasi data, menggunakan fitur Word Cloud, Tree Map, dan Comparison Diagram yang menggambarkan pola relasi antar isu dan sumber.

Validitas data dijaga dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, serta konfirmasi ulang (*member checking*) kepada sebagian informan untuk memastikan interpretasi peneliti tetap sesuai dengan maksud pernyataan narasumber. Proses akhir dari analisis data model Miles, Huberman, & Saldaña, yaitu analisis *interactive model*. Adapun langkah-langkah dalam proses analisis data tersebut adalah sebagai berikut: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles et al., 2014).

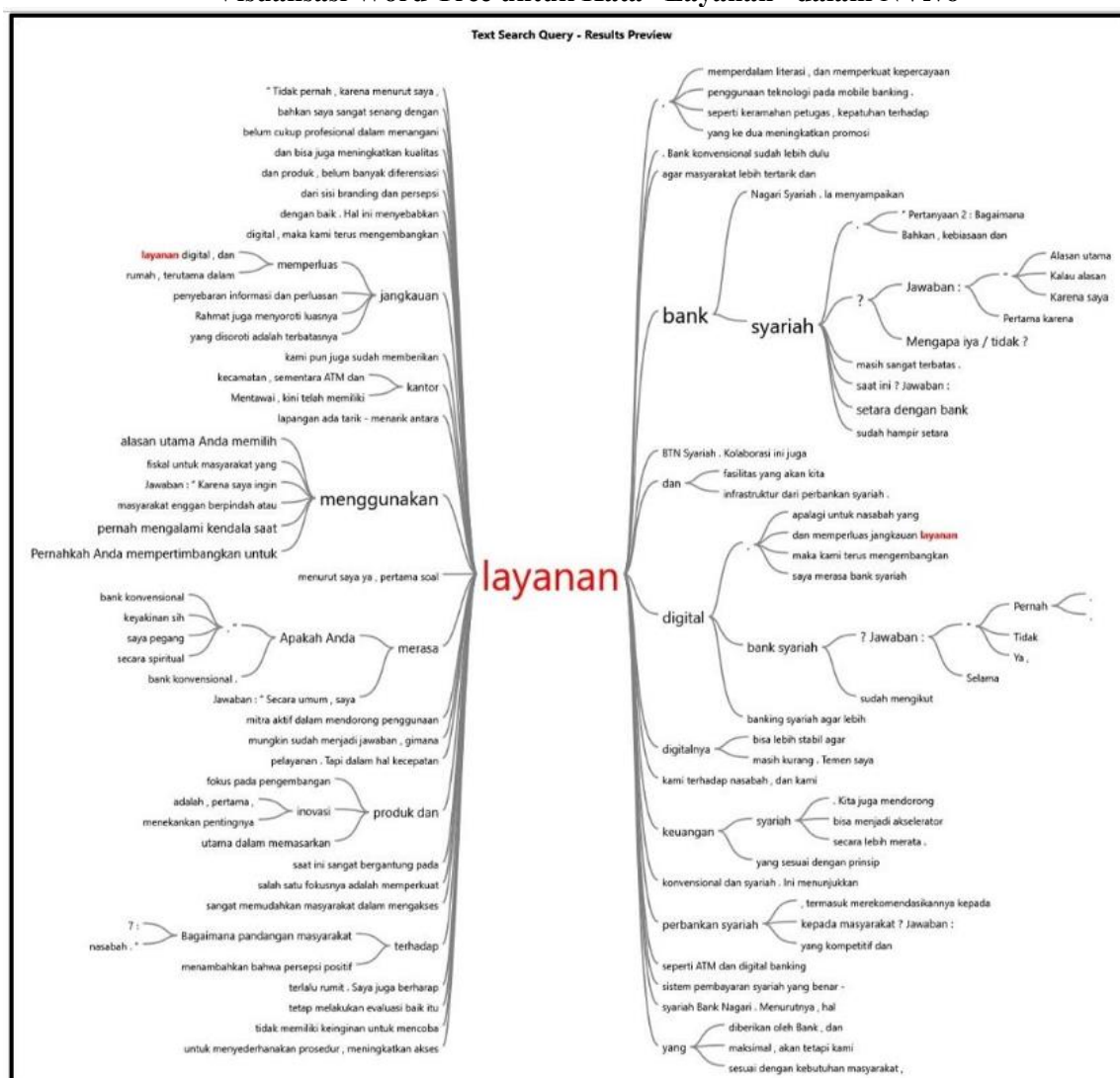
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat perkembangan perbankan syariah di Kota Padang berdasarkan sudut pandang multipihak, yaitu regulator, praktisi, akademisi, dan nasabah. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Plus yang menghasilkan beragam visualisasi data seperti Word Tree, Word Cloud, dan Project Map yang mendukung proses penggalian temuan secara mendalam dan kontekstual.

