



**PERSEPSI NASABAH KECAMATAN SIABU
TENTANG PT. PNM (PERSERO) ULaMM SYARIAH
PANYABUNGAN**

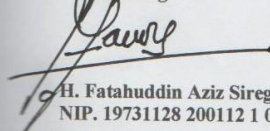
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah*

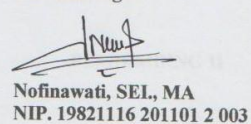
Oleh:

**SHOLIAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN
NIM. 11 220 0124**

Pembimbing I


**H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001**

Pembimbing II


**Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**

Hal : Skripsi

Padangsidempuan, 20 Oktober 2015

A.n. Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan

Kepada Yth:

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di_

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

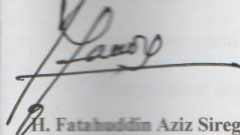
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. SHOLIHAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN yang berjudul: "PERSEPSI NASABAH KECAMATAN SIABU TENTANG PT.PNM (PERSERO) ULAMM SYARI'AH PANYABUNGAN", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

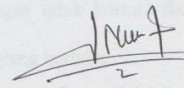
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP : 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II



Nofinawati, M.A
NIP : 19821116 201101 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

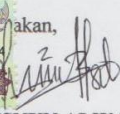
Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **SHOLIAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN**
Nim : 11 220 0124
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM
(Persero) ULaMM Syariah Panyabungan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri
tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan pembimbing,
dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11
Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari
terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia
menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik
Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi
lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

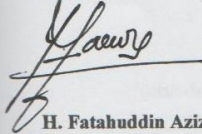
Padangsidempuan, 29 Agustus 2015

MATERAI
EMPEL
EBBD1ADF414800924
5000
RIBURUPAH
akan,

SHOLIAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN
11 220 0124

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA

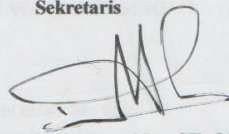
NAMA : SHOLIHAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN
NIM : 11.220.0124
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI NASABAH KECAMATAN SIABU
TENTANG PT. PNM (Persero) ULAMM SYARIAH
PANYABUNGAN

Ketua



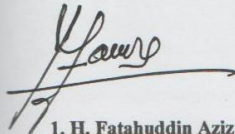
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris



Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota



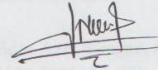
1. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



2. Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003



3. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005



4. Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821118 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 20 Oktober 2015
Pukul : 09.00 s/d Selesai
Hasil/Nilai : 72,25 (B)
Predikat : Amat Baik
IPK : 3,31



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km, 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI NASABAH KECAMATAN SIABU
TENTANG PT. PNM (PERSERO) ULAMM SYARIAH
PANYABUNGAN

NAMA : SHOLIHAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN
NIM : 11 220 0124

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 24 Nopember 2015

Dekan,



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In.19/G/TL.00/ 431 /2015

Padangsidempuan, 20 Mei 2015

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

Kepada
Yth, Pimpinan PT. PNM (Persero)
ULaMM Syariah Panyabungan
di-
Panyabungan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menerangkan bahwa:

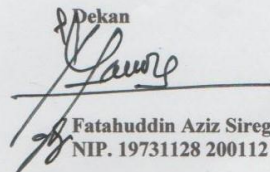
Nama : Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan
NIM : 11 220 00124
Sem/Thn. Akademik : VIII / 2014-2015
Fakutas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul **"Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan"**.

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul diatas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Dekan

Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan

NIM : 11 220 0124

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Kata Kunci : Persepsi Nasabah, Nasabah Kecamatan Siabu

Berdasarkan latar belakang masalah ada beberapa nasabah yang menyatakan bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama saja dengan Konvensional. Padahal PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat jauh berbeda dengan PT. PNM (Persero) ULaMM Konvensional. Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul: “Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan”.

Persepsi dapat didefinisikan sebagai gambaran seseorang tentang objek yang menjadi fokus permasalahan. Nasabah merupakan faktor pendukung yang paling penting bagi setiap lembaga keuangan. Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Karena setiap nasabah dalam mempersepsikan suatu pelayanan tidak terlepas dari segala sesuatu yang berhubungan dengan bank, misalnya penampilan, perilaku, sikap, produk yang ditawarkan dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari Kecamatan Siabu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik angket terbuka dan dokumentasi. Analisis data dengan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi data yang selanjutnya dicek dengan metode triangulasi sumber, waktu dan triangulasi metode.

Berdasarkan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, dapat disimpulkan bahwa: PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan berbeda dengan lembaga keuangan konvensional lainnya dan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sudah sesuai dengan syariah mulai dari pelayanan, pakaian karyawan, denda bagi yang terlambat membayar angsuran, sifat-sifat karyawan, sistem pembiayaan, proses pencairan pembiayaan, persepsi manfaat dari PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dan persepsi manfaat adanya kolektor dalam menjemput angsuran setiap bulannya. Kemudian tentang margin nasabah beranggapan tidak sesuai syariah karena hanya 32% yang menyatakan sesuai syariah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada hamba-Nya. Dan atas ridho-Nya akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa salawat dan salam penulis sampaikan ke ruh junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di *yaumul mahsyar* kelak. Dan berkat beliau umat Islam keluar dari zaman *jahiliyah* menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul **“Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan kendala yang disebabkan oleh keterbatasan penulis dalam berbagai hal. Namun demikian dengan kerja keras, bantuan dan bimbingan serta doa dari semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nofinawati, SEI., M.A selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan masukan dan saran dalam pembuatan skripsi ini .

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Teristimewa untuk Ibunda (Siti Mardiah) dan Ayahanda (Drs. Mhd Topan hasibuan), yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Padangsidempuan.
7. Seluruh keluarga penulis, Abangku Abd. Rasyid Ashsyiddiqi Hasibuan, Adekku Yahmilun Rizkun Karim Hasibuan, Adekku Ishlah Al-Ghani Asysyakho Hasibuan, Adekku Za'imuddin Hasibuan, Adekku Nazli Falihah Khoiriyah Hasibuan, Adekku Abd. Rohit Asyshodiq Hasibuan. Adekku Abd. Rohim Asysukri Hasibuan, Adekku Sholahuddin Husein A. Hasibuan, Nenekku, Tanteku, yang menjadi semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi yang memberikan dukungan moral maupun materi dalam menyelesaikan tugas-tugas penulis.
8. Bapak Fahmi Efendi, ST selaku Pimpinan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di bank tersebut, serta seluruh Karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2011, khususnya teman-teman lokal PS 3, yang selalu bersama penulis dalam suka maupun duka.
10. Teman-teman penulis selama magang di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan gelombang I (Fauziah & Nikmah Nasution)
11. Teman-teman penulis selama melakukan kegiatan KKL di Desa Sumuran Kec. Batang Toru (Dayah, Susi, Soibah, Elly, Nirwana, Ika, Tari, Irna, Ermida, Samsir, Mora, Raja, Samsul) yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan seluruh sahabat-sahabat yang membantu penulis dalam suka dan duka (Masridah, Dita, Pitri Nirmala Sari Hulu, Desy, Nella, Abang Wahyu Hadi, Abang Supriadi Harahap, Rahma, Abang Ali Usman Pulungan, Abang Abd. Haris Simanjuntak).

12. Semua pihak-pihak yang ikut membantu penulis selama melaksanakan studi di IAIN Padangsidempuan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tak ada gading yang tak retak, begitu juga dengan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Padangsidempuan, 28 Agustus 2015

Penulis,

Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan

NIM: 11 220 0124

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, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	Te dan es
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	De dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es dan ha
ض	Dhat	Dh	De dan ha
ط	Tha	Th	Te dan ha
ظ	Zha	Zh	Zet dan ha
ع	‘Ain	‘a , ‘i , ‘u	koma terbalik di atas
غ	Gha	Gh	Ge dan ha
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	<u>H</u>	Ha
ء	Hamzah	.. ' ..	Apostrof
ي	Ya	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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
و و	fatḥah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا ي	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ي...ٓ	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...ٓ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

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 (Tasydid)

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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

١. Namun dalam tulisan 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 huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal 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 Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui 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 dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan 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 tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetekan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
PENGESAHAN KETUA IAIN PADANGSIDIMPUAN	
ABSTRAK	i
Kata Pengantar	ii
Transliterasi Arab-Latin	iv
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. RumusanMasalah	8
D. Batasan Istilah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LandasanTeori	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Persepsi	12
a. Pengertian Persepsi.....	12
b. Prinsip-Prinsip Dasar Persepsi	13
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya Persepsi ..	15
d. Nasabah	17
e. Pelayanan.....	18
f. Penampilan	19
g. Sikap dan Perilaku	20
h. Proses Pembiayaan Modal Kerja.....	21
i. Fungsi Bank Syariah Bagi Masyarakat yang Membutuhkan Dana	22
j. Aplikasi Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	23
k. Denda.....	25
l. Kolektor.....	26
2. PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.....	26
a. Penjelasan Produk PT. PNM (Persero)	27
b. PNM <i>Values</i>	31

B. Kajian Terdahulu.....	32
BAB III Metodologi Penelitian	34
A. Lokasi dan waktu penelitan.....	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Unit Analisis	35
D. Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	37
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Deskripsi Hasil Penelitian	40
1. Sejarah Berdirinya PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	40
2. Visi Misi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan....	43
3. Sturuktur Organisasi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	44
4. Keadaan Pegawai PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	45
5. Denah ruangan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	47
6. Data Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	48
7. Produk PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	52
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan	3
Tabel 1.2	: Data alamat nasabah Kecamatan Siabu	4
Tabel 4.1	: Data perkebangan UlaMM	41
Tabel 4.2	: Keadaan nasabah yang berasal dari Kecamatan Siabu....	48
Tabel 4.3	: Keadaan nasabah berdasarkan usia.....	52
Tabel 4.4	: Keadaan nasabah berdasarkan pendidikan	53
Tabel 4.5	: Keadaan nasabah berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.6	: Keadaan nasabah berdasarkan agama.....	54
Tabel 4.7	: Tabel hasil penelitian.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	: Struktur organisasi	44
Gambar 4.2	: Denah ruangan	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan merupakan proses penyerapan dana dari unit surplus ekonomi, baik sektor usaha, lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk penyediaan dana bagi unit ekonomi lain.¹ Dalam ekonomi konvensional, motif aktivitas ekonomi mengarah kepada pemenuhan keinginan (*wants*) individu manusia yang terbatas. Akibatnya, masalah utama ekonomi konvensional adalah kelangkaan (*scarcity*) dan pilihan (*choices*).²

Terjadinya krisis moneter pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran pemerintah akan perlunya kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi serta prospek potensi di masa depan. Usaha-usaha tersebut diyakini mampu menggerakkan ekonomi masyarakat Indonesia sekaligus. Oleh karena itu pemerintah mendirikan PT. PNM (Persero) tanggal 1 juni 1999, sebagai BUMN yang mengembangkan tugas khusus pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK).

Tugas tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor riil,

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 29.

² *Ibid*, hlm. 1.

guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja. PT. PNM (Persero), sebuah lembaga keuangan khusus yang sahamnya 100% milik pemerintah, didirikan di Jakarta berdasarkan TAP XVI/MPR/1998, *Letter of Inten* IMF tanggal 16 Maret 1999, PP No. 38/99 tanggal 25 Mei 1999 dan Akatanotaris No. 1 tanggal 1 Juni 1999 yang mendapat pengesahan menteri kehakiman RI No. C-11.609.HT.01.01TH 99 tanggal 23 Juni 1999. Dari modal dasar perseroan ini sebesar Rp. 1,2 Triliyun, telah ditempatkan dan disetorkan sebesar 300 Miliyar.³

PT. PNM (Persero) berkantor pusat di Jakarta. Cabang PT. PNM (Persero) berada di Medan, Cabang Pembantu (Capem) PT. PNM (Persero) berada di Rantau Prapat. Ada 7 klaster PT. PNM (Persero) ULaMM salah satunya ada di Padangsidempuan. Ada 4 unit PT. PNM (Persero) ULaMM yang berbasis syariah yaitu, Gunung Tua, Sibuhuan, Kota Nopan dan Panyabungan. PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan berdiri pada tanggal 01 Januari 2011.

PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan merupakan salah satu dari empat PT. PNM (Persero) ULaMM yang berbasis Syariah. Dan dalam memberikan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

³ Permodalan Nasional Madani (PNM), *Manajer Unit Training Program*, hlm. 65-66

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, pemerintah mendirikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah di Panyabungan karena penduduknya mayoritas Muslim.⁴

Perkembangan jumlah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2011	108
2	2012	143
3	2013	155
4	2014	187

Sumber: pertumbuhan jumlah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tahun 2011-2014.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan setiap tahunnya bertambah, yaitu dari tahun 2011 sampai 2012 jumlah nasabah bertambah 35 orang, dari tahun 2012 sampai 2013 jumlah nasabah bertambah 12 orang. Kemudian dari tahun 2013 sampai 2014 jumlah nasabah bertambah 32 orang. Dimana 60 % dari jumlah nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan pada tahun 2014 yang berjumlah 187 orang berasal dari kecamatan Siabu. Jadi nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari kecamatan Siabu berjumlah 112 orang. Dan 75 orang lagi yang berasal dari daerah lain. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian di

⁴Hasil Wawancara dengan Pak Fahmi Efendi Hutahut Selaku Manager Unit PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

Kecamatan Siabu. Adapun alamat nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Data perkembangan nasabah PT. PNM ULaMM syariah Panyabungan

No	Alamat (Kecamatan)	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	Panyabungan Timur	4 Orang	2%
2.	Panyabungan Barat	6 Orang	3%
3.	Panyabungan Utara	9 Orang	5%
4.	Panyabungan	29 Orang	16%
5.	Siabu	112 Orang	60%
6.	Sayur Matinggi	15 Orang	8%
7.	Bukit Malintang	4 Orang	2%
8.	Naga Juang	6 Orang	3%
9.	Lembah Sorip Marapi	2 Orang	1%
Jumlah		187 Orang	100%

Sumber: Data alamat nasabah tahun 2014 PT. PNM ULaMM syariah Panyabungan.

