



**PERSEPSI MASYARAKAT DESA SALAMBUE TERHADAP  
PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat- Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**WAHDA YUNI  
NIM. 15 401 00121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



**PERSEPSI MASYARAKAT DESA SALAMBUE TERHADAP  
PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat- Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**WAHDA YUNI  
NIM. 15 401 00121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Rini Hayati Lubis, S.P., M.P  
NIP: 19870413 201901 3 2011**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sititang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. WAHDA YUNI  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 11 Desember 2020  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. WAHDA YUNI yang berjudul "**Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

**Rini Hayati Lubis, S.P., M.P**  
NIP: 19870413 201901 3 2011

### **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : WAHDA YUNI  
NIM : 15 401 00121  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 11 Desember 2020  
Saya yang Menvatakan,

  
  
WAHDA YUNI  
NIM. 15 401 00121

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : WAHDA YUNI  
NIM : 15 401 00121  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 11 Desember 2020

  
  
WAHDA YUNI  
NIM.1540100121



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : WAHDA YUNI  
**NIM** : 15 401 00121  
**FAKULTAS/JURUSAN** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah

**Ketua**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**Sekretaris**

**Delima Sari Lubis, MA**  
NIP. 19840512 201403 2 002

**Anggota**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**Delima Sari Lubis, MA**  
NIP. 19840512 201403 2 002

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

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19840512 201404 2 002

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 23 Desember 2020  
**Pukul** : 08.00 WIB s/d 10.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/67,75 (C)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,11  
**Predikat** : MEMUASKAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Tel.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

### PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI MASYARAKAT DESA SALAMBUE  
TERHADAP PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH**

**NAMA : WAHDA YUNI**  
**NIM : 15 401 00121**

Telah dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas  
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 24 Februari 2021  
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama** : Wahda Yuni  
**Nim** : 15 401 00121  
**Judul Skripsi** : Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah

Desa Salambue adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Namun sebagian besar dari masyarakat Desa Salambue masih kurang paham dan kurang mengetahui tentang bank syariah, konsep bagi hasil dan haramnya bunga dalam bank konvensional. Banyak juga dari masyarakat yang tidak dapat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, sehingga peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Salambue terhadap bank syariah.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga dan juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dalam bidang bank syariah yang membahas tentang persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa bank syariah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menggunakan teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu, didapatkan dari keseluruhan masyarakat Desa Salambue. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat lebih memilih bank syariah dengan alasan bank syariah sesuai dengan hukum Islam, dan pelayanan cukup memuaskan.

**Kata Kunci:** Persepsi, Masyarakat, Produk, Jasa, Bank Syariah.



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M selaku pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, S.P., M.P, selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Golis Nasution, Ibunda Erna, Suami Rajab Saputra Siregar, S.E, Putri tercinta Fitri Aulia Siregar. Saudara saya Edi Saputra, Muhammad Safi'i, Dedek Musthafa, Wahyu Rizki. Kakak Ipar ku Rofikoh dan keponakan Aldiansyah. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga-Nya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Desember 2020

Peneliti

**WAHDA YUNI**  
**NIM. 15 401 00121**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. 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 transliterasinya 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	ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathāh	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ئ	fathāh dan ya	Ai	a dan i
ؤ.....	fathāh dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah

و...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *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).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system 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.

### E. Kata Sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah 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.

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

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan 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.

#### **G. 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 perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan

huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital 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.

## **I. 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, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Batasan Istilah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori .....	11
1. Pengertian Persepsi .....	11
2. Unsur-Unsur Persepsi .....	12
3. Pengertian Masyarakat.....	13
4. Pengertian Perbankan Syariah.....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Unit Analisis atau Subjek Penelitian.....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum Desa Salambue .....	35

a. Karakteristik Masyarakat Desa Salambue.....	35
b. Pengelompokan masyarakat yang dijadikan informan.....	36
1) Jenis Kelamin.....	37
2) Usia.....	38
3) Pendidikan.....	39
4) Pekerjaan.....	40
5) Penghasilan.....	41
6) Jenis Nasabah.....	42
2. Hasil Penelitian.....	43
a. Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Bank Syariah	43
1) Ketentuan Hukum Bank Syariah.....	45
2) Pelayanan Bank Syariah.....	47
3) Perbedaan Prinsip Operasional.....	51
4) Persyaratan yang ditetapkan Bank Syariah.....	54
b. Persepsi Masyarakat Desa Salambue yang Tidak menggunakan Jasa Bank Syariah.....	58
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel II.1	Akad-akad Pendanaan .....	20
Tabel II.2	Akad-akad Pembiayaan .....	21
Tabel II.3	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel IV.1	Data Profil Desa Salambue .....	36
Tavel IV.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel IV.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia .....	38
Tabel IV.4	Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel IV.5	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel IV.6	Karakteristik Informan Berdasarkan Penghasilan .....	41
Tabel IV.7	Jenis Nasabah.....	42
Tabel IV.8	Persepsi Masyarakat tentang Ketentua Hukum Bank Syariah .....	46
Tabel IV.9	Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Bank Syariah..	47
Tabel IV.10	Persepsi Masyarakat tentang Perbedaan Operasional Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	54
Tabel IV.11	Persepsi Masyarakat tentang Persyaratan yang ditetapkan bank syariah .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar identitas informan penelitian  
Lampiran 2 : Lembar Wawancara  
Lampiran 3 : Dokumentasi

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan pada dasarnya berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan. Intermediasi keuangan merupakan proses penyerapan dana dari unit yang surplus ekonomi, baik sektor usaha, lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk menyediakan dana bagi unit ekonomi lain. Jadi, lembaga keuangan merupakan lembaga perantara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang mengalami kekurangan dana<sup>1</sup>.

Prinsip dasar bank konvensional adalah mengacu kepada perangkat bunga. Berbeda dengan bank syariah yang didirikan sebagai indikasi akan kemudharatan sistem bunga atau riba. Hal ini ditegaskan dengan lahirnya fatwa MUI (16-12-2003), tentang haramnya berbagai bunga yang dikukuhkan pada bulan Januari 2004. Keluarnya beberapa fatwa MUI tentang ekonomi syariah, lebih mengukuhkan eksistensi perbankan syariah di tengah pertumbuhan kegiatan usaha perbankan syariah di seluruh nusantara. Eksistensi perbankan sebagai layanan jasa keuangan berbasis pada kepercayaan nasabah.

Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip yaitu prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, dan prinsip ketentraman. Pelaksanaan prinsip-prinsip tersebutlah yang merupakan pembeda utama antara Bank Syariah dengan Bank konvensional. Prinsip syariah pada saat ini diperlukan keberadaannya oleh masyarakat, dengan berbagai produk yang ditawarkannya, peranan perbankan

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011) Hlm. 30.

syariah menempati posisi tersendiri di mata masyarakat. Lahirnya undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan telah menjadi bukti bahwa pemerintah telah memikirkan potensi perbankan jenis ini. Peranan perbankan syariah yang terkait dalam sektor riil dapat diamati saat masa krisis di tahun 1997-1998. Sistem perbankan syariah telah membuktikan dirinya sebagai yang tangguh melewati krisis ekonomi di Indonesia.

Berbagai produk perbankan syariah telah terbukti mampu menyelamatkan perekonomian masyarakat saat terjadi krisis moneter, diantaranya adalah deposito mudharabah, tabungan dengan prinsip wadiah (titipan), giro dengan prinsip wadi'ah dan mudharabah, pembiayaan dengan prinsip mudharabah, musyarakah murabahah, salam dan istishna, serta jasa sewa dengan prinsip ijarah. Akad-akad yang digunakan oleh perbankan dalam menjalankan produk tersebut pada dasarnya dengan perhitungan bagi hasil yang mana perhitungan ini akan menghitung besar keuntungan masing-masing pihak dari keuntungan yang didapatkan. Sistem ini telah dipraktekkan dalam bentuk perdagangan yang berlangsung sejak awal masa Islam. Sistem tersebut dikembangkan para ulama untuk merealisasikan perdagangan yang sedang berlangsung pada masanya dan dilakukan berdasarkan prinsip keadilan. Oleh karena itulah perbankan syariah menganut hubungan kemitraan atau kerjasama dengan nasabah. jadi, ketika krisis sekalipun bank syariah tetap bisa mempertahankan kedudukannya

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, yang mana usaha-usaha tersebut dapat dibantu oleh dunia perbankan. Dimana masyarakat merupakan salah satu elemen terpenting dalam dunia perbankan. Hal ini dikarenakan masyarakatlah yang akan menjadi nasabah bagi Bank Syariah. Oleh karena itu, mengetahui sikap masyarakat terhadap bank syariah menjadi kunci pertama dalam membuka jalan kemajuan bank syariah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan investasi di dunia perbankan syariah. Di Kota Padangsidimpuan hanya ada 5 bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan bank syariah masih kurang pertumbuhannya, baik jaringan maupun volume usaha, dibandingkan dengan bank konvensional. Kenyataan ini sangat miris mengingat masyarakat Kota Padangsidimpuan mayoritas beragama Islam. Kehadiran bank syariah ternyata belum mampu mengalihkan persepsi masyarakat tentang bank konvensional ke bank syariah.

Sebagian kecil masyarakat Desa Salambue menggunakan bank syariah dan konvensional karena tuntutan pekerjaan seperti PNS, ada juga yang menggunakan bank syariah saja sebagai dampak kebutuhan dan promosi dari bank syariah dan sebagian besar masyarakat masih menggunakan bank konvensional baik dalam berinvestasi berupa deposito atau giro, pinjaman dana berupa modal usaha bahkan jual-beli, dan penyimpanan dana dalam bentuk tabungan serta melakukan kegiatan transaksi keuangan dengan menggunakan jasa bank seperti melakukan transfer via kliring bahkan yang umum digunakan yaitu kartu ATM<sup>2</sup>. Hal ini terjadi karena

---

<sup>2</sup>Hasil wawancara dengan Iqbal Ade Candra Lubis pada tanggal 29 Juli 2020 pukul 19:00 WIB di Desa Salambue

sebagian besar masyarakat menganggap bahwa bertransaksi di bank syariah ataupun bank konvensional itu sama saja.

Masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara pada umumnya menganut agama Islam, mereka mengetahui bahwa bank syariah sebagai tempat penyimpanan uang dan investasi dinilai lebih dianjurkan jika dibandingkan dengan bank konvensional, tetapi tidak tertutup kemungkinan adanya dinamika pemikiran dan pemahaman masyarakat dalam merespon bank syariah pada masyarakat desa Salambue. Sebagian dari mereka masih ada yang beranggapan bahwa bagi hasil dan bunga itu adalah sama, Padahal kenyataannya produk bank syariah dan bank konvensional tidak dapat disamakan.

Perbedaan ini terjadi karena setiap masyarakat memiliki cara pandang yang berbeda-beda. Persepsi masyarakat ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi persepsi ada 4 yaitu latar belakang pengetahuan dan pendidikan, usia, agama, dan pekerjaan.