## Word Tree

Word Tree (Gambar 1) digunakan untuk menelusuri konteks penggunaan kata “layanan” dalam seluruh transkrip wawancara. Pemilihan kata ini didasarkan pada frekuensinya yang tinggi serta relevansinya dalam mengungkap persepsi masyarakat dan pelaku industri terhadap kualitas pelayanan bank syariah.

**Gambar 1**  
**Visualisasi Word Tree untuk Kata “Layanan” dalam NVivo**



Hasil visualisasi menunjukkan bahwa kata “layanan” banyak diasosiasikan dengan frasa seperti “*layanan digital belum optimal*”, “*layanan belum setara dengan konvensional*”, dan “*pengembangan layanan perlu ditingkatkan*”. Ini menandakan bahwa isu pelayanan menjadi sorotan utama para informan. Keluhan ini sebagian besar datang dari praktisi dan nasabah yang menyebutkan keterbatasan fitur digital, minimnya ATM syariah, serta pelayanan yang dianggap belum setara dengan bank konvensional. Visualisasi ini menunjukkan bahwa persepsi negatif dan keterbatasan layanan digital merupakan keluhan utama dari sisi nasabah. Namun, terdapat pula harapan dari informan terhadap penguatan layanan ke depan melalui digitalisasi dan peningkatan kualitas SDM.

## Word Cloud

Word Cloud (Gambar 2) memberikan gambaran umum kata-kata yang paling sering muncul dalam wawancara. Visualisasi ini dibuat dari seluruh transkrip informan lintas kategori.

**Gambar 2**  
**Word Cloud dari Seluruh Transkrip Wawancara Informan**



Kata “syariah” mendominasi, yang mencerminkan fokus utama diskusi. Kata-kata lain yang menonjol antara lain *masyarakat*, *layanan*, *literasi*, *regulasi*, dan *konvensional*. Munculnya kata “literasi” dan “masyarakat” menunjukkan keprihatinan umum terhadap rendahnya pemahaman publik terhadap konsep dan praktik keuangan syariah. Sementara kemunculan kata “konvensional” menandakan perbandingan kuat antara persepsi terhadap dua sistem perbankan.

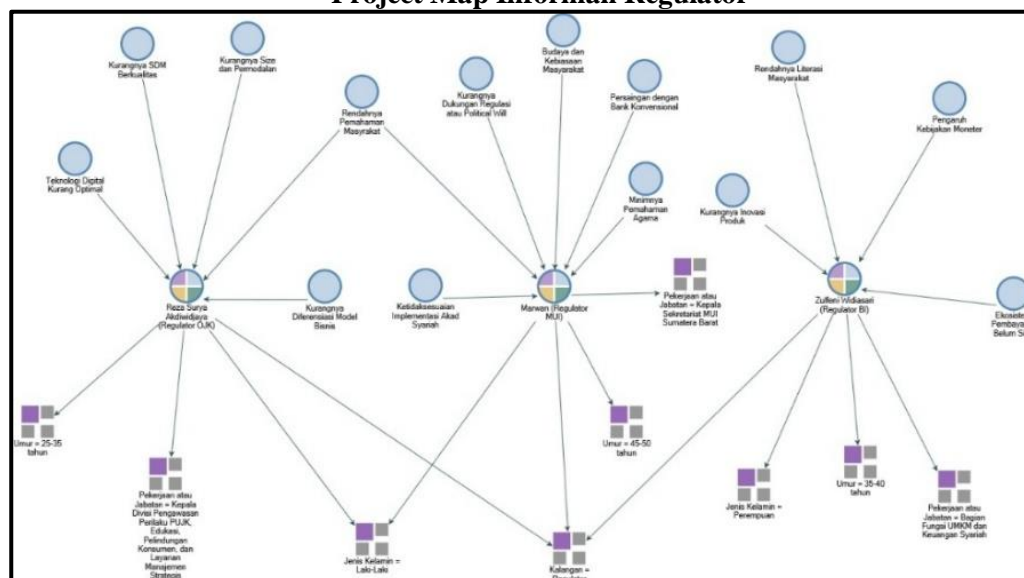
## Temuan Berdasarkan Informan

Untuk memahami konteks lebih dalam, temuan juga dipetakan berdasarkan kategori informan.

a. Regulator

Tiga regulator yaitu dari MUI, BI, dan OJK menyoroti hambatan dari sisi regulasi, pemahaman publik, hingga daya saing industri. Misalnya, Marwan (MUI) menekankan kurangnya *political will* dan implementasi akad syariah yang belum maksimal. Zulferri (BI) menyampaikan bahwa rendahnya literasi dan kurangnya inovasi menjadi tantangan struktural. Sementara Reza (OJK) menyoroti lemahnya daya saing bank syariah, keterbatasan SDM, serta diferensiasi produk yang belum kuat. Gambar 3 memperlihatkan *project map* informan regulator.