Dalam mengetahui baik buruknya persepsi nasabah di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah, seperti dikutip dalam skripsi saudara Sahlan yang menyatakan bahwa: “PT. PNM ULaMM Syariah Kotanopan (Studi Kasus Desa Muara Saladi) sudah baik. Dan yang kurang hanya pada promosi produk karena masih banyak masyarakat atau nasabah belum mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan PT. PNM ULaMM Syariah Kotanopan”.⁵

Sementara dalam skripsi saudari Nur Aminah Nasution yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa: “Masyarakat berpersepsi baik

⁵ Sahlan, *Persesi Nasabah Tentang PT. PNM ULaMM Syariah Kotanopan* (Skripsi, 2015), hlm. 57.

terhadap bank syariah, karena mereka tidak mau terlibat dalam hal bunga sehingga setuju dengan adanya bank syariah di Sibuhuan”.⁶

Sedangkan dalam skripsi saudari Eti Anila Rosa Harahap mengatakan bahwa: “Masyarakat berpersepsi baik terhadap bank syariah, karena mereka berpersepsi bank syariah itu lebih adil apalagi adanya fatwa MUI yang mengharamkan bunga”.⁷

Sementara dalam skripsi saudari Nasrah yang menyatakan bahwa: “Masyarakat berpersepsi produk gadai sudah sesuai dengan akad *rahn*, karena sudah sesuai dengan fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) dan DPS (Dewan Pengawas Syariah)”.⁸

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah atau masyarakat berpersepsi baik terhadap lembaga keuangan syariah baik itu bank syariah maupun pegadaian syariah, sedangkan berdasarkan hasil observasi melalui wawancara awal penulis dengan beberapa orang nasabah yang berada di Kecamatan Siabu, diantara mereka memberi persepsi tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sebagai berikut:

⁶ Nur Aminah Nasution, *Persepsi Masyarakat Sibuhuan Terhadap Bank Syariah* (Skripsi, 2014), hlm. 72.

⁷ Eti Anila Rosa Harahap, *Persepsi Masyarakat Kelurahan Tano Bato Terhadap Bank Syariah* (Skripsi, 2015), hlm. 66.

⁸ Nasrah, *Persepsi Masyarakat Terhadap Produk Gadai dengan Akad Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Padangsidempuan* (Skripsi, 2015), hlm. 68.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Syakban mengatakan bahwa: PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama saja dengan konvensional perbedaannya hanya istilah bunga diganti dengan margin. Kemudian menurut bapak tersebut kata syariah yang ada pada PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, bahwa pelaksanaannya sama saja dengan lembaga keuangan konvensional.⁹

Selanjutnya Ibu Elpida mengatakan bahwa: PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan itu sama halnya dengan konvensional, kata syariah itu hanya sebagai simbol saja, ini dengan alasan bahwa masyarakat berpendapat kata bunga itu artinya adalah tambahan. Berarti ULaMM Syariah Panyabungan itu sama saja dengan konvensional karena adanya tambahan jika terlambat membayar angsuran perbulannya.¹⁰

Selanjutnya menurut Bapak Umar Saleh Sikumbang mengatakan bahwa: pegawai PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan baik-baik. Dia mengatakan bahwa untuk melakukan pembayaran angsuran setiap bulannya terlalu jauh ke panyabungan. Kemudian menurut bapak tersebut, bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama dengan konvensional.¹¹

Dengan demikian berdasarkan hasil observasi melalui wawancara awal penulis dengan ketiga nasabah untuk sementara dapat disimpulkan,

⁹ Hasil Wawancara, Ali Syakban, SD, Wiraswasta (Kec. Siabu: Simangambat), 16-Maret-2015.

¹⁰ Hasil Wawancara, Elpida, S1, Wiraswasta (Kec. Siabu: Desa Huraba), 20-Maret-2015

¹¹ Hasil wawancara, Umar Saleh Sikumbang, S1, Wiraswasta (Kec. Siabu: Lumban Dolok), 20-Maret-2015.

bahwa mereka berpersepsi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama saja dengan Konvensional.

Kemudian jika dibandingkan berdasarkan penelitian terdahulu dengan hasil observasi awal melalui wawancara penulis tentang persepsi nasabah terhadap lembaga keuangan syariah terdapat perbedaan. Dimana dalam penelitian terdahulu nasabah/masyarakat berpersepsi lembaga keuangan syariah itu sudah baik. Sedangkan dalam hasil observasi awal melalui wawancara nasabah berpersepsi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama saja dengan lembaga keuangan konvensional lainnya. Padahal PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat jauh berbeda dengan PT. PNM (Persero) ULaMM Konvensional.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul: **“PERSEPSI NASABAH KECAMATAN SIABU TENTANG PT. PNM (Persero) ULaMM SYARIAH PANYABUNGAN”**.

B. Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian ini. Waktu, materi serta pengetahuan penulis yang kurang. Peneliti membahas persepsi nasabah Kecamatan Siabu agar dapat terarah dan fokus kepada permasalahan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah: “Bagaimana persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan ?”.

D. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam judul penelitian ini, dalam hal ini penulis memperjelas istilah-istilah sebagai berikut:

1. Menurut Hasan Alwi Persepsi adalah “tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu yang perlu diteliti”.¹² Menurut Lukman Ali persepsi adalah “Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya”.¹³ Penilaian/pendapat seseorang tentang yang dipersepsi melalui panca indranya. Persepsi yang penulis maksud adalah penilaian/pendapat seseorang tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan melalui panca indranya.
2. Menurut Ketut Ilfa Anita Mangani Nasabah/konsumen adalah “orang yang menggunakan/membeli produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.¹⁴ Menurut Norman A. Hart Nasabah adalah “orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”.¹⁵

¹² Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 863

¹³ Lukman Ali, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), hlm. 759

¹⁴ Ketut Ilfa Anita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 34.

¹⁵ Norman A. Hart, *Kamus Marketing* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 58.

Nasabah yang penulis maksud adalah nasabah yang berasal dari Kecamatan Siabu.

3. ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) Syariah adalah layanan dari PT. PNM (Persero) dengan tujuan untuk memberdayakan usaha mikro dan kecil melalui layanan jasa pembiayaan dan jasa manajemen dengan pola syariah.¹⁶ PT. PNM (Persero) meluncurkan program pembiayaan langsung yang disebut ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) merupakan layanan pinjaman modal untuk usaha mikro dan kecil yang disertai bimbingan untuk mengembangkan usahanya.¹⁷ Disini yang penulis maksud yaitu, PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan”.

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

¹⁶ULaMM-Syariah, ([Http://www.scribd.com/doc/6786351906](http://www.scribd.com/doc/6786351906)), diakses Desember 2014, pukul 20:00

¹⁷<http://youtu.be/Qu2GiY6we0M>, diakses 20 Desember 2014, pukul 20:00

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan. Selain itu untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi kinerja khususnya dalam menciptakan persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab kedua adalah landasan teori yang terdiri dari persepsi dan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM Persero).

Bab ketiga adalah metodologi penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, unit analisis, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik pengecekan keabsahan data, sistematika pembahasan.

Bab keempat merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang nanti dijelaskan situasi dan keberadaannya. Kemudian pembahasan mengenai persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Secara *etimologi* kata persepsi adalah “Tanggapan” (penerimaan) langsung dari suatu terapan atau proses seseorang mengetahui melalui panca indranya.¹⁸

Secara *terminologi* kata persepsi adalah “menafsirkan stimulus yang ada dalam otak”.¹⁹ Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa persepsi cenderung kepada pandangan seseorang terhadap sesuatu. Menurut Bimo Walgito dalam buku Psikologi Sosial Suatu Pengantar, persepsi adalah:

Proses pengorganisasian atau penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima organisasi atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu sehingga seluruh yang ada dalam individu ikut aktif.²⁰

Persepsi dapat didefinisikan sebagai gambaran seseorang tentang objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi.²¹ Persepsi seseorang satu sama lain dapat berbeda

¹⁸ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm.285.

¹⁹ Ahmad Fauzi, *Psikologi Umum* (Bandung : Pustaka Setia, 1999), hlm. 37.

²⁰ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Andi Ofsed, 2001), hlm. 53

²¹ Manahan P. Tampubolon, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 63.

berdasarkan pengamatan terhadap sesuatu. Persepsi seseorang terhadap sesuatu itu baik, kurang baik, terkadang baik. Manakala sesuatu itu baik dipandang orang banyak belum tentu baik dipandang seseorang. Dan manakala sesuatu itu kurang baik dipandang orang banyak belum tentu kurang baik dipandang seseorang.

Karena manusia belajar dari pengalaman, maka lambat laun tersusunlah pola pengamatan yang menetapkan dari diri kita masing-masing ada ketetapan pola pengamatan ini maka suatu yang sekarang terlihat sebagai “hitam” besok juga akan terlihat sebagai “hitam” dan tidak berganti menjadi biru atau hijau. Ada beberapa pola pengamatan yang menetapkan yaitu ketetapan warna, ketetapan bentuk, ketetapan ukuran, dan ketetapan letak. Dari ketetapan ini Sarlito mendefenisikan persepsi itu adalah “kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya”.²² Jadi dapat diketahui persepsi seseorang terhadap sesuatu yang dipersepsi akan berbeda.

b. Prinsip-Prinsip Dasar Persepsi

Kesimpulan dari prinsip dasar persepsi adalah seseorang dengan orang lain tidak dapat disamakan dikarenakan suatu persepsi itu timbul berdasarkan kenyataan dari apa yang pernah dipelajari, didengar dengan tatanan individu. Adapun prinsip-prinsip dasar persepsi sebagai berikut:

²²Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: Bulan Bintang, 1982), hlm. 44

a) Persepsi itu *relatif*

Manusia bukanlah instrumen ilmiah yang mampu menyerap segala sesuatu persis seperti keadaan sebenarnya, dalam hubungannya dengan kerelatifan, dampak pertama dari suatu perubahan rangsangan dirasakan lebih besar dari pada rangsangan yang datang kemudian.

b) Persepsi itu selektif

Seseorang hanya memperhatikan beberapa rangsangan dari banyak rangsangan yang ada di sekitarnya pada saat-saat tertentu, ini berarti bahwa rangsangan yang diterima akan tergantung pada apa yang pernah dipelajari, apa yang pada suatu saat menarik perhatiannya kearah mana persepsi itu mempunyai kecenderungan.

c) Persepsi itu mempunyai tatanan

Orang menerima rangsangan tidak dengan cara sembarangan, ia akan menerimanya dalam bentuk hubungan-hubungan atau kelompok-kelompok jika rangsangan yang datang tidak lengkap, ia akan melengkapinya sendiri sehingga hubungan itu terjadi jelas.

d) Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan (menerima rangsangan)

Harapan dan kesiapan menerima pesan akan menentukan pesan mana yang akan dipilih untuk diterima, selanjutnya

bagaimana pesan yang dipilih itu akan ditata dan demikian pula bagaimana pesan tersebut akan diinterpretasi.

- e) Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama.

Perbedaan persepsi ini dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individual, perbedaan dalam kepribadian, berbeda dengan sikap atau perbedaan dalam motivasi.²³

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya Persepsi

Dikutip dari beberapa pendapat para ahli antara lain: David Krench dan Richard S. Crutchfield membagikan faktor-faktor yang menentukan persepsi menjadi dua, yaitu:

- a. Faktor fungsional, adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa. Faktor personal yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.
- b. Faktor struktural, adalah faktor yang berasal semata-mata dari sifat. Stimulus fisik efek-efek saraf yang ditimbulkan pada sistim saraf individu. Faktor struktural yang menentukan persepsi menurut teori Gestalt “bila kita ingin mempersepsi sesuatu, kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan”. Bila kita ingin memahami suatu peristiwa kita tidak dapat meneliti faktor-faktor yang terpisah, kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan.

Menurut Kenneth, “perhatian juga sangat berpengaruh terhadap persepsi”. Dimana perhatian merupakan proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimulus menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus yang lainnya melemah.

²³Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 102.

Proses terbentuknya persepsi sangat kompleks dan ditentukan oleh dinamika yang terjadi dalam diri seseorang. Ketika ia mendengar, mencium, melihat, merasa atau bagaimana ia memandang suatu objek yang melibatkan aspek psikologis dan panca inderanya.²⁴

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

1. Latar belakang pengetahuan dan pendidikan

Orang yang berpendidikan tinggi mungkin akan mempersepsikan film komedi itu menyebalkan tetapi orang yang tidak berpendidikan mempersepsikan film tersebut lucu.

2. Usia

Seseorang anak kecil akan mempersepsikan gundukan pasir yang agak tinggi sebagai gunung.

3. Agama

Seseorang yang beragama non Muslim akan mempersepsikan daging babi itu adalah makanan lezat tetapi orang yang beragama Muslim mempersepsikannya haram untuk dikonsumsi.

²⁴<http://miklotof.wordpress.com/2010/07/30/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-terbentuknya-persepsi/>, Diakses 17 April 2015, Pukul 12:30

4. Pekerjaan

Harga makanan di restoran mewah akan dipersepsikan mahal oleh orang yang tidak memiliki pekerjaan, tetapi dipersepsikan murah bagi orang memiliki pekerjaan yang bagus.²⁵ Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa usia, pekerjaan, pendidikan, agama dapat mempengaruhi persepsi seseorang.

d. Nasabah

Persepsi seseorang terhadap sesuatu dapat berbeda berdasarkan pengamatannya. Begitulah halnya persepsi nasabah yang satu dengan nasabah yang lain dapat berbeda sesuai pengamatan dari nasabah tersebut. Dimana nasabah merupakan konsumen yang membeli atau yang menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Lembaga Keuangan, baik itu Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan Non Bank.