Adapun faktor pendidikan mempengaruhi persepsi seseorang dengan pendidikan yang cukup bagus mampu memberikan pandangan bahwa adanya bank seperti bank syariah akan mampu untuk memberikan jaminan melalui sejumlah produk yang dimiliki oleh bank syariah seperti adanya tabungan untuk pendidikan yang dapat dimanfaatkan untuk merancang pendidikan di masa depan serta faktor usia dapat mempengaruhi persepsi dimana usia yang matang mampu melihat dan membedakan apakah adanya bank syariah dapat memberikan manfaat bagi dirinya. Dan hal ini juga didukung oleh bank syariah di mana bank syariah memberikan



sejumlah produk yang mencakup anak usia dini hingga untuk jaminan masa tua seseorang dengan berbagai jenis produk. Faktor lainnya yaitu pekerjaan yang mampu mempengaruhi persepsi khususnya persepsi untuk menggunakan bank syariah yaitu jika seseorang memiliki pekerjaan dengan penghasilan yang berlebih dan apabila ditunjang dengan faktor-faktor sebelumnya akan mampu memberikan pandangan terhadap penggunaan pendapatannya agar tidak habis percuma. Dimana adanya bank syariah mampu memberikan solusi terhadap pemanfaatan pendapatan dari masyarakat untuk kegiatan yang lebih produktif sehingga mendapatkan keuntungan bagi para masyarakat agar keuangannya lebih terarah. Namun tidak mendorong kemungkinan hal-hal tersebut dapat bertentangan dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat.

Masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dengan mayoritas Islam masih banyak di antara masyarakat yang tidak tahu mengenai bank syariah dengan segala prinsip-prinsip yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits. Banyak dari masyarakat tersebut yang tidak memakai jasa bank syariah karena mereka berpendapat bahwa bank konvensional dan bank syariah itu sama saja dan perbedaannya hanya pada tulisannya saja. Demikian ada pula masyarakat yang memiliki uang banyak kemudian dijadikan emas dan tidak menyimpannya di bank melainkan disimpan sendiri di rumah, mereka salah persepsi karena akan lebih aman jika mereka memakai jasa bank apalagi bank syariah. Secara umum bank syariah kurang diketahui masyarakat dewasa ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bank syariah.

Berdasarkan studi pendahuluan banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan perbankan syariah. Permasalahan muncul antara lain karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah terutama disebabkan dominasi perbankan konvensional, pernyataan warga Desa Salambue yaitu Iqbal Ade Chandra Lubis, mengungkapkan kedatangan pihak bank konvensional lebih cepat dalam memberikan penawaran produk serta keuntungannya. Sedangkan pihak bank syariah kurang promosi dan bahkan jarang mendapatkan informasi tentang seputar produk perbankan syariah terhadap masyarakat<sup>3</sup>.

Berdasarkan hal di atas, maka mendorong peneliti untuk meneliti persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa bank syariah dengan judul **“Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah”**.

## **B. Batasan Masalah**

Dari beberapa masalah yang teridentifikasi, dan dengan keterbatasan kemampuan waktu dan dana yang dimiliki peneliti, yang harus dipecahkan dalam mengestimasi persepsi masyarakat, maka peneliti akan melakukan pembatasan masalah dengan tujuan pembahasan dapat lebih terarah dan tepat sasaran. Adapun masalah yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini hanya sebatas persepsi masyarakat Desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

---

<sup>3</sup>Hasil wawancara dengan Iqbal Ade Candra Lubis pada tanggal 29 Juli 2020 pukul 19:00 WIB di Desa Salambue

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, dan batasan masalah, perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara terhadap produk dan jasa bank syariah?

### **D. Batasan Istilah**

Agar terhindar dari kesalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat batasan istilah sebagai berikut:

#### **1. Persepsi**

Persepsi adalah proses pada pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan yang baru. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau suatu kejadian yang dialami. Jadi persepsi merupakan sebuah proses yang aktif dari manusia dalam memilah, mengelompokkan serta memberikan makna pada informasi yang diterimanya. Persepsi yang dimaksudkan pada penelitian ini sebagai pandangan sekelompok manusia terhadap sesuatu.

#### **2. Masyarakat**

Masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang hidup bersama-sama di suatu wilayah dan membentuk suatu sistem, baik semi terbuka maupun semi tertutup, dimana interaksi yang terjadi di dalamnya adalah antara individu-individu yang ada di kelompok tersebut.

### 3. Bank Syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara terhadap produk dan jasa bank syariah.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengembangan pengetahuan mengenai persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa bank syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam setiap transaksi dengan bank syariah.

###### b. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat bersaing dengan bank konvensional.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi dalam pengembangan khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan dan bahan acuan guna perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya mengenai persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa bank syariah.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dibuat guna menjelaskan isi bab per bab penelitian ini secara sistematis. Adapun sistematika penulisan skripsi ini di sajikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian. Dalam latar belakang masalah akan diuraikan fakta maupun fenomena yang mengantarkan pada masalah, kemudian untuk menghindari pengkaburan permasalahan dan untuk memfokuskan arah penelitian, maka dibuatlah batasan masalah dalam tulisan penelitian ini yang kemudian dilanjutkan kepada batasan istilah yang berguna untuk memudahkan pembaca memahami istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini. Kemudian setelah masalah dan istilah di batasi lalu

masalah yang ada dirumuskan sehingga menjadi sebuah pertanyaan yang membutuhkan jawaban atau penyelesaian. Setelah dirumuskan apa yang menjadi masalah dalam penelitian ini lalu dijelaskan apa yang menjadi tujuan penelitian ini dilakukan dan apa manfaat penelitian ini bagi peneliti, tempat penelitian dan masyarakat luas.

BAB II LANDASAN TEORI, menjelaskan atau menjabarkan tentang teori-teori yang ada dalam penelitian ini dan memuat beberapa penelitian yang terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN, untuk mengetahui bagaimana metode yang dilakukan dalam penelitian ini maka dibuat satu bab yang berisi metode penelitian yang menguraikan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang terdiri dari deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP, menguraikan tentang kesimpulan penelitian serta saran-saran yang akan diberikan sehubungan dengan hasil penelitian.

## **BAB II** **LANDASAN TEORI**

### **A. Kerangka Teori**

#### 1. Pengertian Persepsi

Persepsi berasal dari *perception* yang berarti kesadaran, pengaturan panca indra ke dalam pola-pola pengalaman. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan seseorang untuk memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut mempengaruhi perilaku seseorang<sup>4</sup>.

Dalam pemasaran, persepsi lebih penting dari realitas, karena persepsi yang mempengaruhi perilaku aktual konsumen. Orang bisa mempunyai persepsi berbeda tentang objek yang sama karena tiga proses pemahaman: atensi selektif, distorsi selektif, dan retensi selektif.

Menurut Sarlito Wirawan Sarwono, persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berfikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman<sup>5</sup>.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses internal yang memungkinkan seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut mempengaruhi perilaku seseorang dan proses yang memungkinkan suatu organisme menerima,

---

<sup>4</sup>Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), Hlm. 445.

<sup>5</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), hlm. 87.

menganalisis informasi yang ditangkap oleh organ-organ bantunya kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman.

## 2. Unsur-unsur Persepsi

Pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan penginderaan terhadap proses berfikir yang dapat mewujudkan suatu kenyataan yang diinginkan oleh seseorang terhadap suatu objek yang diamati. Persepsi merupakan sebuah proses yang kompleks, yang terdiri dari proses penginderaan, dan pengorganisasian pengalaman individu terhadap objek yang dipersepsikannya<sup>6</sup>. Oleh sebab itu terjadinya persepsi dipengaruhi oleh beberapa unsur, antara lain:

- a. **Objek yang dipersepsi**; objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsikan sebuah objek, dapat juga datang dari dalam diri individu yang bersangkutan langsung mengenai syaraf penerimaan yang bekerja.
- b. **Perhatian**; untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu proses dalam rangka untuk mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), Hlm. 102.

<sup>7</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), Hlm. 32.



- c. **Kognisi**; aspek kognisi yang menyangkut komponen pengetahuan, pandangan, pengharapan cara berpikir/mendapatkan pengetahuan, dan pengalaman masa lalu serta segala sesuatu yang diperoleh dari hasil pikiran individu pelaku persepsi.
- d. **Afeksi**; aspek afeksi menyangkut komponen perasaan dan keadaan emosi individu terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang menyangkut evaluasi baik buruk berdasarkan faktor emosional seseorang.
- e. **Psikomotor**; aspek kognisi/psikomotor menyangkut motivasi, sikap, perilaku atau aktivitas individu sesuai dengan persepsinya terhadap suatu objek atau keadaan tertentu<sup>8</sup>.

Persepsi bersifat tidak statis melainkan berubah-ubah atau dengan perkataan lain sifatnya relatif atau tidak absolut, tergantung pada pengalaman sebelumnya, sehingga akan menghasilkan suatu gambaran unik tentang kenyataan yang barang kali sangat berbeda di kenyataannya. Oleh karena itu, persepsi merupakan proses kognitif kompleks yang menghasilkan gambaran dunia yang unik, yang mungkin agak berbeda dengan realita.

### 3. Pengertian Masyarakat

Menurut Burhan dalam buku Sarjono Soekanto, masyarakat adalah sekelompok orang yang menepati sebuah wilayah tertentu, yang hidup secara lama, saling berkomunikasi, memiliki simbol-simbol dan aturan tertentu yang secara sistem hukum yang mengontrol tindakan anggota masyarakat, memiliki

---

<sup>8</sup>Bimo Walgito, *Op.Cit.*, Hlm. 105-109.

sistem stratifikasi, sadar sebagai bagian dari anggota masyarakat tersebut secara relatif dapat menghidupi dirinya sendiri<sup>9</sup>.

Masyarakat merupakan kelompok manusia yang bertempat tinggal di daerah tertentu untuk waktu yang relatif lama, memiliki norma-norma yang mengatur kehidupannya menuju tujuan yang dicita-citakan bersama, dan di tempat tersebut anggota-anggotanya berkembang dari generasi ke generasi. Manusia memerlukan hidup berkelompok sebagai reaksi terhadap keadaan lingkungan yang terdapat gejala tarik menarik yang pokok persoalannya adalah sifat alam yang selalu berubah-ubah. Keinginannya untuk memberikan reaksi tarik-menarik dengan kekuatan alam tersebut.

Ditinjau dari loyalitas, masyarakat Indonesia dapat dibagi atas dua macam yaitu;

1. Masyarakat desa

Masyarakat desa termasuk tipe masyarakat dan merupakan kelompok sosial kecil. Masyarakat kecil yang sering diartikan sebagai masyarakat tradisional atau masyarakat primitif (sederhana). Pandangan ini kurang tepat karena masyarakat desa adalah masyarakat yang tinggal di suatu kawasan atau wilayah atau teritorial tertentu yang biasanya disebut masyarakat setempat.

---

<sup>9</sup>Sarjono Soekanto, *Pengantar Sosiologi* (Jakarta: Gema Insani, 2002), Hlm 166.

