

**CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT
MUSLIM DI KELURAHAN WEK. V KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**ASRI SAKINAH HARAHAP
NIM. 19 401 00175**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT
MUSLIM DI KELURAHAN WEK. V KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**ASRI SAKINAH HARAHAHAP
NIM. 19 401 00175**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT
MUSLIM DI KELURAHAN WEK. V KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**ASRI SAKINAH HARAHAHAP
NIM. 19 401 00175**

PEMBIMBING I



**Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 20101 1 003**

PEMBIMBING II



**Muhammad Wandisyah Hutagalung, M.E.
NIP. 19931009 202012 1 007**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **ASRI SAKINAH HARAHAHAP**

Padangsidempuan, 23 Juni 2025

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ASRI SAKINAH HARAHAHAP** yang berjudul **"Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I



Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II



Muhammad Wandisyah Hutagalung, M.E.
NIP.19931009 202012 1 007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ASRI SAKINAH HARAHAHAP
NIM : 19 401 00175
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 23 Juni 2025
Saya yang Menyatakan,



ASRI SAKINAH HARAHAHAP
NIM. 19 401 00175

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ASRI SAKINAH HARAHAAP
NIM : 19 401 00175
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Strategi Manajemen Risiko Produk Amanah Pada Pegadaian Syariah Unit Sadabuan." Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 23 Juni 2025
Yang menyatakan,



**ASRI SAKINAH HARAHAAP
NIM. 19 401 00175**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: uinsyahada.ac.id

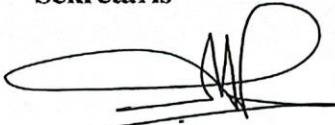
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : ASRI SAKINAH HARAHAP
NIM : 19 401 00175
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah Dikalangan Masyarakat Muslim Di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpuan Selatan

Ketua


Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Sekretaris


Muhammad Isa, S.T, M.M
NIDN. 2005068002

Anggota


Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601


Muhammad Isa, S.T, M.M
NIDN. 2005068002


Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301


Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa, 24 Juni 2025
Pukul : 14.00 s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 71,25
Indeks Predikat Kumulatif : 3.31
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733 Telepon (0634) 22080

Faximile(0634) 24022 Website: uinsyahada.ac

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan

Nama : Asri Sakinah Harahap

Nim : 19 401 00175

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah



Padangsidempuan, November 2025

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I.M.Si.
NIP.195780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Asri Sakinah Harahap
Nim : 1940100175
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

Masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan di kelurahan wek V mengatakan bahwa lebih mudah melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah. Masyarakat tidak tertarik dengan bank syariah karena kurangnya pengetahuan tentang bank syariah, tidak memahami tentang bank syariah, dan juga produk-produk yang ditawarkan bank syariah ke masyarakat masih tidak dimengerti. Dengan demikian, ini mempengaruhi keberlangsungan citra atau reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan, apalagi di Kecamatan Padangsidempuan Selatan ini di dominasi oleh masyarakat muslim. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan tentang bank syariah masih tergolong rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat muslim masih sedikit menggunakan bank syariah untuk kegiatan transaksi sehari-hari. Banyaknya masyarakat berpendapat bahwa lebih mudah dan praktis di bank konvensional karena sudah lama menggunakan tabungan atau meminjam walaupun dengan adanya bunga/riba.

Kata kunci : Citra, Bank Syariah, Masyarakat Muslim

ABSTRACT

Name : Asri Sakinah Harahap
NIM : 1940100175
Title : Image of Islamic Banks Among Muslim Communities in Wek V Village, South Padangsidempuan District.

The Muslim community in South Padangsidempuan District, particularly in Wek V Village, states that it is easier to conduct transactions at conventional banks than at Islamic banks. The community is not interested in Islamic banks due to a lack of knowledge and understanding about Islamic banks, as well as the products offered by Islamic banks that are still not well understood. This affects the sustainability of the image or reputation of Islamic banks in Padangsidempuan City, especially in South Padangsidempuan District, which is dominated by Muslim communities. The purpose of this research is to determine the image of Islamic banks among Muslim communities in South Padangsidempuan District. The research method used is a qualitative method with data collection through interviews and observations. The results of this research show that the knowledge and understanding of Muslim communities in South Padangsidempuan District about Islamic banks are still relatively low. This research shows that Muslim communities still rarely use Islamic banks for daily transactions. Many people argue that it is easier and more practical at conventional banks because they have been using savings or borrowing for a long time, despite the presence of interest/usury.

Keywords: Image, Islamic Bank, Muslim Community

ملخص البحث

الاسم	:أسري سكيينة هاراهاب
رقم التسجيل	: ١٩٤٠١٠٠١٧٥
عنوان البحث	: صورة البنوك الإسلامية بين المجتمع المسلم في منطقة ويك فا، مقاطعة جنوب
بادانجسيديمبوان	

أفادت الجالية المسلمة في منطقة جنوب بادانجسيديمبوان في قرية ويك في أنه من الأسهل إجراء المعاملات في البنوك التقليدية مقارنة بالبنوك الإسلامية. ولا تحتم الجالية بالبنوك الإسلامية بسبب نقص المعرفة بالخدمات المصرفية الإسلامية، ونقص الفهم للخدمات المصرفية الإسلامية، ونقص الفهم للمنتجات التي تقدمها البنوك الإسلامية للجالية. وهذا يؤثر على صورة وسمعة البنوك الإسلامية في مدينة بادانجسيديمبوان، خاصة في منطقة جنوب بادانجسيديمبوان، التي يغلب عليها الطابع الإسلامي. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد صورة البنوك الإسلامية بين المجتمع المسلم في منطقة جنوب بادانجسيديمبوان. طريقة البحث المستخدمة هي طريقة نوعية، حيث تم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن معرفة وفهم المجتمع المسلم في منطقة جنوب بادانجسيديمبوان عن البنوك الإسلامية لا يزالان منخفضين نسبياً. تظهر هذه الدراسة أن المجتمع المسلم لا يزال نادراً ما يستخدم البنوك الإسلامية في المعاملات اليومية. يعتقد الكثير من الناس أن البنوك التقليدية أسهل وأكثر عملية لأنهم يستخدمون حسابات التوفير أو القروض منذ فترة طويلة، على الرغم من وجود فوائد/ربا.

الكلمات المفتاحية: الصورة، المصرفية الإسلامية، المجتمع المسلم

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul „ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syahada Padangsidempuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar.

M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ibu Hamni Fadilah, M.Pd, serta seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.

4. Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Ferri Alfadri, M.E. selaku Pembimbing II, peneliti ucapkan terima kasih banyak telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
7. Penghargaan dan ucapan terimakasih yang teristimewa kepada Ayahanda tercinta Mukhlis Harahap yang telah memberikan kasih sayang serta perjuangan untuk membahagiakan serta menyekolahkan putrinya, dan Ibunda tersayang Irma Suryani yang telah banyak melimpahkan pengorbananan dan selalu berjuang untuk anak-anaknya, memberikan kasih sayang dan doa yang selalu dilimpahkan yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Serta kepada abang dan adik peneliti tercinta, Wildan Fajjah Harahap, Husnul Walidain Harahap dan Raqib Nasrul Fatah Harahap yang telah mendorong semangat dan dukungan kepada peneliti. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya Kepada Ayah, Ibu dan Adek peneliti serta balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terimakasih Kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Vivi Hanipah Rambe, S.E., Mita Medina Dalimunthe, S.E., Randi Kurniawan, A.Md.Farm., Siti Khoiriah Harahap. S.E., Nur Azizah Panggabean, S.E., Anggi Kartika, S.E., Adinda Srywulandari, S.E., Lisa Masitoh, S.E., Kharisma Azam Rangkuti yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini serta bersedia menemani saya dalam perkuliahan.

9. Terimakasih untuk teman-teman PS 5 yang sudah berbagi ilmu dan pengalaman serta kebersamaan dalam proses belajar selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.
11. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah bertahan, berproses, berjuang, bersabar dan kuat selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih karna sudah memberikan yang terbaik.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juni 2025
Peneliti

ASRI SAKINAH HARAHAHAP
NIM. 19 401 00175

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf lain.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā`	b	Be
ت	tā`	t	te
ث	Śā	ś	es (dengan titik di atasnya)
ج	Jīm	j	je
ح	hā`	h	ha(dengan titik di bawahnya)
خ	khā`	kh	ka dan kha
د	Dal	d	de
ذ	Żal	ż	zet (dengan titik di atasnya)
ر	rā`	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Şād	ş	es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dād	d	de (dengan titik di bawahnya)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawahnya)
ظ	zā`	z	zet (dengan titik di bawahnya)
ع	‘ain	...‘...	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge

ف	fā`	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	we
هـ	hā`	h	ha
ء	Hamzah	'	<i>apostrof</i> , tetapi lambing ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	yā`	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/	Fathah	a	a
— /	Kasrah	i	i
— و	Dammah	u	u

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
.....ي	Fathah dan Ya	ai	a dan i
و.....	Fathah dan wau	au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ئ.....	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إ.....ئ.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و.....ؤ.....	Dammah dan Wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutahhidup yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah/h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

4. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti

oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh hurufsyamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.
- b. Kata sandang yang diikuti oleh hurufqamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penyuylisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tek terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Tranliterasi Arab-Latin*, Cetakan Kelima, 2003. Jakarta: Proyek Pengajian dan pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA MUNAQOSAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	
DAFTAR ISI	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	10
1. Citra	10
2. Bank Syariah	12
a. Pengertian Bank Syariah	12
3. Produk-Produk Yang Ada Di Dalam Bank Syariah.....	15
B. Masyarakat Muslim.....	22
C. Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Pengecekan dan Keabsahan Data.....	42
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
1. Letak dan Geografis Kecamatan Padangsidimpuan Selatan	46
2. Visi Dan Misi Kota Padangsidimpuan	47

3. Letal Geografis Kota Padangsidimpuan.....	49
4. Keadaan Demografis Kelurahan Wek. V.....	50
5. Sarana Dan Prasarana	50
B. Deskripsi Data Penelitian	51
C. Pengolahan dan Analisis Data.....	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	60
E. Keterbatasan Penelitian	62
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah di Indonesia kini menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah¹. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya, sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan hingga saat ini. Tidak hanya itu, di tengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada ujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dari terpaan krisis. Hal inilah yang menyebabkan mengapa perbankan syariah lebih unggul dibanding bank konvensional. Keunggulan perbankan syariah disebabkan karena kenaikan suku bunga tidak akan berdampak bagi perbankan syariah contohnya produk pembiayaan. Nasabah yang melakukan pembiayaan di bank syariah cicilannya flat atau tetap hingga berakhirnya akad.

Bank Syariah merupakan salah satu sistem perbankan yang sedang mendapat perhatian sungguh-sungguh dari pemerintah, sebab jenis bank syariah dimungkinkan akan menjadi alternatif sistem perbankan yang akan berlaku di Indonesia. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum

¹ Nofinawati, Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia, Juris, Vol. 14 No. 2, Tahun 2015

Syariah, Unit Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.² Se jauh ini bank syariah perlu diketahui oleh masyarakat muslim di Indonesia sehingga citra bank syariah menimbulkan efek yang positif dan masyarakat juga nantinya dapat memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan atau bank tersebut. Untuk itu pihak perusahaan perlu menyadari pentingnya membina hubungan baik dengan warga sekitar.³

Keunggulan perbankan syariah tentu berdampak positif bagi industri jasa keuangan syariah. Maka bermunculanlah perbankan syariah baik yang tergabung dalam Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), ataupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Perkembangan tersebut akan menyebabkan persaingan antar perbankan. Persaingan yang ketat antar bank tersebut menimbulkan perubahan sistem dalam bisnis perbankan. Perubahan ini disebabkan karena adanya perubahan permintaan pelayanan nasabah, teknologi dan perilaku pesaing.

Dalam hal ini bank syariah membutuhkan nasabah agar dapat bertahan dan meningkatkan performanya dalam persaingan perbankan. Citra bank syariah masih tertinggal dibanding dengan bank konvensional. Keadaan tersebut adalah salah satu tantangan bank syariah supaya berkembang dan menjadi bank yang digunakan oleh banyak kalangan nasabah baik yang beragama islam maupun non-islam. Bagi

²Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 61.

³Muh. Ridwan Yunus dan Eka Budi Riatno, "Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program *Corporate Social Responsibility* Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak," *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*, Vol. 1 No. 1, September 2019, hlm. 3.

seorang muslim menggunakan perbankan syariah merupakan tuntutan agama yang harus ditaati dan dilaksanakan.