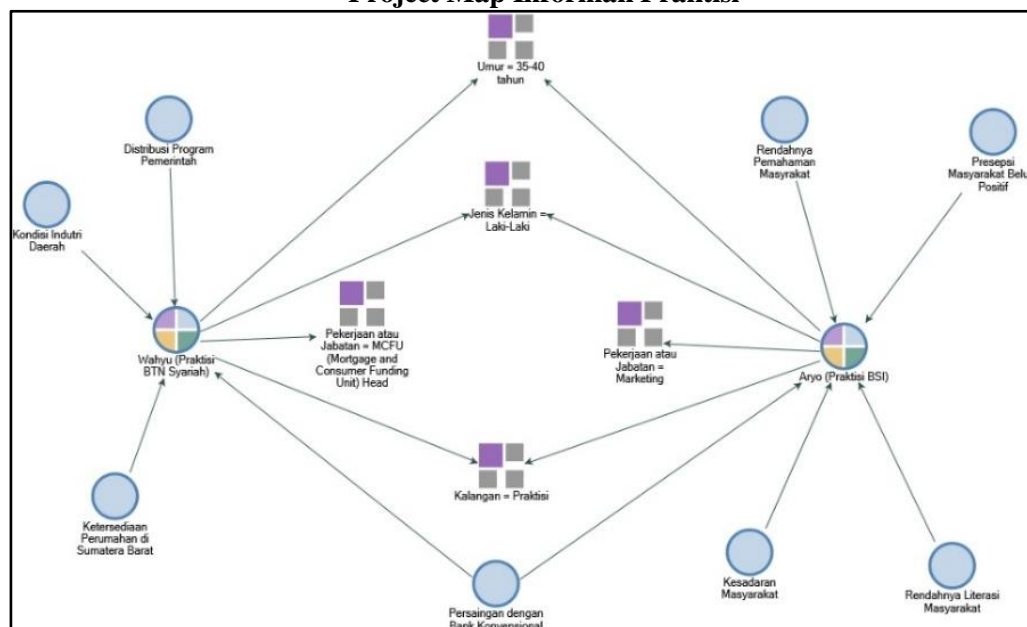
**Gambar 3**  
**Project Map Informan Regulator**



**b. Praktisi**

Aryo (BSI) menekankan rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya digitalisasi. Wahyu (BTN Syariah) menyebutkan hambatan dari sektor industri daerah dan distribusi kebijakan pemerintah yang belum mendukung bank syariah secara optimal. Gambar 4 memperlihatkan *project map* informan praktisi.

**Gambar 4**  
**Project Map Informan Praktisi**

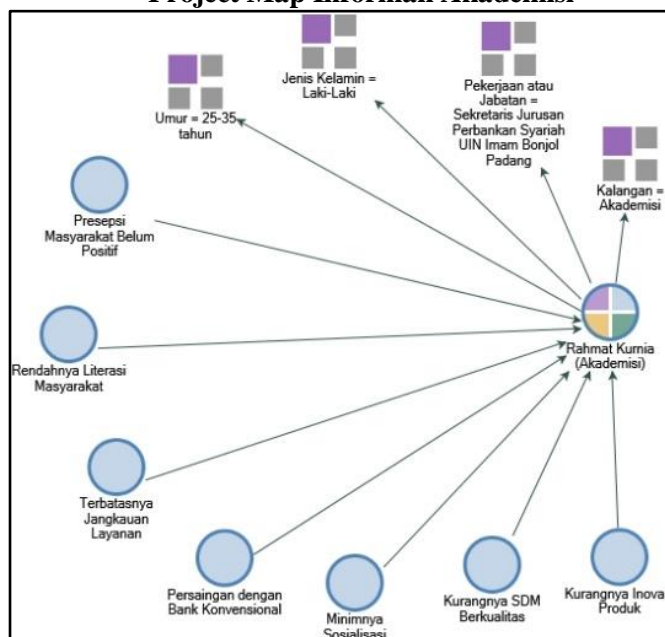


**c. Akademisi**

Rahmat (UIN Imam Bonjol) menyatakan bahwa rendahnya literasi, lemahnya edukasi, serta belum adanya diferensiasi produk menjadi faktor utama yang menghambat perkembangan bank syariah. Ia juga menyoroti keterbatasan inovasi sebagai penghalang akselerasi sektor ini. Gambar 5 memperlihatkan *project map* informan akademisi.



**Gambar 5**  
**Project Map Informan Akademisi**



d. Nasabah

Nasabah dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, baik pengguna bank konvensional maupun bank syariah, dengan variasi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan menyampaikan bahwa bank syariah belum menyediakan pengalaman layanan setara konvensional. Mereka menyebutkan aplikasi *mobile* yang kurang responsif, fitur digital terbatas, serta edukasi yang belum menyeluruh. Beberapa nasabah menyebut bahwa mereka lebih nyaman menggunakan bank konvensional karena lebih praktis dan jelas dari sisi manfaat. Gambar 6 memperlihatkan *project map* informan nasabah.