Pada umumnya ciri-ciri masyarakat desa adalah sebagai berikut:

- a. Anggota komunitasnya kecil
- b. Hubungan antar individu bersifat kekeluargaan
- c. Sistem kepemimpinannya bersifat informal
- d. Ketergantungan terhadap alam tinggi
- e. Religius magis
- f. Rasa solidaritas dan gotong royong yang tinggi
- g. Kontrol sosial yang kuat antar warga
- h. Hubungan antara pemimpin dan warga bersifat informal
- i. Pembagian kerja tidak tegas dan belum ada spesialis pekerjaan
- j. Patuh terhadap nilai-nilai dan norma yang berlaku didesanya (tradisi)
- k. Tingkat mobilitas sosialnya rendah<sup>10</sup>.

Dalam perkembangannya, sampai saat ini masyarakat desa mengalami kemajuan (modernisasi). Salah satu faktor pendukungnya adalah urbanisasi. Banyak warga desa pergi ke kota untuk mencari pekerjaan atau kepentingan pendidikan. Mereka berupaya untuk menyesuaikan diri dengan kehidupan kota sehingga begitu kembali ke desa, baik untuk sementara maupun menetap, mereka membawa pengaruh terhadap pola pikir, sikap dan perilaku warga desanya.

2. Masyarakat kota biasanya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 171.

- a. Pola pikirnya cenderung rasional
- b. Bersifat individualis
- c. Masyarakat cenderung sekuler
- d. Mata pencariannya sangat beragam
- e. Sangat menghargai spesialisasi yang langkah berdasarkan manfaatnya.

Dari penjelasan dan ciri-ciri di atas dapat disimpulkan menurut penulis bahwa masyarakat adalah sekelompok manusia majemuk yang tinggal dalam satu teritorial tertentu dan terdiri dari beraneka ragam kelompok yang memiliki kesepakatan bersama berupa aturan-aturan ataupun adat istiadat yang timbul dan tercipta karena kebersamaan tersebut adanya aturan atau adat ini sangat bergantung dengan masyarakat itu sendiri dan juga kesepakatan bersama dan timbul setelah kehidupan itu berlangsung dalam waktu yang lama<sup>11</sup>.

#### 4. Pengertian Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada pada Al-Quran dan Hadits<sup>12</sup>. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank umum syariah

---

<sup>11</sup>*ibid.*, hlm. 172.

<sup>12</sup>Ismail, *Op.Cit.*, Hlm. 26.

adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran<sup>13</sup>.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam, bunga pada perbankan syariah adalah riba. Hal tersebut diharamkan dalam Islam seperti yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah 277-278:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَءَاتُوا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ۚ ۲۷۷ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ۚ ۲۷۸

Artinya: “sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati. Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut), jika kamu orang-orang yang beriman”<sup>14</sup>.

Adapun pengertian riba secara bahasa berarti bertambah. Dalam pengertian lain secara linguistik, riba juga berarti tumbuh dan membesar. Secara umum pakar ekonomi Islam mengeskakan bahwa riba merupakan pengambilan tambahan yang harus di bayarkan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam yang bertentangan dengan prinsip syariah. Dalam ajaran agama Islam

---

<sup>13</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia UII, 2004), Hlm. 20.

<sup>14</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Bogor: Halim, 2013), Hlm. 47.

tata cara bermuamalat harus mengikuti perintah dan larangan yang terdapat dalam al-Qur'an dan Hadits. Penekanan dalam pelarangan tersebut terutama berkaitan dengan praktek-praktek yang mengandung dan dapat menumbuhkan riba.

Ada tiga cara untuk menjadi bank syariah, yaitu:

- a. Mendirikan bank syariah secara langsung dengan *full system* (sistem penuh) syariah seperti Bank Muamalat.
- b. Melakukan konversi dari bank konvensional ke bank syariah. Cara ini biasanya menggunakan *full system* syariah.
- c. Membuka divisi syariah, biasanya bank konvensional yang berniat melakukan transaksi syariah. Hal itu dilakukan dengan cara membuka divisi syariah dengan menggunakan *dual banking system*.

Beberapa ciri perbankan syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Harus memenuhi prinsip syariah, yaitu kegiatan usaha yang bebas dari<sup>15</sup>:
  - a) Riba

Riba adalah penambahan pendapatan secara tidak sah (*batil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhli*) atau transaksi yang mengisyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana melebihi pokok pinjamannya karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).

---

<sup>15</sup>Sofinia Gufron, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2000), Hlm. 34.'

b) *Maisir*

*Maisir* adalah transaksi bersifat untung-untungan (bergantung pada keadaan yang tidak pasti).

c) *Ghahar*

*Ghahar* adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, dan tidak dapat diserahkan saat transaksi<sup>16</sup>.

2) Haram

Haram adalah transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.

3) Zalim

Zalim adalah transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya

5. Produk dan Jasa Bank Syariah

Produk dan jasa keuangan syariah yang ditawarkan bank di Indonesia cukup bervariasi. Produk dan jasa tersebut meliputi produk dan jasa untuk pendanaan, pembiayaan, jasa produk, jasa operasional, dan jasa investasi<sup>17</sup>.

a. Pendanaan

---

<sup>16</sup>Ibid., Hlm. 11.

<sup>17</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Hlm. 242.

Produk pendanaan yang ditawarkan perbankan syariah Indonesia tidak berbeda dengan produk pendanaan bank syariah pada umumnya yang meliputi giro, tabungan, investasi umum, investasi khusus dan obligasi. Akad-akad yang digunakan juga merupakan akad-akad yang biasa diterapkan untuk produk yang bersangkutan. Produk-produk pendanaan dan akad yang digunakan diindonesia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel II.1**  
**Akad-Akad Pendanaan**

Produk/jasa	Akad
Giro (Rp/USD/SD)	<i>Wadiah Yad Dhamanah</i>
Tabungan Kurban	<i>Wadiah Yad Dhamanah</i>
Tabungan Haji	<i>Wadiah Yad Dhamanah/Mudharabah</i>
Tabungan Umum (Rp/USD)	<i>Mudharabah</i>
Tabungan Investasi Pendidikan	<i>Mudharabah</i>
Deposito Umum (Rp/USD)	<i>Mudharabah</i>
Deposito Khusus (Rp/USD)	<i>Mudharabah</i>
Program Dana Pensiun	<i>Mudharabah Mugayyadah</i>
Obligasi	<i>Mudharabah Wal Murabahah</i>

**b. Pembiayaan**

Produk-produk pembiayaan yang ditawarkan oleh perbankan Syariah Indonesia cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun pribadi. Akad yang digunakan oleh produk-produk pembiayaan ini sebagian besar menggunakan akad murabahah, diikuti mudharabah dan musyarakah. Akad salam digunakan untuk pembiayaan pertanian, sedangkan *istishna* digunakan untuk pembiayaan pemesanan



barang-barang manufaktur. Produk-produk pembiayaan dan akad yang digunakan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel II.2**  
**Akad-Akad Pembiayaan**

Produk/jasa	Akad
Modal Kerja	<i>Mudharabah, Musyarakah, Murabahah</i>
Investasi	<i>Mudharabah, Musyarakah, Murabahah</i>
Pembiayaan Proyek	<i>Mudharabah, Musyarakah, Murabahah</i>
Pengadaan Barang Investasi	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Barang Investasi	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Peralatan	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Aset Tetap	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Stok Barang	<i>Murabahah</i>
Pengadaan Barang konsumsi	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Properti	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Rumah/Toko/Kantor	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Kendaraan Bermotor	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Komputer	<i>Murabahah</i>
Pembiayaan Pabrik dan Mesin	<i>Murabahah/Istishna</i>
Pemesanan Barang Investasi	<i>Istishna</i>
Renovasi	<i>Istishna</i>
Pembiayaan Talangan	<i>Qardh</i>
Pembiayaan Pendidikan	<i>Ijarah</i>
Pinjaman Kebajikan	<i>Qardul Hasan</i>
Gadai	<i>Rahn/ Qardh</i>
Takeover/ <i>Transfer Service</i>	<i>Hawalah</i>
Pertanian	<i>Salam</i>

### c. Jasa Perbankan

#### 1) Jasa Produk

Jasa produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun pribadi, baik untuk urusan dalam negeri maupun luar negeri. Jasa produk yang ditawarkan perbankan syariah Indonesia pada dasarnya tidak berbeda dengan jasa produk yang ditawarkan perbankan konvensional, tetapi dengan menggunakan akad-akad Syariah. Akad yang digunakan oleh jasa produk ini sebagian besar menggunakan akad *Ujr*, *Wakalah*, dan *Kafalah*.

#### 2) Jasa Operasional

Jasa operasional yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun pribadi, baik untuk urusan dalam negeri maupun luar negeri. Jasa operasional yang ditawarkan perbankan syariah Indonesia pada dasarnya tidak berbeda dengan jasa produk yang ditawarkan perbankan konvensional, tetapi dengan menggunakan akad-akad Syariah. Akad yang digunakan oleh produk-produk pembiayaan ini sebagian besar menggunakan akad *Wakalah*.

#### 3) Jasa Investasi

Jasa Investasi merupakan bentuk pelayanan khas yang ditawarkan bank syariah. Jasa investasi yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia baru ada dua, yaitu investasi khusus dan reksadana. Akad yang digunakan oleh jasa investasi semuanya menggunakan akad *Mudharabah Muqayyadah*<sup>18</sup>.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan menjadi rujukan bagi landasan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel II.3**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anita Rahmawaty Jurnal STAIN Kudus 2014	Pengaruh persepsi tentang bank syariah terhadap minat menggunakan produk di BNI Syariah Semarang	Berdasarkan pengujian-pengujian yang telah dilakukan penelitian ini beberapa kesimpulan. Pertama, persepsi tentang bunga bank berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah. Kedua, persepsi tentang bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah. Ketiga, persepsi tentang produk bank syariah tidak berpengaruh terhadap minat

<sup>18</sup>*Ibid.*, Hlm. 243-246.

			menggunakan produk bank syariah.
2	Anis Agustin Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) 2017	Persepsi masyarakat terhadap pengguna transportasi online (Go-Jek) di Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pengguna transportasi online dapat mempengaruhi pandangan terhadap transportasi online.
3	Junaidi Jurnal STIE Muhammadiyah Palopo	Persepsi masyarakat untuk memilih dan tidak memilih bank syariah (Studi Kota Palopo)	Hasil analisis deskripsi diketahui kebanyakan responden nasabah bank konvensional menilai indikator variabel sudah religiusitas dan sangat menarik. Hasil analisis deskripsi diketahui kebanyakan responden menilai tingkat bagi hasil tabungan bank syariah sangat menarik. Hasil analisis deskripsi diketahui kebanyakan responden menilai indikator pelayanan kurang memuaskan. Hasil analisis deskripsi diketahui kebanyakan responden menilai indikator lokasi bank syariah kurang memuaskan.
4	Sri Astuti Ratnasari Jurnal Fakultas Ekonomi	Analisis persepsi masyarakat bank syariah di Kabupaten	Persepsi masyarakat atas bank syariah menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyetujui keberadaan bank