Meskipun tingkat kepercayaan terhadap bank syariah terus mengalami peningkatan tahun demi tahun bahkan mengalami kemajuan yang pesat dalam sepuluh tahun terakhir, namun sampai saat ini perbankan syariah belum dapat bersaing dengan perbankan konvensional, sehingga perbandingan pengguna perbankan konvensional jauh lebih banyak dari pada pengguna bank syariah.

Citra didefinisikan sebagai sebuah kombinasi informasi yang dimiliki konsumen yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi sebuah produk atau sekelompok penjual, serta untuk membedakan sebuah produk dari pesaingnya⁴. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa Citra Bank Syariah adalah sebuah bentuk gambaran atau image yang terbentuk dari kombinasi informasi yang ada dipikiran konsumen atau masyarakat ketika mengingat Bank Syariah. Penelitian yang dilakukan Kartika dkk. serta Khotimah mengungkapkan jika Citra Bank Syariah tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah. Hasil tersebut nyatanya memiliki perbedaan dengan penelitian Nikmah serta Pratiwi dan Soesanto yang menyebutkan jika Citra Bank Syariah sebagai sebuah perusahaan nyatanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung melalui bank syariah.

Ditengah semakin ketatnya persaingan bisnis antar institusi keuangan dan perbankan, menuntut perbankan syariah untuk lebih menguatkan strategi

⁴ Erwanda Revonnarta dan Rachma Indrarini, Pengaruh Religiusitas dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo, Vol 4 Tahun 2021

pemasarannya agar dapat memperoleh pangsa pasar yang besar agar tidak ditinggalkan oleh konsumennya.

Kelurahan Wek V di Kecamatan Padangsidempuan Selatan merupakan salah satu kelurahan di Kota Padangsidempuan yang memiliki kepadatan penduduk sekitar 8.092 jiwa, dengan rincian jenis kelamin laki-laki sebanyak 4.024 jiwa sedangkan perempuan sebanyak 4.068 jiwa. Luas wilayah kelurahan Wek V sebesar 0,83 km², dengan ketinggian 700 meter di atas permukaan laut. Masyarakat muslim di kelurahan Wek V memiliki masyarakat yang beragama Islam sebanyak 5.946 jiwa atau sekitar 73,48%. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di kelurahan Wek V bahwasannya masih banyaknya masyarakat lebih memilih bank konvensional dan rentenir dikarenakan lebih mudah proses pencairannya. Dengan demikian, fenomena ini sangat berperan penting untuk keberlangsungan citra atau reputasi bank syariah pada masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan yang mayoritas muslim, khususnya di kelurahan Wek V⁵. Baik Bank Syariah dan konsumen sama-sama berusaha memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat muslim yang berada di kelurahan Wek V. Hasil wawancara dengan ibu Yuli seorang pedagang di kelurahan Wek V mengatakan bahwa :

Bank syariah dan bank konvensional adalah kedua-duanya berusaha mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, dan jika meminjam uang di bank konvensional akan dikenakan bunga dan diharuskan membayar cicilan bulanan selama waktu tertentu. Pada bank syariah, produk seperti ini juga

⁵ Dokumentasi dengan Bapak Rahman Saleh Syaputra, Selaku Lurah Wek V. pada tanggal 19 Juni 2025, pukul 14.30 WIB.

tersedia. Namun bentuknya bukan kredit, melainkan menggunakan prinsip jual beli jadi beliau lebih berpihak pada bank konvensional.⁶

Wawancara dengan ibu Ummi seorang Guru Tk di kelurahan Wek V mengatakan bahwa :

Beliau tidak paham tentang tabungan di bank syariah, beliau lebih paham jika menabung di bank konvensional sehingga beliau menggunakan bank BRI karna lebih mudah dijangkau dan jarak rumah juga lebih dekat ke ATM BRI tersebut daripada ATM bank syariah.⁷

Wawancara dengan ibu Posma seorang pedagang gorengan di kelurahan Wek V mengatakan bahwa :

Beliau tidak menggunakan tabungan di bank manapun beliau lebih memilih jika meminjam uang lebih cepat dan mudah kepada rentenir dan pihak rentenir juga sering menawarkan pinjaman kepada masyarakat sedangkan untuk pihak bank syariah kurang memberikan promosi dan bahkan jarang mendapatkan informasi dari pihak perbankan.⁸

Wawancara dengan ibu Ade Yunita seorang karyawan di kelurahan Wek V mengatakan bahwa :

Beliau telah menggunakan tabungan di bank BRI dan beliau mengatakan bahwa menabung di bank syariah memang sangat sedikit sehingga bunganya juga tidak terlalu tinggi, hingga saat ini beliau lebih berminat menggunakan tabungan di bank konvensional karena kantor sudah menyediakan penggajian melalui ATM khusus karyawan yang sudah tersedia langsung bisa digunakan.⁹

Wawancara dengan ibu Yayuk Rahayu seorang wiraswasta di kelurahan Wek V mengatakan bahwa :

⁶ Hasil wawancara dengan ibu Yuli, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidiempuan Selatan pada tanggal 4 Desember 2023, pukul 16.30 WIB

⁷ Hasil wawancara dengan ibu Ummi, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidiempuan Selatan pada tanggal 4 Desember 2023, pukul 17.00 WIB

⁸ Hasil wawancara dengan ibu Posma, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidiempuan Selatan pada tanggal 5 Desember 2023, pukul 14.00 WIB

⁹ Hasil wawancara dengan ibu Ade Yunita, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidiempuan Selatan pada tanggal 5 Desember 2023, pukul 14.30 WIB

Beliau telah menggunakan tabungan di bank BTN sejak lama dan beliau mengatakan bahwa menabung di bank BTN secara fasilitas dan pelayanan memang terbaik. Bank dengan letak mesin ATM hampir di seluruh titik strategis yang mudah dijangkau.¹⁰

Adapun faktor bank syariah yang masih kurang diminati oleh masyarakat sehingga sejauh ini citra bank syariah pun belum memiliki citra yang baik di kalangan masyarakat muslim maupun nasabah yang bertransaksi di bank bank syariah. Kemudian adanya perbedaan pendapat terhadap bank syariah pada masyarakat kelurahan Wek V. Jadi, perlu untuk mengetahui citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim dan apakah memiliki citra yang positif di kalangan masyarakat muslim kelurahan Wek V.

Citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan, memiliki tanggapan yang berbeda-beda dengan perbankan syariah, padahal mayoritas masyarakat tersebut adalah beragama Islam. Tentunya penelitian ini sangat penting karena pada dasarnya citra yang merupakan interaksi dari pengalaman terhadap sesuatu adalah salah satu hal yang menyebabkan seseorang memilih dan menetapkan pilihan utamanya dalam penggunaan perbankan sebagai jasa keuangan dan transaksi perbankan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti perihal citra bank syariah di kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan melalui sebuah judul penelitian yaitu **“Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.”**

¹⁰ Hasil wawancara dengan ibu Yayuki, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal 5 Desember 2023, pukul 15.00 WIB

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, pada penelitian ini ruang lingkup yang dibahas dibatasi dengan permasalahan yang berkaitan dengan bagaimana “Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim di kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut :

1. Citra merupakan kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.¹¹ Terbentuk berdasarkan beberapa komponen terhadap bank syariah di kalangan masyarakat muslim kelurahan Wek V
2. Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan menggunakan sistem bagi hasil maupun sistem lain yang sesuai dengan ajaran islam. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Alquran dan Assunnah. Banyak faktor yang menyebabkan umat Islam belum berhubungan dengan bank syariah antara lain karena citra bank syariah yang buruk di mata masyarakat.

¹¹ Mohammad Hamim Sultoni, *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)* (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 31.

3. Masyarakat muslim secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.¹² Masyarakat yang beragama muslim menganjurkan kepada pemeluknya untuk dapat mewujudkan perdamaian dan keamanan dalam kehidupan pribadi dan bermasyarakat, baik lahir maupun batin. Masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim yang tinggal di daerah kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹² Donny Prasetyo, dkk. Memahami Masyarakat dan Perspektifnya, Vol. 1, Issue1, Januari 2020

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.

2. Bagi Bank Syariah

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk lebih memperhatikan dan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dalam memasarkan produk. Dan mampu menciptakan promosi dan merebut perhatian masyarakat sehingga dapat menguasai pasar lebih baik.

3. Bagi dunia akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan di dalam penelitian yang berhubungan dengan citra bank syariah serta sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, dan serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Selanjutnya Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berniat untuk melakukan penelitian yang sama atau yang lebih luas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Citra

Citra merupakan keyakinan, gagasan, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek, maka citra perusahaan merupakan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Sedangkan menurut Kotler mendefinisikan merek sebagai nama, istilah, tanda, simbol, rancangan atau kombinasi dari hal-hal tersebut, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasikan barang atau jasa dari seseorang atau sekelompok penjual dan untuk membedakan dari produk pesaing.

Menurut Jasfar , citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli dan sektor jasa dibandingkan sektor produk¹. Citra dipertimbangkan mempunyai kemampuan dalam mempengaruhi pandangan pelanggan atas barang dan pelayanan yang ditawarkan Zithaml dan Bitner .Jadi citra dapat mempunyai pengaruh pada tingkah laku pembelian pelanggan, terlebih bagi perusahaan jasa dimana ketika jasa sulit dievaluasi, citra perusahaan diyakini menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan, evaluasi pelanggan

¹ Achmad safrizal yafie, dkk, Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, Vol. 35. Juni 2016

atas kepuasan yang dirasakan pelanggan dari jasa yang diberikan (Santoso dan Soliha.

Dalam hal ini citra perusahaan merupakan suatu penglihatan, penilaian atau kesan dari publik dalam melihat perkembangan perusahaan, citra juga merupakan aset penting dari perusahaan maupun organisasi. Memiliki citra yang baik di mata publik merupakan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, keuntungan jangka panjang tersebut meliputi kepercayaan publik terhadap layanan dan produk perusahaan. Hal tersebut membuktikan pentingnya citra positif perusahaan yang dapat menjadi salah satu penilaian publik dalam mengambil keputusan penting seperti mempercayai layanan maupun produk perusahaan hingga merekomendasikan kepada orang lain.

Adapun jenis-jenis citra yaitu:

1) Citra bayangan (*Mirror Image*)

Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi bisanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra ini sering kali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi sebagai akibat dari kurangnya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.

2) Citra yang berlaku (*Current Image*)

Kebalikan dari citra bayangan, citra yang berlaku (*current image*) ini adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini sepenuhnya ditentukan banyak atau sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya.

3) Citra yang diharapkan (*Expected image*)

Suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi. Citra yang diharapkan biasanya dirumuskan dan diterapkan untuk sesuatu yang relatif baru, ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenainya.²

2. Bank Syariah

1) Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Bagi umat Islam di Indonesia, adanya pendapat bahwa bunga bank sama dengan riba dipertegas dengan keluarnya Fatwa Majelis Ulama Indonesia pada bulan April 2000 yang mengkategorikan tabungan konvensional dengan basis bunga dan tabungan mudharabah dengan basis syariah yang kemudian dipertegas

²Iwan, dkk, *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*, hlm. 50-51.

lagi dengan keluarnya fatwa tentang haramnya bunga bank pada tanggal 3 Desember 2003. Perkembangan perbankan syariah merupakan suatu perwujudan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan/keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah.

Pengertian Bank Islam (*Islamic Bank*) secara umum adalah bank yang pengoperasiannya mendasarkan pada prinsip syariah Islam. Istilah-istilah lain yang digunakan untuk menyebut entitas Bank Islam selain Bank Islam itu sendiri, yaitu Bank Tanpa Bunga (*Interest-Free Bank*), Bank Tanpa Riba (*Lariba Bank*), dan Bank Syariah (*Sharia Bank*). Indonesia secara teknis yuridis menyebut Bank Islam dengan mempergunakan istilah “Bank Syariah”, atau yang secara lengkap disebut “Bank Berdasarkan Prinsip Syariah”. Di dalam Pasal 1 angka 3 dan 4 UU No. 10 Tahun 1998, dijelaskan bahwa Bank Syariah adalah bank umum maupun bank perkreditan rakyat di dalam melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah atau sesuai aturan dalam hukum Islam yang berdasarkan pada Al Qur’an, Hadits, Ijma para sahabat dan Qiyas Ulama.