Nasabah merupakan faktor pendukung yang paling penting bagi setiap lembaga keuangan. Dalam praktiknya suatu lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank tidak terlepas dari peran nasabah didalamnya. Dari nasabahlah mereka mendapat peroleh keuntungan. Jika suatu lembaga keuangan itu tidak memiliki nasabah, atau bisa dikatakan memiliki tapi hanya beberapa saja, maka lembaga keuangan itu

²⁵ Erwinsyah, *Persepsi Masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Terhadap Jumlah Mahar dalam Sighot Akad Nikah Ditinjau dari Kompilasi Hukum Islam* (Skripsi, 2010), hlm. 25-26.

belum bisa dikatakan dapat mencapai target yang diinginkan oleh lembaga keuangan. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa nasabah adalah raja baik bagi lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.²⁶

Berdasarkan kesimpulan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap nasabah akan berbeda berdasarkan pengamatannya. Jadi untuk mendapatkan nasabah yang banyak tentu perlu untuk menciptakan persepsi nasabah terhadap perusahaan baik.

e. Pelayanan

Persepsi seseorang terhadap sesuatu dapat berbeda berdasarkan pengamatannya. Nasabah merupakan faktor pendukung yang paling penting bagi setiap lembaga keuangan. Begitu pula halnya dengan persepsi nasabah terhadap suatu perusahaan berdasarkan pelayanan. Oleh karena itu perlunya pelayanan yang baik.

Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumberdaya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan.²⁷ Personel manajemen mencakup sumber daya manusia yang berada dalam perusahaan-perusahaan modern yang dikenal dengan sektor formal.²⁸

²⁶ Mellina Efendi Nasution, *Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan* (Skripsi : IAIN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2014), hlm. 33

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 4

²⁸ Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm.

Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah:

1. Memiliki karyawan yang profesional.
2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
3. Tersedia ragam produk yang diinginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan mulai dari awal hingga selesai.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
6. Mampu berkomunikasi secara jelas.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²⁹

Jadi untuk menciptakan persepsi nasabah tentang pelayanan agar baik, maka setiap karyawan harus sesuai dengan 9 ciri-ciri pelayanan yang baik sesuai teori diatas.

f. Penampilan

Dalam menciptakan persepsi nasabah yang baik terhadap perusahaan khususnya lembaga keuangan sangat perlu pelayanan yang baik. Dalam melayani nasabah atau pelanggan, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama dilihat nasabah. Penampilan yang pertama dilihat dari cara berpakaian, gaya dan gerak-gerik. Kemudian, sikap dan perilaku kita dalam menerima tamu maupun pada saat melayani tamu. Secara umum penampilan prima yang ditampilkan oleh setiap karyawan perusahaan, baik yang

²⁹ Kasmir, Op.,Cit, hlm. 9

berpenampilan fisik maupun nonfisik menurut Kasmir adalah antara lain:

1. Wajar
2. Cara berpakaian
3. Selalu mengucapkan salam
4. Selalu bersikap optimis
5. Berperilaku yang baik
6. Dalam melayani nasabah lemah lembut dan sopan santun
7. Selalu memberikan perhatian
8. Suka membantu.³⁰

Jadi untuk menciptakan persepsi nasabah tentang penampilan agar baik, maka setiap karyawan harus sesuai dengan 8 ciri-ciri penampilan yang baik sesuai teori diatas.

g. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku dari setiap karyawan dalam lembaga keuangan sangat penting agar nasabah merasa nyaman. Kemudian nasabah akan memberi persepsi baik terhadap karyawan khususnya lembaga keuangan tersebut. Etika dalam berbisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.³¹

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam setiap pelayanan. Dalam bersikap dan berperilaku karyawan harus memberikan kualitas yang sama pada setiap nasabah tanpa pandang bulu. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijalankan

³⁰ *Ibid*, hlm. 130.

³¹ Faisal Badroen dkk, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 15.

atau ditunjukkan oleh setiap karyawan menurut Kasmir adalah sebagai berikut:

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap
2. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
3. Ramah
4. Sopan santun tutur kata dan hormat
5. Simpatik
6. Fleksibel
7. Serius
8. Memiliki rasa tanggung jawab
9. Rasa memiliki perusahaan
10. Suka menolong nasabah.³²

Jadi untuk menciptakan persepsi nasabah tentang sikap dan perilaku agar baik, maka setiap karyawan harus sesuai dengan 10 ciri-ciri penampilan yang baik sesuai teori diatas.

h. Proses Pembiayaan Modal Kerja

Proses pembiayaan yang sesuai syariah dalam modal kerja barang-barang yang kita gunakan dalam berusaha juga harus sesuai dengan syariah. Untuk mendapatkan pembiayaan modal kerja maka nasabah harus menjalankan proses pembiayaan modal kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pengajuan berkas-berkas dalam bentuk proposal dan melampirkan dengan berkas yang dibutuhkan.
2. Penyelidikan berkas pinjaman, yaitu untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan.
3. Wawancara awal, yaitu penyelidikan calon nasabah secara langsung yaitu untuk meyakinkan bank apakah berkas-berkas

³² Kasmir, *Op.,Cit*, hlm. 121-122.

sudah lengkap dan mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah sebenarnya.

4. *On the spot*, yaitu kegiatan pemeriksa lapangan dengan meninjau langsung obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan tanpa memberitahu kepada nasabah supaya hasil lapangan sesuai kondisi sebenarnya.
5. Persetujuan pembiayaan, yaitu proses penentu disetujui atau tidaknya suatu pembiayaan usaha nasabah. Proses persetujuan bank tergantung kepada kebijakan bank komite pembiayaan yang merupakan penolakan dan persetujuan pembiayaan.³³

Jadi untuk menciptakan persepsi nasabah tentang proses pembiayaan agar baik, maka PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan harus menjalankan 5 proses pembiayaan modal kerja sesuai teori diatas.

i. Fungsi Bank Syariah Bagi Masyarakat yang Membutuhkan Dana

Nasabah kecamatan Siabu yang membutuhkan dana dalam mengembangkan usahanya, PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Karena tujuan dari didirikannya PT. PNM (Persero) ULaMM untuk memajukan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM). Bank syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menawarkan

³³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 124-128.

produk pembiayaan. Mitra usaha mempunyai kewajiban untuk mengembalikan seluruh dana yang diberikan oleh bank syariah sesuai dengan perjanjian. Bank syariah memperoleh pendapatan berupa pendapatan margin keuntungan (akad jual beli).³⁴

Jadi fungsi bank syariah adalah menyediakan modal bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya sesuai fungsi bank syariah dalam teori.

j. Aplikasi Pembiayaan Murabahah

Dalam PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah produknya yaitu dengan akad *murabahah* dengan bantuan akad *wakalah*. Maka bank akan mendapatkan margin keuntungan. Sebelum membahas margin, maka akan dijelaskan terlebih dahulu pengaplikasian pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

1. Penggunaan akad *murabahah* merupakan jenis pembiayaan yang sering diaplikasikan dalam bank syariah, yang pada umumnya digunakan dalam transaksi jual beli barang investasi dan barang-barang yang diperlukan oleh individu.
2. Barang yang boleh digunakan dalam objek jual beli, yaitu rumah, kendaraan bermotor, pembelian alat-alat industri, pembelian aset tetap, pembelian aset yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.

³⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.

3. Bank berhak menentukan *supplier*, bank menerbitkan *purchase order* (PO) sesuai kesepakatan bank dan nasabah, cara pembayaran yang dilakukan oleh bank syariah yaitu dengan mentransfer langsung pada rekening *supplier* bukan pada rekening nasabah.
4. Nasabah harus sudah cakap menurut hukum, nasabah memiliki kemauan dan kemampuan dalam membayar.
5. *Supplier* adalah badan hukum yang menyediakan barang-barang yang dibutuhkan oleh nasabah, *supplier* menjual barangnya kepada bank kemudian bank menjual barangnya kepada nasabah, pada hal tertentu bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam akad.
6. Harga jual barang telah ditetapkan sesuai dengan akad.
7. Jangka waktu pembiayaan *murabahah*, dapat diberikan dalam jangka pendek, menengah, panjang sesuai dengan kemampuan pembayaran oleh nasabah dan jumlah pembayaran yang diberikan oleh bank syariah. Dan jangka waktu tidak dapat diubah salah satu pihak.³⁵

Margin di PT. PNM (Persero) ULaMM bisa dikatakan lumayan besar. Karena margin di PT. PNM (Persero) ULaMM yaitu 2%. Tetapi margin di PT. PNM (Persero) ULaMM dapat berubah

³⁵ *Ibid*, hlm. 140-143.

sesuai kebijakan perusahaan. Kemudian margin di PT. PNM (Persero) ULaMM tidak tetap karena ada pada kondisi tertentu nasabah margin bisa lebih rendah dari 2% dan ini merupakan kebijakan perusahaan itu sendiri.

Jadi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah lembaga keuangan dengan prinsip syariah. Karena dalam PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan pembiayaan akan dilakukan dengan akad *murabahah* dengan bantuan wakalah. Dan ini sudah sesuai dengan teori di atas tentang 7 tata cara pembiayaan dengan akad *murabahah*.

k. Denda

PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan jika nasabah terlambat membayar angsuran maka akan dikenakan denda. Denda atas tunggakan nasabah (bila ada), diperkenankan dalam aturan perbankan syariah dengan tujuan untuk mendidik nasabah agar disiplin dalam melakukan angsuran atas piutang *murabahah*. Akan tetapi denda ini tidak boleh diakui sebagai pendapatan operasional melainkan pendapatan non halal, yang dikumpulkan dalam rekening tertentu atau dimasukkan dalam titipan (kewajiban lain-lain). Titipan ini akan disalurkan untuk membantu bencana alam, beasiswa untuk murid yang kurang mampu, dan pinjaman tanpa imbalan untuk pedagang kecil.

Bila nasabah menunggak terus, dan tidak mampu lagi membayar angsuran, maka penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan melalui musyawarah. Bila musyawarah tidak tercapai, maka penyelesaian akan diserahkan kepada pengadilan agama.³⁶

Jadi denda atas tunggakan nasabah di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai dengan teori yaitu akan dipergunakan sebagai dana kebajikan/sosial.

1. Kolektor

Dalam pembayaran angsuran nasabah setiap bulannya di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dapat diantar oleh nasabah secara langsung ke kantor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Dan dapat juga dijemput karyawan (Kolektor) secara langsung ke alamat rumah nasabah tersebut.³⁷

Dari kesimpulan di atas, dengan adanya kolektor sangat membantu nasabah karena tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dalam mengantar angsuran setiap bulannya.

2. PT. Permodalan Nasional Madani (PNM Persero)

PT. Permodalan Nasional Madani merupakan BUMN yang salah satu tugasnya untuk memberdayakan UMKMK (Usaha Menengah, Kecil, Mikro dan Koperasi). Nilai PNM dengan falsafah

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Ali Usman Pulungan, *Kolektor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan*, 20-Mei-2015.

ILMU PADI (Integritas, Loyalitas, Mandiri, Unggul, Profesional, Amanah, Disiplin & Ikhlas).³⁸

a. Penjelasan Produk PT. PNM (Persero)

a) Mikro Madani 10 (MM 10)

1. *Plafond* : 1 juta s/d 10 juta
2. *Tenor* : Max 12 bulan
3. Administrasi : 1,5% dari *plafond*
4. Agunan : Wajib
5. Pencairan : Transfer atau *cash money*
6. Bunga : Ditetapkan secara berkala oleh komite ALCO (*Asset Liability Commitee*)-memo divisi TPD.
7. Pengikatan : Pengikatan dibawah tangan + kuasa penyerahan dan jaminan penjualan jaminan.

b) Mikro Madani 25 (MM 25)

1. *Plafond* : >10 juta s/d 25 juta
2. *Tenor* : Max 24 bulan
3. Administras : 1,5% dari *plafond*
4. Agunan : Wajib
5. Pencairan : Transfer

³⁸ [Http://www.scibd.com/doc/67873519/ULaMM](http://www.scibd.com/doc/67873519/ULaMM) Syariah, Diakses 20 Desember 2014, pukul 20:00

- 6. Bunga : Ditetapkan secara berkala oleh komite ALCO (*Asset Liability Committee*)-memo divisi TPD.
- 7. Pengikatan : Pengikatan dibawah tangan + kuasa penyerahan dan jaminan penjualan jaminan.

c) Mikro Madani 50 (MM 50)

- 1. *Plafond* : >25 juta s/d 50 juta
- 2. *Tenor* : Max 36 bulan
- 3. Administrasi : 1,5% dari *plafond*
- 4. Agunan : Wajib
- 5. Pencairan : Transfer
- 6. Bunga : Ditetapkan secara berkala oleh komite ALCO (*Asset Liability Committee*)-memo divisi TPD.
- 7. Pengikatan : Pengikatan dibawah tangan + kuasa penyerahan dan jaminan penjualan jaminan.

d) Mikro Madani100 (MM 100)

- 1. *Plafond* : >50 juta s/d 100 juta
- 2. *Tenor* : Max 36 bulan
- 3. Administrasi : 1,5% dari *plafond*
- 4. Agunan : Wajib

- 5. Pencairan : Transfer
- 6. Bunga : Ditetapkan secara berkala oleh komite ALCO (*Asset Liability Commitee*)-memo divisi TPD.
- 7. Pengikatan : Pengikatan dibawah tangan plus legalisis + Notaris (APTH/Cessie/Fidusia).

e) Mikro Madani 200 (MM 200)

- 1. *Plafond* : > 100 juta s/d 200 juta
- 2. *Tenor* : Max 48 bulan
- 3. Administrasi : 1,5 % dari *plafond*
- 4. Agunan : Wajib
- 5. Pencairan : Transfer
- 6. Bunga : Ditetapkan secara berkala oleh komite ALCO (*Asset Liability Commitee*)-memo divisi TPD
- 7. Pengikatan : Pengikatan dibawah tangan plus legalisir + Notaris (APTH/Cessie/Fidusia).