	Universitas Sulawesi Barat	Polewali Mandar Sulawesi Barat	syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam serta keberadaan bank syariah yang berbeda dari sistem perbankan konvensional. akan tetapi masih terdapat sikap netral/ keragu-raguan dari masyarakat terhadap pemahaman akan riba yang difatwakan haram oleh MUI serta sistem bunga yang termasuk kategori riba yang yang dijalani oleh perbankan konvensional. Persepsi masyarakat terhadap bank syariah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat atas bank syariah.
5	Yulia Jurnal Fakultas Syariah dan Ekonomi IAIN Pontianak 2015	Persepsi dan perilaku masyarakat pontianak timur terhadap perbankan syariah	Persepsi masyarakat pontianak timur terhadap bunga bank sebanyak 88,23% informan menyatakan bahwa keberadaan fatwa MUI berkaitan keharaman bunga bank perlu ada. Perilaku masyarakat pontianak timur terhadap perbankan syariah dikelompokkan menjadi dua kelompok. Kelompok pertama 20,58% merupakan pengguna perbankan syariah dengan alasan bahwa kedekatan jarak antara

			tempat tinggal dan lembaga perbankan, ingin mengetahui perbankan syariah. Kelompok kedua 79,42% merupakan bukan pengguna jasa perbankan syariah dengan alasan gaji yang diterima melalui bank konvensional.
--	--	--	---

Ada beberapa perbedaan dan persamaan judul penelitian dengan penelitian terdahulu, antara lain adalah:

1. Anita Rahmawaty membahas tentang pengaruh persepsi tentang bank syariah terhadap minat menggunakan produk di BNI Syariah Semarang. Sedangkan peneliti membahas tentang persepsi masyarakat desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat terhadap bank syariah.
2. Anis Agustin membahas tentang persepsi masyarakat terhadap pengguna transportasi online (Go-Jek) di Surabaya. Sedangkan peneliti membahas tentang persepsi masyarakat desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat, dan perbedaannya adalah pada penelitian Anis Agustin membahas persepsi masyarakat terhadap transportasi online sedangkan pada penelitian ini terhadap produk dan jasa bank syariah.
3. Junaidi membahas tentang persepsi masyarakat untuk memilih dan tidak memilih bank syariah. Sedangkan peneliti membahas tentang persepsi masyarakat desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat, dan perbedaannya

adalah pada penelitian Junaidi membahas untuk memilih atau tidak bank syariah, sedangkan peneliti terhadap produk dan jasa bank syariah.

4. Sri Asuti Ratnasary membahas tentang Analisis persepsi masyarakat bank syariah di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat. Sedangkan peneliti membahas tentang persepsi masyarakat desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat, dan perbedaanya adalah pada penelitian Sri Astuti Ratnasary di kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat sedang peneliti di Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.
5. Yulia membahas tentang persepsi dan perilaku masyarakat pontianak timur terhadap perbankan syariah. Sedangkan peneliti membahas tentang persepsi masyarakat desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat, dan perbedaanya adalah pada penelitian Yulia membahas perilaku masyarakat, sedangkan peneliti hanya fokus pada persepsi saja.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **H. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan. Mulai dari bulan Februari sampai Desember 2020.

#### **I. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia<sup>19</sup>.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya terkumpul. Setelah peneliti memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dari lapangan lalu peneliti mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran permasalahan yang ada dan menganalisis data tersebut.

Analisis secara deskriptif kualitatif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti. Analisis deskriptif ini dipergunakan dengan menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada dengan menggunakan pendekatan berpikir induktif. Pendekatan berfikir induktif adalah suatu cara untuk mengambil kesimpulan dari yang khusus ke umum.

---

<sup>19</sup>Juliansyah Noor, *Metologi Penelitian* (Jakarta: Prenadamed ia Group, 2015), Hlm. 33.



## **J. Unit Analisis atau Subjek Penelitian**

Istilah unit analisis atau subjek penelitian yang dipakai pada penelitian kualitatif pada hakekatnya sama dengan istilah populasi dan sampel pada penelitian kuantitatif, perbedaannya terletak pada penguraiannya, pada penelitian kualitatif dengan istilah unit analisis atau subjek penelitian, peneliti menguraikan pihak pelaku objek penelitian secara lebih fokus, sehingga tidak ada lagi penetapan sampel. Hal ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang tidak bersifat generalisasi.

Penelitian kualitatif ini sampel atau sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Menurut Suharsimi Arikunto, subjek penelitian adalah subjek yang ditujukan untuk diteliti oleh peneliti. Berbicara tentang subjek penelitian berarti berbicara tentang unit analisis. Unit analisis yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.

Peneliti memperoleh data langsung dari masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sebanyak 16 orang sebagai informan yang langsung diwawancarai. Selanjutnya, bilamana dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah sampel. Dalam hal ini jumlah sampel atau informan bisa sedikit, tetapi bisa juga banyak.

## **K. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, sedangkan jika dilakukan dengan wawancara, disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan<sup>20</sup>.

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individual atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

## **L. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data peneliti di masyarakat Desa Salambue dengan menggunakan metode wawancara dan observasi.

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara tulisan.

---

<sup>20</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung tentang persepsi masyarakat di desa Salambue. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti sudah menyiapkan daftar wawancara terlebih dahulu.

Pedoman wawancara yang banyak digunakan adalah bentuk pedoman wawancara hanya memuat permasalahan yang dibutuhkan dari informan penelitian. Dalam hal ini peneliti menanyakan hal-hal yang sudah disusun kemudian satu per satu diperdalam dalam memperoleh keterangan lebih lanjut.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan catatan terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian secara langsung. Metode ini digunakan untuk mengetahui secara langsung informan penelitian yang di desa Salambue. Perlunya metode observasi dimana peneliti dapat melihat secara langsung di lapangan penelitian mengenai kondisi informan sehingga dapat menentukan subjek dari penelitian ini<sup>21</sup>.

## M. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan data yang dapat ditafsirkan memberi makna pada analisis hubungan berbagai konsep. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka

---

<sup>21</sup>S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), Hlm. 158.

jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah men-display-kan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merangkum uraian-uraian dalam beberapa kalimat yang mengandung suatu pengertian secara singkat dan padat.

Dengan melaksanakan langkah-langkah dalam pengolahan data, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data serta memaparkan penelitian kualitatif deskriptif ini secara sistematis dengan fokus masalah yang diteliti<sup>22</sup>.

## **N. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Penelitian harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian

---

<sup>22</sup>Lexy J. Moleom, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2010), Hlm. 24.

ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada pendapat Sugiyono, antara lain:

a. Triangulasi

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan triangulasi adalah data dari berbagai sumber dengan berbagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu<sup>23</sup>. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Tiga sumber data yang dimaksud adalah hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti<sup>24</sup>. Dalam penelitian ini, alat bantu perekam data yang peneliti gunakan adalah alat perekam suara berupa *handphone*.

c. Meningkatkan ketekunan

Menurut Sugiyono meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan<sup>25</sup>. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi, buku,

---

<sup>23</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), hlm. 464.

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm. 467.

<sup>25</sup>*Ibid.*, hlm. 468.

hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan analisis keputusan nasabah.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran Umum Desa Salambue**

Desa Salambue merupakan salah satu desa yang terdapat di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara yang merupakan populasi penelitian dalam menyusun skripsi ini, Desa Salambue jika dilihat dari sudut geografisnya merupakan desa yang strategis, karena desa ini terletak pada jalan raya lintas sumatera. Untuk mengetahui Desa Salambue dari sudut geografisnya dapat dilihat dari batas-batasnya, adapun batas-batas wilayah Desa Salambue adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Pal IV Pijorkoling
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sigulang

#### **a. Karakteristik Masyarakat Desa Salambue**

Pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakteristik yang dapat dilakukan dengan melakukan penggolongan. Hal ini berguna bagi peneliti dalam menentukan analisa pembahasan dan mendeskripsikan data-data yang dikumpulkan di lapangan penelitian. Untuk mengetahui bagaimana profil penduduk Desa Salambue dapat dilihat dari Tabel berikut:

**Tabel IV.1**  
**Data Penduduk Desa Salambue<sup>26</sup>**

No	Usia/Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0 – 14 (remaja)	530	267	797
2	15 – 49 (sangat produktif)	792	742	1.534
3	50 – 64 (produktif)	261	178	439
4	>- 65 (lanjut usia)	108	84	192
<b>Jumlah</b>		1.691	1.093	<b>2.784</b>

Dari data pada Tabel IV.1 di atas dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Salambue berjumlah 2.784 jiwa. Jika dilihat dari jenis kelamin laki-laki berjumlah 1.093 jiwa dan perempuan berjumlah 1.691 jiwa. Pada Tabel IV.1 juga dapat dilihat bahwa masyarakat pada usia sangat produktif paling banyak dibanding kategori usia lain yang berjumlah 792 jiwa laki-laki dan 742 jiwa perempuan. Dan jumlah paling sedikit ada pada kategori usia lanjut yang berjumlah 108 jiwa laki-laki dan 84 jiwa perempuan.

**b. Pengelompokan masyarakat yang dijadikan Informan**

Adapun pengelompokan masyarakat Desa Salambue yang dijadikan informan dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Berikut hasil dari pengelompokan masyarakat yang dijadikan sebagai informan pada masyarakat Desa Salambue:

---

<sup>26</sup> Database kantor Kepala Desa Salambue



## 1) Jenis Kelamin

Karakteristik yang dijadikan sebagai informan penelitian di masyarakat Desa Salambue adalah laki-laki dan perempuan. Dimana jenis kelamin ini dapat menentukan jawaban pernyataan penelitian sebagai bentuk pendekatan peneliti dalam mewawancarai informan penelitian. Tujuannya adalah untuk dapat menelusuri persepsi dari informan laki-laki maupun perempuan.

Untuk mengetahui gambaran jenis kelamin informan peneliti dengan jelas dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pria	6 orang	37,5 %
Wanita	10 orang	62,5 %
Jumlah	16 Orang	100 %

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel IV.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah laki-laki yang dijadikan sebagai informan penelitian di Desa Salambue adalah 6 orang dengan jumlah persentase sebesar 37,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian. Sedangkan perempuan sebanyak 10 orang dengan jumlah persentase sebesar 62,5 % dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

## 2) Usia

Informan dibagi dalam 6 kelompok yaitu usia 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun, 60-69 tahun, dan 70 tahun ke atas.