Hasil beberapa penelitian yang lalu memberikan kesimpulan yang berbeda tentang faktor yang menjadi motivasi

utama bagi nasabah untuk menggunakan bank syariah. Dalam penelitiannya, Erol, kaynak dan El-Bdour, Maran Marimuthu et al, Saini, bick dan Abdullah dan Z.S. Ramadan menghasilkan kesimpulan bahwa faktor agama tidak memberikan dampak bagi nasabah untuk menggunakan bank islam. layanan yang cepat dan efisien, biaya dan manfaat, reputasi dan citra bank serta kerahasiaan merupakan faktor penting bagi nasabah untuk memilih bank islam. Disisi yang lain penelitian Omer, Metwally dan H.S. Okumus, menghasilkan kesimulan bahwa faktor agama serta produk perbankan yang bebas bunga sangat berpengaruh terhadap sikap mereka terhadap bank syariah.

Fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukuan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut :

- 1). Manajer investasi, yaitu bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- 2). Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan padanya.
- 3). Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, yaitu bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- 4). Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, yaitu bank Islam juga memiliki kewajiban untuk

mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan dan mendistribusikan) zakat serta dana sosial lainnya.³

Berdasarkan beberapa definisi bank syariah diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa bank syariah adalah bank atau lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, yang dimana bank syariah tidak ada mengandung unsur riba atau bunga tetapi yang diterapkan dalam bank syariah adalah bagi hasil.

3. Produk-produk yang ada didalam bank syariah

1). Produk Bank Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana

a). Tabungan berdasarkan wadi'ah

Tabungan wadi'ah adalah jenis simpanan yang menggunakan akad wadi'ah/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Wadi'ah adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.

b). Deposito berjangka berdasarkan prinsip mudharabah

Bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul maal (pemilik

³ Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), hlm. 109

dana). Pendapatan dan keuntungan tersebut dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati di awal akad. Giro wadi'ah adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad wadi'ah, yakni titipan murni yang setiap saat akan diambil jika pemiliknya menghendaki. Sedangkan giro berdasarkan mudharabah bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana). Sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul(pemilik dana).

2). Bank Syariah Dalam Kegiatan Penyelenggaraan Dana

a). Pembiayaan jual beli

(1) Murabahah

Pembiayaan murabahah merupakan produk financial yang berbasis *bai'* atau jual beli. Murabahah adalah produk pembiayaan yang paling banyak digunakan oleh perbankan syariah di dalam kegiatan usaha.⁴ Bank memperoleh margin keuntungan berupa selisih harga beli dari pemasok dengan harga jual bank pada nasabah.

⁴Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 190.

(2) Salam

Bai' salam atau disingkat salam adalah suatu jasa pembiayaan yang didasarkan kepada transaksi jual beli barang. *Bai'* salam merupakan bentuk kuno dari forward contract dimana harga barang dibayar dimuka ketika kontrak dibuat sedangkan penyerahan barang dilakukan kemudian.

(3) Istishna'

Istishna' merupakan jasa pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli. Istishna' berarti minta dibuatkan/dipesan. Akad yang mengandung tuntutan agar tukang/ahli (*shani*) membuatkan suatu pesanan dengan ciri-ciri khusus. Dengan demikian istishna' adalah jual beli antara pemesan dan penerima pesanan, dimana spesifikasi dan harga barang disepakati di awal sedangkan pembayaran yang dilakukan secara bertahap sesuai kesepakatan.⁵

⁵Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, hlm. 251-257.

3). Pembiayaan Bagi Hasil

a). Mudharabah

Pembiayaan mudharabah adalah akad kerjasama anantara dua pihak, yaitu pertama menyediakan seluruh modal dan pihak kedua menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

Ada dua macam mudharabah yaitu mudharabah mutlaqah merupakan kerjasama antara pihak pertama dan pihak kedua yang mencakup luas, maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha, dan daerah bisnis. Mudharabah muqayyadah adalah kebalikan dari mudharabah mutlaqah, yakni di batasi oleh waktu, spesifikasi usaha, dan daerah bisnis.

b). Musyarakah

Musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan bersama.

c). Muzara'ah

Muzara'ah adalah akad kerja sama pengelola pertanian antara pemilik lahan dan si penggarap. Pemilik lahan menyediakan

lahan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen.

d). Musaqah

Musaqah merupakan bagian dari Muzara'ah yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka. Imbalan tetap diperoleh dalam presentasi hasil panen pertanian.

4). Produk Layanan Jasa Perbankan

a) Wakalah (amanat)

Wakalah artinya penyerahan atau pendelegasian atas pemberian amanat dari suatu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat. Dalam hal ini, bank akan mendapatkan upah atau biaya administrasi atas jasa tersebut.

b) Kafalah (garansi)

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari suatu pihak kepada pihak lain.

c) Hawalah

Hawalah merupakan pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dengan kata lain, pemindahan beban utang dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia keuangan perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau factoring.⁶

d) Ar-rahn

Rahn secara terminologis adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang tersebut dilunasi (dikembalikan), atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya.

5) Pembiayaan Sewa Menyewa

a) Ijarah

Pembiayaan ijarah yaitu kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa. Barang-barang yang dapat disewakan pada umumnya yaitu aset tetap, seperti gedung, mesin dan peralatan, kendaraan, dan aset tetap lainnya.

⁶Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), hlm. 267.

b) Ijarah Muntahiya Bittamlik

Pembiayaan Ijarah Muntahiya Bittamlik disebut juga dengan ijarah waiqtina adalah perjanjian sewa antara pihak pemilik aset tetap (lessor) dan penyewa (lessee), atas barang yang disewakan, penyewa mendapat hak opsi untuk membeli obyek sewa pada saat masa sewa berakhir.⁷

6) Sejarah Singkat Perkembangan Bank Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat secara historis yaitu dengan diwujudkannya pemikiran berbagai kalangan seperti para tokoh masyarakat, ulama, akademisi, praktisi ekonomi, dan dengan dukungan penuh pemerintah pada saat itu dengan lahirnya sebuah bank berbasis syariah pertama di Indonesia. Momentum tersebut adalah sebuah starting point dari terintegrasinya sistem ekonomi syariah ke dalam sistem perekonomian nasional.

Keberadaan perbankan syariah sebagai bagian tak terpisahkan dari perbankan nasional telah dikembangkan sejak tahun 1992, yang ditandai dengan berlakunya Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-undang perbankan ini mengakomodir keberadaan bank syariah, namun belum memberikan landasan

⁷Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 159-161.

hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank syariah. Undang-undang perbankan belum secara tegas mencantumkan “prinsip syariah” dalam usaha kegiatan bank. Pengertian bank “bagi hasil” yang dimaksud dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1992 belum mencakup secara tepat pengertian bank syariah yang memiliki cakupan yang lebih luas.

Sejarah perbankan nasional mencakup bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah bank Islam yang pertama kali didirikan di Indonesia. Pada saat akte pendiriannya dibuat, terkumpul dan awal sekitar 84 milyar rupiah, selanjutnya pada tanggal 3 November 1991 dalam sebuah acara silaturahmi, terkumpul dana awal sebesar Rp 106.126.382.000 atau hampir mencapai 107 milyar rupiah. Dengan terkumpulnya modal awal tersebut, Bank Muamalat Indonesia (BMI) resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.

B. Masyarakat Muslim

Berikut ini menjelaskan pengertian secara umum tentang masyarakat muslim sehingga dapat menjadi acuan dalam menentukan konsep memahami masyarakat tersebut.

1. Pengertian Masyarakat

Kata masyarakat berasal dari dua kata yaitu “masyarakat” dan “muslim”. Masyarakat adalah sekelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka

dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. Menurut Sidi Gazalba secara etimologi kata masyarakat berasal dari kata Arab “Syarikat”, kata ini dipakai dalam Bahasa Indonesia/Malaysia. Dalam bahasa Malaysia tetap dalam ejaan aslinya syarikat, dalam Bahasa Indonesia menjadi serikat, dalam kata ini tersimpul unsur-unsur pengertian, perhubungan atau kumpulan. Jadi menurutnya masyarakat ialah kelompok manusia yang tetap cukup lama hidup dan bekerja bersama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir mengenai dirinya sebagai kesatuan sosial, yang mempunyai batas-batas tertentu.

Sementara itu kata muslim dapat diartikan dengan taat, patuh dan berserah diri kepada Allah dengan kepatuhan dan penyerahan diri secara menyeluruh.

Adapun yang dimaksud dengan masyarakat muslim yaitu sebuah masyarakat yang berpegang pada nilai-nilai ilahi dan manusiawi, tidak hanya sekedar menerapkan syariat islam dalam aspek 23okum saja, namun juga gerak dan langkah masyarakatnya dihiasi oleh nilai-nilai islam, baik dari segi akidah, pemikiran, segi budaya dan lain sebagainya.

Muslim merupakan suatu agama yang mengatur semua sistim kehidupan manusia secara keseluruhan, yang tidak hanya memecahkan persoalan yang

ada didalamnya secara acak atau menghadapinya sebagai yang terpisah satu sama lain. Hal ini karena dalam islam telah memiliki konsep yang menyeluruh dan lengkap tentang alam kehidupan manusia.

2. Muslim

Secara etimologi kata “Islam” berarti penyerahan diri kepada Allah SWT. dan dalam arti syara’, Islam diartikan dengan tunduk dan patuh kepada ajaran yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW. Pengertian Islam secara etimologi yaitu Islam diambil dari bahasa Arab, *aslama-yuslimu*, yang berarti berserah diri, patuh, taat, tunduk. Pengertian ini menuntut pemeluknya untuk berserah diri, tunduk, patuh dan taat kepada ajaran, tuntutan, petunjuk dan peraturan hukum Allah SWT.

Kata Islam juga berasal dari kata *Assilm* yang artinya perdamaian, kerukunan, dan keamanan. Maksudnya agama Islam menganjurkan kepada pemeluknya untuk dapat mewujudkan perdamaian dan keamanan dalam kehidupan pribadi dan bermasyarakat, baik lahir maupun batin. Jadi pemeluk Islam dilarang membuat keributan dan kerusakan dalam masyarakat, apalagi menganjurkan untuk menjadi seorang teroris, mengebom tempat-tempat tertentu dengan alasan jihad, hal itu sungguh bertentangan dengan nilai-nilai Islam.⁸

⁸ Mulyadi, *Islam Dan Tamadun Melayu* (Riau: DOTPLUS Publisher, 2021), hlm. 1-2.

Dalam hal ini, masyarakat muslim merupakan komunitas muslim yang menghendaki pelaksanaan ajaran Islam secara substansif, dimana tata kehidupan diatur secara Islami tanpa harus mengedepankan simbol-simbol Islam secara konkrit. Masyarakat Islam merupakan masyarakat yang berbeda dengan masyarakat manapun, baik keberadaannya maupun karakternya. Ia merupakan masyarakat yang didominasi oleh istiqomah, kejujuran, kebersihan rohani dan saling kasih mengasihi.

3. Peran Masyarakat

Peran masyarakat memiliki makna yang sangat luas. Para ahli mengatakan bahwa partisipasi atau peran masyarakat pada hakekatnya adalah dari sikap dan perilaku namun batasannya tidak jelas, akan tetapi mudah dirasakan, dihayati dan diamalkan namun sulit untuk dirumuskan. Peran masyarakat adalah keikutsertaan individu, keluarga dan kelompok masyarakat dalam setiap menggerakkan upaya kesehatan yang juga merupakan tanggung jawab kesehatan diri, keluarga, dan masyarakat. Peran masyarakat adalah proses untuk :

- 1). Menumbuhkan dan meningkatkan rasa tanggung jawab.

- 2). Mengembangkan kemampuan untuk bisa menyadari akan pentingnya kesehatan.⁹

4. Unsur-Unsur Masyarakat

- 1). Manusia hidup bersama minimal terdiri dari dua orang.
- 2). Adanya kesadaran bahwa setiap manusia merupakan bagian dari suatu kesatuan.
- 3). Telah berjalan dengan waktu yang lama dan bertempat tinggal dalam daerah yang tertentu.
- 4). Adanya aturan (undang-undang) yang mengatur mereka bersama, untuk maju kepada suatu cita-cita yang sama.

5. Tipe-Tipe Masyarakat

Dilihat dari sudut antropologi, masyarakat mempunyai dua kecenderungan tipe yaitu :

- 1) Suatu masyarakat kecil yang belum begitu kompleks, yang belum mengenal pembagian kerja, belum mengenal tulisan, dan teknologinya relative sederhana. Suatu masyarakat yang strukturnya dan aspek-aspeknya masih dapat dipelajari sebagai suatu kesatuan.