f) Mikro Madani 50 Prima (MM 50 Prima)

- 1. 1 juta s/d 50 juta
- 2. *Track record* pinjaman minimal 1 tahun lancar
- 3. Administrasi 1,5%

4. Provisi 1,5% *tenor* 1 tahun, 2,5% *tenor* 2 tahun dan 3,5% *tenor* 3 tahun.
 5. Agunan wajib (agunan khusus inventory) maksimal 20% dari *plafond*-Memo-M-046/PNM/PPJ/IV/2012
 6. Asuransi jiwa dan jamkrindo
 7. Memiliki no telepon tempat tinggal/usaha/saudara
 8. Usaha minimal 2 tahun
 9. Dimana 24 bulan untuk modal kerja & 36 bulan untuk investasi.
 10. Pengikat dibawah tangan + kuasa penyerahan dan penjualan jaminan
- g) Mikro Madani SUP 50 (MM 50)
1. *Plafond* pinjaman 1 juta s/d 50 juta
 2. *Tenor* angsuran maksimal 36 bulan
 3. Administrasi 3% s/d 5%
 - a) 3% untuk *tenor* angsuran 1 tahun
 - b) 4% untuk *tenor* angsuran 2 tahun
 - c) 5% untuk *tenor* angsuran 3 tahun
 4. *Rate*/suku bunga sesuai ketentuan SUP
 5. Tidak boleh ada pinjaman untuk modal usaha
- h) Mikro Madani SUP 500 (MM SUP 500)
1. *Plafond* pinjaman > 50 s/d 200 juta
 2. *Tenor* angsuran maksimal 36 bulan

3. Administrasi 3% s/d 5%

a) 3% untuk tenor angsuran 1 tahun

b) 4% untuk tenor angsuran 2 tahun

c) 5% untuk tenor angsuran 3 tahun

4. *Rate*/suku bunga sesuai ketentuan SUP

5. Tidak boleh ada pinjaman untuk modal usaha

b. PNM Values

a) Integritas

Integritas yaitu, jujur, adil, berani dan bertanggungjawab.

Mampu mengatasi *conflict of interest* dalam pekerjaan.

Integritas merupakan keberanian moral untuk menyatakan yang benar adalah benar, yang salah adalah salah serta bertindak dengan benar.

b) Loyalitas

Menjalankan pekerjaan sesuai dengan komitmen yang sudah dibuat. Mengutamakan tanggungjawab dibandingkan kepentingan pribadi.

c) Mandiri

Menjalankan usaha sesuai dengan tugasnya meskipun tanpa pengawasan atasan.

d) Unggul

Memiliki motivasi yang tinggi untuk terus maju menjadi yang terbaik.

e) Profesional

Menjunjung nilai-nilai etika dan profesionalitas dalam bekerja.

f) Amanah

Bertanggungjawab atas tugas dan peran yang melekat pada jabatan masing-masing. Dapat dipercaya dan bertanggungjawab atas rahasia perusahaan.

g) Disiplin

Bekerja sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.

h) Ikhlas

Memiliki kelapangan hati yang luas dalam bekerja.³⁹

B. Kajian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Tahun	Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Mellina Eendi Nasution, “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan”, Skripsi FEBI, IAIN Padangsidimpuan, 2014	Penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian Ini terfokus pada strategi promosi dan pengetahuan nasabah terhadap produk-produk Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan	Perbedaan dengan peneliti terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada persepsi nasabah Kecamatan Siabu
2.	Nur Aminah Nasution, “Persepsi	Penelitian Kualitatif	Penelitian Ini terfokus pada	Perbedaan dengan

³⁹ Ibid, hlm. 78-88

	Masyarakat Sibuhuan Terhadap Bank Syariah”, Skripsi FEBI, IAIN Padangsidempuan, 2014	Deskriptif	persepsi masyarakat Kelurahan Sibuhuan terhadap bank syariah	peneliti terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada persepsi nasabah Kecamatan Siabu
3.	Melinda Sari Ilyda Sudardjat, “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Medan”, 2013	Penelitian Kualitatif Deskriptif Angket Tertutup	Penelitian ini terfokus pada perkembangan produk <i>qard</i> dengan gadai emas dan cara mensosialisasikan produk <i>qard</i> pada masyarakat Medan	Perbedaan dengan peneliti terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada persepsi nasabah Kecamatan Siabu
4.	Sahlan, “Persepsi Nasabah PT. PNM ULaMM Syariah Kotanopan (Studi Kasus Desa Muara Saladi), Skripsi FEBI, IAIN Padangsidempuan, 2015	Penelitian Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini terfokus pada strategi promosi produk PT. PNM ULaMM Kotanopan	Perbedaan dengan peneliti terletak pada objek penelitian dan tujuan penelitian penulis terletak pada persepsi nasabah Kecamatan Siabu

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2015. PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan terletak di Jl. Williem Iskandar No. 173 A-Panyabungan, Tel. (0636) 321027. Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Kecamatan Siabu.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka atau statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kualitatif.⁴⁰ Penelitian kualitatif ini disebut “kualitatif naturalistik”. Istilah “naturalistik” menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami.⁴¹

Jenis penelitian ini tergolong dalam kualitatif deskriptif, Nasir menjelaskan metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status

⁴⁰ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 150.

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 11.

kelompok manusia, suatu objek dan suatu kondisi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat sebuah gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena dengan yang diselidiki.⁴² Menurut Muhammad “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir suatu objek yang diteliti”.⁴³ Jenis penelitian yang penulis maksud adalah penelitian lapangan dengan mempertahankan bentuk dan isi dari persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan apa adanya tanpa memanipulasi keadaan atau kondisinya.

C. Unit Analisis

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang akan penulis teliti yaitu 22 orang dari 112 nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari Kecamatan Siabu.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴⁴ Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan digunakan penulis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

⁴² Muhammad Nasir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 63.

⁴³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 18.

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 114.

1. Menurut Sugiono Sumber data primer adalah “data yang diperoleh langsung dari sumber pertama”.⁴⁵ Data ini diperoleh secara langsung dari pihak nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari Kecamatan Siabu, seperti dokumentasi dan hasil angket terbuka dengan pihak nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari Kecamatan Siabu.
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang berupa manusia atau benda. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dari buku, jumlah seluruh nasabah, jurnal yang relevan dengan pokok masalah dalam penelitian yaitu persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan memakai formulir yang berisi pertanyaan penulis yang dikirim untuk diisi oleh *responden* dan dikembalikan kepada peneliti. Pertanyaan

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 225.

kuesioner dapat berstruktur dan tidak berstruktur. Kuisisioner/angket yang digunakan merupakan angket langsung terbuka, di mana pertanyaan yang diedarkan diberi kebebasan kepada *responden* untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang dialami tanpa ada alternatif jawaban yang disediakan peneliti.⁴⁶

Angket yang peneliti maksud adalah memberikan pertanyaan kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang berasal dari Kecamatan Siabu dengan cara membagikan pertanyaan kepada nasabah dan nasabah memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan yang penulis sediakan, kemudian nasabah memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang dialami tanpa ada pengaruh dari penulis.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan peneliti untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁴⁷ Dokumentasi dalam penelitian ini buku, catatan lapangan, dokumen pribadi yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun urutan data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil angket terbuka, catatan lapangan,

⁴⁶Masruddin Dalimunthe, *Metodoogi Peneitian* (Panyabungan: Badan Layanan Umum Sekolah Tinggi Agama Islam Mandailing Natal, 2007), hlm. 28.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 145-148

dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data terdiri dari tiga sub proses yang saling terhubung:⁴⁸

1. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memiliki gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian data, adalah suatu cara pengkompresan informasi yang memungkinkan suatu kesimpulan atau tindakan diambil sebagai bagian dari analisis. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. Kesimpulan dan verifikasi data, merupakan tindakan peneliti dalam menginterpretasikan data, menggambarkan makna dari penyajian data. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan adalah merupakan temuan yang baru yang sebelumnya belum pernah ada.

⁴⁸ Ahmad NizarRangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hal. 155-158.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penjaminan keabsahan data diambil dengan triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data yang diperoleh yang diperlukan untuk pengecekan atau pembandingan. Triangulasi dapat disimpulkan sebagai pencarian dan pengujian data yang telah ada dalam memperkuat tafsiran dan meningkatkan kebijakan program yang berbasis pada bukti yang ada. Adapun triangulasi yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

1. Triangulasi sumber yaitu membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan angket terbuka, maknanya membandingkan apa yang dikatakan secara umum dan secara pribadi, membandingkan angket terbuka dengan yang ada.⁴⁹
2. Triangulasi waktu yaitu menguji derajat kepercayaan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan waktu yang berbeda. Ini digunakan untuk membantu validitas data yang berkaitan dengan perubahan tingkah laku, karena tingkah laku bisa berubah dari waktu ke waktu.
3. Triangulasi metode yaitu usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan peneliti. Maknanya keabsahan data dilakukan beberapa teknik seperti angket terbuka, dan analisis dokumen.

⁴⁹*Ibid*, hlm. 146

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Terjadinya krisis moneter pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran pemerintah akan perlunya kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi serta prospek potensi di masa depan. Usaha-usaha tersebut diyakini mampu menggerakkan ekonomi masyarakat Indonesia sekaligus. Oleh karena itu pemerintah mendirikan PT. PNM (Persero) tanggal 1 juni 1999, sebagai BUMN yang mengembangkan tugas khusus pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK).

Tugas tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor riil, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja. PT. PNM (Persero), sebuah lembaga keuangan khusus yang sahamnya 100% milik pemerintah, didirikan di Jakarta berdasarkan TAP XVI/MPR/1998, *Letter of Inten* IMF tanggal 16 Maret 1999, PP No. 38/99 tanggal 25 Mei 1999 dan Aktanotaris No. 1

tanggal 1 Juni 1999 yang mendapat pengesahan menteri kehakiman RI No. C-11. 609. HT.01.01TH 99 tanggal 23 Juni 1999. Dari modal dasar perseroan ini sebesar Rp. 1,2 Triliyun, telah ditempatkan dan disetorkan sebesar 300 Miliyar.⁵⁰

Dan pada tahun pertengahan 2008 telah didirikan di 12 wilayah di DKI dan Jawa Barat, ULaMM menjadi gerai layanan di bawah satu atap atau “*One Stop Shopping*” bagi para pengusaha mikro dan kecil, yang dilengkapi dengan berbagai dukungan teknis bagi peminjam. Tujuannya adalah membantu usaha mikro dan kecil agar terus berkembang sekaligus mempercepat kemajuan usahanya. Dukungan tersebut meliputi pemberian konsultasi, pelatihan, pendampingan maupun pengelolaan keuangan dan akses pasar.

Tabel 4.1
Data perkembangan ULaMM

Keterangan	2008		2009	2010	2011	2012
	Sem 1	Sem 2				
UNIT	0	12	184	277	377	477
KLASTER	0	0	21	35	56	77
CAPEM	0	0	0	0	3	5
CABANG	13	13	13	13	17	22
JUMLAH KANTOR	13	25	218	325	453	581
JLH SDM	348	420	1742	2421	3529	4451

⁵⁰Permodalan Nasional Madani (PNM), *Manajer Unit Training Program*, hlm. 65-66

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan dari PT. PNM (Persero) ULaMM dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang pesat. Unit ULaMM pada 2008 bertambah 12 unit, dari tahun 2008 ke 2009 bertambah 172 unit, dari tahun 2009 ke tahun 2010 bertambah 93 unit, dari tahun 2010 ke tahun 2011 bertambah 100 unit, dan dari tahun 2011 ke tahun 2012 bertambah 100 unit.

Klaster ULaMM dari tahun 2008 ke tahun 2009 bertambah 21 klaster ULaMM, dari tahun 2009 ke tahun 2010 bertambah 14 klaster unit, dari tahun 2010 ke tahun 2011 bertambah 21 klaster unit, dan dari tahun 2011 ke tahun 2012 bertambah 21 klaster unit. Capem ULaMM dari tahun 2008, 2009, 2010 tidak bertambah, tapi pada tahun 2011 bertambah 3 capem ULaMM, dan pada tahun 2011 ke tahun 2012 bertambah 2 capem ULaMM. Cabang ULaMM pada tahun 2008 sampai 2010 capem ULaMM berjumlah 13 capem, pada tahun 2011 bertambah 5 capem ULaMM, dan pada tahun 2012 bertambah 5 capem ULaMM.

Jumlah kantor pada tahun 2008 berjumlah 38 kantor, dari tahun 2008 ke tahun 2009 bertambah 180 kantor, dari tahun 2009 ke tahun 2010 bertambah 107 kantor, dari tahun 2010 ke tahun 2011 bertambah 128 kantor, dan tahun dari tahun 2011 ke tahun 2012 bertambah 128 kantor. Dan jumlah SDM dari tahun 2008 ke tahun 2009 bertambah 974 SDM, dari tahun 2009 ke tahun 2010 bertambah 679 SDM, dari tahun 2010

ketahun 2011 bertambah 1108 SDM, dan dari tahun 2011 ke tahun 2012 bertambah 922 SDM.⁵¹

Kemudian pada tanggal 01-Januari-2011 didirikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah di Panyabungan. PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan berada di JL.Williem Iskandar No. 173 A-Panyabungan. Selain dari itu PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan berada dekat dengan pusat perbelanjaan atau pasar, yaitu antara pasar lama dengan pasar baru. PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dengan tujuan untuk pemberdayaan Usaha Mikro, Keci, Menengah Dan Koperasi (UMKMK), juga karena dilarbelakangi penduduknya yang mayoritas Muslim.

2. Visi, Misi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

a. Visi

Menjadikan lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambahan secara berkelanjutan bagi usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG).