**Tabel IV.3**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Usia**

<b>Tingkat Usia</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
20-29 Tahun	2 Orang	12,5 %
30-39 Tahun	3 Orang	18,75 %
40-49 Tahun	3 Orang	18,75 %
50-59 Tahun	1 Orang	6,25 %
60-69 Tahun	6 Orang	37,5 %
70 Tahun ke atas	1 Orang	6,25 %
<b>Jumlah</b>	<b>16 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Usia

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berusia 20-29 tahun sejumlah 2 orang atau 12,5 % dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berusia 30-39 tahun sejumlah 3 orang atau 18,75% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berusia 40-49 tahun sejumlah 3 orang atau 18,75 % dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berusia 50-59 tahun sejumlah 1 orang atau 6,25 % dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berusia 60-69 tahun sejumlah 6 orang atau 37,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, dan informan yang berusia 70 tahun ke atas sejumlah 1 orang atau 6,25 % dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

### 3) Pendidikan

Karakteristik yang dijadikan sebagai informan penelitian ini di Desa Salambue dapat dikelompokkan ke dalam 5 kelompok yaitu informan yang berpendidikan SD, SMP, SMA, DIII, dan S1.

Proporsi pendidikan informan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.4**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	6 Orang	37,5 %
SMP	1 Orang	6,25 %
SMA	4 Orang	25 %
DIII	1 Orang	6,25 %
S1	4 Orang	25 %
<b>Jumlah</b>	<b>16 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berpendidikan tingkat SD adalah sejumlah 6 orang atau 37,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berpendidikan tingkat SMP adalah sejumlah 1 orang atau 6,25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berpendidikan tingkat SMA adalah sejumlah 4 orang atau 25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berpendidikan tingkat DIII adalah sejumlah 1 orang atau 6,25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, dan informan yang berpendidikan tingkat S1 adalah sejumlah 4 orang atau 25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

#### 4) Pekerjaan

Informan dikelompokkan berdasarkan pekerjaan ke dalam 5 kelompok yaitu informan yang berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga, informan yang bekerja sebagai PNS, informan yang bekerja sebagai Wiraswasta, informan yang bekerja sebagai Honorer, dan informan yang bekerja sebagai Bidan.

Proporsi pendidikan informan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.5**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ibu Rumah Tangga	4 Orang	25 %
Wiraswasta	8 Orang	50 %
Honorer	2 Orang	12,5 %
PNS	1 Orang	6,25 %
Bidan	1 Orang	6,25 %
<b>Jumlah</b>	<b>16 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Tabel IV.5 di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga adalah sejumlah 4 orang atau 25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang bekerja sebagai Wiraswasta adalah sejumlah 8 orang atau 50%, informan yang bekerja sebagai Honorer adalah sejumlah 2 orang atau 12,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang bekerja sebagai PNS adalah sejumlah 1 orang atau 6,25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, dan informan yang bekerja sebagai Bidan adalah sejumlah 1 orang atau 6,25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

## 5) Penghasilan

Informan dikelompokkan berdasarkan penghasilan ke dalam 4 kelompok yaitu informan yang berpenghasilan Rp 100.000,00 - Rp 900.000,00 informan yang berpenghasilan Rp 1.000.000,00 – Rp 1.900.000,00 informan yang berpenghasilan Rp 2.000.000,00 – Rp 2.900.000,00 dan informan yang berpenghasilan Rp 4.000.000,00 – Rp 4.900.000,00.

Proporsi penghasilan informan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.6**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Penghasilan**

<b>Penghasilan</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Rp 100.000,00 - Rp 900.000,00	7 Orang	43,75 %
Rp 1.000.000,00 – Rp 1.900.000,00	2 Orang	12,5 %
Rp 2.000.000,00 – Rp 2.900.000,00	6 Orang	37,5 %
Rp 4.000.000,00 – Rp 4.900.000,00	1 Orang	6,25 %
<b>Jumlah</b>	<b>16 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan Tabel IV.6 di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berpenghasilan Rp 100.000,00 – Rp 900.000,00 adalah sejumlah 7 orang atau 43,75% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berpenghasilan Rp 1.000.000,00 – Rp 1.900.000,00 adalah sejumlah 2 orang atau 12,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, informan yang berpenghasilan Rp 2.000.000,00 – Rp 2.900.000,00 adalah sejumlah 6 orang atau 37,5% dari jumlah keseluruhan informan penelitian, dan informan yang berpenghasilan Rp 4.000.000,00 – Rp 4.900.000,00 adalah sejumlah 1 orang atau 6,25% dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

## 6) Jenis Nasabah

Informan dikelompokkan berdasarkan jenis nasabah yang digunakan dalam 2 kelompok yaitu informan yang menggunakan bank syariah dan informan yang menggunakan bank konvensional. Jenis nasabah bank syariah dan bank konvensional dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.7**  
**Jenis Nasabah<sup>27</sup>**

No	Jenis Nasabah	Informan (orang)	Jumlah	Persentase (%)
1	Bank Syariah	Cut Yusnani Darajat Nasution Hasanuddin Harahap Hj. Nurliana Nasution Hj. Siti Aminah Pohan Hj. Siti Rahma H. A. Said Siregar Maisarah Malim Suleman Lbs Rina Wati Rospita	11 Orang	68,75 %
2	Bank Konvensional	Iqbal Ade Chandra Lubis Ira Irma Suryani Siregar Hazizah Mora Nita Muhammad Amdan Lubis Yusnani	5 Orang	31,25 %
<b>Jumlah</b>			<b>16 Orang</b>	<b>100 %</b>

---

<sup>27</sup>Data Informan Penelitian

Berdasarkan Tabel IV.7 di atas, dapat dilihat dari jenis nasabah yang menggunakan bank syariah sebanyak 11 orang atau 68,75 % dari jumlah keseluruhan informan, sedangkan informan yang menggunakan bank konvensional sebanyak 5 orang atau 31,25 % dari jumlah keseluruhan informan.

## **2. Hasil Penelitian**

### **a. Persepsi Masyarakat Desa Salambue terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah**

Persepsi seseorang dapat timbul dari pengalaman yang telah diperolehnya, baik yang dilakukan sendiri maupun kesan dari orang lain. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan respon masyarakat terhadap hadirnya bank syariah sebagai salah satu bidang penopang bergeraknya perekonomian di Desa Salambue. Perkembangan bank syariah di Desa Salambue cukup menggembirakan. Peranan bank syariah telah sampai pada tatanan wilayah kelas sosial rendah hingga menengah. Banyaknya fasilitas perbankan seperti ATM, *Payment Point*, Bank keliling dan kantor cabang bank syariah merupakan indikasi adanya minat dan motivasi yang besar terhadap bank syariah. Berkaitan dengan aspek-aspek yang ditemukan peneliti di lokasi penelitian yakni masyarakat Desa Salambue meliputi tentang pemberian makna pada respon individual sehingga masyarakat Desa Salambue sebagai subjek penelitian memperoleh pengetahuan yang baru.

Istilah persepsi digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau suatu kejadian yang dialami. Kesan inilah yang menjadi indikator penentuan persepsi masyarakat Desa Salambue dalam memakai bank syariah sebagai bank yang lebih cenderung baik dibandingkan dengan bank lain, atau sebaliknya cenderung kurang baik.

Indikasi baik dan buruk suatu bank yang dilihat dari sudut pandang persepsi nasabah merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan kualitas suatu bank. Pelayanan yang baik tentunya dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pihak bank dalam menentukan strategi dan langkah pemasaran produk bank syariah.

Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan pesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang dipersepsi, sehingga dapat menerima dan menyadap informasi dari lingkungan sekitar. Seperti halnya masyarakat Desa Salambue tentunya memiliki kesan terhadap bank syariah sebagai pilihan perbankan dan dijadikan sebagai alat transaksi berbagai kebutuhan proses ini tentunya setiap individu memiliki penilaian dan pendapat selama menggunakan bank syariah, sebab apa yang dirasakan ketika menjadi nasabah bank syariah tentunya akan menjadi satu indikator adanya persepsi dalam diri setiap nasabah bank syariaah.



Jika pelayanan dan kemudahan selama menjadi nasabah tentunya menjadi kesan yang baik. Tapi sebaliknya jika buruk dan mendapat kekurangan tentunya memiliki akibat yang buruk. Sehingga nasabah dalam menginterpretasikan bank syariah tentunya berbeda-beda dengan demikian peneliti akan mengungkapkan kesan, penilaian, pendapat dan interpretasi masyarakat Desa Salambue terhadap bank syariah.

### **1) Ketentuan Hukum Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, atau dengan kata lain bank yang kegiatannya mengacu pada ketentuan-ketentuan hukum Islam (Al-Qur'an dan Hadits), dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian pada sejumlah informan pada masyarakat Desa Salambue, terdapat perbedaan pendapat dari sejumlah informan. Dimana dari 11 informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai, 6 diantaranya mengatakan bahwa bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam, dan selebihnya tidak mengetahui adapun yang mengatakan bahwa bank syariah sudah sesuai hukum Islam diantaranya:

Menurut H.A. Said Siregar selaku pensiunan PNS dan masyarakat Desa Salambue beliau mengatakan bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam dan sudah menggunakan produk bank syariah selama kurang lebih 10 tahun dan selama itu juga beliau

merasa tidak terdapat kendala atau hal yang dirasakan memberatkan sebagai nasabah bank syariah<sup>28</sup>.

Menurut Hasanuddin Harahap selaku wiraswasta dan masyarakat Desa Salambue, pada awalnya beliau menggunakan produk bank syariah disebabkan menggunakan tabungan haji namun seiring waktu penggunaannya beliau merasa bank syariah sudah sesuai hukum Islam<sup>29</sup>.

Dan informan yang tidak mengetahui bank syariah sudah sesuai atau tidak dengan hukum islam diantaranya, menurut Cut Yusnaini selaku masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa: salah seorang saudara menyarankan untuk menggunakan produk bank syariah. Namun untuk sesuai atau tidaknya bank syariah dengan hukum islam beliau mengatakan kurang tahu disebabkan kurangnya pengetahuan tentang bank syariaiah itu sendiri<sup>30</sup>.

Berdasarkan jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai dapat diklasifikasikan terdapat dua kategori persepsi informan terkait dengan ketentuan hukum bank syariah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

---

<sup>28</sup>Hasil wawancara dengan H. A. Said Siregar selaku Pensiunan PNS dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:00 WIB.

<sup>29</sup>Hasil wawancara dengan Hasanuddin Harahap selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:30 WIB.

<sup>30</sup>Hasil wawancara dengan Cut Yusnani selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 10:30 WIB.

**Tabel IV.8**  
**Persepsi Masyarakat tentang Ketentuan Hukum Bank Syariah**

No.	Persepsi	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Bank syariah sesuai dengan hukum Islam	6 Orang	54,54 %
2	Tidak mengetahui sesuai atau tidaknya hukum bank syariah (kurang pengetahuan tentang bank syariah)	5 orang	45,46 %
<b>Jumlah</b>		<b>11 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel IV.8 di atas, bahwa 6 orang atau 54,54% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah mengatakan bahwa bank syariah sesuai dengan hukum Islam, dan 5 orang atau 45,46% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah mengatakan bahwa tidak mengetahui sesuai atau tidaknya hukum bank syariah dengan hukum Islam.