⁹Dwi Iriani Margayaningsih, “Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa”, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Tulungagung*, Volume 11, No. 1, (2018), hlm. 76

- 2) Masyarakat yang sudah kompleks, yang sudah jauh menjalankan spesialisasi dalam segala bidang, karena ilmu pengetahuan modern sudah maju, teknologi maju, sudah mengenal tulisan. Suatu masyarakat yang sukar dilihat sekaligus segi-segi kegiatannya, dan hanya diselidiki dengan baik.

6. Faktor-Faktor Yang Mendorong Manusia Hidup Bermasyarakat

- 1) Adanya dorongan seksual, yaitu dorongan manusia untuk mengembangkan keturunannya atau jenisnya.
- 2) Adanya pernyataan bahwa manusia adalah makhluk yang tidak serba bisa atau sebagai makhluk lemah. Karena itu ia selalu mendesak atau mencari kekuatan bersama, yang terdapat perserikatan dengan orang lain, sehingga mereka berlindung bersama-sama dan mengejar kebutuhan kehidupan sehari-hari. Termasuk pula perlindungan keluarga itu sehari-hari terhadap bahaya luar.
- 3) Karena terjadinya kebiasaan pada tiap-tiap diri manusia bermasyarakat, oleh karena itu ia telah mendapatkan bantuan yang berfaedah yang diterima sejak kecil dari lingkungannya. Tegasnya manusia telah mendapatkan betapa manisnya hidup bermasyarakat.

- 4) Karena ada kesamaan keturunan, kesamaan territorial, kesamaan nasib, kesamaan keyakinan, kesamaan cita-cita, kesamaan kebudayaan, dan yang lainnya.¹⁰

C. Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim

Kotler memberikan definisi atau pengertian citra sebagai seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang timbul karena pemahaman itu sendiri muncul karna adanya informasi. Citra menurut Sutisna dalam Purba adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu dan Purba menyatakan bahwa Citra Perusahaan merupakan kesan suatu obyek terhadap obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya. Upaya perusahaan sebagai sumber informasi terbentuknya citra perusahaan memerlukan keberadaan secara lengkap. Informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan obyek sasaran Hasil Citra perusahaan dapat menjadi informasi ekstrinsik petunjuk bagi pelanggan. Citra adalah sebuah gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imaginasi atau kepribadian yang ditunjukan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya (Oliver dalam Yunatan). Citra perusahaan merupakan citra dari sebuah organisasi secara keseluruhan bukan sekedar

¹⁰ Abdul Syani, *Sosiologi Skematika, Teori Dan Terapan*, hlm. 93.

citra atas produk atau pelayanan perusahaan dikutip dari Jefkins dalam Tjandra, dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa citra adalah sebuah gambaran, kesan, keyakinan dan pandangan seseorang terhadap suatu jasa atau produk yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan secara keseluruhan dari elemen-elemen perusahaan tidak hanya dari produk atau pelayanannya saja (Abiyoso, Kumadji dan Kusumawati). Ulum menyatakan bahwa citra perusahaan meliputi popularitas, kredibilitas, serta jaringan perusahaan.

1. Popularitas perusahaan, merupakan tingkat popularitas perusahaan dimata masyarakat.
2. Kredibilitas perusahaan, merupakan kepercayaan pelanggan bahwa perusahaan mampu merancang dan menyampaikan produk dan jasanya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Suracman dalam Ulum).
3. Jaringan perusahaan atau jaringan toko retail adalah dua atau lebih gerai yang umumnya dimiliki atau diawasi. Kotler dan Amstrong dalam Ulum menyatakan bahwa semakin banyak gerai yang dimiliki oleh suatu perusahaan maka semakin besar pula jaringan perusahaan tersebut. Terdapat 4 dimensi yang mempengaruhi citra perusahaan (Liou dan Chuang dalam Tjandra dkk), yaitu:
 - 1) Moralities (moralitas) yang berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan memiliki moral terhadap lingkungan sosialnya.

- 2) Managements (manajemen) yang berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan tersebut dikelola dengan baik.
- 3) Performance (performa) yang berkaitan dengan kinerja dari perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya, dan
- 4) Service (pelayanan) yang berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan memuaskan pelanggannya. Pentingnya citra perusahaan menurut Sutisna dalam Purba:
 - a) Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
 - b) Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil. Kualitas teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
 - c) Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.

Bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dijelaskan lebih lanjut oleh Mardani, perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Dalam

definisi lain, perbankan syariah adalah bank beroperasi tanpa mengandalkan bunga.¹¹

Masyarakat muslim sebagaimana dijelaskan oleh Islam adalah masyarakat yang istimewa, tidak seperti masyarakat-masyarakat yang dikenal oleh manusia sepanjang sejarah, hal ini karena dia adalah masyarakat yang dibentuk oleh syariat Islam yang kekal, yang diturunkan oleh Allah dengan sempurna sejak hari pertama. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat muslim adalah kelompok manusia yang istimewa yang dimana ajaran Islam berlaku dan menjiwai seluruh bidang kehidupan masyarakat tersebut.

Adona mengemukakan bahwa citra perusahaan terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri, kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya. Citra merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan untuk membantu perusahaan dalam berkembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Hal ini berpengaruh juga terhadap produk atau jasa yang dikeluarkan, dengan citra positif konsumen akan lebih mudah untuk memilih dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Rangkti, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan adalah:

¹¹Nur Wahid, *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 4.

1. Harga

Harga yang ditawarkan Tingkat harga yang akan menimbulkan persepsi atas produk yang berkualitas atau tidak.

2. Reputasi image

Reputasi perusahaan dimata pelanggan Reputasi yang baik menimbulkan persepsi terhadap citra perusahaan, sehingga pelanggan memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk suatu kesalahan selanjutnya.

3. Kualitas Pelayanan

Jaminan atas layanan yang berkualitas Jaminan atas pelayanan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi atas citra perusahaan untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

4. Penampilan Fisik Fasilitas

Penampilan fasilitas fisik Situasi atas pelayanan fasilitas fisik dikaitkan dengan citra perusahaan sehingga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap baik atau tidaknya citra perusahaan.

5. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai, dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan perusahaan tersebut memiliki citra yang baik.

Menurut penelitian Dikhorir Afnan dan Fathurrohman dalam jurnal yang berjudul “Kegiatan Marketing Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan” mengatakan bahwa pembentukan citra merupakan aset penting dari sebuah perusahaan untuk dapat terus dipelihara.

Menurut penelitian terdahulu yang ditulis menurut Kotler Dalam jurnal penelitian Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan dengan judul “Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap Market Share Dan Citra Bank Syariah” menyatakan bahwa : Citra adalah cara masyarakat mempersepsi (memikirkan) perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor yang terkadang diluar kendali perusahaan. Sehingga citra dapat terbentuk dengan sendirinya secara bertahap sejak berdirinya organisasi atau perusahaan tersebut.

2. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan untuk menguatkan penelitian yang diteliti, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai landasan atau referensi penelitian yang akan dilakukan, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang disajikan dalam tabel perbandingan penyajiannya antara lain sebagai berikut :

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, (<i>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah</i> , Januari 2022) ¹²	Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas <i>Word of Mouth</i> di Kalangan Dosen.	1) Citra program pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli cenderung positif dengan catatan tingkat pengenalan mereka terhadap program studi masih rendah. 2) Citra program pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan masih jarang menjadi topik pembicaraan (<i>word of mouth</i>) di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli sehingga tingkat keaktifan mereka dalam merekomendasikan program pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan kepada orang lain masih jauh dari yang diharapkan.
2.	Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, (<i>Jurnal Soshum Insentif</i> , 2020). ¹³	Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.	<i>Marketing Public Relations</i> harus memaksimalkan pelayanan dengan cara antara lain membina dan mempertahankan citra perusahaan atau produk barang dan jasa, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

¹²Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, "Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1, (Januari 2022).

¹³Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, "Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan", *Jurnal Soshum Insentif*, Volume 3, No. 1, (2020).

3.	Cristopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh (Jurnal <i>Public Relation-JPR</i> , Oktober 2020) ¹⁴	Strategi <i>Public Relations</i> dalam meningkatkan Citra Perusahaan di Era New Normal (Studi kasus suvana jakarta golf)	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam membangun citra perusahaan, Suvana Jakarta Golf memberikan matriks pada pembahasan ditemukan bahwa sebuah organisasi bisa menganalisis dulu internal organisasi dan bisa menemukan paparan dari permasalahannya dalam meningkatkan minat pengunjung.
4.	Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti, (Jurnal FISIP Untag, 2017) ¹⁵	Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan citra perusahaan yaitu dengan melayani sepenuh hati, kesabaran, cepat tanggap, ramah, sopan selalu memberikan informasi terbaru kepada semua nasabah.
5.	Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, (Jurnal Syntax Transformation, Agustus 2021) ¹⁶	Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa berkurangnya kepercayaan di kalangan masyarakat untuk menggunakan layanan pos dan beralih untuk menggunakan layanan swasta yang lebih canggih. Sehingga mempengaruhi citra perusahaan yang terdapat di

¹⁴ Cristopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh, "Strategi *Public Relations* dalam meningkatkan Citra Perusahaan di Era New Normal", *Jurnal Public Relation-JPR*, Oktober, (2020)

¹⁵ Achmad Basofi, dkk, "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo", *Jurnal FISIP Untag*, Volume 3 No. 02, (2017).

¹⁶ Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, "Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan", *Jurnal Syntax Transformation*, Agustus (2021)

			PT. Pos Indonesia Pusat Kebon Rojo Surabaya.
--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan dari ketiga penelitian terdahulu diatas adalah sebagai berikut:

1. Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar (2022), persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai citra. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, dan penelitian saya adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif.
2. Dikhorir Afnan dan Fathurrahman (2020), persamaannya adalah sama-sama menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Dikhorir Afnan dan Fathurrohman membahas tentang kegiatan *marketing public relations* dalam mempertahankan citra perusahaan, dan penelitian saya tentang citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.
3. Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh (2020), persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang citra dan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh membahas tentang strategi *public relation* dalam meningkatkan citra perusahaan di era new normal, dan penelitian saya adalah citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.

4. Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti (2017), persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti menggunakan jenis penelitian induktif, dan penelitian saya adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif.
5. Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari (2021), persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder, serta jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari meneliti tentang strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra perusahaan, dan penelitian saya tentang citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan wew. V, Kota Padangsidempuan.. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Agustus 2023 sampai dengan Desember 2024.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama.¹

Adapun jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskriptifkan apa yang saat ini berlaku dan memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa melainkan hanya mendeskriptifkan informasi apa adanya sesuai hasil penelitian. Penelitian ini digunakan untuk mempermudah dan mengetahui seperti apa pandangan dan citra bank syariah terhadap masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan wew. V.

¹ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hlm.8-9.

C. Unit Analisis/Subjek Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah suatu yang menunjukkan pada subjek. Unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan realibilitas penelitian dapat terjaga. Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Jadi dalam hal penelitian ini yang dijadikan sebagai subjek penelitian adalah masyarakat muslim dan masyarakat yang mempunyai tabungan di bank syariah maupun konvensional.

Dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.. *purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Subjek penelitian adalah informan penelitian, yaitu sumber tempat untuk mendapatkan informasi atau keterangan tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan sebuah peneliti yang jelas dilakukan. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, maka yang menjadi subjek ini lingkungan yang berada di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan dan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan maka peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat sekitar yang menggunakan bank syariah dan konvensional dengan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dimulai dari berusia umur 22 sampai 60 tahun.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu dengan cara mengamati dan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan Di Kelurahan Wek V.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk maksud lain dan data ini telah ada di tempat tertentu. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari UIN SYAHADA Padangsidempuan, jurnal, skripsi, *website*, dan buku-buku yang relevan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan

E. Teknik Pengumpulan Data

Berhubungan penelitian ini penelitian kualitatif, maka peneliti akan menggunakan instrument pengumpulan data yang cocok adalah data yang diperoleh melalui:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.²

2. Wawancara

Wawancara adalah perlakuan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara mendalam.³ Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian. Metode ini dilakukan untuk memperoleh informasi dengan memberikan pertanyaan kepada seseorang atau lembaga yang ingin kita peroleh informasinya. Untuk melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang ingin ditanyai. Metode ini melibatkan pewawancara dan informan.⁴ Dengan pedoman pertanyaan yang sudah dibuat diharapkan pertanyaan dan pernyataan responden lebih terarah dan memudahkan untuk rekapitulasi catatan

² Deddy Mulyana, *metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm.180.

³ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV PustakaIlmu Grub, 2020), hlm. 408.

⁴ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Imu, 2010), hlm. 80.

hasil pengumpulan data. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang terstruktur yang sebelumnya peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden.

F. Teknik Pengecekan dan Keabsahan data

Untuk memverifikasi bahwa data yang diperoleh akurat dan berguna, validitas data, penyajian data, atau validasi data harus dilakukan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan triangulasi data untuk mengkonfirmasi keakuratan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan sumber lain, sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara efektif. Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.¹ Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni membandingkan data dengan apa yang dilakukan dengan apa yang dikatakan secara pribadi atau secara umum.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah

diperoleh dengan metode yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan pada penelitian bahwa data yang diperoleh sudah sah atau layak untuk terus menjadi data penelitian yang akan di analisis.⁵

Dalam hal ini, untuk memperoleh data yang sah atau layak, maka peneliti bisa menggunakan metode wawancara atau observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variabel-variabel dalam penelitian, dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.⁶

Analisis data yang dilaksanakan secara kualitatif. Langkah-langkah dilaksanakan dalam pengolahan data kualitatif adalah :

⁵Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, hlm. 226.

⁶Elidawaty Purba, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 94.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan⁷.

Dengan demikian reduksi data dalam penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mengenai citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Selatan Di Kelurahan Wek V.

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih serta lebih mudah dipahami sehingga peneliti dapat

⁷ <https://penerbitdeepublish.com> diakses pada tanggal 16 juli 2025, pukul 13.31 WIB

mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan-kesimpulan yang diambil terhadap data yang akurat.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang jelas dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan tersebut, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kota Padangsidempuan

Kota Padang Sidempuan merupakan sebuah kota di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota Padangsidempuan terkenal dengan sebutan kota salak dikarena banyaknya kebun salak di sana, terutama pada kawasan di kaki Gunung Lubukraya. Nama kota ini berasal dari “Padang na dimpu” (padang=hamparan luas, na=di, dan dimpu=tinggi) yang berarti “hamparan rumput yang luas yang berada di tempat yang tinggi.” Pada zaman dahulu daerah ini merupakan tempat persinggahan para pedagang dari berbagai daerah, pedangan ikan dan garam dari Sibolga -Padangsidempuan- Panyabungan, Padang Bolak (paluta)- Padangsidempuan - Sibolga. Seiring perkembangan zaman, tempat persinggahan ini semakin ramai dan kemudian menjadi kota. Kota ini dibangun pertama kali sebagai benteng pada 1821 oleh pasukan Paderi yang dipimpin oleh Tuanku Imam Lelo. Benteng ini membentang dari Batang Ayumi sampai Aek Sibontar. Sisa-sisa benteng peninggalan Perang Paderi saat ini masih ditemukan, walau sudah tidak terawat dengan baik. Dan pengaruh pasukan Paderi ini berdampak pada agama yang dianut oleh mayoritas penduduk kota ini beragama Islam¹. Pada zaman penjajahan Belanda, kota Padang Sidempuan dijadikan pusat pemerintahan oleh penjajah Belanda di daerah Tapanuli.

¹ <https://web.padangsidimpunkota.go.id>, diakses pada 02 Juni 2025, pkl. 20.00 WIB

Peninggalan bangunan Belanda disana masih dapat dijumpai berupa kantor pos polisi pusat kota padangsidimpuan. Sehingga tidak heran, kalau ingin melihat sejarah kota Padang Sidempuan, tersimpan foto-foto zaman dahulu kota Padang Sidempuan di sebuah museum di kota Leiden, Belanda. Sebelumnya Padang Sidempuan merupakan Kota Administratif berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1982. Kemudian sejak tanggal 21 Juni 2001, berdasarkan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001, Kota Padang Sidempuan ditetapkan sebagai Daerah Otonom dan merupakan hasil penggabungan dari Kecamatan Padang Sidempuan Utara, Kecamatan Padang Sidempuan Selatan, Kecamatan Padang Sidempuan Batunadua, Kecamatan Padang Sidempuan Hutaimbaru, dan Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara yang sebelumnya masuk wilayah Kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Visi dan Misi Kota Padangsidimpuan

1) Visi

“Padangsidimpuan yang berkarakter, bersih, aman dan sejahtera.” Pokok-pokok visi:

- a) Kota berkarakter adalah kota yang memiliki ciri ciri khas dengan keragaman suku, struktur budaya, agama, adat istiadat, kesenian dan lainnya yang dijadikan sebagai aset kota untuk membangun kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.²

² <https://web.padangsidimpuankota.go.id> diakses pada 02 Juni 2025, pkl. 20.24 WIB

- b) Kota bersih mengimplementasikan kota dengan wilayah yang bersih, sehat dan penuh harmoni
- c) Kota aman dimaksudkan bahwa kota yang wilayahnya mendapat jaminan keamanan sehingga masyarakat mendapat perlindungan dari rasa khawatir dan takut.
- d) Kota sejahtera dimaksudkan adalah sebagai kota yang masyarakatnya maju dalam berkeadaban dengan mengedepankan pendidikan, ilmu, iman, dan amal, makmur, mendapatkan keadilan ekonomi dan keadilan sosial.

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang religius cerdas dan berbudaya dengan pemanfaatan iman dan taqwa (imtaq) dan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek), melalui pengelolaan pendidikan yang berkualitas.
- b) Membuka lapangan kerja dengan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan potensi ekonomi kerakyatan yang berdaya saing dengan titik berat pada peragangan, pertanian, pengelolaan dan pembinaan usaha kecil menengah, dan industri rumah tangga.
- c) Menyediakan dan meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana infrastruktur untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kota.

- d) Menyediakan dan meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana kesehatan untuk terwujudnya masyarakat yang sehat dan sejahtera.
- e) Meningkatkan pelayanan publik dengan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (clean and good govermance) sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku.
- f) Meningkatkan peran serta pemuda dan perempuan dalam setiap gerak pembangunan dan melakukan pembinaan terhadap generasi muda dalam rangka mengantisipasi munculnya masalah penyalahgunaan narkoba dan tindak kriminal lainnya.
- g) Menyediakan dan meningkatkan sarana dan prasarana publik sebagai tempat bermain dan bersosialisasi untuk lapisan masyarakat, termasuk anak anak dan kelompok difabel.³

3. Letak Geografis Kelurahan Wek. V Kecamatan Padangsidimpuan Selatan

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Padang Sidimpuan Selatan Kota PadangSidimpuan Provinsi Sumatera Utara yaitu Kelurahan Wek V. Adapun Letak lokasi Kelurahan

³ <https://web.padangsidimpuankota.go.id>, diakses pada 02 Juni 2025, pkl. 20.56 WIB

Wek V Kecamatan PadangSidimpuan Selatan secara geografis sebagai berikut:

1. Terletak di sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan Aek Tampang.
2. Terletak di sebelah utara berbatasan dengan kelurahan Kantin.

4. Keadaan Demografis Kelurahan Wek. V Kecamatan

Padangsidimpuan Selatan

Padangsidimpuan Selatan di Kelurahan Wek V merupakan salah satu Kecamatan di Kota Padangsidimpuan yang memiliki kepadatan penduduk sekitar 8.092 jiwa, dengan rincian jenis kelamin laki-laki sebanyak 4.024 jiwa sedangkan perempuan sebanyak 4.068 jiwa. Luas wilayah Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Di Kelurahan Wek V sebesar 0,83 km², dengan ketinggian 700 meter di atas permukaan laut. Masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Di Kelurahan Wek V memiliki masyarakat yang beragama Islam sebanyak 5.946 jiwa atau sekitar 73,48%.⁴

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan pendukung dalam proses pelaksanaan kegiatan bimbingan agama ataupun tempat beribadah masyarakat Siborang Kecamatan Padang Sidimpuan Selatan. Masyarakat di Siborang mayoritas menganut agama Islam, oleh karena itu masyarakat

⁴ Data Penduduk Kelurahan Siborang, Dokumentasi, pada tanggal 28 November 2024.

melakukan kegiatan atau kewajiban beragama sesuai dengan syariat Islam, seperti melaksanakan ibadah di Masjid, wirid yasin setiap selesai sholat ashar pada hari jum'at bagi kaum ibu-ibu.⁵

Sarana dan Prasarana di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. TK : 3 Sekolah
2. TPA : 2 Sekolah
3. SD : 5 Sekolah
4. SMP : 3 Sekolah
5. SMA : 3 Sekolah
6. Masjid : 6 Gedung

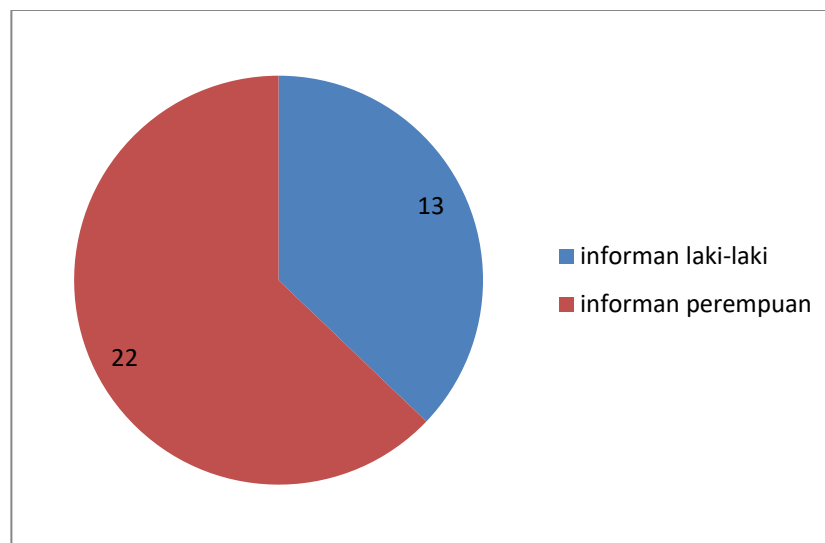
B. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Informan

1) Jenis Kelamin

Gambar IV.1

Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin



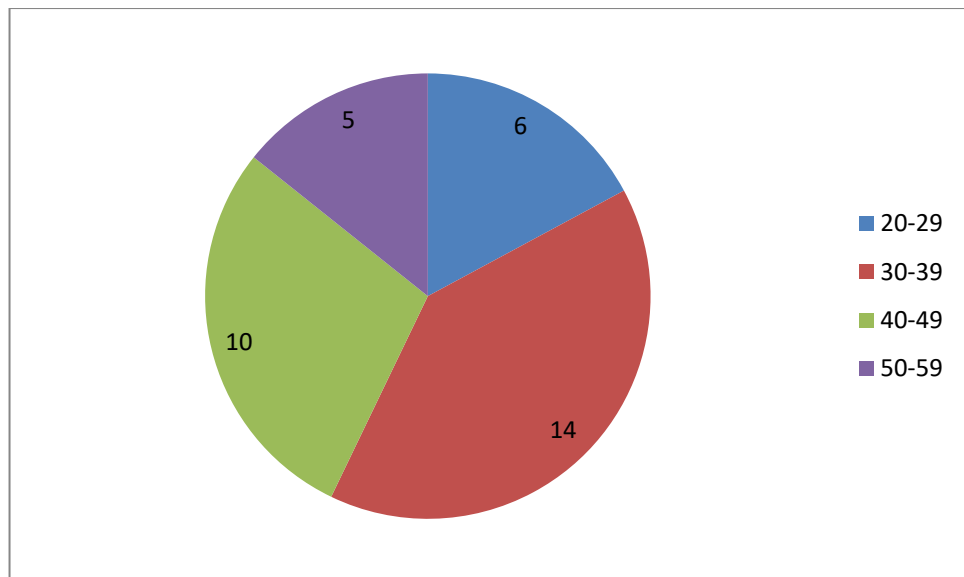
⁵ Faisal Lubis, Tokoh Masyarakat, *Wawancara*, Pada Tanggal 28 November 2024.

Berdasarkan gambar IV.1 di atas terdapat sejumlah informan masyarakat muslim yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 13 orang jiwa, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 orang jiwa, dan dari jumlah informan seluruhnya adalah sebanyak 35 orang jiwa.

2) Usia

Gambar IV.2

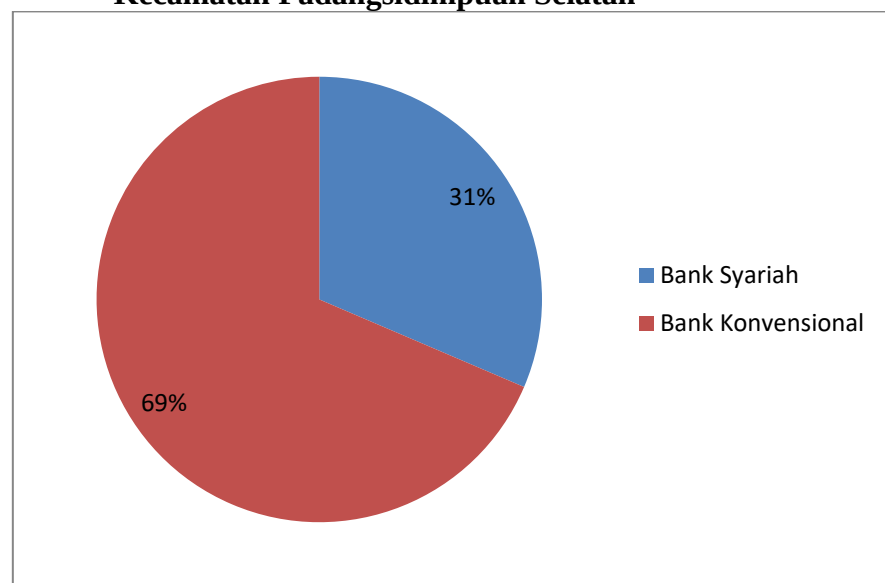
Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Usia



Berdasarkan gambar IV.2 di atas terdapat beberapa jenis usia yang pertama dimulai dengan usia 20-29 tahun terdapat 6 orang, kedua dimulai dengan usia 30-39 tahun terdapat 14 orang, ketiga dimulai dengan usia 40- 49 tahun terdapat 10 orang, dan yang keempat dimulai dengan usia 50-59 tahun terdapat 5 orang.

Adapun persentase tingkat masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah dan yang menggunakan bank konvensional di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan, sebagai berikut :

Gambar IV.3
Persentase Tingkat Masyarakat Muslim yang Menggunakan Bank Syariah dan yang Menggunakan Bank Konvensional di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan



Berdasarkan gambar IV.3 di atas terdapat masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah sebanyak 31% dan masyarakat yang menggunakan bank konvensional sebanyak 69%. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan tidak tertarik menggunakan bank syariah dengan dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat yang menggunakan bank konvensional.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kelurahan Wek. V Kecamatan Padangsidempuan Selatan

Citra bank syariah atau *image* perusahaan yang baik sangat penting bagi kontinuitas suatu perusahaan, karena akan mengakibatkan pengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan tersebut. Menurut Kotler dalam Benyamin Molan, citra perusahaan diartikan sebagai kesan keseluruhan yang muncul dalam pikiran masyarakat tentang suatu organisasi. Citra bank syariah bersumber dari pengalaman dan upaya komunikasi yang dijalin dengan berbagai pihak sehingga penilaian maupun pengembangannya terjadi pada situasi tersebut. Citra bank syariah juga bersumber dari berbagai pengalaman yang telah terjadi pada keterlibatan antara perusahaan dengan masyarakat (konsumen).⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada 10 informan masyarakat muslim, 4 orang informan diantaranya memiliki transaksi di bank syariah dan menyatakan bahwa citra bank syariah cukup baik di kalangan masyarakat muslim di Kota Padangsidempuan. Sedangkan 6 orang informan diantaranya memiliki jawaban yang berbeda, yang dimana memiliki transaksi di bank konvensional dan menyatakan bahwa pihak bank syariah kurang memberikan promosi kepada masyarakat khususnya masyarakat muslim yang ada di desa dan menganggap bahwa bank konvensional lebih mudah

⁶ <https://ojs.cbn.ac.id> diakses pada tanggal 16 Juli 2025, pukul 13.38 WIB

dijangkau serta layanan yang diberikan cukup banyak diantara desa-desa. Banyaknya masyarakat muslim menyatakan bahwa bank syariah tersebut hanya untuk masyarakat muslim saja, dan tidak tertarik untuk menggunakan bank syariah karena lokasi dari tempat tinggal mereka cukup jauh ke bank tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zulham Saputra seorang Wiraswasta Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan yang mempunyai tabungan di bank konvensional mengatakan bahwa:

Mengetahui tentang bank syariah, seperti sistem yang diterapkan bank syariah adalah sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga jika bertransaksi di bank syariah. Kemudian, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah adalah bagi masyarakat awam menurut beliau universal sebab tidak semua mempunyai *smartphone* pada zaman sekarang ini yang mengakibatkan rendahnya pemahaman masyarakat. Selanjutnya dorongan agar masyarakat menjadi nasabah bank syariah adalah karena adanya sosialisasi, apabila tidak ada sosialisasi maka dari itu kita sebagai masyarakat muslim tidak akan mengetahui bagaimana sistem yang dilakukan, cara kerjanya, serta bagaimana sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah. Namun demikian, reputasi bank syariah sejauh ini masih dikatakan baik dan belum ada kejadian yang menyebabkan nasabah mengalami kecurangan, penipuan, dan lain sebagainya.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Saima seorang Ibu Rumah Tangga Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan mengatakan bahwa:

Tidak mengetahui tentang bank syariah dikarenakan pihak bank syariah tidak pernah melakukan sosialisasi maupun promosi di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan bank syariah menyebabkan pemahaman dan pengetahuan para masyarakat masih rendah. Disamping itu, beliau tidak memiliki tabungan di bank syariah karena sudah menggunakan bank

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Zulham Saputra, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal 28 November 2024, pukul 14.35 WIB

konvensional yaitu BRI dan sudah lama menggunakan tabungan di bank tersebut. Kemudian, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah tersebut menurut Ibu Saima adalah tidak adanya keuangan sehingga perlu mempertimbangkan kembali menggunakan bank syariah. Oleh karena itu, reputasi bank syariah masih kurang dikenal oleh masyarakat luas khususnya di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrasyah Matondang seorang Petani Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan yang tidak mempunyai tabungan di bank syariah mengatakan bahwa :

Belum memahami bank syariah karena tidak pernah berhubungan dengan bank syariah serta tidak mengetahui jika di bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, tetapi beliau mengetahui jika bunga bertentangan dengan syariat ajaran Islam atau *riba*. Kemudian penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah adalah rendahnya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sehingga para masyarakat muslim tidak memahami bagaimana cara menabung di bank syariah dan bahkan tidak memahami manfaat ataupun keuntungan yang diberikan pihak bank syariah yang menyebabkan reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan kurang diketahui oleh masyarakat.⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Aldi Kafaleri seorang Wiraswasta yang menggunakan bank konvensional mengatakan bahwa :

Mengetahui dan memahami bank syariah tetapi tidak mengetahui layanan yang diberikan pihak bank seperti produk dan jasa yang ada di dalam bank syariah serta syarat-syarat dan mekanisme apa yang digunakan untuk menabung di bank syariah. Kemudian, Bapak Aldi belum pernah melihat adanya pihak bank syariah melakukan promosi kemasyarakat sampai saat ini. Disamping itu, faktor penghambat maupun faktor dorongan masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah adalah karena adanya ataupun tidak adanya perekonomian seseorang yang mendukung. Dengan demikian, reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan tidak terkenal bagi masyarakat, hanya saja mungkin banyak dikenal bagi yang menggunakannya. Dalam hal ini, dibutuhkan sosialisasi agar meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang

⁸ Hasil wawancara dengan ibu Saima, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal November 2024, pukul 15.00 WIB

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Indrasyah Matondang, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal 28 November 2024, pukul 15.20 WIB

bank syariah sehingga bisa beralih dari bank konvensional ke bank syariah.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurmiana seorang Pedagang yang menggunakan bank konvensional mengatakan bahwa :

Hanya mengetahui dan memahami bank syariah seperti sistemnya menerapkan sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga. Ibu Nurmiana tidak beminat menggunakan bank syariah karena ia sama sekali tidak mengetahui produk dan jasa apa saja yang ada di bank syariah. Sekarang ini beliau hanya mempunyai rekening bank konvensional yaitu BNI dan tidak berminat beralih ke bank syariah karena sudah nyaman menggunakan bank konvensional. Disamping itu, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah adalah adanya keuangan yang mendukung yang menyebabkan para masyarakat tidak ada ketertarikan menabung di bank syariah. Sedangkan yang menjadi dorongan masyarakat bersedia menjadi nasabah bank syariah adalah disebabkan tidak adanya bunga. Tetapi beliau mengatakan bahwa reputasi bank syariah di Kota Padangsidimpuan cukup baik dan banyak dikenal.¹¹

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa fakta yang menyebabkan rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim sehingga tidak menggunakan bank syariah. Kurangnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak bank syariah serta jauhnya lokasi untuk mereka jangkau sehingga faktor tersebut membuat masyarakat tidak menggunakan bank syariah walaupun mereka menganggap bahwa bank syariah memiliki citra yang baik.

Menurut peneliti sosialisasi sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengenalan konsep bank syariah, fitur-fitur bank syariah serta produk-produk yang ada pada bank

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Aldi, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpuan Selatan pada tanggal 28 November 2024, pukul 15.45 WIB

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nurmiana , masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpuan Selatan pada tanggal 28 November 2024, pukul 16.00 WIB

syariah. Bank syariah harus membuktikan jika keberadaan mereka berbeda dan lebih baik daripada bank konvensional. Selain itu, bank syariah harus dapat meningkatkan lagi perkembangannya sesuai prinsip syariah sehingga dapat membuat masyarakat menghilangkan keraguannya terhadap bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan, terdapat 11 informan yang menggunakan jasa bank syariah dan memiliki jawaban yang sama, seperti hasil wawancara dengan Ibu Yusniarti yang pekerjaannya sebagai Wiraswasta mengatakan bahwa :

Sudah mengetahui dan memahami tentang bank syariah. Ia menggunakan salah satu bank syariah yang ada di Kota Padangsidempuan yaitu Bank Muamalat Indonesia dikarenakan terhindar dari *riba* dan memiliki biaya transfer yang murah dibandingkan dengan bank konvensional. Masyarakat juga menginginkan agar pihak bank syariah dapat memberikan jasa layanan dan pelayanan yang bisa memberikan mereka kemudahan dan bisa berhubungan langsung dengan pihak bank syariah. Dengan demikian reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan menurut beliau bagus tetapi sebagian masyarakat tidak mengetahuinya.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hikmah seorang Ibu Rumah Tangga yang menggunakan tabungan di bank syariah mengatakan bahwa:

Telah mengetahui dan memahami sejauh ini tentang bank syariah, seperti jika di bank syariah sistem yang diterapkan adalah bagi hasil sedangkan di bank konvensional mengandung bunga (*riba*). Sebagai seorang yang menggunakan tabungan bank syariah, Ibu Hikmah berpendapat bahwa layanan yang diberikan pihak bank syariah seperti produk-produk dan fitur ATM-nya sangat bagus dan mudah dimengerti. Tetapi layanan bank syariah hanya ada di lokasi bank itu sendiri dan merupakan salah satu penghambat

¹² Hasil wawancara dengan ibu Yusniarti, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal 29 November 2024, pukul 10.20 WIB

bagi masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah. Dan selanjutnya, kurangnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak bank syariah kepada masyarakat mengenai perbankan syariah sehingga memberikan pandangan atau persepsi yang berbeda-beda. Maka dari itu, sangat dibutuhkan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengenalan konsep bank syariah.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rubiah Handayani seorang Ibu Rumah Tangga yang menggunakan tabungan di bank syariah mengatakan bahwa:

Mengetahui dan memahami bank syariah dikarenakan telah menggunakan tabungan di Bank Syariah Mandiri selama 10 Tahun di Kota Padangsidempuan. Pandangan beliau terhadap keberadaan bank syariah masih kurangnya sosialisasi. Disamping itu, layanan dan pelayanan yang diberikan pihak bank syariah cukup bagus dan memuaskan bagi masyarakat yang berkunjung. Hanya saja, rendahnya sosialisasi pihak bank syariah sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan tentang bank syariah dan reputasi bank syariah masih kurang dikenal masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank syariah dapat disimpulkan bahwa memang benar jika kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah disebabkan dengan lebih cepatnya promosi yang dilakukan oleh bank konvensional dibandingkan bank syariah. Masyarakat muslim yang menggunakan tabungan bank syariah karena mereka mengakui bahwa sistem yang diterapkan adalah bagi hasil dan tidak sama dengan sistem bunga yang ada di bank konvensional. Dalam hal ini, bank syariah memiliki reputasi atau citra yang baik bagi masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank syariah di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

¹³ Hasil wawancara dengan ibu Hikmah, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidempuan Selatan pada tanggal 29 November 2024, pukul 10.50 WIB

D. Pembahasan Penelitian

Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kelurahan Wek. V Kecamatan Padangsidempuan Selatan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada masyarakat muslim bahwa citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan bisa dikatakan masih minim pengetahuan maupun pemahaman tentang bank syariah, karena masih banyaknya masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah. Dilihat dari masyarakat muslim lebih banyak menggunakan bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah di Kota Padangsidempuan.

Dalam hal ini, citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan bagi yang menggunakan tabungan bank syariah berpendapat jika reputasi bank syariah baik dan cukup berkembang di Kota Padangsidempuan. Kemudian yang menggunakan tabungan di bank konvensional para masyarakat mengatakan bahwa reputasi atau citra bank syariah masih rendah dikenal dan bahkan sebagian masyarakat tidak memahami dan mengetahui bank syariah. Banyaknya masyarakat muslim mengatakan jika bank syariah masih kurang optimal baik dari segi pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah yang menyebabkan reputasi bank syariah masih rendah diketahui oleh masyarakat luas.

Rendahnya sosialisasi dan promosi dari pihak bank syariah mengakibatkan masyarakat merasa bahwa lebih mudah untuk menyimpan uang mereka secara pribadi atau bahkan dijadikan emas agar sewaktu-waktu jika membutuhkan uang, mereka bisa menukarkan emas tersebut yang bahkan harganya sedang meningkat. Sebagaimana dijelaskan dalam teori Kasali, citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain. Sedangkan menurut Swastha dan Irawan menyatakan citra perusahaan dapat memberikan kemampuan pada perusahaan untuk mengubah harga premium, menikmati penerimaan lebih tinggi dibandingkan pesaing, membuat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.¹⁴

Jadi citra perusahaan atau citra bank syariah adalah suatu hal yang penting terhadap segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, kepercayaan bank, cepat tanggap suatu bank atas permintaan nasabah, dan memberikan *image* baik bagi bank sesuai prinsip Islami. Berdasarkan hal tersebut, bank syariah perlu untuk di edukasikan kepada masyarakat luas agar menjadikan bank syariah lebih berkembang di Kota Padangsidempuan khususnya di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan, sehingga bisa meningkatkan perkembangan dan membuat bank syariah diketahui oleh banyak kalangan serta masyarakat bisa membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah yang terhindar dari *riba*.

¹⁴ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, hlm. 42.

Hal ini sesuai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa "Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan citra perusahaan yaitu dengan melayani sepenuh hati, kesabaran, cepat tanggap, ramah, sopan selalu memberikan informasi terbaru kepada semua nasabah".¹⁵

Kesimpulan dari penelitian ini dapat kita lihat bahwa penelitian yang peneliti teliti itu sejalan dengan jurnal dan skripsi tersebut. Dapat dilihat karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim di Kota Padangsidempuan tentang bank syariah. Sehingga kurangnya kepercayaan dari masyarakat yang menyebabkan jarang sosialisasi ataupun promosi yang dilakukan pihak bank syariah sehingga citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan belum cukup bagus bagi masyarakat.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak lagi keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang dihadapi penulis yaitu:

¹⁵Achmad Basofi, dkk, "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo", *Jurnal FISIP Untag*, Volume 3 No. 02, (2017).

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan.
2. Keterbatasan hasil yang diperoleh peneliti masih pada kesesuaian yang dilakukan dengan langkah-langkah atau metode berdasarkan kualitatif.
3. Dalam proses pengumpulan data sulit menemukan buku dan referensi mengenai judul penelitian.
4. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim, maka peneliti dapat menyimpulkan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan bisa dikatakan minimnya pengetahuan maupun pemahaman tentang bank syariah karena masih banyaknya masyarakat muslim lebih memilih untuk melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah di Kota Padangsidempuan. Sehingga pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim di desa/kelurahan menjadi meningkat agar semakin banyak yang tertarik dengan bank syariah dan kemudian reputasi bank syariah menjadi baik. Masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah sebanyak 31% dan masyarakat yang menggunakan bank konvensional sebanyak 69% dari 35 informan yang peneliti teliti. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan tidak tertarik menggunakan bank syariah dengan dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat muslim yang menggunakan bank konvensional, serta penyebab dari masalah ini adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak bank syariah kepada masyarakat sehingga citra atau reputasi bank syariah tersebut kurang diketahui.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka peneliti menyampaikan pesan-pesan yang kiranya bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang harus disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain, hendaknya dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas bank syariah.
2. Bagi pihak bank syariah yang ada di Kota Padangsidempuan seharusnya dilakukan sosialisasi atau promosi di kalangan masyarakat agar menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah.
3. Bagi masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai bank syariah, agar mempunyai tabungan bank yang sesuai dengan ajaran syariat Islam sebagaimana tertuang dalam al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Syani, *Sosiologi Skematika, Teori Dan Terapan*.

Achmad Basofi, dkk, 2017 "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo", *Jurnal FISIP Untag*

Achmad Basofi, dkk, 2017 "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo", *Jurnal FISIP Untag*

Achmad safrizal yafie, dkk, Juni 2016, Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan

Albi Anggito & Johan Setiawan, 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif* Sukabumi: CV. Jejak

Andri Soemitra, 2014 *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*

Cristopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh, 2020 "Strategi *Public Relations* dalam meningkatkan Citra Perusahaan di Era New Normal", *Jurnal Public Relation-JPR*

Data Penduduk Kelurahan Siborang, 28 November 2024 Dokumentasi

Deddy Mulyana, 2017 *metodologi penelitian kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya

Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, 2020 "Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan", *Jurnal Soshum Insentif*

Donny Prasetyo, dkk. Januari 2020, Memahami Masyarakat dan Perspektifnya

Dwi Iriani Margayaningsih, 2018 “Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa”, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Tulungagung*

Ervanda Revonnarta dan Rachma Indrarini, 2021, Pengaruh Religiusitas dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo

Faisal Lubis, Pada Tanggal 28 November 2024 Tokoh Masyarakat, *Wawancara*

Hardani, dkk., 2020 *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grub

Hasil wawancara dengan Bapak Aldi, pada tanggal 28 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 15.45 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Indrasyah Matondang, pada tanggal 28 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 15.20 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Zulham Saputra, pada tanggal 28 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 14.35 WIB.

Hasil wawancara dengan ibu Ade Yunita, pada tanggal 5 Desember 2023 masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 14.30 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Hikmah, pada tanggal 29 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Pukul 10.50 WIB.
Hasil wawancara dengan Ibu Nurmiana, pada tanggal 29 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 16.00 WIB.

Hasil wawancara dengan ibu Posma, pada tanggal 29 November 2024 masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 14.00 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Rubiah Handayani, pada tanggal 29 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 11.35 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Saima, pada tanggal 28 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, , pukul 15.00 WIB.

Hasil wawancara dengan ibu Umami, pada tanggal 4 Desember 2023 masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 17.00 WIB.

Hasil wawancara dengan ibu Yayuk Rahayu, pada tanggal 5 Desember 2023 masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpun Selatan, , pukul 15.00 WIB.

Hasil wawancara dengan ibu Yuli, masyarakat muslim di kelurahan wek v, kecamatan Padangsidimpun Selatan pada tanggal 4 Desember 2023, pukul 16.30 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Yusniarti, pada tanggal 29 November 2024 masyarakat muslim Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidimpun Selatan, pukul 10.20 WIB.

Herry Susanto dan Khaerul Umam, 2013 *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* Bandung: CV. Pustaka Setia

<https://web.padangsidimpunkota.go.id>, diakses pada 02 Juni 2025, pkl. 20.56 WIB

Ismail, 2016 *Perbankan Syariah* Jakarta: Kencana.

Iwan, dkk, *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*.

Mardani, 2018 *Fiqh Ekonomi Syariah* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Mohammad Hamim Sultoni, 2020 *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)* , Jawa Timur: Duta Media Publishing.

Muh. Ridwan Yunus dan Eka Budi Riatno, 2019 “Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program *Corporate Social Responsibility* Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak,” *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*.

Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, 2022 “Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen,” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.

Mulyadi, 2021 *Islam Dan Tamadun Melayu Riau*: DOTPLUS Publisher.

Nofinawati. 2015 *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*.

Nur Wahid, 2021 *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif* Jakarta: Kencana.

Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, Agustus 2021 “Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan”, *Jurnal Syntax Transformation*

Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*,.

Sutan Remy Sjahdeini, 2018 *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana).

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*.

Wahyu Purhantara, 2010 *Metode Penelitian kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Asri Sakinah Harahap
NIM : 19 401 00175
Tempat dan Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 23 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Lengkap : Siborang, Jln.Sutan Mangarahon,
Padangsisimpulan
E-mail : asrisknh@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Mukhlis Harahap
Nama Ibu : Irma Suryani
Perkerjaan Orang tua : Ayah: Wiraswasta
Ibu: Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Orang Tua : Ayah: SMA
: Ibu: SMA
Alamat Lengkap : Stabat Kab. Langkat

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 200222 Padangsidempuan
SMP : SMPN 1 Hinai Kab. Langkat
SMA : SMAN 1 Stabat Kab. Langkat

IV. MOTO HIDUP : 'Jadilah Versi Terbaik Dari Dirimu

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pemahaman tentang bank syariah

1. Apa yang anda ketahui tentang bank syariah?
2. Menurut anda, apa perbedaan bank syariah dengan bank konvensional?
3. Dimana anda mengetahui informasi tentang bank syariah?

B. Persepsi terhadap citra bank syariah

4. Bagaimana pandangan anda secara umum terhadap bank syariah?
5. Apakah menurut anda bank syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasionalnya?
6. Apakah anda merasa bank syariah itu lebih amanah, jujur dan transparan dibandingkan bank lain? Mengapa?

C. Pengalaman dan Interaksi

7. Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?
8. Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?
9. Apakah anda diperlakukan dengan baik dan profesional oleh pegawai bank syariah?

D. Pengaruh lingkungan dan sosial

10. Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?
11. Apakah menurut anda masyarakat di keluarga Wk V secara umum memiliki pandangan positif terhadap bank syariah?

E. Citra bank syariah di media dan iklan

12. Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan

nilai-nilai Islam?

13. Apakah informasi yang anda lihat dimedia bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP.19800605 20101 1 003**

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Novrizal Ramadhan Harahap

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Pedagang

Umur : 24 Tahun

Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Yang saya ketahui tentang Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam
2.	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, sementara bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip perbankan umum.
3.	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Saya mengetahui informasi tentang adanya Bank Syariah melalui media sosial
4.	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	bank syariah dipandang sebagai pilihan yang menarik karena sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi).
5.	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya saya yakin Bank Syariah menerapkan prinsip-prinsip nya dengan baik dan benar
6.	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Saya yakin dengan Bank Syariah akan lebih amanah,jujur dan transparan karena harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat,di

		banding kan dengan Bank yang lain yang tidak menerapkan syariah Islam
7.	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaiman pengalaman anda?	Ya saya adalah salah satu orang yang menggunakan Bank Syariah karena mereka memegang teguh prinsip-prinsip nya
8.	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Saya menyukai semua yang ada di bank syariah terutama dengan pelayanan nya yang ramah dan sopan
9.	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Saya di perlakukan dengan sangat baik oleh karyawan bank syariah
10.	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Pandangan saya tentang Bank Syariah sangat penting buat masyarakat karena tidak menggunakan riba
11.	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Saya yakin setiap orang yang menggunakan Bank Syariah akan berpandangan positif terhadap bank syariah
12.	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Iya sangat mencerminkan nilai-nilai Islam karena pada dasarnya bank syariah itu di bentuk dengan syariah Islam
13.	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya sangat dengan kenyataan nya



Gambar 1. Wawancara dengan bapak Novrizal selaku pedagang di Kel. Wek V pada tanggal 28 Mei 2025, pukul 17.28 WIB.



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Nurhabibah selaku pedagang di Kel. Wek V pada tanggal 26 Mei 2025, pukul 13.22 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Nur Habibah Daulay
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 45 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank syariah adalah bank dengan prinsip yang berpedoman kepada quran dan hadist
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah transaksi bebas dari riba, sedangkan konvensional pembayaran dengan bunga sebagai sumber pendapatan utama
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Di unit bank syariah padangsidimpun
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Sangat memudahkan kita sebagai solusi untuk menghindari riba
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya sangat menerapkan
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, karena beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya, pengalaman saya menggunakan bank syariah begitu memudahkan saya untuk menabung

8	Apa yang anda sukai dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya sukai bank syariah ini mengelola dana nasabah sesuai dengan prinsip syariah, dan yang tidak saya sukai jumlah kantor cabang bank syariah masih sedikit sehingga akses ke layanan syariah belum sepadan
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan profesional oleh pegawai bank syariah?	Ya, pegawai bank syariah melayani dengan begitu ramah dan sangat komunikatif dengan nasabah
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Peran tokoh agama keluarga dan teman membentuk pandangan saya mengenai bank syariah dengan begitu persuasive, melihat lingkungan sosial yang sama-sama menjauhi riba
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya sangat positif
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan yang berlandaskan syariah
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Informasi yang ada di media bank syariah cukup sesuai dengan yang saya rasakan selama menggunakan bank syariah



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Esti selaku ibu rumah tangga di Kel. Wek V pada tanggal 02 juni 2025, pukul 10.28 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Esti
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 34 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank syariah adalah bank yang tidak menggunakan sistem bunga, karena bunga dianggap riba dan dilarang dalam Islam. Sebagai gantinya, bank syariah menggunakan sistem seperti bagi hasil
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah memiliki pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah untuk memastikan semua aktivitasnya sesuai dengan hukum Islam. Sementara itu, bank konvensional tidak mempertimbangkan aspek halal atau tidaknya dalam produk dan jasanya
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Dari ceramah agama dan kajian Islam yang membahas ekonomi syariah
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	saya memandang bank syariah sebagai lembaga keuangan yang baik
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya, Menurut saya, sebagian besar bank syariah sudah berupaya menerapkan prinsip-prinsip Islam, seperti menghindari riba, melakukan akad yang jelas, dan menyalurkan dana ke sektor usaha yang halal

6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, saya merasa bank syariah lebih amanah dan transparan, karena sistemnya mewajibkan adanya kejelasan akad dan kesepakatan sejak awal.
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya, saya pernah menggunakan layanan bank syariah, terutama untuk menabung dan transaksi transfer. Pengalaman saya cukup baik. Proses pembukaan rekening mudah.
8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya suka dari pelayanan bank syariah adalah suasana kantor yang lebih tenang, sikap pegawainya yang sopan, dan informasi tentang produk yang dijelaskan secara jelas dan tidak memaksa. Saya juga merasa sistemnya lebih transparan. Yang kurang saya sukai mungkin adalah jumlah ATM dan cabangnya yang masih terbatas dibanding bank konvensional, jadi kadang agak menyulitkan saat butuh transaksi cepat di luar kota.
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan profesional oleh pegawai bank syariah?	Ya, saya merasa diperlakukan dengan baik dan professional
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Peran tokoh agama cukup besar dalam membentuk pandangan saya terhadap bank syariah. Melalui ceramah dan pengajian, saya sering mendengar penjelasan tentang pentingnya menghindari riba dan memilih sistem keuangan yang sesuai dengan syariat Islam.
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya, karena sebagian besar masyarakatnya beragama islam
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Menurut saya cukup baik dan mencerminkan nilai-nilai islam

13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya, informasi yang saya lihat di media system bagi hasilnya sesuai dengan pengalaman saya saat menggunakan bank syariah
----	---	---



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Marlina selaku ibu rumah tangga di Kel. Wek V pada tanggal 02 juni 2025, pukul 13.33 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Marlina Sari Hasibuan

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Umur : 49 Tahun

Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank yang tidak menggunakan riba
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah tidak memakai bunga, sedangkan bank konvensional memakai bunga
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Dari orang-orang atau tetangga
4	Bagaimana pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Pandangan saya secara umum terhadap bank syariah yaitu sistem pembiayaannya lebih adil
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah Islam dalam operasionalnya?	Ya sangat menerapkan
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan dibandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, karena bank syariah beroperasi dengan syariah Islam
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya pernah, pengalaman saya cukup baik

8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya suka dari pelayanannya yaitu sangat sopan, dan yang tidak saya sukai yaitu antrian yang sangat panjang
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Mendapatkan pengalaman tentang bank syariah untuk membuat keputusan yang lebih bijaksana
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya, pandangannya begitu positif
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya, sangat mencerminkan karena iklannya juga lebih mudah dipahami
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya, sesuai dengan pengalaman saya



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Parmi selaku ibu pedagang telur di Kel. Wek V pada tanggal 03 juni 2025, pukul 11.22 WIB

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Parmi
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 56 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah islam
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah tidak menggunakan bunga, sedangkan konvensional menggunakan bunga
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Di internet dan media sosial
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Saya melihat bank syariah alternatif yang baik bagi masyarakat
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya, meskipun belum sempurna
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, saya merasa begitu karena mereka diawasi dengan pengawas syariah
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaiman pengalaman anda?	Ya pernah dan sekarang masih menggunakannya, pengalaman saya cukup positif membuka rekening dengan mudah

8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya sukai sistemnya adil dan transparan, dan yang tidak saya sukai kadang masih lemot dalam urusan mobile banking
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya sangat sopan dan ramah
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Punya pengaruh besar dan mereka sering menekankan pentingnya menghindari riba
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya, banyak orang di kelurahan wek v melihat bank syariah sebagai pilihan yang sesuai dengan keagamaan, tapi ada juga yang belum paham dan belum tertarik
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Cukup baik
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya, cukup sesuai dengan ditampilkannya iklan seperti pelayanan ramah

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Siti
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 50 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank islam
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah tidak menggunakan riba, sedangkan bank konvensional menggunakan riba
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Di sekitar rumah
4	Bagaimana pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Sebagai alternatif yang baik bagi masyarakat
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya semua bank amanah jika pelayanan nya baik
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya pernah, pengalaman saya cukup baik

8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Suka karena pelayanan yang baik
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Sangat penting
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya, masyarakat di kelurahan wek v memiliki pandangan yang sangat positif
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya, mencerminkan dan sangat membantu
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya, sangat sesuai



Gambar 6. Wawancara dengan Ibu Siti selaku pedagang jajanan di Kel. Wek V pada tanggal 30 juni 2025, pukul 18.14 WIB

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Ade Yunita
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Wiraswasta
Umur : 35 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank syariah menggunakan sistem seperti bagi hasil
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bebas dari riba, sedangkan konvensional pembayaran dengan bunga
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Di lingkungan sekitar
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Cukup baik
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya menerapkan dengan sistem operasionalnya
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah?	Tidak

	Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	
8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Suka dengan pelayanannya
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Sangat berperan dengan baik
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya mencerminkan sebagai pandangan yang baik
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya sudah sesuai dengan apa yang saya rasakan.



Gambar 7 Wawancara dengan saudari Ade selaku wiraswasta di Kel. Wek V pada tanggal 30 juni 2025, pukul 18.17 WIB

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Risky
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Wiraswasta
Umur : 26 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank syariah adalah bank yang mencakup prinsip syariah
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah tidak menggunakan bunga sedangkan bank syariah menggunakan riba
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Di lingkungan sekitar
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Mencerminkan dan menerapkan prinsip syariah
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur	Ya karena sangat jujur dan amanah dibandingkan dengan bank lain

	dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya cukup baik
8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Suka pelayanannya
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Cukup baik
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Ya



Gambar 8 Wawancara dengan saudara Risky selaku wiraswasta di Kel. Wek V pada tanggal 30 juni 2025, pukul 18.19 WIB

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Lisa Masitoh
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 25 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Bank syariah adalah bank yang tidak menggunakan sistem bunga, karena bunga dianggap riba dan dilarang dalam Islam. Sebagai gantinya, bank syariah menggunakan sistem seperti bagi hasil
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah memiliki pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah untuk memastikan semua aktivitasnya sesuai dengan hukum Islam. Sementara itu, bank konvensional tidak mempertimbangkan aspek halal atau tidaknya dalam produk dan jasanya
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Dari orang-orang atau tetangga
4	Bagaimana pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	Pandangan saya secara umum terhadap bank syariah yaitu sistem pembiayaannya lebih adil
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah Islam dalam operasionalnya?	Ya sangat menerapkan

6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, karena bank syariah beroperasi dengan syariat islam
7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya pernah, pengalaman saya cukup baik
8	Apa yang anda suka dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya suka dari pelayanan bank syariah adalah suasana kantor yang lebih tenang, sikap pegawainya yang sopan, dan informasi tentang produk yang dijelaskan secara jelas dan tidak memaksa. Saya juga merasa sistemnya lebih transparan. Yang kurang saya sukai mungkin adalah jumlah ATM dan cabangnya yang masih terbatas dibanding bank konvensional, jadi kadang agak menyulitkan saat butuh transaksi cepat di luar kota.
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya, saya merasa diperlakukan dengan baik dan professional
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Peran tokoh agama cukup besar dalam membentuk pandangan saya terhadap bank syariah. Melalui ceramah dan pengajian, saya sering mendengar penjelasan tentang pentingnya menghindari riba dan memilih sistem keuangan yang sesuai dengan syariat Islam.
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya, karena sebagian besar masyarakatnya beragama islam
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan yang berlandaskan syariah

13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Informasi yang ada di media bank syariah cukup sesuai dengan yang saya rasakan selama menggunakan bank syariah
----	---	--



Gambar 9 Wawancara dengan saudari Lisa selaku wiraswasta di Kel. Wek V pada tanggal 07 juli 2025, pukul 09.40 WIB

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KELURAHAN WEK V KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN

Nama Responden : Romaito
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pegawai
Umur : 49 Tahun
Alamat : Jln. Sutan Mangarahon

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa yang anda ketahui tentang Bank Syariah?	Lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah islam
2	Menurut anda, apa perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional?	Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, sementara bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip perbankan umum.
3	Dimana anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah?	Saya mengetahui informasi tentang adanya Bank Syariah melalui media sosial
4	Bagaiman pandangan anda secara umum terhadap Bank Syariah?	bank syariah dipandang sebagai pilihan yang menarik karena sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi).
5	Apakah menurut anda Bank Syariah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Syariah islam dalam operasionalnya?	Ya saya yakin Bank Syariah menerapkan prinsip-prinsip nya dengan baik dan benar
6	Apakah anda merasa Bank Syariah lebih Amanah, jujur dan transparan di bandingkan bank lain? Mengapa?	Ya, saya merasa bank syariah lebih amanah dan transparan, karena sistemnya mewajibkan adanya kejelasan akad dan kesepakatan sejak awal.

7	Apakah anda pernah menggunakan bank syariah? Jika ya, bagaimana pengalaman anda?	Ya, saya pernah menggunakan layanan bank syariah, terutama untuk menabung dan transaksi transfer. Pengalaman saya cukup baik. Proses pembukaan rekening mudah.
8	Apa yang anda sukai dan tidak sukai dari pelayanan bank syariah?	Yang saya sukai sistemnya adil dan transparan, dan yang tidak saya sukai kadang masih lemot dalam urusan mobile banking
9	Apakah anda diperlakukan dengan baik dan professional oleh pegawai bank syariah?	Ya sangat sopan dan ramah
10	Bagaimana peran tokoh agama, keluarga dan teman membentuk pandangan anda terhadap bank syariah?	Punya pengaruh besar dan mereka sering menekankan pentingnya menghindari riba
11	Apakah menurut anda Masyarakat di kelurahan wek v secara umum memiliki pandangan terhadap bank syariah?	Ya sangat positif
12	Bagaimana pendapat anda tentang promosi dan iklan bank syariah? Apakah mencerminkan nilai-nilai islam?	Ya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan yang berlandaskan syariah
13	Apakah informasi yang anda lihat di media bank syariah sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan?	Informasi yang ada di media bank syariah cukup sesuai dengan yang saya rasakan selama menggunakan bank syariah



Gambar 10 Wawancara dengan Ibu Romaito selaku pegawai di Kel. Wek V pada tanggal 05 juli 2025, pukul 11.00 WIB



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2872 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/11/2024

25 November 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Lurah Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan,
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Asri Sakinah Harahap
NIM : 1940100175
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Citra Bank Syariah Dikalangan Masyarakat Muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN
KELURAHAN WEK V**

JALAN DANAU KERINCI NO 3 PADANGSIDIMPUAN

KODE POS : 22723

Nomor : 470/ 505 / 2025

Sifat : Penting

Lampiran : -

Perihal : Izin Riset

Padangsidempuan, 19 Juni 2025

Kepada Yth:

Bapak Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di-

Padangsidempuan

Sehubungan dengan Surat Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor : 2872/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/11/20024 tanggal 18 Juni 2025 Perihal mohon Izin Riset.. Kami dari Kelurahan Wek V memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan tersebut kepada mahasiswa

Nama : ASRI SAKINAH HARAHAHAP

Nim : 1940100175

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Citra Bank Syariah di kalangan masyarakat muslim di Kelurahan Wek V Kecamatan Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan.

Demikianlah surat ini kami buat, Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



RAHMAN SALEH SYAPUTRA, SH

NIP. 19840822 201001 1 025