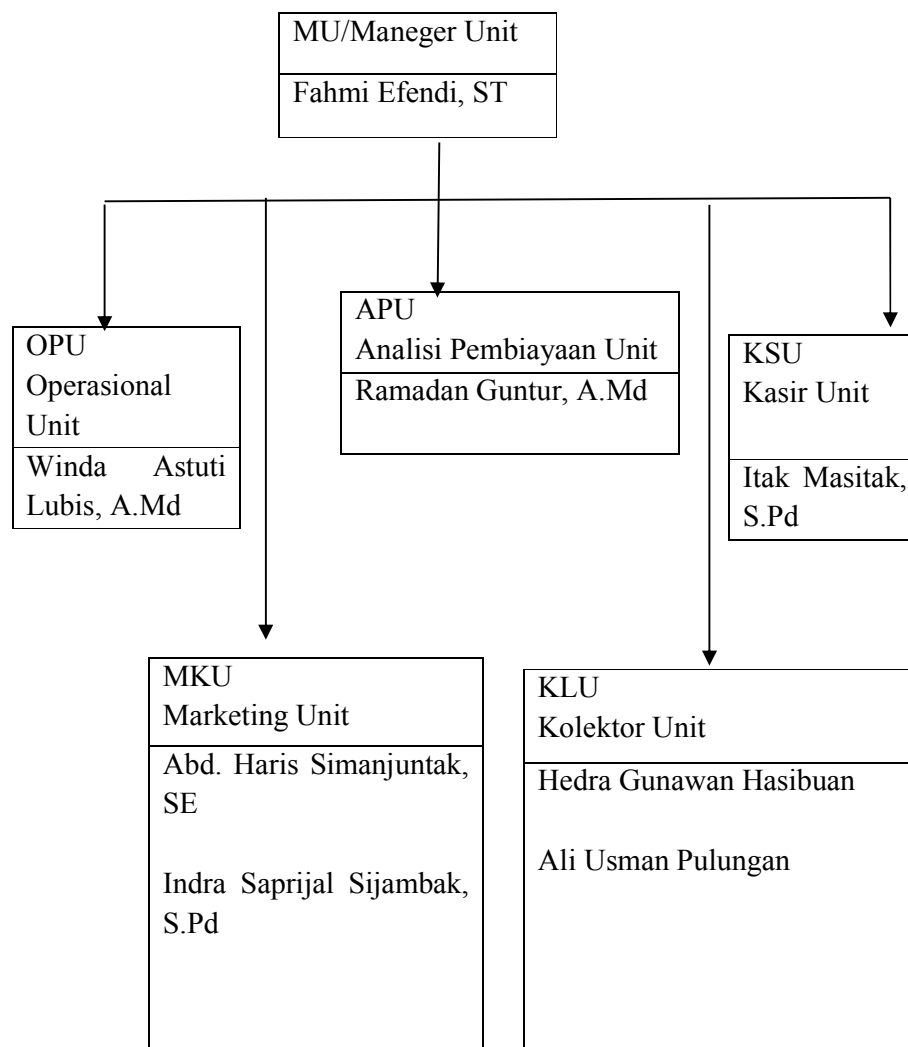
b. Misi

- 1) Meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha UMKMK.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 11

- 2) Meningkatkan akses pembiayaan UMKMK kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank dalam rangka perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Meningkatkan kreativitas dan produktivitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam mengembangkan UMKMK.

3. Struktur PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4. Keadaan Pegawai PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Pegawai merupakan salah satu komponen paling penting dalam perusahaan. Karena itu pegawai harus dapat berperan dan menempatkan dirinya sebagai tenaga profesional yang bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah-nasabah perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil angket dengan manager ULaMM Syariah Panyabungan terdapat 8 orang pegawai yang terdiri 6 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Adapun data yang diperoleh peneliti yaitu sebagai berikut:⁵²

Maneger Unit (MU)

Nama : Fahmi Efendi Nasution ST

Umur : 31

Pendidikan : S1

Operasional Unit (OPU)

Nama : Winda Astuti Lubis, A.Md

Umur : 22 Tahun

Pendidikan : D3

Analisis Pembiayaan Unit (APU)

Nama : Ramadan Guntur, A.Md

Umur : 33 Tahun

Pendidikan : D3

⁵²Bapak Fahmi Efendi Nasution, *Angket* dengan manejer PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, tanggal 04-06-2015

Kasir Unit (KSU)

Nama : Itak Masitak Lubis, S.Pd

Umur : 22 Tahun

Pendidikan : S1

Kolektor Unit (KLU)

a. Nama : Ali Usman Pulungan

Umur : 26 Tahun

Pendidikan : SMA

b. Nama : Hendra Gunawan Hasibuan

Umur : 19 Tahun

Pendidikan : SMA

Marketing Unit (MKU)

a. Nama : Abd. Haris Simanjuntak, SE

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : S1

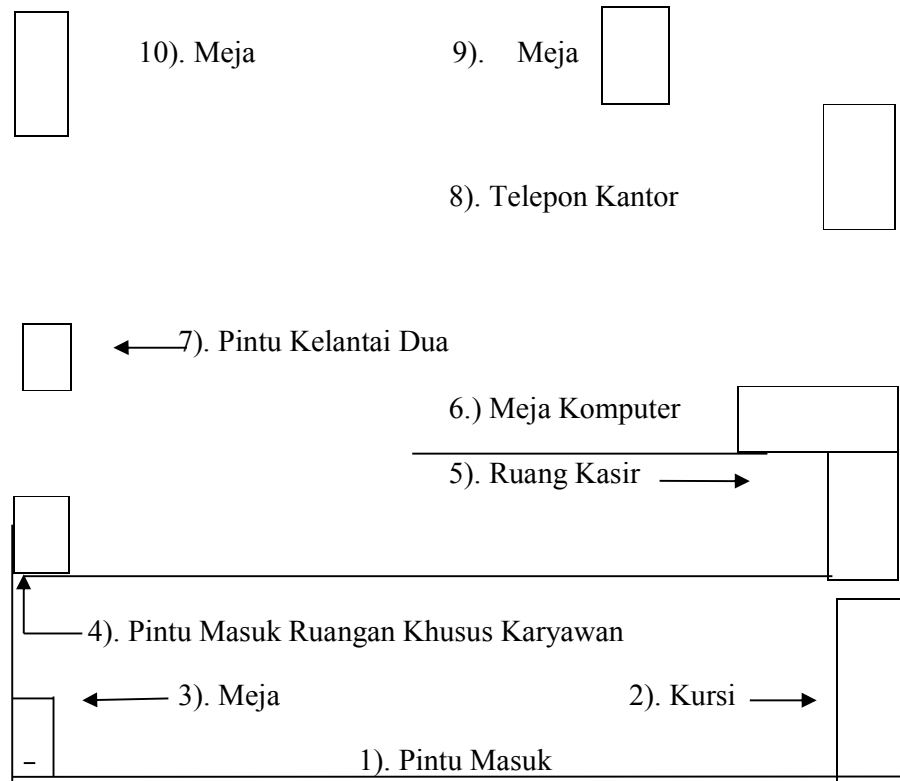
b. Nama : Indra Saprijal Sijambak, S.Pd

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : S1

5. Denah Ruang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

← 11). Pintu kamar mandi



Gambar 4.2 Denah Ruang

Berdasarkan gambar 4.2 denah ruangan di atas, dapat dilihat bahwa ada empat meja, yaitu meja no 3 tempat melayani nasabah yang datang ke kantor dalam urusan selain yang berhubungan dengan kasir, meja no 6 yaitu meja panjang dengan 3 komputer untuk khusus OPU (Operasional Unit), APU (Analisis Pembiayaan Unit), MKU (Marketing Unit), meja no 9 yaitu khusus Maneger Unit (MU), meja no 10 yaitu meja panjang dengan 10 kursi untuk seluruh pegawai PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Dan pada no 8 yaitu telepon kantor.

Kemudian pada no 5 yaitu ruangan khusus Kasir Unit (KSU). Seterusnya ada 4 ruangan yaitu ruangan yang pertama pintu masuk ke kantorada pada no 1, kedua ruangan khusus pegawai yaitu pintu no 4, pintu no 7 merupakan ruangan ke lantai dua tempat pegawai istirahat atau sholat, pada no 11 merupakan ruangan kamar mandi.

6. Data Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Tabel 4.2
Keadaan Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan
yang berasal dari Kecamatan Siabu

No	Nama Nasabah	Tgl. Jatuh Tempo	Jangka Waktu (Bulan)	Jumlah Pinjaman (Rp)
1.	A	16-07-2015	12	10.000.000,-
2.	B	25-02-2016	12	10.000.000,-
3.	C	31-05-2017	24	5.400.000,-
4.	D	21-10-2013	24	23.000.000,-
5.	E	05-12-2013	24	20.000.000,-
6.	F	06-08-2014	24	15.000.000,-
7.	G	23-01-2016	24	25.000.000,-
8.	H	21-03-2015	24	15.000.000,-
9.	I	10-06-2015	24	25.000.000,-
10.	J	16-07-2015	24	10.500.000,-
11.	K	16-07-2015	24	20.000.000,-
12.	L	17-10-2015	24	15.000.000,-
13.	M	30-12-2016	24	12.000.000,-
14.	N	24-03-2016	24	13.000.000,-
15.	O	24-03-2016	24	10.500.000,-
16.	P	22-05-2016	24	25.000.000,-
17.	Q	17-06-2016	24	12.000.000,-
18.	R	17-06-2016	24	20.000.000,-
19.	S	27-06-2016	24	15.000.000,-
20.	T	18-01-2016	18	20.000.000,-
21.	U	23-09-2016	24	17.000.000,-
22.	V	26-07-2016	22	19.200.000,-
23.	W	03-10-2016	14	20.000.000,-
24.	X	27-06-2016	21	18.600.000,-
25.	Z	08-10-2016	24	17.000.000,-

26.	BA	08-10-2015	12	11.000.000,-
27.	BB	23-10-2016	24	15.000.000,-
28.	BC	24-10-2016	24	20.000.000,-
29.	BD	31-08-2016	22	21.500.000,-
30.	BE	25-11-2016	24	12.000.000,-
31.	BF	16-12-2016	24	15.000.000,-
32.	BG	23-12-2016	24	13.000.000,-
33.	BH	25-02-2017	24	15.000.000,-
34.	BI	25-03-2017	24	13.000.000,-
35.	BJ	31-05-2018	36	17.600.000,-
36.	BK	31-05-2018	36	17.600.000,-
37.	BL	31-05-2017	24	10.800.000,-
38.	BM	22-12-2017	36	150.000.000,-
39.	BN	25-10-2014	36	50.000.000,-
40.	BO	24-10-2016	36	49.900.000,-
41.	BP	18-01-2015	36	50.000.000,-
42.	BQ	25-01-2015	36	30.000.000,-
43.	BR	19-02-2016	36	50.000.000,-
44.	BS	26-03-2016	36	30.000.000,-
45.	BT	28-03-2016	36	50.000.000,-
46.	BU	08-04-2016	36	30.000.000,-
47.	BV	16-04-2016	36	35.000.000,-
48.	BW	18-04-2016	36	30.000.000,-
49.	BX	29-04-2016	36	49.900.000,-
50.	BY	10-05-2016	36	30.000.000,-
51.	BZ	23-05-2016	36	30.000.000,-
52.	CA	23-05-2016	36	49.900.000,-
53.	CB	28-05-2016	36	49.900.000,-
54.	CC	29-05-2016	36	49.900.000,-
55.	CD	09-01-2016	30	40.000.000,-
56.	CE	22-07-2016	36	49.900.000,-
57.	CF	29-07-2016	36	35.000.000,-
58.	CG	05-09-2016	24	49.900.000,-
59.	CH	09-10-2016	36	30.000.000,-
60.	CI	16-10-2016	36	28.000.000,-
61.	CJ	22-10-2016	36	49.900.000,-
62.	CK	22-10-2015	24	30.000.000,-
63.	CL	25-11-2016	36	40.000.000,-
64.	CM	27-12-2016	36	25.050.000,-
65.	CN	19-02-2017	36	30.000.000,-
66.	CO	21-02-2017	36	49.900.000,-
67.	CP	21-03-2017	36	49.900.000,-
68.	CQ	25-03-2017	36	35.000.000,-
69.	CR	10-06-2017	36	26.000.000,-

70.	CS	01-07-2017	36	49.900.000,-
71.	CT	10-07-2016	24	30.000.000,-
72.	CU	18-07-2018	36	49.900.000,-
73.	CV	25-08-2017	36	30.000.000,-
74.	CW	29-09-2017	36	30.000.000,-
75.	CX	26-03-2017	30	44.800.000,-
76.	CY	28-10-2017	36	33.000.000,-
77.	CZ	26-11-2017	36	40.000.000,-
78.	DA	27-11-2017	36	45.000.000,-
79.	DB	30-10-2016	23	37.000.000,-
80.	DC	30-10-2016	23	30.500.000,-
81.	DD	30-11-2019	60	50.000.000,-
82.	DE	12-12-2017	36	49.900.000,-
83.	DF	15-12-2017	36	49.900.000,-
84.	DG	19-12-2017	36	35.000.000,-
85.	DH	23-12-2017	36	35.000.000,-
86.	DI	29-12-2016	24	30.000.000,-
87.	DJ	30-01-2017	25	27.800.000,-
88.	DK	16-01-2018	36	35.000.000,-
89.	DL	23-01-2018	36	35.000.000,-
90.	DM	23-01-2018	36	26.000.000,-
91.	DN	24-01-2018	36	49.900.000,-
92.	DO	13-02-2018	36	26.000.000,-
93.	DP	13-02-2018	36	26.000.000,-
94.	DQ	23-02-2018	36	49.900.000,-
95.	DR	25-02-2018	36	30.000.000,-
96.	DS	18-03-2018	36	40.000.000,-
97.	DT	25-03-2018	36	30.000.000,-
98.	DU	21-04-2018	36	40.000.000,-
99.	DV	21-04-2018	36	30.000.000,-
100.	DW	24-04-2018	36	33.000.000,-
101.	DX	11-06-2018	36	35.000.000,-
102.	DZ	31-08-2016	15	27.000.000,-
103.	EA	31-05-2019	48	26.000.000,-
104.	EB	31-12-2018	50	96.000.000,-
105.	EC	30-05-2016	18	56.000.000,-
106.	ED	30-11-2018	48	94.000.000,-
107.	EE	23-03-2018	36	60.000.000,-
108.	EF	15-12-2015	48	110.000.000,-
109.	EG	24-04-2016	48	175.000.000,-
110.	EH	29-04-2017	48	180.000.000,-
111.	EI	29-10-2016	36	101.000.000,-
112.	EJ	19-12-2017	36	110.000.000,-