Dari penjelasan persepsi masyarakat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan dan pendidikan seseorang dapat mempengaruhi masyarakat tentang bank syariah. Dimana salah satu informan yang berstatus Ibu Rumah Tangga dengan tingkat pendidikan yang rendah tidak mengetahui bagaimana sebetulnya bank syariah itu sendiri disebabkan tingkat pengetahuannya yang kurang serta sejumlah informan dengan tingkat pendidikan yang tinggi dapat membedakan apakah bank syariah sesuai dengan hukum Islam.

## **2) Pelayanan Bank Syariah**

Pelayanan merupakan jantung bagi sendi yang ada dalam perusahaan. Apabila jantung bermasalah, maka seluruh organ yang terdapat dalam tubuh akan mengalami masalah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya, karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon/online.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah terdapat perbedaan pendapat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh para karyawan bank syariah. Dari 11 informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai, terdapat 9 informan yang mengatakan bahwa pelayanan pada bank syariah dinilai cukup baik, namun informan yang lainnya mengatakan bahwa pelayanan bank syariah dinilai kurang baik.

Adapun beberapa persepsi dari para informan adalah menurut Hj. Siti Aminah Pohan selaku masyarakat Desa Salambue mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dinilai cukup baik karena tidak hanya pelayanan di dalam kantor bank syariah para karyawan bank syariah tersebut kerap menyapa beliau ketika bertemu di luar kantor sehingga beliau merasa bahwa pelayanan bank syariah dinilai cukup baik<sup>31</sup>.

Menurut Rina Wati selaku masyarakat Desa Salambue mengatakan bahwa pelayanan bank syariah cukup bagus, karena para karyawan cukup sopan dan ramah dalam memberika pelayanan sewaktu bertransaksi ke kantor didukung dengan beberapa tatakrama seperti pengucapan salam kepada setiap nasabah yang datang<sup>32</sup>.

Sedangkan para informan yang memberikan persepsi bahwa pelayanan bank syariah kurang memuaskan diantaranya, menurut Hj. Nurliana Nasution selaku masyarakat Desa Salambue mengatakan bahwa pelayanan bank syariah dinilai kurang bagus karena fasilitas yang ada pada bank syariah seperti mesin ATM, hanya tersedia di bank tersebut sehingga untuk melakukan transaksi di luar bank beliau merasa kesulitan karena jika menggunakan mesin ATM bank lain

---

<sup>31</sup>Hasil wawancara dengan Hj. Siti Aminah Pohan selaku warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 09:30 WIB.

<sup>32</sup>Hasil wawancara dengan Rina Wati selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 14:00 WIB.

nasabah harus mengeluarkan biaya administrasi yang cukup besar hanya untuk sekali transaksi<sup>33</sup>.

Berdasarkan jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai dapat diklasifikasikan terdapat 2 persepsi masyarakat terkait dengan pelayanan bank syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.9**  
**Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Bank Syariah**

<b>No.</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pelayanan Bank Syariah memuaskan	9 Orang	81,82 %
2	Pelayanan Bank Syariah kurang memuaskan	2 orang	18,18 %
<b>Jumlah</b>		<b>11 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel IV.9 di atas, bahwa 9 orang atau 81,82% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan bahwa pelayanan bank syariah memuaskan dan 2 orang atau 18,18% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan bahwa pelayanan bank syariah kurang memuaskan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi dari para informan berbeda-beda terkait dengan pelayanan bank syariah. Persepsi dapat berbeda tergantung pada pengalaman yang dirasakan para informan

---

<sup>33</sup>Hasil wawancara dengan Hj. Nurliana Nasution selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 Agustus 2020 pukul 10:30 WIB.

selama menjadi nasabah dari bank syariah yang diminati oleh informan itu sendiri. Sehingga dengan adanya sejumlah persepsi dari masyarakat hendaknya menjadi sebuah rencana bagi bank syariah untuk lebih memperbaiki pelayanannya sehingga masyarakat lebih terbantu.

### **3) Perbedaan prinsip operasional bank syariah dan bank konvensional**

Bank syariah dan bank konvensional dalam hal operasionalnya jelas memiliki perbedaan di antara keduanya. Adapun yang membedakan kegiatan operasional bank syariah dan bank konvensional yaitu terletak pada metode pembagian keuntungan yang digunakan. Bank syariah dalam operasionalnya merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip bagi hasil dalam pembagian keuntungannya. Sehingga dengan prinsip bagi hasil masyarakat dapat terbantu apabila terjadi kerugian dalam usahanya, dimana pihak bank membantu memberikan keringanan untuk pembagian keuntungan yang akan diperoleh oleh pihak bank.

Sementara bank konvensional merupakan lembaga keuangan yang menggunakan sistem bunga pada operasionalnya. Dimana untuk setiap pembagian keuntungan atas usaha yang dijalankan oleh nasabah nilainya selalu tetap tanpa memperdulikan prospek usaha yang dijalankan oleh para nasabahnya. Serta bank konvensional yang dipengaruhi oleh besar kecilnya tingkat suku bunga secara global

memungkinkan tingkat suku bunga yang diterapkan oleh bank konvensional sangat tinggi apabila perekonomian suatu negara cukup bagus.

Adapun persepsi yang diperoleh setelah melakukan penelitian terhadap 11 informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah terdapat perbedaan persepsi dimana 10 informan menyatakan bahwa apabila suku bunga tinggi pada bank konvensional mereka lebih memilih bertahan pada bank syariah. Sedangkan informan lainnya lebih memilih prospek keuntungan yang diperoleh apabila tingkat suku bunga pada bank konvensional lebih menguntungkan. Beberapa informan mengatakan bahwa tetap memilih bank syariah meskipun bank konvensional memiliki tingkat suku bunga yang tinggi.

Diantaranya menurut Maisarah selaku wiraswasta dan masyarakat Desa Salambue beliau mengatakan bahwa beliau mengatakan tetap memilih bank syariah meskipun tingkat suku bunga yang diterapkan bank konvensional cukup tinggi, hal ini dipilih karena beliau merasa bank syariah lebih memiliki prospek usaha yang halal dalam usaha yang dijalankan oleh seluruh nasabahnya, sehingga keuntungan yang akan diberikan oleh pihak bank berupa bagi hasil pada salah satu produk seperti tabungan menurutnya lebih halal<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup>Hasil wawancara dengan Maisarah selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 11:00 WIB.



Menurut Rospita selaku masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa beliau tetap memilih bank syariah meskipun tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh bank konvensional cukup tinggi, hal ini dipilih karena beliau merasa sudah terasa nyaman dalam pemakaian salah satu produknya sehingga beliau merasa enggan memilih bank konvensional. Karena untuk mendaftar bank konvensional diperlukan beberapa persyaratan serta waktu yang dinilai cukup lambat<sup>35</sup>.

Sedangkan pesrsepsi informan yang menyatakan bahwa lebih memilih bank konvensional apabila tingkat suku bunga pada bank konvensional jika dibandingkan dengan bank syariah, diantaranya menurut Darajat Nasution mengatakan bahwa beliau akan mempertimbangkan akan membuka rekening pada bank konvensional apabila tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh bank konvensional lebih tinggi dibandingkan dengan bank syariah, karena beliau merasa uang yang diinvestasikan dalam bentuk tabungan akan memberikan keuntungan yang lebih besar jika ditempatkan pada bank konvensional serta keuntungan dari hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk modal dalam melakukan usaha lain yang dilakukan oleh beliau<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup>Hasil wawancara dengan Rospita selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 14:30 WIB.

<sup>36</sup>Hasil wawancara dengan Darajat Nasution selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 15:00 WIB.

Berdasarkan jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai dapat diklasifikasikan terdapat 2 persepsi masyarakat terkait dengan perbedaan bank syariah dan bank konvensional dalam hal tingkat suku bunga yang tinggi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.10**  
**Persepsi Masyarakat tentang Perbedaan Operasional**  
**Bank Syariah dan Bank konvensional**

<b>No.</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Memilih bank syariah	10 Orang	90,9 %
2	Memilih bank konvensional	1 orang	9,1 %
<b>Jumlah</b>		<b>11 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel IV.10 di atas, dapat dilihat bahwa 10 orang atau 90,9% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan lebih memilih bank syariah dan 1 orang atau 9,1% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan lebih memilih bank konvensional.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi yang terbentuk terdapat 2 jenis dimana salah satu mengatakan akan memilih bank syariah meskipun bank konvensional memberikan tingkat suku bunga yang tinggi, sedangkan persepsi lainnya lebih memilih bank konvensional karena bank konvensional memiliki tingkat suku bunga yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.

#### **4) Persyaratan yang ditetapkan bank syariah**

Bank sebagai lembaga keuangan yang menjadi salah satu media yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam hal perolehan keuangan, merupakan suatu lembaga yang sangat memiliki kehati-hatian yang cukup tinggi dalam menilai calon nasabahnya. Oleh sebab itu, setiap bank memiliki persyaratan yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan masing-masing bank. Dalam hal ini bank syariah sebagai salah satu bank yang berlandaskan pada hukum Islam juga tentu memiliki persyaratan yang sangat ketat selain sesuai dengan ketentuan dan juga harus sesuai dengan hukum Islam.

Persyaratan-persyaratan tersebut tentu harus dipenuhi oleh para calon nasabahnya. Tentunya persyaratan tersebut dapat dinilai berbeda-beda oleh para nasabah. Dalam hal ini, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada 11 informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah terdapat 7 informan yang menyatakan bahwa persyaratan bank syariah sesuai dengan hukum Islam. Selainnya mengatakan tidak mengetahui tentang persyaratan bank sudah syariah sesuai dengan hukum Islam atau tidaknya.

Adapun yang mengatakan bahwa persyaratan bank syariah sesuai dengan hukum Islam diantaranya, menurut Malim Suleman Lubis mengatakan bahwa beliau sudah yakin bahwa persyaratan bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam karena bank syariah sudah memilah dan memilih siapa-siapa saja yang menjadi nasabahnya jika

dilihat dari jenis usaha yang dijalankan oleh nasabah apakah bergerak di bidang usaha yang halal sehingga dapat dikatakan persyaratan bank syariah sesuai dengan hukum Islam<sup>37</sup>.

Sedangkan informan yang mengatakan bahwa tidak mengetahui persyaratan bank syariah apakah sudah sesuai dengan hukum Islam, diantaranya, menurut Hj. Siti Rahma mengatakan bahwa beliau belum paham tentang perbankan syariah sehingga beliau tidak dapat membedakan apakah bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam atau tidak. Beliau hanya sebatas menggunakan salah satu produk bank syariah<sup>38</sup>.

Berdasarkan jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah diwawancarai dapat diklasifikasikan terdapat 2 persepsi masyarakat terkait dengan persyaratan yang ditetapkan bank syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan Malim Suleman Lubis selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:00 WIB.

<sup>38</sup>Hasil wawancara dengan Hj. Siti Rahma selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 Agustus 2020 pukul 09:00 WIB.

**Tabel IV.11**  
**Persepsi Masyarakat tentang Persyaratan yang ditetapkan bank syariah**

No.	Persepsi	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Persyaratan sesuai hukum Islam	7 Orang	63,64 %
2	Tidak mengetahui tentang persyaratan bank syariah dari segi hukum Islam	4 orang	36,36 %
<b>Jumlah</b>		<b>11 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel IV.10 di atas, dapat dilihat bahwa 7 orang atau 63,64% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam sehingga tidak memberatkan bagi nasabah dan 4 orang atau 36,36% dari jumlah keseluruhan informan yang menggunakan produk dan jasa bank syariah menyatakan belum memahami tentang persyaratan yang diajukan bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam atau tidak.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terkait dengan sejumlah persyaratan yang ditetapkan oleh bank syariah dapat dilihat berbeda oleh para informan. Hal ini disebabkan karena sebagian informan memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan tentang perbankan syariah sehingga para informan sulit mengetahui apakah persyaratan tersebut sudah sesuai dengan hukum Islam atau tidak. Sedangkan informan yang mengatakan sesuai disebabkan karena ia mengetahui informasi terkait dengan perbankan syariah.

## **b. Persepsi Masyarakat Desa Salambue yang Tidak Menggunakan Jasa Bank Syariah**

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah dari bank lain yaitu bank konvensional berjumlah 5 yaitu informan, pertama Iqbal Ade Candra Lubis selaku honorer di Kantor Dinas Perdagangan dan masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa beliau bergabung dengan bank konvensional kurang lebih 1 tahun karena tuntutan pekerjaan, selama itu jga beliau merasa puas dengan layanan bank konvensional karena memudahkan dalam bertransaksi baik dalam penyetoran atau penarikan<sup>39</sup>.

Adapun informan yang kedua Hazizah Mora Nita selaku Bidan Desa dan masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa sudah bergabung di bank konvensional kurang lebih 1 tahun, selama beliau menjadi nasabah bank konvensional beliau juga merasa nyaman karena fasilitas yang diberikan bank konvensional cukup memadai, baik dari kantor cabang yang cukup banyak smapai ke daerah, begitu juga mesin ATMnya cukup banyak<sup>40</sup>.

Adapun informan yang ketiga Muhammad Amdan Lubis selaku wiraswasta dan masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa beliau menjadi nasabah bank konvensional karena ada ketertarikan saat bank konvensional melalukan pemasaran, dan beliau mengatakan bahwa

---

<sup>39</sup>Hasil wawancara dengan Iqbal Ade Candra Lubis selaku Honorer di Kantor Dinas Perdagangan dan warga Desa Salambue pada tanggal 10 September 2020 pukul 20:00 WIB.

<sup>40</sup>Hasil wawancara dengan Hazizah Mora Nita selaku Bidan Desa dan warga Desa Salambue pada tanggal 08 Agustus 2020 pukul 09:00 WIB.

mengetahui apa itu bank syariah akan tetapi tidak secara mendalam hanya sekedar mengetahui saja, tanpa mengetahui ada nya perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional<sup>41</sup>.

Adapun informan yang keempat Ira Irma Suryani Siregar selaku Guru Honorer dan masyarakat Desa salambue, beliau mengatakan sudah bergabung dengan bank konvensional selama 10 tahun dan beliau juga mengatakan bank ini banyak memberikan manfaat seperti dana BOS untuk sekolah, tunjangan perbaikan pendapatan, uang perjalanan dinas, dan produk yang ditawarkan oleh bank sudah sesuai dengan kebutuhannya<sup>42</sup>.

Adapun informan yang terakhir Yusnani selaku wiraswasta dan masyarakat Desa Salambue, beliau mengatakan bahwa sudah bergabung dengan bank konvensional selama 3 tahun, dan bergabung dengan bank konvensional karena kehadiran bank konvensional lebih dahulu ada dibandingkan dengan bank syariah sehingga beliau cenderung lebih memilih bank konvensional. Selain itu bank konvensional memberikan inovasi-inovasi yang sangat menarik seperti adanya sejumlah undian berhadiah sehingga sebagai nasabah lebih merasa tertarik untuk meningkatkan transaksi perbankan pada bank konvensional<sup>43</sup>.

---

<sup>41</sup>Hasil wawancara dengan Muhammad Amdan selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 15:00 WIB.

<sup>42</sup>Hasil wawancara dengan Ira Irma Suryani Siregar selaku Guru Honorer dan warga Desa Salambue pada tanggal 14 September 2020 pukul 09:00 WIB.

<sup>43</sup>Hasil wawancara dengan Yusnani selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 10 September 2020 pukul 21:00 WIB.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pemilihan sejumlah nasabah terhadap bank konvensional disebabkan karena bank konvensional lebih dahulu hadir dalam memberikan bantuan keuangan kepada para nasabah selain itu yang menjadi daya tarik nasabah untuk menggunakan dan bertahan pada bank konvensional yaitu adanya inovasi-inovasi yang menarik seperti adanya undian berhadiah sehingga nasabah menjadi loyal pada bank konvensional. selain itu, persepsi masyarakat memilih bank konvensional dikarenakan peromosi dari bank yang bersangkutan.

Selain itu, pemakaian terhadap bank konvensional setelah bertransaksi bertahun-tahun masyarakat bank konvensional merasa bahwa pelayanan dan produk bank konvensional sudah cukup memenuhi kebutuhannya dan mereka juga beranggapan bahwa bunga dalam konvensional itu halal-halal saja dan sama dengan yg ada di bank syariah sehingga mereka merasa tidak ada ketertarikan untuk memakai jasa bank syariah.

Adanya kelebihan-kelebihan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut memilih bank konvensional karena kelebihan-kelebihan tersebut tidak ditemui pada bank syariah. Seperti halnya mesin ATM bank konvensional yang menyebar di daerah-daerah dan, teras bank/ link-link bank yang sudah menyebar sampai desa-desa, tetapi di bank syariah belum ada. Serta keberadaan bank syariah baru muncul pada tahun 1992



yaitu hadirnya bank Muamalat Indonesia yang belum didukung oleh hadirnya kantor-kantor cabang diberbagai daerah.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul persepsi masyarakat Desa Salambue terhadap produk dan jasa bank syariah. Setelah melalui analisis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Desa Salambue terhadap bank syariah terdapat 6 orang atau 54,54% yang menyatakan bahwa bank syariah sesuai dengan hukum Islam. Serta terdapat 5 orang atau 45,46% yang menyatakan tidak mengetahui sesuai atau tidaknya hukum bank syariah dengan hukum Islam. Jenis pekerjaan dan pendidikan seseorang dapat mempengaruhi masyarakat tentang bank syariah.

Persepsi masyarakat Desa Salambue terhadap pelayanan bank syariah diperoleh hasil 9 orang atau 81,82% yang menyatakan bahwa pelayanan bank syariah cukup memuaskan dan 2 orang atau 18,18% yang menyatakan bahwa pelayanan bank syariah kurang memuaskan. Salah satu indikator yang menentukan tentang keberhasilan suatu bank dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada para nasabahnya.

Persepsi masyarakat Desa Salambue terkait perbedaan prinsip operasional bank syariah dan bank konvensional terdapat 10 orang atau 90,1% memilih bank syariah. Dan 1 orang atau 9,1 % yang tidak memilih bank syariah. Adanya perbedaan tersebut dapat menjadi pemicu bagi bank syariah untuk lebih meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh bank syariah.

Persepsi masyarakat Desa Salambue terkait persyaratan yang ditetapkan bank syariah dapat disimpulkan bahwa 7 orang atau 63,64% yang menyatakan bahwa persyaratan bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam. Dan 4 orang atau 36,36% yang menyatakan bahwa para informan tidak mengetahui persyaratan bank syariah.

Sedangkan persepsi masyarakat yang telah menjadi nasabah bank konvensional adalah mereka yang mengatakan ketertarikannya kepada bank konvensional karena promosi dari bank yang bersangkutan. Dan setelah bertransaksi bertahun-tahun, masyarakat bank konvensional merasa bahwa pelayan dan produk bank konvensional sudah cukup memenuhi kebutuhannya.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

1. Keterbatasan waktu, tenaga dan dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
2. Keterbatasan dalam pencarian informan untuk diwawancarai. Hal tersebut karena masyarakat Desa salambue sangat sibuk dengan pekerjaannya dan sulit mendapat waktu luangnya sehingga peneliti harus mencari informan kembali yang benar-benar ingin memberikan waktunya untuk proses

wawancara. Selain itu pada saat penelitian sedang berjalan, yang sebelumnya sudah ada perjanjian untuk wawancara tiba-tiba informan tidak ada di rumah karena masalah pekerjaan dan masih banyak lagi alasan dari beberapa informan yang ingin diwawancarai oleh peneliti

3. Keterbatasan peneliti dalam mengumpulkan data adalah kurangnya kemampuan peneliti dalam membuat sebuah kata-kata yang baku dalam penyusunan skripsi ini.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan persepsi masyarakat Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara terhadap bank syariah adalah baik, dilihat dari konsep bank syariah sudah sesuai dengan perbankan dalam Islam. Begitu juga penilaian masyarakat yang melihat cara berpakaian dan tutur sapa yang dilakukan karyawan bank syariah yang sopan dan pelayanan yang cukup baik. Serta syarat-syarat yang ditentukan bank syariah sudah sesuai dengan syariat Islam sehingga tidak memberatkan nasabah bank syariah dalam menggunakan bank syariah.

Sedangkan persepsi masyarakat yang telah menjadi nasabah bank konvensional adalah mereka yang mengatakan ketertarikannya kepada bank konvensional karena tuntutan pekerjaan dan promosi dari bank yang bersangkutan. Dan setelah bertransaksi bertahun-tahun, masyarakat yang menggunakan bank konvensional merasa bahwa pelayanan dan produk bank konvensional sudah cukup memenuhi kebutuhannya.

### **B. Saran**

Saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas adalah:

1. Bagi masyarakat Desa Salambue agar dapat menimbang dan menentukan keputusan dalam menetapkan bank syariah sebagai tujuan dan investasi tabungan di masa depan.

2. Bagi setiap individu agar dapat memahami kelebihan bank syariah sebagai bentuk perbankan yang sesuai dengan hukum Islam sebagai jalan hidup dan jalan kebenaran syariah utamanya dalam dunia perbankan.
3. Sebagai masukan bagi pihak bank syariah agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap produk yang menjadi kendala dari setiap nasabah.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam pengkajian, penelitian dan analisa lebih lanjut sehingga permasalahan tersebut sesuai dengan fokus kajian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex Sobur, *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, Bogor: Halim, 2013
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Juliansyah Noor, *Metologi Penelitian*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Lexy J. Moleom, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia UII, 2004.
- Sarjono Soekanto, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, Jakarta: Bulan Bintang, 1976
- Sofinia Gufron, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Hasil wawancara dengan Iqbal Ade Candra Lubis pada tanggal 29 Juli 2020 pukul 19:00 WIB.
- Hasil wawancara dengan H. A. Said Siregar selaku Pensiunan PNS dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:00 WIB.
- Hasil wawancara dengan Cut Yusnani selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 10:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Hasanuddin Harahap selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Hj. Siti Aminah Pohan selaku warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 09:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Rina Wati selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 14:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Hj. Nurliana Nasution selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 Agustus 2020 pukul 10:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Maisarah selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 28 Agustus 2020 pukul 11:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Rospita selaku warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 14:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Darajat Nasution selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 15:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Malim Suleman Lubis selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 09:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Hj. Siti Rahma selaku wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 Agustus 2020 pukul 09:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Iqbal Ade Candra Lubis selaku Honorer di Kantor Dinas Perdagangan dan warga Desa Salambue pada tanggal 10 September 2020 pukul 20:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Hazizah Mora Nita selaku Bidan Desa dan warga Desa Salambue pada tanggal 08 Agustus 2020 pukul 09:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Muhammad Amdan selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 16 September 2020 pukul 15:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Ira Irma Suryani Siregar selaku Guru Honorer dan warga Desa Salambue pada tanggal 14 September 2020 pukul 09:00 WIB.

Hasil wawancara dengan Yusnani selaku Wiraswasta dan warga Desa Salambue pada tanggal 10 September 2020 pukul 21:00 WIB.

## **CURICULUM VITAE**

### **(Daftar Riwayat Hidup)**

#### **DATA PRIBADI**

Nama Lengkap : WAHDA YUNI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Muara Parlampungan, 07 Juli 1997  
Anak ke : 3 (tiga) dari 5 Bersaudara  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Desa Gulangan Kec. Sihapas Barumun Kab. Padang Lawas Prov. Sumatera Utara  
Telepon : 0822 8191 9353  
Email : [wahdayuni1997@gmail.com](mailto:wahdayuni1997@gmail.com)

#### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2003-2009 : SDN 274 Muara Parlampungan  
Tahun 2009-2012 : SMP Negeri 3 Batang Natal  
Tahun 2012-2015 : SMA Negeri 1 Batang Natal  
Tahun 2015-2020 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan



## LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

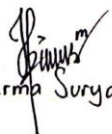
Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudari Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama : Ira Irma Suryani Siregar
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Agustus 1992
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Status : Menikah
5. Pendidikan terakhir : S1 Pendidikan Fisika
6. Pekerjaan : Guru Honor
7. Penghasilan/Gaji : Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-
8. Nasabah dari bank : Bank Konvensional

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, 14 September 2020  
Informan penelitian

  
(Ira Irma Suryani S.)

## LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudara Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama : HAFANUDDIN HARAHAP
2. Tempat, Tanggal Lahir : RESIDIMPUNAN, 28-01-1976
3. Jenis kelamin : LARI-LARI
4. Status : KAWIN
5. Pendidikan terakhir : S1 (STRATA SATU)
6. Pekerjaan : WIRASWASTA
7. Penghasilan/Gaji : 3000 000
8. Nasabah dari bank : MUAMALAT

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, 28 Agustus 2020  
Informan penelitian

  
(HAFANUDDIN HARAHAP)

## LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

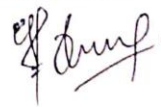
Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudara Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama : MUHAMMAD AMOAN WAHDA
2. Tempat, Tanggal Lahir : SALAMBUE, 03 MARET 1993
3. Jenis kelamin : LAKI-LAKI
4. Status : KAWIN
5. Pendidikan terakhir : SD
6. Pekerjaan : WIRASWASTA
7. Penghasilan/Gaji : 2.500.000
8. Nasabah dari bank : KONVENSIONAL

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, 16 September 2020  
Informan penelitian



(MUHAMMAD AMOAN WAHDA)

## LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudara Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama : MAHARAH
2. Tempat, Tanggal Lahir : TITIMERAH, 05-03-1975
3. Jenis kelamin : PEREMPUAN
4. Status : KAWIN
5. Pendidikan terakhir : SI (STRATA SATU)
6. Pekerjaan : WIRAWASTA
7. Penghasilan/Gaji : 3000 000
8. Nasabah dari bank : MUAMALAT

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, 28 Agustus 2020  
Informan penelitian

  
( MAHARAH )

## LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN


Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudara Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama : Hj. Siti Pemma
2. Tempat, Tanggal Lahir : Salambue, 06 - 05 - 1947
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Status : Kawin
5. Pendidikan terakhir : SD
6. Pekerjaan : Wiraswasta
7. Penghasilan/Gaji : Rp. 500.000
8. Nasabah dari bank : Bank Syariah

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, 16 Agustus 2020  
Informan penelitian

  
( Hj. Siti Pemma )

## **LEMBAR IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, telah memberikan waktu dan informasi serta mengisi identitas dan menjawab pertanyaan dalam lembar wawancara sesuai dengan kebutuhan data penelitian saudari Wahda Yuni.

Berikut deskripsi identitas diri dan kebutuhan data dari informan:

1. Nama :
2. Tempat, Tanggal Lahir :
3. Jenis kelamin :
4. Status :
5. Pendidikan terakhir :
6. Pekerjaan :
7. Penghasilan/Gaji :
8. Nasabah dari bank :

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Salambue, September 2020  
Informan penelitian

( )

## **LEMBAR WAWANCARA**

### **A. Daftar pertanyaan kepada masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah**

1. Apakah saudara/i nasabah dari salah satu bank syariah?
2. Berapa lama saudara/i menjadi nasabah dari bank syariah?
3. Apa alasan saudara/i menjadi nasabah bank syariah?
4. Apakah saudara/i meyakini bahwa bank syariah sudah sesuai dengan konsep perbankan dalam Islam?
5. Bisakah saudara/i menjelaskan tentang pengalaman dalam menggunakan bank syariah?
6. Apakah saudara/i pernah mengalami kejanggalan atau pelayanan yang kurang memuaskan dalam melakukan transaksi di bank syariah?
7. Ketika saudara/i melakukan transaksi di bank apakah saudara/i merasakan ada sesuatu yang dipersulit atau sistem yang kurang baik? Jika tidak bagaimana persaaan saudara/i ketika dilayani oleh karyawan bank syariah?
8. Berikan pendapat saudara/i tentang bagaimana bank syariah ideal (yang seharusnya) dalam melayani masyarakat!
9. Jika dibandingkan bank syariah dengan bank konvensional, sistem bank konvensional lebih tinggi, apakah saudara/i memilih bank syariah? Apa alasannya?
10. Apakah syarat-syarat yang ditentukan bank syariah sudah sesuai dengan syariat Islam sehingga tidak memberatkan saudara/i?

11. Apa saja keunggulan bank syariah menurut saudara/i? Sebutkan juga kelemahan bank syariah yang saudara/i ketahui!

**B. Daftar pertanyaan kepada masyarakat yang tidak menggunakan jasa bank syariah**

1. Apakah saudara/i nasabah dari bank konvensional?
2. Produk apa yang saudara/i gunakan?
3. Berapa lama saudara/i menjadi nasabah bank konvensional?
4. Apa alasan saudara/i menjadi nasabah bank konvensional/
5. Bisakah saudara/i menjelaskan pengalaman dalam menggunakan fasilitas bank konvensional?
6. Apakah saudara/i mengetahui sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional? coba saudara/i jelaskan!
7. Apakah saudara/i merasa berdosa karena memanfaatkan jasa bank konvensional dalam kehidupan sehari-hari? Sebutkan alasannya!
8. Apakah saudara/i setuju bahwa bank konvensional tetap dibutuhkan dalam sistem perekonomian Indonesia? Sebutkan alasannya!
9. Apa saja keunggulan dan kelemahan bank konvensional menurut saudara/i?
10. Apakah saudara/i berminat untuk menjadi nasabah bank syariah suatu saat nanti? Jelaskan alasannya!



## DOKUMENTASI



Foto dengan Informan atas nama Nurliana



Foto dengan Informan atas nama Iqbal Ade Chandra Lubis



Foto dengan Informan atas nama Yusnani



Foto dengan Informan atas nama Malim Suleman Lbs



Foto dengan Informan atas nama Hj. Siti Aminah Pohan



Foto dengan Informan atas nama Maisarah



Foto dengan Informan atas nama Hazizah Mora Nita



Foto dengan Informan atas nama Hj. Siti Rahma



Foto dengan Informan atas nama Cut Yusnani



Foto dengan Informan atas nama Muhammad Amdan Lubis



Foto dengan Informan atas nama Rina Wati



Foto dengan Informan atas nama Rospita





Foto dengan Informan atas nama Darajat Nasution



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

Nomor : 134/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/07/2020  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

22 Juli 2020

Yth. Bapak/Ibu:

1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Rini Hayati Lubis : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Wahda Yuni  
NIM : 1540100121  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Desa Salambue terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

Nomor : 1505 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020  
Hal : Mohon Izin Riset

Agustus 2020

**Yth; Kepala Desa Salambue.**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Wahda Yuni  
NIM : 1540100121  
Semester : XI (Sebelas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Persepsi Masyarakat Desa Salambue Terhadap Produk dan Jasa Bank Syariah ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

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

Wakil Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



**PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**  
**KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**  
**DESA SALAMBUE**

Jln.IIT.RIZAL NURDIN Km.7 Kode Pos. 22725

Salambue, 24 Agustus 2020

Surat : 766/12.77.05/2004/08/2020  
: Biasa  
: Balasan Izin Riset

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
di-  
Tempat

Menindak Lanjuti surat dari Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Islam IAIN Padangsidempuan tentang izin Riset kepada mahasiswa kita. Bersama ini kami atas Pemerintahan Desa Salambue Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan berikan izin Riset kepada.

siswa/Mahasiswi yang tersebut di bawah ini :

Nama : WAHDA YUNI  
NIM : 1540100121  
Semester : XI (Sebelas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PERSEPSI MASYARAKAT DESA SALAMBUE TERHADAP  
PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH**

Demikian surat balasan Riset ini kami sampaikan dan diperbuat agar dapat dipergunakan dimana perlunya.

Salambue, 24 Agustus 2020

KEPALA DESA SALAMBUE  
  
ABDUL RAHMAN



PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN  
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA  
**DESA SALAMBUE**

Jln.HT.RIZAL NURDIN Km.7 Kode Pos. 22725

Salambue, 01 Desember 2020

: 851/12.77.05/2004/12/2020  
: Biasa  
: Telah Selesaiya Penelitian

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu  
di-  
Tempat

Menindak Lanjuti surat dari Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi dan Islam IAIN Padangsidimpuan tentang Balasan Izin Riset kepada mahasiswa kita. Bersama ini kami sama Pemerintahan Desa Salambue Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan g Telah Selesaiya Penelitian kepada.

siswa/Mahasiswi yang tersebut di bawah ini :

Nama : WAHDA YUNI  
NIM : 1540100121  
Semester : XI (Sebelas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PERSEPSI MASYARAKAT DESA SALAMBUE TERHADAP  
PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH**  
Selesai Penelitian : 01 November 2020

Demikian surat ini kami sampaikan dan diperbuat agar dapat dipergunakan sebagaimana  
nya.

Salambue, 01 Desember 2020