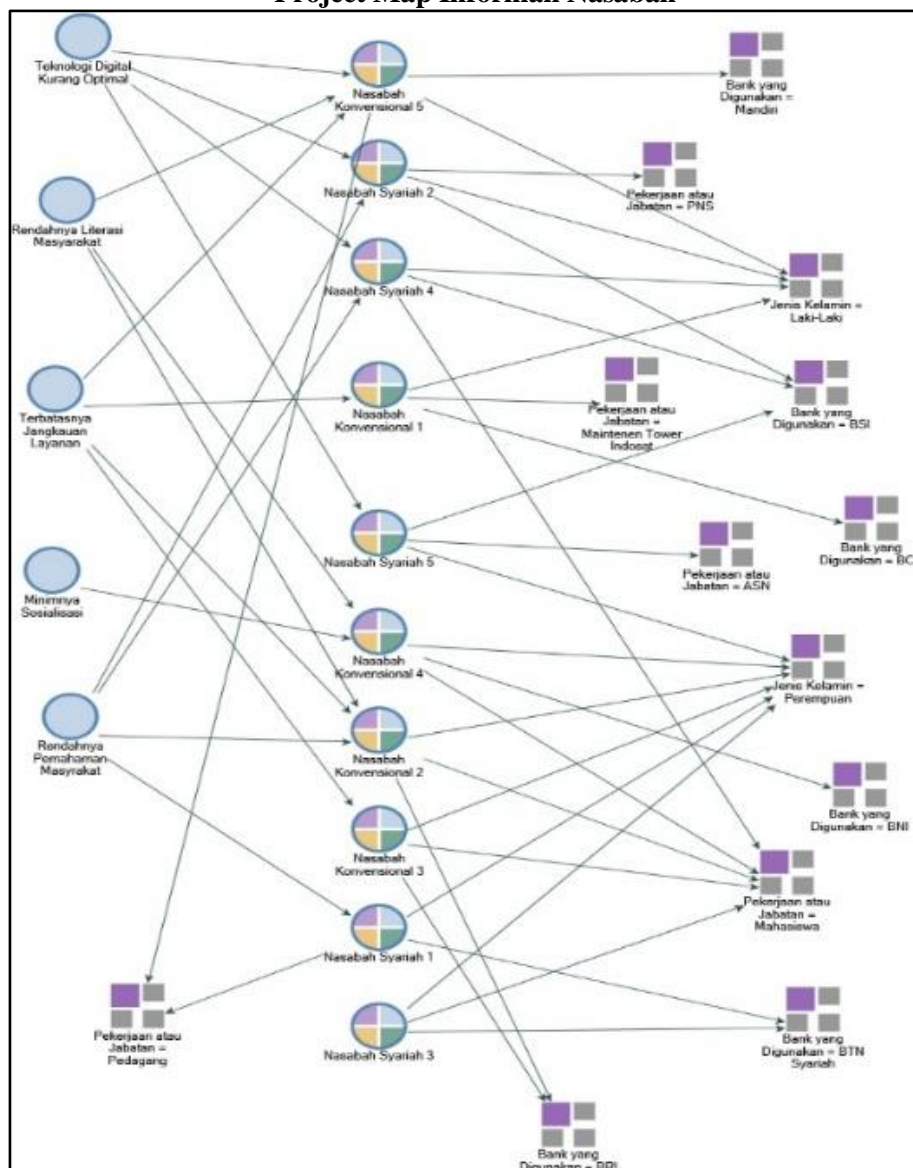
### Faktor-Faktor Penghambat Perkembangan Perbankan Syariah

Visualisasi tematik hasil analisis data kualitatif mengenai faktor-faktor yang menghambat perkembangan perbankan syariah dapat dipresentasikan dalam bentuk diagram hierarki, yaitu Tree Map. Diagram ini menampilkan sekelompok persegi panjang bertingkat yang masing-masing merepresentasikan tema (*node*) dan sub tema berdasarkan jumlah referensi atau intensitas koding pada setiap kategori. Semakin besar ukuran kotaknya, semakin dominan isu tersebut muncul dalam data wawancara.

Berdasarkan analisis, ditemukan empat tema utama penghambat perkembangan perbankan syariah di Kota Padang, yaitu: (1) digitalisasi yang belum optimal, (2) rendahnya pemahaman masyarakat, (3) rendahnya literasi syariah, dan (4) terbatasnya jangkauan layanan dan infrastruktur. Sub tema pendukung lainnya meliputi: persaingan dengan bank konvensional, persepsi negatif masyarakat, kurangnya SDM berkualitas, rendahnya kesadaran, minimnya sosialisasi, dan kurangnya inovasi produk. Isu digital menjadi hambatan paling dominan. Praktisi dan nasabah menyoroti lemahnya fitur layanan digital, aplikasi yang kurang stabil, serta keterbatasan teknologi. Wahyu (BTN Syariah), Aryo (BSI), dan Reza (OJK) sama-sama menekankan pentingnya percepatan digitalisasi. Penelitian Effendy et al. (2024) juga mendukung hal ini. Selanjutnya rendahnya pemahaman dan literasi masyarakat terhadap akad dan sistem syariah juga menjadi penghalang signifikan. Banyak yang belum memahami perbedaan antara syariah dan konvensional. Hal ini diperkuat oleh Marwan (MUI) mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat “*merasa bank syariah dan bank konvensional sama saja*”. Hal serupa disampaikan oleh Rahmat Kurnia, yang menyebut bahwa “*kebiasaan dan kenyamanan menggunakan bank konvensional menjadi penghalang tersendiri*.” Pandangan ini sejalan dengan temuan Sari (2023), yang menyatakan bahwa bank syariah “*masih beroperasi dalam struktur dan sistem seperti bank konvensional, sehingga sulit dibedakan oleh masyarakat awam*”, serta juga di perkuat oleh penelitian studi Nadia et al. (2019) menemukan bahwa kurangnya literasi masyarakat terhadap

prinsip-prinsip syariah menjadi penghambat utama meskipun di daerah dengan populasi mayoritas Muslim seperti Aceh.

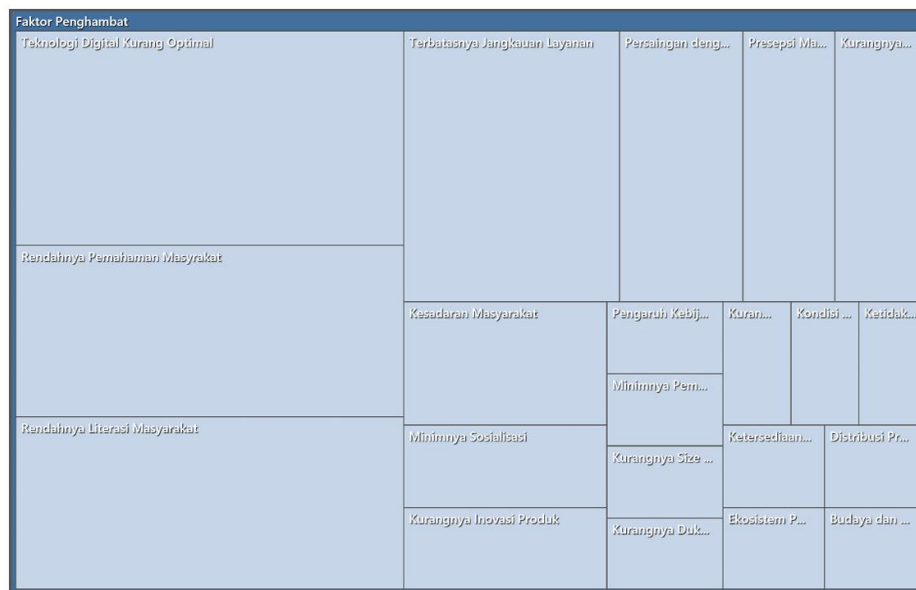
**Gambar 6**  
**Project Map Informan Nasabah**



Kemudian faktor penghambat perkembangan perbankan syariah adalah jangkauan layanan dan infrastruktur yang terbatas membuat akses ke bank syariah tidak merata, terutama di pinggiran kota. Rahmat menyebut kantor bank syariah masih terpusat di kota besar. Fenomena tersebut sejalan dengan hasil penelitian Midu & Yusuf (2024) yang menyoroti bahwa salah satu hambatan utama dalam pengembangan bank syariah nasional adalah minimnya jangkauan layanan, khususnya di daerah pedesaan dan wilayah terpencil. Sebagian besar cabang bank syariah cenderung terpusat di kota-kota besar, sehingga masyarakat di daerah pinggiran sering kali tidak memiliki akses yang memadai terhadap produk dan layanan keuangan syariah.

Node pendukung seperti persaingan dengan bank konvensional menjadi tantangan serius. Aryo dan Marwan menyebut bahwa layanan konvensional dinilai lebih unggul secara praktis, dan hal ini juga diperkuat oleh akademisi, sebagaimana diungkap Rahmat (Akademisi) menyampaikan bahwa *“bank konvensional sudah lebih dahulu mapan, dengan jaringan kantor yang sangat luas serta dukungan teknologi yang canggih.”* Ia mencontohkan keberadaan ATM bank konvensional yang sangat mudah ditemukan bahkan hingga ke tingkat kecamatan, sedangkan ATM bank syariah masih sangat terbatas. Kondisi ini diperkuat oleh hasil penelitian Yanti et al. (2024) dalam jurnal *Mu’amalatuna*, yang menyatakan bahwa *“intensifying competition with conventional banks is a major challenge”* bagi bank syariah di Indonesia.

**Gambar 7**  
**Tree Map Visualisasi Node “Faktor Penghambat” dalam Perbankan Syariah**



Persepsi masyarakat yang belum positif terhadap perbankan syariah menjadi salah satu faktor pendukung yang turut menghambat perkembangannya di Kota Padang. Beberapa informan, seperti Aryo (praktisi BSI), mengungkapkan bahwa masyarakat cenderung masih setia pada bank konvensional karena menganggap prosedur di bank syariah lebih rumit dan kurang efisien. Hal ini diperkuat oleh Rahmat Kurnia (akademisi), yang menyebut bahwa loyalitas terhadap bank konvensional seperti BRI menjadi penghalang psikologis untuk beralih. Beberapa nasabah juga menyatakan bahwa bank syariah hanya “mengganti istilah” tanpa perbedaan yang nyata, sehingga tidak menimbulkan kepercayaan baru. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nafisah (2024), Faizul et al. (2021) dan Jamil et al. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi negatif terhadap bank syariah berasal dari ketidakpahaman terhadap prinsip dasar syariah, kompleksitas akad, serta lemahnya sosialisasi dari pihak bank.

Selanjutnya, Kualitas SDM yang belum memadai, khususnya latar belakang non-syariah, turut melemahkan pelayanan dan edukasi. Reza (OJK) dan Rahmat (Akademisi) menilai penguatan SDM harus menjadi prioritas utama, hal ini diperkuat oleh temuan Nadia et al. (2019) dalam studi mereka di Aceh menemukan bahwa kurangnya SDM yang memahami prinsip syariah secara mendalam menjadi salah satu hambatan utama pertumbuhan perbankan syariah. Kemudian, kesadaran masyarakat pun masih bersifat normatif. Kesadaran masyarakat Kota Padang terhadap bank syariah masih terbatas pada pengenalan istilah, belum pada pemahaman mendalam atau perubahan perilaku. Banyak yang tetap menggunakan bank konvensional karena faktor kebiasaan dan kurangnya motivasi untuk beralih (Aryo, BSI). Iswanaji (2018) dan laporan data OJK menguatkan bahwa rendahnya literasi dan akses informasi menjadi hambatan utama peningkatan inklusi keuangan syariah. Minimnya sosialisasi dari bank syariah menghambat peningkatan literasi masyarakat di Kota Padang. Banyak nasabah mengaku tidak mendapat penjelasan memadai mengenai akad dan sistem syariah. Rahmat Kurnia (akademisi) menyoroti bahwa kegiatan edukasi masih terfokus di wilayah perkotaan. Hal ini diperkuat oleh Nadia et al. (2019) yang menemukan bahwa kurangnya sosialisasi langsung menyebabkan informasi seputar produk syariah tetap dangkal dan sulit dipahami oleh masyarakat luas. Terakhir, kurangnya inovasi produk menyebabkan layanan bank syariah belum menarik dan belum memenuhi kebutuhan fungsional harian nasabah. Produk dinilai monoton dan kurang berbeda dari konvensional. Rahmat, Aryo, dan studi Rachman et al. (2022) menyatakan hal ini menjadi pemicu stagnasi.

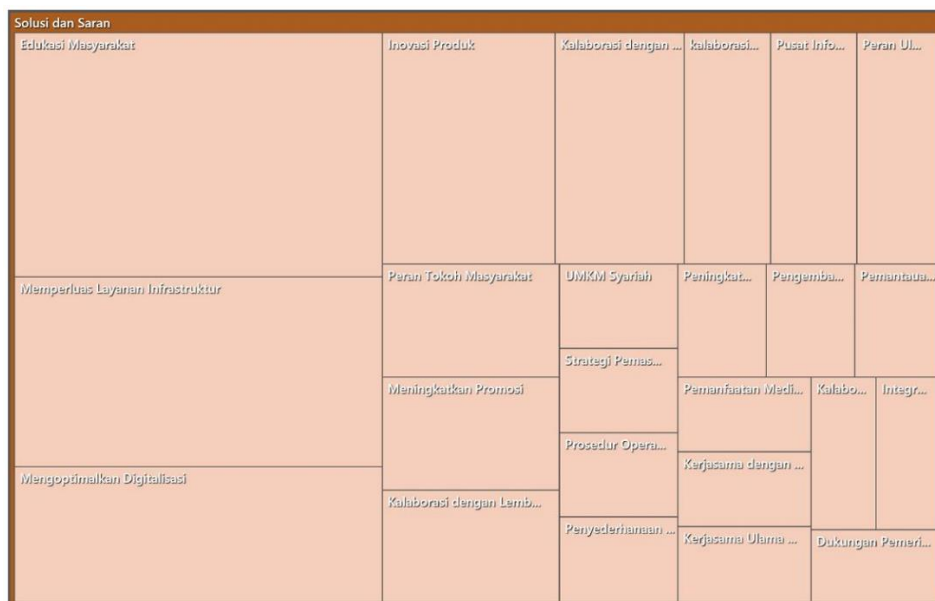
Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut saling terkait dan membentuk sistem penghalang yang kompleks. Tree Map dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa isu-isu tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berjejaring dan memerlukan penanganan strategis yang menyeluruh untuk pengembangan perbankan syariah secara berkelanjutan di Kota Padang. Gambar 7 memperlihatkan *tree map* faktor penghambat perbankan syariah.



### Rekomendasi Solusi dan Saran

Berdasarkan hasil analisis tematik terhadap data wawancara, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan-hambatan utama dalam perkembangan perbankan syariah, tetapi juga mengungkap berbagai bentuk solusi yang secara reflektif disampaikan oleh informan. Gambar 7 memperlihatkan *tree map* solusi dan saran.

**Gambar 8**  
**Diagram Hierarkis Tree Map “Solusi dan Saran”**



Visualisasi *tree map* di atas menunjukkan bahwa solusi yang ditawarkan mencakup spektrum luas, mulai dari aspek literasi, digitalisasi, inovasi produk, hingga kolaborasi antar-lembaga. Dari hasil pemetaan hierarkis melalui Tree Map, tiga rekomendasi utama yang paling menonjol adalah: peningkatan edukasi masyarakat, perluasan layanan dan infrastruktur, serta optimalisasi digitalisasi layanan.

#### 1. Meningkatkan Edukasi Masyarakat

Edukasi masyarakat menjadi fondasi penting dalam memperluas inklusi keuangan syariah secara berkelanjutan. Edukasi yang dimaksud tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformatif, menumbuhkan pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip syariah, struktur akad, serta keunggulan sistem bank syariah dibandingkan konvensional. Aryo (praktisi BSI) menegaskan pentingnya edukasi “yang masif, konten yang relevan, dan pendekatan emosional berbasis nilai”, sementara Marwan (MUI) menyatakan bahwa edukasi “tidak bisa hanya mengandalkan label syariah, harus menyentuh langsung masyarakat.” Zulfeni Widiyari (BI) mendukung pelibatan komunitas lokal melalui program literasi seperti *Desaku Cakap Keuangan*. Perspektif nasabah juga senada. Nasabah konvensional menyatakan keinginan untuk berpindah ke bank syariah jika memperoleh edukasi yang jelas dan praktis. Ini menunjukkan bahwa penguatan literasi akan berdampak langsung pada peningkatan adopsi layanan syariah. Penelitian Nadia et al. (2019) mendukung pentingnya edukasi berbasis lokalitas untuk membangun pemahaman dan kepercayaan publik terhadap sistem syariah. Maka, strategi edukasi harus dirancang secara menyeluruh, dengan pendekatan partisipatif dan berbasis komunitas, agar mampu menjangkau kelompok rentan seperti pelaku UMKM dan masyarakat pedesaan.

#### 2. Memperluas Layanan dan Infrastruktur

Keterbatasan jaringan fisik dan aksesibilitas layanan perbankan syariah menjadi isu struktural yang memengaruhi keputusan masyarakat. Banyak nasabah menyatakan bahwa keterbatasan cabang dan mesin ATM menjadi alasan utama tidak beralih ke bank syariah. Praktisi dari BSI dan BTN Syariah mendorong perluasan layanan secara simultan, baik melalui ekspansi fisik maupun digital. Aryo menyebut bahwa akses yang lebih luas “akan

membuat masyarakat lebih tertarik”, sementara Wahyu menekankan perlunya sinergi dengan media lokal untuk meningkatkan eksposur layanan. Rahmat Kurnia (Akademisi) menyatakan bahwa infrastruktur layanan masih terpusat di kota besar dan belum menjangkau daerah pinggiran. Ia juga menilai bahwa layanan digital saat ini belum sepenuhnya menggantikan fungsi layanan fisik. Midu & Yusuf (2024) menegaskan bahwa distribusi layanan bank syariah yang terkonsentrasi secara geografis menciptakan kesenjangan struktural dalam inklusi keuangan syariah. Oleh karena itu, perluasan infrastruktur harus mencakup pembangunan kantor cabang, peningkatan jumlah ATM, dan pengembangan model layanan *branchless banking* yang terintegrasi dengan komunitas lokal.

### 3. Mengoptimalkan Digitalisasi

Transformasi digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi bank syariah di tengah tuntutan era digital. Informan dari lembaga keuangan syariah mengakui bahwa kualitas layanan digital menjadi perhatian utama nasabah. Wahyu (BTN Syariah) menyatakan bahwa “kami terus mengembangkan layanan digital agar lebih cepat, aman, dan nyaman”. Di sisi lain, keluhan dari nasabah terkait aplikasi yang lambat, tidak responsif, dan fitur yang terbatas menunjukkan perlunya pembaruan platform digital secara menyeluruh. Nasabah juga menginginkan kemudahan aktivasi dan kejelasan fitur berbasis prinsip syariah. Optimalisasi digitalisasi tidak hanya mencakup peningkatan performa aplikasi, tetapi juga inovasi layanan seperti zakat online, wakaf digital, serta integrasi sistem pembayaran nasional. Pengembangan antarmuka yang edukatif dan ramah pengguna menjadi bagian penting dari strategi ini, mengingat tingkat literasi digital masyarakat yang beragam. Penelitian Effendy et al. (2024) menyebut digitalisasi sebagai pilar utama penguatan ekonomi Islam di Sumatera Barat. Oleh karena itu, transformasi digital dalam perbankan syariah tidak bisa ditunda dan harus menjadi prioritas strategis yang melibatkan investasi teknologi, pelatihan SDM, dan perlindungan konsumen.

Ketiga rekomendasi ini merepresentasikan simpul dominan dalam Tree Map, yang menunjukkan frekuensi tinggi dalam narasi informan dari berbagai kategori. Meskipun fokus pembahasan diarahkan pada tiga prioritas tersebut, tidak berarti bahwa tema-tema lain seperti inovasi produk, penguatan SDM, atau kolaborasi antar-lembaga tidak relevan. Justru tema-tema ini dapat dijadikan basis pengembangan strategi jangka menengah hingga jangka panjang dalam memperkuat ekosistem perbankan syariah di daerah.

Dengan pendekatan berbasis data lapangan dan ditopang oleh literatur mutakhir, solusi yang diajukan dalam penelitian ini bersifat kontekstual, realistis, dan aplikatif. Rekomendasi ini dapat dijadikan rujukan awal bagi regulator, pelaku industri, dan akademisi dalam merancang *roadmap* peningkatan literasi, perluasan layanan, dan transformasi digital yang mendukung pertumbuhan bank syariah secara berkelanjutan di Kota Padang dan wilayah sekitarnya.

## PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perkembangan perbankan syariah di Kota Padang masih menghadapi tantangan signifikan berupa kurang optimalnya digitalisasi layanan, rendahnya literasi dan pemahaman masyarakat, serta keterbatasan akses infrastruktur yang belum merata. Berdasarkan hasil analisis data kualitatif dan visualisasi tematik menggunakan NVivo, ditemukan bahwa faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan diperkuat oleh isu pendukung seperti persepsi masyarakat yang belum positif, dominasi bank konvensional, serta kurangnya inovasi produk dan kualitas SDM. Kebaruan dari temuan ini terletak pada pendekatan multiperspektif yang menggambarkan kompleksitas hambatan secara utuh dari sisi regulator, praktisi, akademisi, dan nasabah secara kontekstual di wilayah lokal. Oleh karena itu, direkomendasikan tiga strategi utama untuk mengatasi hambatan tersebut, yakni: peningkatan edukasi masyarakat berbasis lokalitas, perluasan jangkauan layanan dan infrastruktur fisik maupun digital, serta optimalisasi digitalisasi layanan keuangan syariah secara terintegrasi. Temuan ini dapat dijadikan rujukan bagi regulator dan pelaku industri dalam menyusun *roadmap* penguatan bank syariah berbasis daerah. Untuk pengembangan ke depan, diperlukan studi lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran, serta perluasan wilayah studi guna menguji keterpakaian temuan ini secara lebih luas pada konteks regional atau nasional.

- Effendy, Y., Andriawan, A., Rawati, M., Hawari, R., & Al-Amin, A.-A. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Islam Di Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.55883/jiemas.v3i1.23>
- Faizul, F., Nurwahida, N., Wulandari, S., & Damayanti, D. (2021). Persepsi Pengetahuan Dan Sikap Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 140–146. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.688>
- Iswanaji, C. (2018). Challenges inhibiting Islamic banking growth in Indonesia using the Analytical Hierarchy Process. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 4(2), 103. <https://doi.org/10.20885/jielariba.vol4.iss2.art4>
- Jamil, S. H., Yuliyana, E., & Sulistyawati. (2022). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP BANK SYARIAH (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, 5(2), 158–162. <https://doi.org/10.58518/al-musthofa.v5i2.1160>
- Midu, M., & Yusuf, sri D. (2024). OPTIMALISASI PERAN BANK SYARIAH DALAM MENDUKUNG INKLUSI KEUANGAN SYARIAH DI INDONESIA. 4(7), 4587–4588.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056%0Ahttps://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827%0Ainternal-pdf://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005%0Ahttp://dx.doi.org/10.10>
- Mun'im, M. H. (2024). Peluang dan Tantangan Financial Technology (Fintech) dalam Transformasi Perbankan Syariah di Indonesia. *AMAL: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(2), 10-18, <https://doi.org/10.33477/eksy.v6i02.8077>.
- Nadia, S., Azharsyah, & Jalilah. (2019). ANALISIS HAMBATAN PERTUMBUHAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh). *IHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 88–95. <https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i1.107>
- Nafisah, F. D. (2024). Persepsi Masyarakat terhadap Perbankan Syariah: Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Hasina: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 1(1), 68–69.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik Perbankan Syariah*. Diambil kembali dari Otoritas Jasa Keuangan: <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Default.aspx>
- Rachman, A., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 352–365. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505)
- Sari, M. P. (2023). Is It Islamic Bank Really Islam? (Based on Previous Research). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 261–270. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1825>
- Utama, A. shandy. (2020). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *UNES Law Review*, 2(3), 290–298. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>
- Yanti, N., Syamsurizal, Bakar, N. A., Wandu, J. I., & Andrianto. (2024). Development and Challenges of Sharia Banking in Indonesia in the Global Financial Context. *Mu'amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 28–40. <https://doi.org/10.36269/muamalatuna.v7i1.2510>