Sumber: Data Nasabah Kecamatan Siabu PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah
Panyabungan Yang Berasal Dari Kecamatan Siabu Tahun 2014

7. Produk PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

- a. Pola produk *Murabahah* (jual-beli) dengan dukungan akad *Wakalah* (perwakilan)
- b. Penerapan sistem dana cadangan 1 kali angsuran
 Tujuan : Mitigasi risiko pembiayaan
 Teknik :
 1. Dropping dana untuk jual beli barang secara full ke nasabah
 2. Nasabah setor dana cadangan 1 kali angsuran
- c. Biaya administrasi : Rp. 50.000,- (lima puluh ribu) + 1% (satu perseratus) dari jumlah pinjaman, yang diakadkan dalam rupiah
- d. Pelunasan pokok pembiayaan dipercepat diperbolehkan, dengan alternative sesuai dengan kesepakatan (sesuai negosiasi dan tidak dipersyaratkan diawal) :
 1. Nasabah membayar $\frac{1}{2}$ - $\frac{3}{4}$ dari total sisa margin, atau minimal
 2. Nasabah membayar 1 kali angsuran margin ke depan
- e. Denda keterlambatan pembayaran angsuran pinjaman/tunggakan (pokok/margin) maksimal adalah Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah), hasil penagihan denda akan dipergunakan sebagai dana kebajikan/sosial.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan angket yang disebarakan kepada responden diperoleh data tentang keadaan responden sebagaimana yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Keadaan Responden Berdasarkan Usia

No	Usia / Tahun	Frekuensi	Persentase
1.	20-29	2 Orang	9%
2.	30-39	6 Orang	27.3%
3.	40-49	6 Orang	27.3%
4.	50 keatas	8 Orang	36.4%
Jumlah		22 Orang	100%

Sumber: Hasil Angket dengan Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan Tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualifikasi usia responden ada 4 macam. Kualifikasi responden yang paling berpengaruh yaitu usia 50 tahun keatas berjumlah 8 orang dengan persentase 36.4% yang terdiri dari bengkel, petani karet, wiraswasta, jualan ke pasar-pasar dan rumah makan. Responden yang berusia 30-39 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 27.3% yang terdiri dari wiraswasta/warung kelontong dan petani karet. Responden yang berusia 40-49 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 27.3% yang terdiri dari petani karet, warung kelontong, warnet, bengkel, kilang padi dan wiraswasta. Responden yang berusia 20-29 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 9% yang terdiri dari petani karet.

Tabel 4.4
Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kualifikasi Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD/MIN/Sederajat	1 Orang	4%
2.	SMP/MTS/Sederajat	2 Orang	9%
3.	SMA/MA/Sederajat	16 Orang	73%
4.	S1 keatas	3 Orang	14%
Jumlah		22 Orang	100%

Sumber: Hasil Angket dengan Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualifikasi pendidikan responden ada 4 macam. Kualifikasi responden yang paling berpengaruh yaitu responden yang berpendidikan pada tingkat SMA/MA/Sederajat berjumlah 16 orang dengan persentase 73% yang terdiri dari petani karet, wiraswasta, warung kelontong, warung makan, bengkel, jualan ke pasar-pasar dan kilang padi. Responden yang berpendidikan pada tingkat S1 keatas berjumlah 3 orang dengan persentase 14% yang terdiri dari petani karet, wiraswasta dan warung kelontong. Responden yang berpendidikan pada tingkat SMP/MTS/Sederajat berjumlah 2 orang dengan persentase 9% yang terdiri dari warung kelontong, petani karet. Responden yang berpendidikan pada tingkat SD/MIN/Sederajat berjumlah 1 orang dengan persentase 4% yang terdiri dari petani karet.

Tabel 4.5
Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Petani karet	7 Orang	31.81%
2.	Warung kelontong	6 Orang	27.3%
3.	Jualan ke pasar-pasar	1 Orang	4.54%

4.	Wiraswasta	3 Orang	13.63%
5.	Warung makan	1 Orang	4.54%
6.	Bengkel	2 Orang	9.1%
7.	Kilang padi	1 Orang	4.54%
8.	Warnet	1 Orang	4.54%
Jumlah		22 Orang	100%

Sumber: Hasil Angket dengan Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualifikasi pekerjaan responden ada 8 macam. Kualifikasi responden yang paling berpengaruh responden yang berprofesi sebagai petani karet berjumlah 7 orang dengan persentase 31.81%. Responden yang berprofesi sebagai warung kelontong berjumlah 6 orang dengan persentase 27.3%. Responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 3 orang dengan persentase 13.63%. Responden yang berprofesi sebagai bengkel berjumlah 2 orang dengan persentase 9.1%. Responden yang berprofesi sebagai jualan ke pasar-pasar berjumlah 1 orang dengan persentase 4.54%. Responden yang berprofesi sebagai warung makan berjumlah 1 orang dengan persentase 4.54%. Responden yang berprofesi sebagai kilang padi berjumlah 1 orang dengan persentase 4.54%. Responden yang berprofesi sebagai pemilik warnet berjumlah 1 orang dengan persentase 4.54%.

Tabel 4.6
Keadaan Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Frekuensi	Persentase
1.	Islam	21 Orang	95.5%
2.	Kristen	1 Orang	4.5%
Jumlah		22 Orang	100%

Sumber: Hasil Angket dengan Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualifikasi agama responden ada 2 macam. Kualifikasi responden yang paling berpengaruh responden yang menganut agama Islam berjumlah 21 orang dengan persentase 95.5%. Responden yang menganut agama Kristen 1 orang dengan persentase 4.5%.

b) Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

Penulis melakukan penelitian pada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, yang jumlah 112 orang. Kemudian peneliti melakukan penelitian pada 22 nasabah dari 112 nasabah yang ada di Kecamatan Siabu. Berdasarkan hasil dari angket terbuka yang peneliti sebarakan kepada para responden maka diperoleh persepsi sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pelayanan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Pelayanan adalah kesiapan sumberdaya manusia dalam melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang baik itu adalah dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Ciri-ciri pelayanan yang baik itu seperti yang ada dalam teori misalnya mampu melayani dengan cepat dan tepat, berkomunikasi dengan jelas, tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan lain-lain

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada

di Kecamatan Siabu tentang pelayanan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, nasabah mengatakan bahwa pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sudah termasuk syariah. Ini sesuai dengan hasil angket peneliti dengan beberapa responden di antaranya: Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, mereka menyatakan bahwa: pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan itu bagus. Selain itu dalam melayani nasabah mereka para karyawan sangat ramah dan sopan. Kemudian alasan mereka para nasabah mengatakan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah karena dalam pelayanan lembaga keuangan syariah itu selalu diawali dan diakhiri dengan salam, ini bisa salah satu perbedaan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional lainnya. Dari sini mereka berpersepsi bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sudah syariah.⁵³

Menurut Bapak Rusli, Ibu Masnida dan Sri Slamet Rahayu, mereka menyatakan bahwa: pelayanan PT. PNM (Persero) ULaMM

⁵³ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Simson manalu, Marzah Lubis, dkk Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Syariah Panyabungan belum sesuai syariah, karena para karyawan terkadang kurang ramah, serta tempat istirahat atau dalam melayani nasabah hanya ada satu kursi sehingga nasabah kurang merasa nyaman. Kemudian pernah para karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak menjawab salam dari nasabah, ataupun para karyawan tidak memberikan salam kepada nasabah yang datang ke kantor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Oleh karena itu mereka berpersepsi bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan belum syariah.⁵⁴

Menurut Bapak Budian Batubara dan Bapak Supriadi, mereka menyatakan bahwa: pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan masih ragu sudah sesuai syariah atau tidak karena mereka kurang mengerti seperti apa yang dikatakan syariah dan tidak syariah.⁵⁵

Dari beberapa jawaban nasabah di atas dapat diketahui bahwa pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan lebih banyak yang berpendapat sesuai syariah. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

⁵⁴Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Rusli, Masnida, dkk Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁵⁵ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Supriadi dan Budian Batubara, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

2. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Dalam melayani nasabah atau pelanggan, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama dilihat nasabah. Penampilan yang pertama dilihat dari cara berpakaian, gaya dan gerak-gerik. Kemudian sikap dan perilaku kita dalam menerima tamu maupun pada saat melayani tamu harus baik.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Rusli, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan dan Ibu Masnida, mereka menyatakan bahwa: pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah karena seluruh karyawan yang

perempuan memakai jilbab, karyawan laki-laki sangat sopan. Kemudian dalam berhias para karyawan tidak terlalu berlebihan.⁵⁶

Menurut Ibu Sri Slamet Rahayu bahwa cara berpakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan belum syariah karena masih ada karyawan perempuan yang memakai celana panjang dan baju yang terlalu pendek.⁵⁷

Dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan lebih banyak yang berpendapat sesuai syariah karena sudah menutup aurat. Kemudian dapat disimpulkan bahwa penampilan yang baik berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

3. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang denda yang dikenakan bagi nasabah yang terlambat membayar angsuran setiap bulannya di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Denda atas tunggakan nasabah diperkenankan dalam aturan perbankan syariah dengan tujuan untuk mendidik nasabah agar disiplin dalam melakukan angsuran atas piutang *murabahah*. Dana ini akan disalurkan untuk membantu bencana alam, beasiswa untuk murid

⁵⁶ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Rusli, Masnida, dkk, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁵⁷ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Ibu Sri Slamet Rahayu, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

yang kurang mampu, dan pinjaman tanpa imbalan untuk pedagang kecil.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Sapar Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang dan Nurasiroh Hasibuan, mereka menyatakan bahwa: denda yang dikenakan tersebut sesuai syariah karena denda ini sudah dijelaskan pada awal akad dilaksanakan bahwa nasabah yang terlambat membayar angsuran dikenakan denda agar nasabah lebih hati-hati untuk tidak terlambat membayar angsuran pada jatuh tempo. Kemudian para nasabah tidak terlalu terbebani dengan adanya denda ini karena jumlahnya yang tidak terlalu besar sehingga tidak memberatkan nasabah. Selain itu denda di lembaga keuangan syariah dihitung perbulan sedangkan di lembaga konvensional dihitung perhari, jadi tentu lebih ringan dendanya di lembaga keuangan syariah.⁵⁸

Kemudian menurut Bapak Bertolin Sitompul, Mardan Batubara, Mara Parlagutan, Ali Asran, Muhammad Yamin, Rusli, Alwi Oslan Nasution, Ibu Slamet Rahayu dan Masnida, mereka

⁵⁸ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, dkk, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

menyatakan bahwa: denda ini tidak sesuai syariah karena ini sangat memberatkan nasabah. Kemudian jika terlambat membayar angsuran satu hari saja sudah dihitung satu bulan. Dalam hal ini nasabah merasa dipaksakan dalam membayar denda. Dan adanya kurang keterbukaan pihak bank dengan nasabah tentang denda tersebut digunakan untuk apa.⁵⁹

Dari beberapa jawaban nasabah di atas dapat diketahui bahwa denda bagi nasabah yang terlambat membayar angsuran pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan lebih banyak yang berpendapat sesuai syariah, karena ini tidak terlalu memberatkan nasabah itu sendiri.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa denda atas tunggakan nasabah berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang denda bagi nasabah yang terlambat membayar angsuran setiap bulannya di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

4. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam setiap pelayanan. Dalam bersikap dan berperilaku karyawan harus memberikan kualitas yang sama pada setiap nasabah tanpa pandang

⁵⁹ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Rusli, Masnida, dkk, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

bulu. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang baik harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Muhammad Yamin, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang dan Nurasiroh Hasibuan, mereka menyatakan bahwa: karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan memiliki sifat terpuji seperti ramah, sopan dan lembut dalam berbicara tentunya ini sifat yang sesuai syariah.⁶⁰

Kemudian menurut Bapak Sapar Nasution, Rusli, Ali Asran Nasution dan Ibu Masnida, mereka menyatakan bahwa: sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan belum syariah karena para karyawan terkadang tidak mengucapkan salam kepada nasabah yang muslim serta kurang ramah. Kemudian dalam menjemput angsuran setiap bulannya para karyawan suka marah kepada nasabah yang tidak dapat membayar angsuran setiap bulannya pada jatuh tempo.⁶¹

⁶⁰ Hasil Angket Terbuka Peneliti dengan Supriadi, Mardan Batubara, dkk, Nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶¹ Hasil angket terbuka peneliti dengan Sapar Nasution, Ali Asran Nasution, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Dari beberapa jawaban nasabah di atas dapat diketahui lebih banyak yang berpendapat bahwa karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan memiliki sifat-sifat yang terpuji.

Kemudian sikap dan perilaku karyawan berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sifat-sifat karyawan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

5. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Margin di PT. PNM (Persero) ULaMM bisa dikatakan lumayan besar. Karena margin di PT. PNM (Persero) ULaMM yaitu 2%. Tetapi margin di PT. PNM (Persero) ULaMM dapat berubah sesuai kebijakan perusahaan.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Oloan Syarif Simanjuntak, Mara Parlagutan, Budian Batubara, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil dan Bapak Armada Hasibuan, mereka menyatakan bahwa: margin yang ada di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah karena pada saat kita melakukan pembiayaan, pihak bank sudah menjelaskan berapa jumlah angsuran setiap bulannya dari banyaknya jumlah angsuran. Dan pada saat akad

pun ini kita sebagai nasabah sudah mengetahuinya, berarti ini tidak ada unsur paksaan karena sama-sama ikhlas.⁶²

Menurut Bapak Bertolin, Eddy Marzah Lubis, Muhammad Yamin, Rusli, Ibu Ida Siregar, Sri Slamet Rahayu dan Ibu Maslina mengatakan bahwa margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai syariah karena besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat besar sehingga memberatkan nasabah.⁶³

Menurut Bapak Simsosn Manali, Sapar Nasution, Ali Asran, Supriadi, Hasbullah Harahap dan Ibu Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan dan Ibu Nurhayati Simanjuntak mengatakan bahwa margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan masih ragu apa sudah sesuai syariah atau tidak karena mereka tidak mengerti seperti mana yang dikatakan syariah.⁶⁴

Dari beberapa jawaban nasabah di atas dapat diketahui lebih banyak yang berpendapat bahwa margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai syariah dan banyak yang masih ragu-ragu tentang margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan syariah atau tidak. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah pada umumnya tidak mengerti tentang margin dan ini

⁶² Hasil angket terbuka peneliti dengan Budian Batubara, Mardan Batubara, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶³ Hasil angket terbuka peneliti dengan Ibu Ida Siregar, Ibu Masnida, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶⁴ Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Supriadi, Bapak Ali Asran, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

salah satunya yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional.

Kemudian besarnya margin berdasarkan teori tidak sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, karena nasabah berpersepsi marginnya terlalu besar.

6. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sistem pembiayaan yang dilakukan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Penggunaan akad *murabahah* harus sesuai dengan syariah. Barang yang boleh digunakan dalam objek jual beli tidak bertentangan dengan syariah. Harga jual barang telah ditetapkan sesuai dengan akad.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Budian Batubara, Rusli, Ibu Ida Siregar, Nuraminah Matondang, dan Ibu Nurasiroh Hasibuan menyatakan bahwa sistem pembiayaan yang dilakukan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai dengan syariah. Pembiayaan ini khusus usaha ekonomi mikro, kecil, menengah dan koperasi. Dimana usaha ini disurvei apakah ada unsur barang-barang haram. Selain itu

dalam sistim pembiayaan tidak berbelit-belit karena prosesnya sangat cepat jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya.⁶⁵

Menurut Bapak Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution dan Ibu Maslena mengatakan bahwa sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai syariah karena nasabah beranggapan margin itu sama dengan bunga.⁶⁶

Menurut Bapak Sapar Nasution, Supriadi, Hasbullah Harahap dan Ibu Nurhayati Simanjuntak menyatakan bahwa sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan masih ragu apakah sesuai syariah atau tidak karena nasabah tersebut kurang mengerti bagaimana sistim pembiayaan sesuai syariah atau tidak.⁶⁷

Dari beberapa jawaban nasabah di atas dapat diketahui lebih banyak yang berpendapat bahwa sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah. Dan ada yang menyatakan tidak syariah atau masih ragu-ragu apakah sesuai syariah. Kemudian dapat diketahui bahwa nasabah tidak mengerti seutuhnya yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa sistim pembiayaan berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah

⁶⁵Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Bertolin Sitompul, Ali Asran, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶⁶Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶⁷Hasil angket terbuka peneliti dengan Supriadi, Hasbullah Harahap, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Kecamatan Siabu tentang sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

7. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Sebelum pembiayaan dicairkan, maka pihak bank terlebih dahulu menyurvei dari usaha nasabah. Jika pihak bank sudah datang menyurvei dan menurut pihak bank layak, maka 2-3 minggu berikutnya setelah disurvei pembiayaan akan dicairkan.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Mardan Batubara, Rusli, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, Sri Slamet Rahayu dan Ibu Masnida mengatakan bahwa proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat cepat yaitu 2 minggu setelah disurvei oleh pihak bank. Kemudian dalam proses pencairan tersebut pihak bank akan survei usaha nasabah tidak ada unsur barang-barang yang haram. Dan ketika waktu pencairan pihak bank tidak ada yang meminta upah atau

uang terimakasih. Jika ada nasabah yang memberikan ucapan terimakasih mereka pihak bank akan menolaknya dengan lembut.⁶⁸

Menurut Bapak Ali Asran Nasution mengatakan bahwa proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai syariah karena menurut bapak tersebut masih banyak kejanggalan-kejanggalan yang dijumpai.⁶⁹

Dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa proses pencairan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan lebih banyak yang beranggapan sesuai syariah karena hanya Bapak Ali Asran Nasution yang berpendapat tidak sesuai dengan syariah.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa proses pencairan pembiayaan berdasarkan teori sesuai dengan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

8. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan merupakan BUMN yang salah satu tugasnya untuk memberdayakan UMKMK (Usaha Menengah, Kecil, Mikro dan Koperasi) dengan prinsip syariah.

⁶⁸Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Bertolin Sitompul, Ibu Masnida dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

⁶⁹Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Ali Asran Nasution, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, Sri Slamet Rahayu, dan Ibu Masnida mengatakan bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah karena dari plakad saja bertuliskan syariah. Dan dari pelayanan, pakaian, usaha nasabah bersih dari barang haram dan proses pencairan yang tidak dipersulit. Kemudian setelah pencairan pembiayaan dari pihak bank sekali 3 bulan akan datang untuk menyurvei usaha dari nasabah yang telah melakukan pembiayaan.⁷⁰

Menurut Bapak Armada Hasibuan, Rusli, Mardan Batubara dan Bapak Simson Manalu mengatakan bahwa proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan belum sesuai syariah karena mereka beranggapan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sama halnya dengan koperasi.

⁷⁰Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Alwi Oslan, Sapar Nasution, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Kemudian mereka beranggapan bahwa margin itu sama halnya dengan bunga, yaitu istilah margin diganti dengan bunga.⁷¹

Jadi dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa lebih banyak yang beranggapan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah karena dari pelayanan, pakaian serta proses pembiayaannya sesuai syariah. Kemudian dapat disimpulkan bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah berdasarkan teori dan hasil penelitian persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yaitu pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* dan dengan bantuan akad *wakalah*.

9. Pendapat nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan

Nasabah yang membutuhkan dana dalam mengembangkan usahanya bank syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menawarkan produk pembiayaan. Mitra usaha mempunyai kewajiban untuk mengembalikan seluruh dana yang diberikan oleh bank syariah sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara

⁷¹Hasil angket terbuka peneliti dengan Bapak Simson Manalu, Mardan Batubara, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Rusli, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, Sri Slamet Rahayu dan Ibu Masnida menyatakan bahwa: PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat bermanfaat bagi nasabah karena dengan adanya tambahan modal PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dapat memajukan usaha yang ditekuni nasabah. Kemudian untuk memperoleh modal tersebut di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan prosesnya tidak terlalu sulit sehingga tidak menyusahkan nasabah, tetapi sangat membantu kemajuan ekonomi nasabah.⁷²

Jadi dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sangat bermanfaat untuk meningkatkan usaha nasabah dari Kecamatan Siabu dengan tambahan modal dan ini sesuai dengan manfaat bank syariah bagi yang membutuhkan dana secara teori.

10. Pendapat nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat adanya karyawan sebagai kolektor untuk menjemput angsuran setiap bulannya

Dalam pembayaran angsuran nasabah di PT. PNM (Persero) ULaMM ada 2 cara, yaitu dapat diantar oleh nasabah secara langsung ke kantor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Dan

⁷²Hasil angket terbuka peneliti dengan Supriadi, Hasbullah Harahap, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

dapat juga dijemput karyawan (Kolektor) secara langsung ke alamat rumah nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil angket yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu. Menurut Bapak Simson Manalu, Bertolin Sitompul, Oloan Syarif Simanjuntak, Eddy Marzah Lubis, Mara Parlagutan, Ali Asran Nasution, Muhammad Yamin, Sapar Nasution, Mardan Batubara, Alwi Oslan Nasution, Abdul Jalil, Armada Hasibuan, Hasbullah Harahap, Supriadi, Budian Batubara, Rusli, Ibu Ida Siregar, Nurhayati Simanjuntak, Nuraminah Matondang, Nurasiroh Hasibuan, Sri Slamet Rahayu dan Ibu Masnida menyatakan bahwa adanya kolektor untuk menjemput angsuran nasabah setiap bulannya ke rumah nasabah secara langsung sangat bermanfaat bagi nasabah karena dengan adanya kolektor nasabah tidak mengeluarkan biaya transportasi untuk mengantarkan angsuran ke PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

Kemudian dengan adanya kolektor tidak memakan waktu untuk mengantarkan angsuran ke PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sehingga usaha yang ditekuni nasabah dapat berjalan dengan baik tanpa harus ditinggalkan. Apalalagi jika

usahanya terlalu jauh ke kantor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.⁷³

Jadi dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa 100% nasabah menyatakan sangat bermanfaat adanya kolektor di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan untuk menjemput angsuran setiap bulannya. Kemudian dapat menghemat waktu dan biaya transportasi.

C. Pembahasan

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dilihat dari karakteristik responden

- a. Usia

Faktor usia dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan. Seseorang anak kecil akan mempersepsikan gundukan pasir yang agak tinggi sebagai gunung.

Dilihat dari responden berdasarkan usia, usia 40-49 tahun itu mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan denda dan margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai syariah. Responden yang berusia 50 tahun keatas mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah

⁷³Hasil angket terbuka peneliti dengan Supriadi, Hasbullah Harahap, dkk, nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang ada di Kecamatan Siabu, Juni-Juli 2015.

Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berusia 30-39 mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden berusia 20-29 tahun mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan pelayanan, besarnya margin dan sistim pembiayaan yang tidak sesuai syariah.

Berdasarkan hasil penelitian faktor usia dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

b. Pendidikan

Faktor pendidikan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan. Orang yang berpendidikan tinggi mungkin akan mempersepsikan film komedi itu menyebarkan tetapi orang yang tidak berpendidikan mempersepsikan film tersebut lucu.

Jika dilihat dari responden berdasarkan pendidikan. Responden berpendidikan SD mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan pelayanan, besarnya margin dan sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berpendidikan SMP mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah. Responden yang berpendidikan SMA mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM

Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berpendidikan S1 keatas mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin dan sistim pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah.

Berdasarkan hasil penelitian faktor pendidikan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

c. Pekerjaan

Faktor pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

Jika dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan. Responden yang berprofesi sebagai petani karet, pemilik warnet dan warung kelontong mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berprofesi sebagai jualan sayur mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah.

Responden yang berprofesi sebagai pengusaha kilang padi mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berprofesi pemilik warung makan mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan denda, besarnya margin dan sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah.

Responden yang berprofesi sebagai pengusaha bengkel mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan denda, proses pencairan pembiayaan dan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang berprofesi sebagai wiraswasta mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan pelayanan, denda, sifat-sifat karyawan dan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah.

Berdasarkan hasil penelitian faktor pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

d. Agama

Faktor agama dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

Jika dilihat dari responden berdasarkan agama. Kebanyakan responden menganut agama Islam. Dimana agama juga sangat mempengaruhi persepsi responden terhadap PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Responden yang menganut agama Islam mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah. Responden yang menganut agama Kristen mempersepsikan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah kecuali berdasarkan besarnya margin dan kesyariahan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan yang tidak sesuai syariah.

Berdasarkan hasil penelitian faktor agama dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dipersepsikan.

2. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4.7

Data hasil persepsi nasabah tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan apakah sesuai syariah/tidak

NO	Daftar Pertanyaan	Jawaban dari Hasil Penelitian					
		Iya		Tidak		Ragu	
		Jlh	Persentase (%)	Jlh	Persentase (%)	Jlh	Persentase (%)
1	Pelayanan	17	77%	3	14%	2	9%

2	Pakaian	21	95%	1	5%		
3	Denda terlambat membayar angsuran setiap bulannya	13	59%	9	41%		
4	Sifat-sifat karyawan	18	82%	4	18%		
5	Margin	7	32%	7	32%	8	36%
6	Sistim Pembiayaan	15	68%	3	14%	4	18%
7	Proses pencairan pembiayaan	20	90%	1	5%	1	5%
8	PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabunga n	18	82%	4	18%		
9	Manfaat dari PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabunga n	22	100%				
10	Manfaat adanya kolektor untuk menjemput angsuran ke alamat nasabah secara langsung	22	100%				

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah

Panyabungan, yaitu: pertama: persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 17 orang yang menyatakan sudah syariah dengan persentase 77%, 3 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 14%, dan 2 orang yang masih ragu-ragu dengan persentase 9%.

Kedua: persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 21 orang yang menyatakan sudah syariah dengan persentase 95% dan 1 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 5%. Ketiga : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang denda yang dikenakan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan bagi yang terlambat membayar angsuran setiap bulannya adalah 13 orang yang menyatakan sudah syariah dengan persentase 59% dan 9 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 41%.

Keempat : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 18 orang yang menyatakan syariah dengan persentase 82% dan 4 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 18%. Kelima : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 7 orang yang menyatakan sudah syariah dengan persentase 32%, 7 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 32% dan 8 orang yang masih ragu-ragu dengan persentase 36%.

Keenam : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sistim pembiayaan yang dilakukan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 15 orang yang menyatakan sudah syariah dengan persentase 68%, 3 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 14% dan 4 orang yang masih ragu-ragu dengan persentase 18%. Ketujuh : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang proses pencairan pembiayaan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 23 orang yang mengatakan sudah syariah dengan persentase 92%, 1 orang yang mengatakan tidak syariah dengan persentase 4% dan 1 orang yang masih ragu-ragu dengan persentase 4%.

Kedelapan : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 18 orang yang mengatakan sudah syariah 82%, 4 orang yang menyatakan tidak syariah dengan persentase 18%. Kesembilan : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan adalah 22 orang yang menyatakan sangat bermanfaat dengan persentase 100%. Kesepuluh : persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat adanya kolektor untuk menjemput angsuran nasabah setiap bulannya adalah 22 orang menyatakan sangat bermanfaat dengan persentase 100%.

Dari beberapa jawaban di atas dapat diketahui bahwa dari 22 responden dari 112 nasabah yang berasal dari Kecamatan Siabu berpersepsi baik terhadap PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah

Panyabungan. Kemudian pada besarnya margin di PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan hanya 32% yang beranggapan sesuai syariah. Dan 32% yang beranggapan tidak sesuai syariah serta 36% lagi yang masih ragu-ragu marginnya itu sesuai syariah atau tidak. Karena menurut mereka marginnya terlalu besar. Dan nasabah Kecamatan Siabu yang berpersepsi ragu-ragu karena mereka kurang mengerti dalam hal margin, proses pembiayaan, sistem pembiayaan yang dikatakan syariah. Berarti PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan masih kurang sosialisasi kepada nasabah. Sehingga nasabah dapat membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Tetapi secara keseluruhan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan pengaplikasiannya sudah syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan dari persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Karena nasabah berpersepsi dalam melayani selalu diawali dengan salam, ramah, tersedianya ragam produk yang diinginkan sesuai dengan teori yang mengatakan pelayanan yang baik itu dengan ciri-ciri memiliki karyawan yang profesional, Tersedia sarana dan prasarana yang baik, Tersedia ragam produk yang diinginkan, Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan mulai dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

2. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Dimana berpenampilan yang baik itu dalam teori yaitu dengan wajar dan cara berpakaian yang wajar. Dan berdasarkan hasil penelitian karyawan berpenampilan dengan wajar, seterusnya dalam hal ini nasabah

juga berpersepsi cara berpakaian karyawati masih kurang baik, memang sudah memakai jilbab tetapi tetap memakai celana panjang dan tentu ini berbeda dengan cara berpakaian menurut syariah karena aurat bagi perempuan seluruh tubuh kecuali telapak tangan dan muka.

3. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang denda yang dikenakan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan bagi yang terlambat membayar angsuran setiap bulannya sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi denda atas tunggakan nasabah sesuai syariah karena denda ini diadakan dengan maksud supaya nasabah lebih giat dan hati-hati dalam membayar angsuran setiap bulannya. Apalagi denda ini akan disalurkan kepada dana kebajikan/sosial. Kemudian ini sejalan dengan teori yang membenarkan lembaga keuangan syariah diperbolehkan memberikan denda terhadap nasabah yang menunggak dan dana ini akan dititipkan seterusnya disalurkan untuk membantu bencana alam, beasiswa dan lain-lain.

4. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi sikap dan perilaku karyawan cukup baik karena karyawannya sangat ramah, sopan dan ini merupakan salah satu sifat-sifat terpuji. Sedangkan dalam teori sikap dan perilaku yang baik itu dengan ciri-ciri Jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, ramah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik,

fleksibel, serius, memiliki rasa tanggung jawab, rasa memiliki perusahaan, suka menolong nasabah.

Jadi sikap dan perilaku yang baik berdasarkan hasil penelitian dengan teori yang ada terdapat persamaan.

5. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang margin PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi margin PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tidak sesuai dengan syariah, karena nasabah merasa diberatkan dengan margin 2%. Dan marginnya dapat berubah sesuai kebijakan perusahaan. Dalam teorinya margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan memang benar 2%, tetapi pada keadaan tertentu marginnya kan diturunkan perusahaan sesuai dengan kemampuan nasabah berdasarkan penilaian perusahaan.

Jadi persepsi nasabah tentang margin berbeda dengan teori tentang margin.

6. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang sistim pembiayaan yang dilakukan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi sistim pembiayaannya sesuai syariah karena dalam melakukan pembiayaan perusahaan akan mencari tau tentang usaha yang ingin nasabah jalankan sesuai syariah. Dalam teori sistim pembiayaan yang baik itu harus sesuai dengan cara pengaplikasiannya, misal dalam hal ini dengan akad *murabahah* dengan

bantuan akad *wakalah* mulai dari barang yang boleh diperjual belikan, adanya *supplier*, jangka waktu yang ditetapkan saat akad dan lain-lain.

Jadi persepsi nasabah tentang sistim pembiayaan sesuai dengan sistim pembiayaan yang baik berdasarkan teori.

7. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi proses pencairan pembiayaan tidak berbelit-belit, karena jika berkas sudah diajukan dan pembiayaan disetujui setelah diadakan survai, maka pencairan akan dilakukan kira-kira 2 minggu setelah disurvei. Dalam teori proses pencairan akan dilakukan setelah 5 proses dari modal kerja sudah dilaukan dan jika pembiayaan disetujui maka pembiayaan akan dicairkan dalam waktu yang dekat.

Jadi persepsi nasabah dalam hal proses pencairan pembiayaan sesuai dengan teori tentang proses pemcairan modal kerja.

8. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah pelayanan, sikap, penampilan, denda, sisitim pembiayaan, proses pembiayaan sudah benar. Tetapi dalam teorinya PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan belum seutuhnya syariah. Dengan alasan dalam penampilan karyawati masih memakai celana panjang.

Jadi persepsi nasabah berdasarkan hasil penelitian berbeda dengan teori.

9. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan sesuai syariah.

Nasabah berpresepsi manfaat PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan tempat nasabah memperoleh dana tambahan untuk meningkatkan usahanya dengan melakukan pembiayaan dengan akad *murabahah*. Dalam hal ini persepsi nasabah berdasarkan hasil penelitian sama dengan teori tentang fungsi bank syariah bagi yang membutuhkan dana.

10. Persepsi nasabah Kecamatan Siabu tentang manfaat adanya sebagai kolektor untuk menjemput angsuran setiap bulannya secara langsung ke rumah nasabah sesuai syariah.

Nasabah berpersepsi dengan adanya kolektor, nasabah merasa terbantu karena tidak harus ke kantor secara langsung untuk mengantarkan angsuran setiap bulannya, karena kolektor akan menjemputnya secara langsung ke rumah nasabah dan tentu ini sangat membantu sekali. Kemudian dalam teorinya manfaat kolektor dalam menjemput angsuran setiap bulannya sama dengan hasil penelitian persepsi nasabah tentang manfaat adanya kolektor dalam menjemput angsuran setiap bulannya secara langsung ke rumah nasabah.

B. Saran-saran

1. Kepada Pihak Perbankan

Kepada pihak PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, diharapkan untuk lebih lagi dalam meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun penjelasan yang maksimal kepada nasabah tentang denda, margin, sistim pembiayaan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan. Mungkin dengan memberikan penjelasan kepada nasabah saat melakukan pembiayaan sehingga nasabah dapat mengerti bahwa lembaga kuangan syariah itu jauh berbeda dengan lembaga keuangan konvensional. Khusus untuk hasil penelitian peneliti ini, semoga bisa menjadi bahan pertimbangan dan referensi dalam mencapai kesuksesan yang diinginkan.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwasanya pada skripsi ini masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangannya, sehingga diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang berkeinginan untuk meneliti mengenai hal yang sama dengan peneliti untuk lebih menyempurnakan isi dari skripsi ini. Dan juga kepada para pembaca, semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan referensi kita bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, *Psikologi Umum*, Bandung : Pustaka Setia, 1999.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Glio Indonesia, 2010.
- Ali Usman Pulungan, *Kolektor PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan*, 20-Mei-2015.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Bimo Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Andi Ofsed, 2001.
- Burhan Bungin, *Analisis Penelitian Data Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- *Analisis Penelitian Data Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Dalimunthe, Masruddin, *Metodologi Penelitian*, Panyabungan: Badan Layanan Umum Sekolah Tinggi Agama Islam Mandailing Natal, 2007.
- Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Erwinsyah, *Persepsi Masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Terhadap Jumlah Mahar dalam Sighot Akad Nikah Ditinjau dari Kompilasi Hukum Islam*, Skripsi, 2010.
- Eti Anila Rosa Harahap, *Persepsi Masyarakat Kelurahan Tano Bato Terhadap Bank Syariah*, Skripsi, 2015.
- Faisal Badroen, dkk. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- *Dasar-Dasar perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

- Ketut Ilfa Anita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Lukman Ali, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Manahan P. Tampubolon, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.
- Muhammad Nasir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Nasrah, *Persepsi Masyarakat Terhadap Produk Gadai dengan Akad Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Padangsidempuan*, Skripsi, 2015.
- Nasution, Mellina Efendi, *Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan*, Skripsi : IAIN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2014.
- Norman A. Hart, *Kamus Marketing*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Nur Aminah Nasution, *Persepsi Masyarakat Sibuhuan Terhadap Bank Syariah*, Skripsi, 2014.
- Permodalan Nasional Madani (PNM), *Manajer Unit Training Program*.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Rangkuti, Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media, 2.
- Rahmad Kriyanto, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2008.
- Sahlan, *Persesi Nasabah Tentang PT. PNM ULaMM Syariah Kotanopan*, Skripsi, 2015.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, Jakarta: Bulan Bintang, 1982.
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

——— *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Tampubolon, P. Manahan, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008

<http://miklotof.wordpress.com/2010/07/30/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-terbentuknya-persepsi/>, Diakses 17 April 2015, Pukul 12:30.

<Http://www.scibd.com/doc/67873519/ULaMM> Syariah, Diakses 20 Desember 2014, pukul 20:00.

<http://youtu.be/Qu2GiY6we0M>, diakses 20 Desember 2014, pukul 20:00.

ULaMM-Syariah, (<Http://www.scribd.com/doc/6786351906>), diakses Desember 2014, pukul 20:00.

DAFTAR ANGKET TERBUKA

KARAKTERISTIK RESPONDEN

NAMA :

ALAMAT :

PEKERJAAN :

PENDIDIKAN :

AGAMA :

USIA :

JENIS KELAMIN :

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah Syariah/tidak ?

Jawab:

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pakaian karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang denda yang dikenakan bagi yang terlambat membayar angsuran setiap bulannya di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sifat-sifat karyawan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

5. Bagaimana pendapat Bapak /Ibu tentang margin di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sistim pembiayaan yang dilakukan PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang proses pencairan pembiayaan di PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan, apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan apakah sudah syariah/tidak ?

Jawab:

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan adanya PT. PNM ULaMM Syariah Panyabungan, apakah memberi manfaat bagi masyarakat khususnya Bapak/Ibu sebagai nasabah?

Jawab:

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang adanya karyawan sebagai Kolektor untuk menjemput angsuran Bapak/Ibu secara langsung rumah, apakah memberi manfaat bagi masyarakat khususnya Bapak/Ibu sebagai nasabah?

Jawab:

Panyabungan, 20 Mei 2015

No : S-082/ULS-PYBG/VI/2015
Lamp : -
Hal : Balasan Surat Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahmi Efendi, ST
Jabatan : Manager unit

Menerangkan bahwa,

Nama : **Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan**

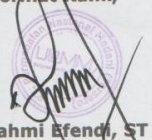
No. Mhs : 11.220.0124

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di PT. PNM (Persero) - ULaMM Syariah Panyabungan dengan judul Skripsi :

" Persepsi Nasabah Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan "

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


Fahmi Efendi, ST



Badan Nasional Madani



Data Perkembangan Nasabah PT. PNM (Persero) - ULaMM Syariah Panyabungan

Tahun	Nama Produk	Jumlah Nasabah
2011	MM 10	10
	MM 25	35
	MM 50	50
	MM 100	8
	MM 200	5
Total		108
Tahun	Nama Produk	Jumlah Nasabah
2012	MM 10	15
	MM 25	45
	MM 50	65
	MM 100	10
	MM.200	8
Total		143
Tahun	Nama Produk	Jumlah Nasabah
2013	MM 10	25
	MM 25	55
	MM 50	60
	MM 100	10
	MM 200	5
Total		155
Tahun	Nama Produk	Jumlah Nasabah
2014	MM 10	45
	MM 25	65
	MM 50	55
	MM 100	12
	MM 200	10
Total		187

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


Fahmi Efendi, ST

Badan Nasional Madani (Persero)
Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM)
Panyabungan

Jalan Kandang No. 173 A - Panyabungan, Telp. (0636) 321027

Lembaga Pembiayaan dan Jasa Manajemen untuk Usaha Mikro, Kecil, Menengah & Koperasi dan LKM/S



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
Jalan. H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In. 19/G.4a/PP/0Q9/ 258 /2015
Tempat : Padangsidimpuan, 12 Mei 2015
Perihal : **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu :
1. **Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag**
2. **Nofinawati, MA**
Di

Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Sholihah Lisnun Alwa'iah Hasibuan
NIM : 11 220 0124
Sem/Thn. Akademik : VIII / 2014-2015
Judul Pertama : **Persepsi Masyarakat Simangambat Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan**
Judul Perbaikan : **Persepsi Masyarakat Kecamatan Siabu Tentang PT. PNM (Persero) ULaMM Syariah Panyabungan**

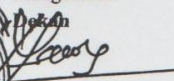
Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud.

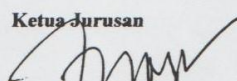
Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:



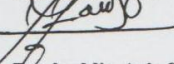

Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

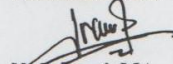
BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA

PEMBIMBING I


Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 200112001

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA

PEMBIMBING II


Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : SHOLIAH LISNUN ALWA'IAH HASIBUAN

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat, tanggal lahir : Baruas, 28 Nopember 1992

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Alamat lengkap : Sipupus Lombang, Kec. Padang Bolak Julu

Telepon, HP : -

E-mail : -

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 1999-2005 : SD 104740 Pamuntaran

Tahun 2005-2008 : SMP N. 1 Sipupus, Kec. Padang Bolak Julu

Tahun 2008-2011 : SMA N. 1 Sipupus, Kec. Padang Bolak Julu

Tahun 2011-2015 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan