



**CITRA BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT
MUSLIM DI DESA RONDAMAN DOLOK**

SKRIPSI

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

Oleh:

ROSMAINI SIREGAR

NIM.18 401 00178

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**CITRA BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT
MUSLIM DI DESA RONDAMAN DOLOK**

SKRIPSI

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

Oleh:

**ROSMAINI SIREGAR
NIM. 18 401 00178**

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, S.T., M.M.
198006052011011003**

PEMBIMBING II

**Aliman Syahuri Zein, M.E.I
2028048201**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Rosmaini Siregar**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 04 November 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syahada Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Rosmaini Siregar** yang berjudul "**Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syahada Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 198006052011011003

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 18 401 00178
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Citra Bank Syariah Pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok**

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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary 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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 09 November 2022

akan,

Rosmaini Siregar

NIM. 18 401 00178

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 18 401 00178
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Citra Bank Syariah Pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal: 04 November 2022



Rosmaini Siregar
NIM. 18 401 00178



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

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

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

Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : ROSMAINI SIREGAR
NIM : 18 401 00178
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
**JUDUL SKRIPSI : Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di
Desa Rondaman Dolok**

Ketua

Dra. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172018012001

Anggota

Dra. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172018012001

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 198704132019032011

Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/ 12 Desember 2022
Pukul : 08.30 Wib – 11.30 Wib
Hasil/Nilai : Lulus / 71 (B)



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Citra Bank Syariah Pada Masyarakat Muslim Di Desa Rondaman
Dolok**
NAMA : Rosmaini Siregar
NIM : 18 401 00178
Tgl Yudisium : 28 Januari 2023
IPK : 3, 61
Predikat : Pujian

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

Padangsidimpuan, 28 Januari 2023



Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 1840100178
Jurusan : Perbankan Syariah
**Judul Skripsi : Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di
Desa Rondaman Dolok**

Permasalahan penelitian ini adalah banyak masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi yang menggunakan jasa bank konvensional. Terdapat pandangan yang berbeda-beda dan masih banyak masyarakat muslim yang memiliki rekening di bank konvensional. Padahal mayoritas masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi adalah beragama Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah bagi pihak peneliti, bank syariah di Kabupaten Padang Lawas Utara, masyarakat Kecamatan Portibi, khususnya masyarakat Desa Rondaman Dolok dan peneliti selanjutnya.

Pembahasan ini berkaitan dengan bidang ilmu perbankan syariah serta ilmu sosial yang ruang lingkup dari teori yang digunakan adalah berasal dari teori ilmu perbankan syariah

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Subjek penelitian ini diambil menggunakan teknik *snowball sampling*, Kemudian Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Citra bank syariah di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi secara umum citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi termasuk dalam kategori baik dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan sejumlah informan yang menjelaskan bahwa Identitas Fisik, Identitas Non Fisik, Kualitas Hasil dan Aktivitas Pola Hubungan bank syariah cenderung baik walaupun masih ada beberapa poin dari bank syariah yang perlu diperbaiki.

Kata kunci: Bank syariah, Citra, Masyarakat muslim.

KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: **“Citra bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Kecamatan Portibi”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syeh Ali Hasan Ahmad Ad-dary Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syeh Ali Hasan Ahmad Ad-dary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Replita M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Ketua Prodi Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, ST, MMSelaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein, M. E. I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan..
7. Teristimewa kepada Ayahanda Arif Muda Siregar dan Ibunda Murniati Harahap tercinta yang tiada hentinya mencurahkan kasih dan sayang. Memberikan dukungan moril serta materil demi kesuksesan studi hingga saat ini. Selalu memberikan do'a serta perjuangan yang begitu hebat untuk pendidikan peneliti. Kakakku dan Abangku Mastiani Siregar dan Sokondar Siregar, kedua adikku Tariapar laut siregar dan Martin kaisar siregar, tak lupa kepada kedua uwakku serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk sahabat peneliti Lisma Safitri siregar, Rini Wahyuni Pulungan, Ervina Sari Manda sari Matondang, Winda Safitri Siregar, Robi Yanti Siregar, Siti Kholilah Nasution, Yuliza Hanim, Salbiah Batra, rekan- rekan Perbankan Syariah 5, kawan- kawan kos kuning, kawan- kawan KKL 72, kawan- kawan Magang BMT Al-Hijrah Bukittinggi serta kawan-kawan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan karya ini.
9. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya mahasiswa/i prodi perbankan syariah angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita dimudahkan dan sukses dalam menggapai cita-cita, Amin.

10. Serta 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.

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

Padangsidempuan, November 2022
Peneliti,

ROSMAINI SIREGAR
NIM: 18 401 00178

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	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

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Ḍommah	U	U

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

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

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
..... ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	Ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat

fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

- ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara katasandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. 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.
- b. 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.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslit bang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Batasan Istilah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	13
1. Bank Syariah.....	13
a. Pengertian Bank Syariah	13
b. Dasar Hukum Bank Syariah.....	15
c. Prinsip Perbankan Syariah	17
d. Fungsi Utama Bank Syariah.....	19
e. Produk Bank Syariah	21
1) Produk Penyaluran Dana.....	21
a) Prinsip Jual Beli (<i>Ba'i</i>).....	22
b) Prinsip Sewa (<i>Ijarah</i>)	23

c) Prinsip Bagi Hasil (<i>Syirkah</i>).....	23
2) Produk Penghimpun Dana.....	24
a) <i>Al-Wadiah</i> (Simpanan).....	24
b) <i>Mudharabah</i>	26
3) Produk Jasa	27
a) <i>Sharf</i> (Jual Beli Valuta Asing)	27
b) <i>Ijarah</i> (Sewa)	27
f. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	28
2. Citra.....	29
a. Pengertian Citra.....	29
b. Jenis-jenis citra.....	30
c. Faktor-faktor Pembentuk Citra	32
3. Masyarakat Muslim	33
a. Pengertian Masyarakat Muslim.....	33
b. Citra Bank Syariah dalam pada Masyarakat Muslim.....	34
B. Penelitian Terdahulu	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	43
1. Data Primer	43
2. Data Sekunder	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Observasi	44
2. Wawancara.....	44
3. Dokumentasi	45
F. Teknik Analisis Data.....	45
1. Pengumpulan data	45
2. Reduksi data	46
3. Penyajian data	46

4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi	46
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
1. Lokasi Desa Rondaman Dolok.....	48
2. Keadaan Penduduk di Desa Rondaman Dolok	48
3. Pendidikan di Desa Rondaman Dolok	49
4. Perekonomian di Desa Rondaman Dolok	49
5. Jasa Layanan Bank.....	49
B. Penyajian Data	50
1. Identitas Informan	51
a. Kategori Informan Menurut Usia	51
b. Kategori Informan Menurut Jenis Kelamin.....	51
c. Kategori Informan Menurut Latar Belakang Pendidikan	52
d. Kategori Informan Menurut Pekerjaan.....	53
e. Kategori Informan Menurut Status Dalam Keluarga	53
2. Citra Bank Syariah Pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok	54
a. Identitas Fisik Bank Syariah.....	54
b. Identitas Non Fisik Bank Syariah.....	56
c. Kualitas Hasil Bank Syariah.....	58
d. Aktvitas dan Pola Hubungan Bank Syariah	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	62
D. Keterbatasan Penelitian	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	28
Tabel II.2 Faktor-faktor Pembentuk Citra.....	32
Tabel II.3 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel IV.1 Nama dan Alamat Bank di Padang Lawas Utara.....	50
Tabel IV.2 Kategori Informan Menurut Usia	51
Tabel IV.3 Kategori Informan Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel IV.4 Kategori Informan Menurut Latar Belakang Pendidikan	52
Tabel IV.5 Kategori Informan Menurut Pekerjaan	53
Tabel IV.6 Kategori Informan Menurut Status dalam Keluarga.....	53
Tabel IV.7 Nama Informan Pemilik Rekening di Bank.....	61

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi yang dilakukan secara terus menerus dalam jangka waktu tertentu dapat meningkatkan pendapatan perkapita sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa. Strategi pembangunan seperti ini dimulai dengan memaksimalkan bidang-bidang ekonomi yang dijalankan baik dibidang keuangan perbankan, ekspor-impor, koperasi pembinaan usaha kecil maupun dibidang perdagangan umum dan industri.

Salah satu perkembangan baru dalam dunia ekonomi di Indonesia adalah tumbuh dan berkembangnya lembaga-lembaga yang berbasis syariah contohnya yaitu bank syariah. Bank syariah pada hakikatnya merupakan lembaga perantara (*intermediary*), yaitu lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat.

Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat disamping penyedia jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syariah didasarkan pada prinsip syariah. Perbedaan yang paling mendasar adalah pada bagaimana bank syariah memperoleh keuntungan, dimana pada bank konvensional dikenal dengan perangkat bunga

sedangkan pada bank syariah melarang adanya bunga atau riba atau dikenal dengan sistem bagi hasil.

Perkembangan bank syariah di Indonesia cukup pesat, hal ini dilihat dari jumlah bank dan jumlah kantor yang sudah cukup banyak, akan tetapi jumlah aset bank syariah masih tergolong sedikit dibandingkan bank konvensional. Perbankan syariah di Indonesia yang masih muda dibandingkan bank konvensional dituntut untuk bersaing dengan perbankan konvensional.

Dalam persaingan bisnis perbankan yang semakin kompetitif dan dengan banyaknya bank yang berdiri saat ini, upaya penghimpun dana dirancang sedemikian rupa agar menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Secara umum calon nasabah yang akan menyimpan dananya tentu memilih bank yang akan memberikan keuntungan, keamanan dan kemudahan. Terdapat beberapa faktor yang menjadi bahan pertimbangan nasabah untuk menjadi nasabah pada suatu bank yang akan menjadi pilihannya diantaranya adalah Citra bank.¹ Pilihan nasabah akan suatu produk tergantung pada citra yang melekat pada bank tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelica Maria Rompas, bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan nasabah.² Citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.

¹Nurul Khotimah, *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri*, 2018, hlm. 37-48.

²Angelica Maria Rompas, "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian oleh nasabah PT. Bank DKI," *Jurnal Universitas Bina Nusantara*, 2014, hlm. 6.

Objek meliputi individu maupun perusahaan, citra dapat terbentuk dengan memproses informasi yang tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan citra pada objek dari adanya penerimaan informasi setiap waktu.

Citra menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik tentang suatu perusahaan dan produknya. Dimana dalam meningkatkan penjualan, kesadaran citra sebuah produk dan reputasi jasa mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli. Dalam hal ini citra yang baik yang ditampilkan oleh bank kepada nasabahnya melalui reputasi atau produk perbankan menimbulkan rasa puas pada diri nasabah. Jika suatu bank memiliki citra yang buruk maka kemungkinan besar nasabah tidak akan tertarik untuk menggunakan produk atau jasa dari bank tersebut begitupun sebaliknya.

Bank Syariah di Indonesia sudah beroperasi selama beberapa dekade, walaupun demikian ternyata jumlah rekening nasabah pada bank syariah masih sangat rendah. Hal ini terbukti dengan pernyataan Direktur Utama Bank Syariah Hery Gunardi yang dikutip dari CNN Indonesia.com, beliau mengatakan bahwa dari 180 juta umat muslim di Indonesia hanya 30,27 juta yang menjadi nasabah bank syariah.³ Menurut pernyataan tersebut, banyak penduduk Indonesia yang beragama Islam tidak menggunakan bank syariah. Jumlah pengguna bank syariah yang hanya 30,27 juta masih dikategorikan sangat rendah dibandingkan bank

³Adhi Wicaksono, "180 Juta Umat Muslim, baru 30 Juta Jadi Nasabah Bank Syariah", (<http://www.cnnindonesia.com> diakses pada 18 Maret 2022, pukul 15.50 WIB).

konvensional. Sebanyak 30,27 juta penduduk muslim Indonesia yang menggunakan bank syariah belum dapat mengimbangi nasabah pada bank konvensional. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam, merupakan suatu hal yang bertentangan dengan hukum Islam, dimana di dalam agama Islam sangat jelas melarang adanya bunga.

Salah satu Kabupaten di Indonesia tepatnya di Provinsi Sumatera Utara yaitu Kabupaten Padang Lawas Utara. Kabupaten Padang Lawas Utara yang merupakan lokasi dari penelitian ini terdiri dari 12 Kecamatan yaitu: Batang Onang, Padang Bolak Julu, Portibi, Padang Bolak, Simangambat, Halongonan, Dolok, Dolok Sigompulon, Hulu Sihapas, Ujung Batu, Padang Bolak Tenggara, dan Halongonan Timur.

Jumlah penduduk di Kabupaten Padang lawas utara adalah 260.720 jiwa.⁴ Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Lawas Utara, Keadaan penduduk Kabupaten Padang Lawas Utara berdasarkan agama yaitu, Islam:90,24%, Kristen Katolik:0,41%, Kristen Protestan:9,34%, dan Lainnya 0,01%.⁵

Persentase Penduduk Kabupaten Padang Lawas Utara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam sebesar 90,24% dan beragama lain sebesar 9,76%. Penelitian ini difokuskan pada salah satu desa yang ada di Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu Desa

⁴BPS Kabupaten *Padang Lawas Utara*, 2020.

⁵Kabupaten Padang Lawas Utara, “*Kabupaten di Sumatera Utara, Indonesia*” (https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Padang_Lawas_Utara diakses pada 20 Maret 2022, pukul 19.10 WIB).

Rondaman Dolok. Kecamatan Portibi merupakan Kecamatan yang memiliki luas 246,13 km² dengan dengan jumlah penduduk 27.425 jiwa. Mayoritas agama masyarakat Kecamatan Portibi adalah Islam, termasuk masyarakat di Desa Rondaman Dolok. Rondaman Dolok merupakan desa yang terdiri dari 2.544 jiwa penduduk, dimana semua masyarakatnya adalah beragama Islam.⁶ Melihat luas Kabupaten Padang Lawas Utara dan jumlah penduduk Muslim Kabupaten Padang Lawas Utara dalam hal ini dapat dilihat sangat mendukung lembaga keuangan syariah yang didirikan sebagai sarana penghimpun dan penyaluran dana masyarakat.

Di Kabupaten Padang Lawas Utara, hanya terdapat satu unit bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, jika dilihat dari komposisi penduduknya maka diperkirakan masyarakat muslim di Kabupaten Padang Lawas Utara khususnya masyarakat Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi akan banyak menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua ini karena merupakan satu-satunya bank yang berbasis syariah di Kabupaten Padang Lawas Utara ini sendiri.

Tetapi hal ini berbanding terbalik dengan yang disurvei peneliti sebelumnya bahwa mayoritas masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi masih banyak yang menggunakan bank konvensional meskipun masyarakat Desa Rondaman Dolok mayoritasnya beragama Islam. Hal ini disebabkan karena kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan bank syariah dimana pengetahuan masyarakat terhadap bank

⁶Hasil Wawancara dengan Raya Dolok Harahap, Sekretaris Desa Rondaman Dolok, pada tanggal 30 Agustus 2022, pukul 10.15 WIB.

syariah masih rendah serta masyarakat lebih percaya pada bank konvensional dibandingkan bank syariah.⁷

Penelitian ini di fokuskan pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi. Ada beberapa orang yang peneliti wawancarai terkait gambaran dan pandangan masyarakat yang ada di Desa Rondaman Dolok mengenai bank syariah. Mayoritas responden mengenal bank syariah. Namun, tidak semua masyarakat muslim disana menggunakan jasa bank syariah, bahkan sebagian responden tidak yakin dengan prinsip-prinsip bank syariah. Mayoritas masyarakat muslim di Kecamatan Portibi beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap responden yang bernama Mira Fadila Siregar (Usia 22 Tahun) yang sekarang bekerja sebagai tenaga honorermengatakan bahwa “Menurut saya bank syariah dan bank konvensional itu sama saja, yaitu sama-sama tempat untuk meminjam uang,hanya saja merek dan istilahnya berbeda”.⁸

Sementara hasil wawancara peneliti dengan responden lain bernama Latri Pohan (Usia 42 Tahun) Seorang Pegawai Negeri Sipil, yang berpendapat bahwa “Bank Syariah ini bagus, karena menjalankan sistem operasionalnya berdasarkan syariah Islam, tetapi saya tidak

⁷Dumasari Siregar, “Pengaruh pengetahuan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Desa Payagoti Kecamatan Portibi Menggunakan Bank Syariah” (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2020), hlm. 6.

⁸Hasil Wawancara dengan Mira Fadila Siregar, Di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi , tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 13.20 WIB.

menggunakan jasa bank syariah karna saya sudah terlanjur nyaman dalam menggunakan bank konvensional".⁹

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan responden lain bernama Henri Bosar Harahap (Usia 47Tahun) seorang wiraswasta yang berpendapat bahwa "Bank Syariah ini cukup bagus, dan cocok sekali untuk kita umat muslim, Tetapi saya tidak menggunakan jasa bank syariah, karena keluarga dan teman-teman saya menggunakan bank konvensional, misalnya jika saya ingin mentransfer uang pasti dikenakan biaya yang lumayan besar".¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok menggunakan jasa bank konvensional. Kemudian banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan bank syariah khususnya di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. Permasalahan yang muncul antara lain adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah terutama disebabkan dominasi perbankan konvensional, jaringan kantor bank syariah yang belum luas. Faktor-faktor inilah yang membuat masyarakat muslim lebih banyak menggunakan bank konvensional dibandingkan bank syariah, sehingga

⁹Hasil wawancara dengan Lastris Pohan, di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, tanggal 19 Agustus 2022, Pukul 19.10 WIB.

¹⁰Hasil wawancara dengan Henri Bosar Hrp, di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, tanggal 19 Agustus 2022, Pukul 16.45 WIB.

jumlah pengguna rekening bank syariah jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah pengguna rekening bank konvensional.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, sehingga dapat mengetahui bagaimana citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi melalui sebuah penelitian yang berjudul **“Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok”**.

B. Batasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini pada dasarnya sangat luas secara konseptual sehingga dapat menjadi tidak fokus dalam mendeskripsikan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai. Maka dari itu peneliti membuat batasan permasalahan dengan memfokuskan pada citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi.

C. Batasan Istilah

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

1. Citra adalah kesan seseorang atau individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.¹¹ Citra yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesan atau gambaran yang muncul dari dalam benak seseorang terhadap suatu objek berdasarkan pengetahuan atau pengalamannya.

¹¹Soleh Soemirat, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: PT Remaja Rosada Karya, 2012), hlm. 114.

2. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah.¹² Bank syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dengan sistem syariah.
3. Masyarakat muslim adalah komunitas muslim yang menghendaki pelaksanaan ajaran Islam secara substansif, dimana tata kehidupan diatur secara Islami tanpa harus mengedepankan simbol-simbol Islam secara konkrit.¹³ Masyarakat muslim yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memeluk agama Islam tetapi tidak mengedepankan simbol-simbol islam secara nyata.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yakni Bagaimana citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi?

¹²Khaerul umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

¹³Muhammad Julijanto, *Agama Agenda Demokrasi dan Perubahan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish, t.t.), hlm. 183.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik. Penelitian ini juga berguna sebagai persyaratan pendidikan strata satu (S1) di Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Penelitian ini berguna dalam pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diperoleh untuk merencanakan suatu strategi baru dalam hubungan antar nasabah dan pihak bank lainnya, serta peningkatan kinerja dari Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

3. Bagi Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok

Penelitian ini berguna bagi masyarakat terutama bagi masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, sebagai bahan pengetahuan dan bahan pertimbangan seperti apa citra bank syariah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan pembanding bagi peneliti selanjutnya juga khususnya mahasiswa perbankan syariah.

G. Sistematika pembahasan

Untuk memudahkan dan mengetahui dalam penelitian skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang meliputi pengertian dan pembahasan yang berkaitan dengan bank syariah, citra dan masyarakat muslim serta menjelaskan penelitian terdahulu.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Hasil penelitian

Bab ini meliputi deskripsi hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB V: Penutup

Bab ini sebagai penutup dari keseluruhannya, pada bab ini peneliti mengambil beberapa kesimpulan, dilanjutkan dengan beberapa saran dan diakhiri dengan daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

H. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu kata bank dan syariah. Bank adalah lembaga *intermediary* keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki *surplus* dana dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang mengalami defisit dana, serta melayani jasa-jasa keuangan lainnya dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Selanjutnya dalam bahasa sehari-hari, kata syariah sering diartikan sebagai aturan. Adapun pengertian syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Sehingga bank syariah dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara (*arranger*) bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana

untuk kelancaran kegiatan usahanya dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.¹⁴

Muhammad mengemukakan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW.¹⁵ Kemudian pada buku Khaerul Umam bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁶

Pengertian perbankan berdasarkan Undang-Undang No-10 Tahun 1998 yang telah diperbaharui menjadi UU No 3 Tahun 2004 adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Namun jika ditinjau dari sudut pandang hukum, ruang lingkup pengertian perbankan itu masih bersifat umum sehingga belum

¹⁴Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5.

¹⁵*Ibid.*, hlm.6.

¹⁶Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

sampai pada simpulan apakah kegiatan usaha yang dilakukan di lembaga perbankan tersebut halal atau haram. Karena itu untuk menjamin kehalalan kegiatan usaha perbankan, maka dalam operasionalnya harus menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Dengan demikian lembaga perbankan yang sama kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah maka selanjutnya dapat dikatakan sebagai perbankan syariah. Pembentukan sistem ini berdasarkan larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan menggunakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha- usaha yang berkategori terlarang (haram). Perbankan syariah memiliki tujuan yang sama seperti bank konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah lembaga yang kegiatannyamenghimpun dan menyalurkandana kepada masyarakat. Pada prinsipnya harus sesuai dengan syariat Islam, sehingga terhindar dari berbagai macam riba yang dipergunakan oleh bank konvensional.

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank Syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dasar hukum utama yang menjadi landasan berdirinya bank syariah terdapat

dalam Al-Qur'an dan Hadist, yang dalam artian bank syariah dalam melakukan tugasnya tidak boleh bertentangan dengan syariat Islam, seperti mengandung unsur riba yang tercantum dalam Q.S.An-Nisa ayat 161 yang berbunyi:

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبُطْلِ
وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ١٦١

Artinya:

dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir diantara mereka itu siksa yang pedih.¹⁷

Pada surah An-nisa ayat 161, Hasby As-Syidiqy menafsirkan padahal sesungguhnya mereka telah dicegah mengambil riba itu, yakni di dalam Taurat, artinya larangan riba bukan hanya pada masa di temukannya Al-Quran, namun jauh sebelum itu di dalam kitab Taurat juga sudah dilarang. Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka siksa yang pedih, maksudnya apabila sudah mengetahui larangan riba, hendaknya untuk menghindarinya dan bertaubat kepada Allah Swt, karena apabila enggan maka azab Allah sangatlah pedih.¹⁸

Kemudian bank syariah juga harus tunduk padahukum positif. Yang dimaksudkan dengan hukum positif adalah hukum peraturan perundang-undangan negara yang berlaku. Oleh karena bank syariah adalah bank, yaitu sama seperti bank konvensional maka bank bank

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2014), hlm. 103.

¹⁸Hasby Asy Syidiqy, *Tafsir Al-Bayan* (Bandung: PT Almaarif.), hlm. 387.

syariah harus tunduk pada Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-Undang No.10 Tahun tentang perubahan atas Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang No.3 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

c. Prinsip Bank Syariah

Cukup banyak tuntunan Islam yang mengatur kehidupan ekonomi umat yang secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 1) Islam menempatkan fungsi uang semata-mata sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas. Oleh karena itu, uang tidak layak untuk diperdagangkan apalagi mengandung unsur ketidakpastian atau spekulasi (*gharar*). Dengan demikian, yang ada adalah bukan harga uang apalagi dikaitkan dengan berlalunya waktu, melainkan nilai uang untuk menukar dengan barang.
- 2) Riba dalam segala bentuknya dilarang.
- 3) Tidak memperkenankan berbagai bentuk kegiatan yang mengandung unsur spekulasi dan perjudian termasuk di dalamnya aktivitas ekonomi yang diyakini akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat.
- 4) Harta harus berputar (diniagakan) sehingga tidak boleh hanya berputar pada segelintir orang dan Allah sangat tidak menyukai orang yang menimbun harta sehingga tidak produktif. Oleh

karena itu, bagi mereka yang mempunyai harta yang tidak produktif akan dikenakan zakat yang lebih besar dibanding jika diproduktifkan. Hal ini juga dilandasi ajaran yang menyatakan bahwa kedudukan manusia di bumi adalah sebagai khalifah yang menerima amanat dari Allah sebagai pemilik mutlak segala yang terkandung di dalam bumi. Tugas manusia adalah menjadikannya sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan manusia.

- 5) Bekerja dan/atau mencari nafkah adalah ibadah dan wajib dilakukan sehingga tidak seorang pun tanpa bekerja, yang berarti siap menghadapi risiko dapat memperoleh keuntungan atau manfaat (bandingkan dengan perolehan bunga bank dari deposito yang bersifat tetap dan hampir tanpa risiko)
- 6) Berbagi bidang kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi, harus dilakukan secara transparan dan adil atas dasar suka sama suka, tanpa paksaan dari pihak manapun.
- 7) Adanya kewajiban untuk melakukan pencatatan atas setiap transaksi, khususnya yang tidak bersifat tunai dan adanya saksi yang bisa dipercaya (simetri dengan profesi akuntansi dan notaris)
- 8) Zakat sebagai instrument untuk pemenuhan kewajiban penyisihan harta yang merupakan hak orang lain yang memenuhi syarat untuk menerima. Demikian juga, anjuran yang

kuat untuk mengeluarkan infak dan sedekah sebagai manifestasi dan pentingnya pemerataan kekayaan dan memerangi kemiskinan.¹⁹

d. Fungsi Utama Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

1) Penghimpun dana masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *Al-Wadiah* dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *Al-Mudharabah*. *Al-Wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. *Al-Mudharabah* merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan *shahibul maal* dengan pihak kedua atau bank yang menerima

¹⁹Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-dasar perbankan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), hlm. 90-91.

dana yang disebut dengan *mudharib*, yang mana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal* untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariah Islam.

2) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Pembiayaan bank syariah dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

- a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*. *Mudharabah* merupakan kontrak antara dua pihak atau lebih yang mana satu pihak sebagai *shahibul maal* dan pihak lain sebagai *mudharib*. *Musyarakah* merupakan kontrak antara dua pihak atau lebih yang mana semua pihak merupakan *partner* dan mengikutsertakan modal dalam usaha yang dijalankan.
- b) Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.

- c) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.
- d) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- e) Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

3) Pelayanan Jasa

Bank syariah, di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.²⁰

e. Produk Bank Syariah

Produk perbankan syariah dibagi menjadi tiga bagian yaitu produk penyaluran dana, produk penghimpun dana dan produk jasa. Produk-produk tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Produk penyaluran dana

Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk penyaluran dana terdiri dari prinsip jual beli (*Bai'*), Prinsip sewa (*Ijarah*), dan Prinsip bagi hasil (*Syirkah*). Ketiga prinsip tersebut sebagai berikut:

²⁰Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 39-42.

a) Prinsip jual beli (*Bai'*)

Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Hukum jual beli yaitu terdapat pada surah Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ
مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Artinya:

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu:

- (1) *Bai' Al- Mudarabah*: Jual beli dengan harga asli ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan

nasabah yang kemudian bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

(2) *Bai' As-Salam*: Dalam jual beli nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya ditempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya.

(3) *Bai' Al-Istishna*: Merupakan bagian dari *Bai' As-Salam* namun *Bai' Al-Istishna* pembayarannya bisa beberapa kali pembayaran.

b) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Ijarah adalah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang yang disewa. Dalam hal ini bank menyewa peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.²¹

c) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

(1) *Al-Musyarakah*

Al-Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau risiko akan

²¹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 29.

ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.²² Istilah *Musyarakah* ini berkonotasi lebih terbatas daripada istilah *syirkah* yang lebih umum digunakan di dalam fikih Islam.

(2) *Al-Mudharabah*

Pengertian *Al-Mudharabah* adalah akad antar dua pihak, yaitu pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak kedua menjadi pengelola, Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Ada dua macam *Al-Mudharabah* yaitu:

- a) *Mudharabah Mutlaqah* merupakan kerja sama antar pihak pertama dan pihak kedua yang cakupannya lebih luas. Maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha, dan daerah bisnis.
- b) *Mudharabah Muqayyadah* merupakan kebalikan dari *Mudharabah Mutlaqah*, yaitu dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis.²³

2) Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana pada bank syariah meliputi giro, tabungan dan deposito. Prinsip yang diterapkan oleh bank syariah adalah:

- a) *Al-Wadiah* (Simpanan)

²²Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 32.

²³*Ibid.*, hlm. 33.

Al-Wadiah atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembangkan kapan saja apabila si penitip menghendaki.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan, *wadi'ah* dibedakan menjadi:

- (1) *Wadi'ah yad damanah* yang berarti penerima titipan berhak mempergunakan dana/barang titipan untuk digunakan, tanpa ada kewajiban untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap kepada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan.
- (2) *Wadi'ah yad amanah* yaitu tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk menggunakan barang/dana yang dititipkan.²⁴

Sebagai produk penghimpun dana yang adapada bank syariah dijelaskan sebagai berikut:

a) Giro

Prinsip syariah giro diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.01/DSN-MUI/IV/2000 tentang giro. Giro adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip

²⁴*Ibid.*, hlm. 30.

syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan. Giro yang dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan prinsip wadi'ah dan mudharabah.

b) Tabungan

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak bisa ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan hal itu.

c) Deposito

Deposito adalah investasi dan berdasarkan akad Mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan antara nasabah penyimpan dan bank syariah. Prinsip syariah deposito diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 03/DSN-MUI/IV/2000 tentang Deposito.²⁵

²⁵*Ibid.*, hlm. 77.

b) *Mudharabah*

Dalam prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan *mudharabah*, maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.

3) Produk Jasa

Selain dapat melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa tersebut antara lain:

a) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Sharf adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

b) *Ijarah* (Sewa)

Kegiatan *Ijarah* adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata-laksana administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.²⁶

²⁶ Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 31.

f. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbankan di Indonesia menganut *dual system banking* (bank syariah dan non syariah), tapi keduanya memiliki perbedaan. Dimana perbedaan tersebut menjadikan kedua bank tersebut bertolak belakang secara dasar. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut:²⁷

Tabel II.1
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Landasan hukumnya UU Perbankan dan Landasan syariah.	Landasan hukumnya hanya UU Perbankan saja.
2.	Melakukan investasi-investasi yang halal saja.	Investasi yang halal dan haram.
3.	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa.	Memakai perangkat bunga.
4.	Berorientasi pada keuntungan (<i>Profit Oriented</i>) dan kemakmuran dan kebahagiaan dunia akhirat.	<i>Profit oriented.</i>
5.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur.
6.	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.
7.	Lembaga penyelesaian sengketa BASYARNAS dan pengadilan dalam lingkungan peradilan agama.	Lembaga penyelesaian sengketa pengadilan dan arbitrase.
8.	Monitoring pembiayaan memungkinkan bank ikut dalam manajemen nasabah.	Monitoring kredit terbatas pada administrasi saja.

2. Citra

²⁷ Nofinawati, *Op. Cit.*, hlm. 242.

a. Pengertian Citra

Citra merupakan konsep yang mudah dimengerti, tetapi sulit dijelaskan secara sistematis karena sifatnya abstrak. Citra biasanya diperoleh melalui informasi, pengalaman, informasi serta pengetahuan yang dilalui dalam jangka waktu yang panjang.²⁸ Kotler dan Fox dalam tulisan Etta Mamang Sangadji dkk mendefinisikan citra sebagai jumlah dari gambaran-gambaran, kesan-kesan, dan keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.²⁹ Menurut Soleh Soemirat, secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.³⁰ Kemudian Henslowe (1999) mengatakan citra sebagai kesan yang tumbuh berdasarkan tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai fakta produk, tentang seseorang atau mengenai suatu perusahaan.

Citra dalam Bahasa Inggris disebut dengan istilah *image*, yang artinya sejumlah kepercayaan, ide atau nilai dari seseorang terhadap suatu objek, merupakan konstruksi mental seseorang yang diperolehnya dari hasil pergaulan atau pengalaman seseorang atau

²⁸Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, "Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidempuan dan Intensitas Word of Mouth di Kalangan Dosen," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 5 No 1 (Januari 2022): hlm. 163.

²⁹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hlm. 327.

³⁰Soleh Soemirat, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 114.

merupakan interpretasi, reaksi, persepsi atau perasaan sendiri dari seseorang terhadap apa saja yang berhubungan dengannya.³¹

Dari defenisi citra diatas dapat disimpulkan bahwa citra adalah kesan, gambaran dan pandangan yang muncul dalam benak seseorang atau masyarakat terhadap suatu objek berdasarkan dari hasil pengetahuan dan pengalamannya.

b. Jenis-jenis citra

Citra tidak selamanya mencerminkan kenyataan yang sesungguhnya atau suatu hal, seberapa jauh citra akan terbentuk sepenuhnya tergantung pada bagaimana public relations mampu membangun persepsi yang terbentuk dalam benak khalayak didasarkan oleh realitas yang terjadi atau yang muncul dalam media. Dalam Frank Jefkins, jenis citra terbagi tiga yaitu:

a) Citra Bayangan (*Mirror Image*)

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

³¹Bukhari Alma dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 229.

yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.

b) Citra yang berlaku (*Current Image*)

Kebalikan dari citra bayangan, citra yang berlaku ini adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu perusahaan.³² Namun sama halnya dengan citra bayangan, citra yang berlaku tidak selamanya bahkan jarang sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luas yang biasanya serba terbatas. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak atau sedikitnya informasi yang didapatkan.

c) Citra yang diharapkan (*Wishi image*)

Suatu citra yang diinginkan oleh pihak perusahaan. Citra ini juga tidak sama dengan citra yang sebenarnya, Biasanya citra yang diharapkan itu lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada. Citra perusahaan tidak ada dengan sendirinya melainkan terbentuk dari persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan kepada suatu proses pemaknaan, dengan kata lain individu akan memberikan makna terhadap rangsangan berdasarkan pengalaman mengenai rangsangan. Kemampuan

³²Frank Jefkins, *Public Relations Untuk Bisnis* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994), hlm. 59-68.

mempersiapkan yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra.

c. Faktor-faktor Pembentuk Citra

Citra bank dapat menciptakan sikap nasabah dan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa bagi nasabah bank syariah. Salah satu yang mempengaruhi keputusan adalah citra dari perusahaan itu sendiri. Berikut faktor-faktor pembentuk citra menurut Syarifuddin dan Suryanto yang dikutip dalam penelitian Sefilya Rauda:³³

Tabel II.2
Faktor-faktor Pembentuk Citra

Identitas Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik gedung bank. 2. Logo dan warna bank. 3. Slogan yang dimiliki bank.
Identitas Non Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya yang diterapkan oleh bank. 2. Kinerja dan tingkat keamanan bank. 3. Sikap dan tanggung jawab yang dimiliki bank
Kualitas Hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk atau jasa yang dimiliki bank 2. Desain produk atau jasa bank 3. Variasi produk atau jasa bank
Aktivitas dan Pola Hubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah tamah yang diberikan karyawan bank 2. Kepedulian karyawan bank terhadap kebutuhan nasabah.

³³Sefilya Rauda, "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Menggunakan Produk Jasa Keuangan pada PT. Bank Negara (Persero) TBK Cabang Syariah Palembang" (Skripsi, Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah, 2017), hlm. 10.

3. Masyarakat Muslim

a. Pengertian Masyarakat Muslim

Masyarakat adalah suatu kelompok orang membentuk sebuah sistem semi tertutup (semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dikelompoknya.³⁴

Syarat-syarat terbentuknya masyarakat yaitu:

- 1) Terdapatnya sekumpulan orang
- 2) Menetap di suatu wilayah
- 3) Menghasilkan sebuah kebudayaan
- 4) Perekrutan dari anggota kelahiran
- 5) Memiliki nilai-nilai dan norma
- 6) Merupakan satu kesatuan
- 7) Memiliki tujuan dan kepentingan bersama

Dalam penelitian ini masyarakat yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat muslim. Masyarakat muslim adalah komunitas muslim yang menghendaki pelaksanaan ajaran islam secara substansif, dimana tata kehidupan diatur secara islami tanpa harus mengedepankan simbol-simbol islam secara konkrit.³⁵ Masyarakat muslim merupakan tahap dari perkembangan menuju masyarakat Islam. Sedangkan masyarakat Islam adalah suatu komunitas yang menghendaki sebuah tatanan sosial yang tidak hanya bersifat Islam, namun segala sistem kehidupan masyarakatnya. Islam menjadi

³⁴Sobur Alex, *Psikologi Umum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), hlm. 446-447.

³⁵Muhammad Julijanto, *Agama Agenda Demokrasi dan Perubahan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 183.

aturan hukum yang konkrit dijalankan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sebab masyarakat Islam merupakan kerangka acuan untuk masyarakat muslim.

b. Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim

Citra merupakan persepsi yang terbentuk dalam benak manusia.³⁶ Bagi sebuah perusahaan atau bank, citra sangatlah penting dalam kemajuan lembaga mereka. Karena citra yang baik atau buruk akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih atau menggunakan sebuah bank. Dalam persepsi bank syariah adalah bank yang ideal dan sempurna, karena Islam itu sendiri adalah ajaran yang sempurna.

Tanggapan atau sikap masyarakat terhadap bank syariah cukup beragam, baik mengenai pelayanannya, kemudahan untuk memperoleh akses pendanaan maupun mengenai produk-produk yang ditawarkan. Secara umum bank syariah sudah dikenal oleh masyarakat terutama yang dekat dengan perkotaan begitu juga masyarakat menengah dan sebagian diantaranya masyarakat kecil. Kesan umum yang ditangkap oleh masyarakat tentang bank syariah adalah bank syariah identik dengan bagi hasil dan merupakan bank

³⁶Mail Hilian Batin, "Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang," *Journal of Islamic Banking and Finance* Vol 3 No 1 (2019): hlm. 48.

Islami.³⁷ Kata bank syariah ini sebenarnya saat ini sudah hal yang biasa di dengar, meskipun begitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu tentang bank syariah.³⁸

Oleh karena itu, perkembangan bank syariah perlu mendapatkan perhatian dari seluruh pihak yang terkait. Masyarakat adalah 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.

I. Penelitian Terdahulu.

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan atau referensi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian sebelumnya oleh:

Tabel II.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, (<i>Jurnal Ekonomi</i>)	Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Citra program pascasarjana (S2) PAI

³⁷Wella Sandria, "Persepsi Mahasiswa tentang Bank Syariah terhadap Keputusan Menabung di Perbankan Syariah," *Jurnal Development* Vol 6 No 2 (Desember 2018): hlm. 180.

³⁸Muhammad Isa, "Pengetahuan Masyarakat Desa Hutatonga Barat tentang Perbankan Syariah," *Jurnal At-Tijarah* Vol 3 No 2 (2017): hlm.3.

	<i>dan Ekonomi Syariah, 2022).</i> ³⁹	dan Identitas <i>Word of Mouth</i> di Kalangan Dosen	IAIN Padangsidimpuan di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli cenderung positif dengan catatan tingkat pengenalan mereka terhadap program studi ini masih rendah. 2) Program Pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan masih jarang menjadi topik pembicaraan (<i>word of mouth</i>) di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli sehingga tingkat keaktifan mereka dalam merekomendasikan Program Pascasarjana S2 PAI IAIN Padangsidimpuan kepada orang lain masih jauh dari yang diharapkan.
2.	Prayoga Putra Aditya, dkk (<i>Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 2022</i>). ⁴⁰	Konstruksi sosial Citra Universitas pada Mahasiswa Dalam Memilih Studi di Perguruan Tinggi	Hasil penelitian disimpulkan bahwa Citra Universitas Negeri Makassar yang diterima oleh mahasiswa baru 2020 secara keseluruhan memiliki citra yang baik, tenaga pengajarnya yang baik karena profesionalitasnya, juga dengan alumni yang banyak di dunia kerja dan sarana prasarana yang lengkap.

³⁹Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, "Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas Word Of Mouth di Kalangan Dosen," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 5 No 1 (2022): hlm.171.

⁴⁰Prayoga Putra Aditya dkk, "Kontruksi Sosial Citra Universitas pada Mahasiswa Dalam Memilih Studi di Perguruan Tinggi.," *Jurnal ilmu sosial dan humaniora* Vol 5 No 2 (2022): hlm. 138.

3.	Lena Tevi Ardianti (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2020). ⁴¹	Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidimpuan	Hasil Penelitian yaitu banyak masyarakat yang kurang pengetahuannya seputar bank syariah, bahkan ada yang sama sekali tidak tahu seputar bank syariah yang ada di kalangan masyarakat dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh bank syariah. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa lebih untung menyimpan uang sendiri dan memilih untuk dijadikan emas sebagai tabungan. Persepsi mayoritas masyarakat yang berpendapat bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja, tetapi sebagian sudah mengetahui bahwa bank syariah itu menerapkan sistem bagi hasil dan bank konvensional menerapkan sistem bunga.
4.	Dumasari Siregar, (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2020). ⁴²	Pengaruh Pengetahuan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Desa Payagoti Kecamatan Portibi Menggunakan Produk Bank Syariah.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variable pengetahuan dan promosi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap minat masyarakat desa Payagoti Kecamatan Portibi menggunakan produk bank syariah.
5.	Mail Hilian Batin,	Pengaruh citra	Hasil penelitian

⁴¹Lena Tevi Ardianti, "Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidimpuan" (Skripsi, Padangsidimpuan, IAIN Padangsidimpuan, 2020), hlm.78.

⁴²Dumasari Siregar, "Pengaruh pengetahuan dan promosi terhadap minat masyarakat desa payagoti kecamatan portibi menggunakan produk bank syariah" (Skripsi, Padangsidimpuan, IAIN Padangsidimpuan, 2020), hlm. 61.

	(Jurnal MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance, 2019). ⁴³	bank, Kualitas pelayanan, Kepercayaan nasabah, Penanganan keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang	menunjukkan bahwa secara uji simultan dan parsial, semua variable yang diajukan (Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan keluhan, dan kepuasan) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank dengan nilai koefisien determinasi sebesar 84,7%
6.	Rudi Antoro, (Skripsi UIN Raden Intan Lampung). ⁴⁴	Ekuitas Merek Bank Syariah di Kalangan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri menempati posisi tertinggi untuk kategori <i>top of mind</i> (46%), BRI Syariah sebagai merek yang paling banyak disebut pada kategori <i>brand recall</i> (66%); dalam kategori <i>brand recognition</i> , masih banyak yang perlu diingatkan mengenai keberadaan merek BTPN Syariah (61%) dan Bank Maybank Syariah (17%)
7.	Ewi Anggun Syahfutri, (Skripsi IAIN Bengkulu, 2018). ⁴⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh

⁴³Mail Hilian Batin, "Pengaruh citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah, pada Bank Sumsel Babel, kantor capem syariah UIN Raden Fatah Palembang.," *Journal of Islamic Banking and Finance* Vol 3 No 1 (2019): hlm. 57.

⁴⁴Rudi Antoro, "Ekuitas merek bank syariah di kalangan mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Raden Intan Lampung" (Skripsi, Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2019), hlm. 149.

⁴⁵Ewi Anggun Syahfutri, "Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah cabang kota Bengkulu." (Skripsi, Bengkulu, IAIN Bengkulu, 2018), hlm. 74.

		di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu	terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempengaruhi loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Bengkulu sangat rendah yaitu sebesar 16,8%.
--	--	---	--

Perbedaan dan Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar yaitu Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar melakukan penelitian dengan objek Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan sedangkan penelitian ini objeknya adalah Bank Syariah. Kemudian penelitian Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar subjeknya adalah kalangan dosen sedangkan penelitian ini pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi. Persamaannya yaitu sama-sama bersifat deskriptif.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Prayoga Putra Aditya dkk yaitu Prayoga Putra Aditya melakukan penelitian dengan subjek mahasiswa dan objeknya universitas sedangkan penelitian ini penelitian dengan subjek masyarakat dan objeknya bank syariah. Kemudian pemilihan informan pada penelitian Prayoga Putra Aditya yaitu dengan teknik *purposive sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan teknik

snowball sampling. Persamaannya yaitu sama- sama menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Lena Tevi Ardianti yaitu Lena Tevi Ardianti melakukan penelitian di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan sedangkan penelitian ini di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama menggunakan data primer dan sekunder.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Dumasari Siregar yaitu Dumasari Siregar melakukan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini kualitatif. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang pandangan masyarakat terhadap bank syariah dan sama-sama menggunakan dokumentasi dalam instrumen pengumpulan data.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Mail Hilian Batin yaitu Mail Hilian Batin melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah yang menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini mengarah kepada bagaimana citra bank syariah pada masyarakat muslim yang menggunakan metode kualitatif. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan data primer.

Perbedaan dengan Penelitian yang dilakukan Rudi Antoro yaitu Rudi Antoro melakukan penelitian dengan subjek mahasiswa sedangkan penelitian ini subjeknya masyarakat. Kemudian jenis penelitian Rudi Antoro adalah penelitian kuantitatif sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Persamaannya yaitu sama- sama menggunakan data primer dan data sekunder.

Perbedaan dengan Penelitian yang dilakukan Ewi Anggun Syahfitri yaitu Ewi Anggun Syahfitri melakukan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan data primer dan data sekunder.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai November 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif didefinisikan sebagai kegiatan terencana untuk menangkap praktik penafsiran informan terhadap dunia.⁴⁶ Penelitian kualitatif (*qualitatif research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas, sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.⁴⁷

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. Mengingat subjek yang terbatas pengetahuannya secara detail tentang perbankan syariah, maka peneliti mengambil sebagian subjek yang mampu memberikan informasi tentang data yang diperlukan. Dalam proses penentuan sampel, berapa besar sampel tidak dapat ditentukan

⁴⁶Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 1.

⁴⁷*Ibid.*, hlm.1

sebelumnya. Penentuan sampel dalam dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti

mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*).⁴⁸

Adapun teknik penentuan informan pada penelitian ini adalah teknik *Snowball Sampling* yaitu dengan cara menentukan satu sampel dari anggota masyarakat untuk diwawancarai, kemudian dari sampel tersebut dicari atau digali keterangan mengenai keberadaan sampel-sampel lain dari anggota masyarakat di Desa Rondaman Dolok itu juga. Adapun sampel atau informan pada penelitian ini adalah masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok yang menggunakan rekening bank syariah dengan jumlah 30 Informan.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴⁹ Data primer penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dengan Masyarakat Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua dalam penelitian. Data ini merupakan data pendukung yang diperoleh dari

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 96.

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 376.

kepuustakaan, yaitu sumber data yang diteliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Data sekunder diperoleh atau berasal dari bahan Kepustakaan.⁵⁰ Data sekunder penelitian ini yaitu dokumen atau buku dari kantor camat, data dari kepada desa/perangkat desa serta orang yang dianggap dapat memberikan informasi dan menguatkan data penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan langsung terhadap masyarakat dengan memperhatikan tingkah laku. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu dialog yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari informan. Instrumennya dinamakan pedoman wawancara atau *interview guide*.⁵¹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur, yaitu

⁵⁰Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 88.

⁵¹Santu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 80.

wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan yang baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh informan sehingga selama sesi wawancara berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis, yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁵² Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan sebagai dokumentasi berupa data kependudukan Kecamatan Portibi serta dokumen dari kepala desa/perangkat desa guna memperoleh data mengenai seperti apa citra bank syariah di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik menganalisis merupakan proses untuk memperoleh dan mengatur dengan cara sistematis keterangan yang diterima dari hasil wawancara, dokumentasi dan keterangan-keterangan lain agar lebih mudah dipahami dan penemuannya dapat disampaikan untuk pihak lain. Dalam Penelitian ini teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan adalah:

⁵²Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi dengan contoh-contoh aplikasi: Proposal penelitian dan Laporannya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 152.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian yang terpenting dalam sebuah penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu: wawancara, dan dokumentasi yang saling melengkapi. Peneliti melakukan pengumpulan data apabila data yang sudah ada diperoleh kurang memadai, pengumpulan data dihentikan jika data yang diperlukan sudah ditemukan keseluruhannya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap analisis dimana peneliti akan membuang data-data yang tidak dibutuhkan. Dalam reduksi data, peneliti harus mengkaji secara lebih cermat data atau informasi apa yang kurang, informasi apa yang perlu ditambahkan, dan informasi apa yang perlu dihilangkan. Reduksi data akan dilaksanakan secara terus menerus selama kegiatan penelitian berlangsung.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay yaitu menampilkan data atau kalimat yang lebih sederhana. Penyajian data merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga apabila dibaca akan mudah dipahami.

4. Menarik kesimpulan atau Verifikasi

Tahap akhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata atau kalimat yang telah dikumpulkan berupa kalimat yang tepat yang

memiliki data yang jelas. Setelah itu, kesimpulan diverifikasi untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang lebih jelas.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif 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 ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara.⁵³ Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik.

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 273.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi Desa Rondaman Dolok

Desa Rondaman Dolok merupakan salah satu desa dari 36 desa yang ada di Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. Desa ini terletak antara 01⁰26'35 Lintang Utara 99⁰39'30 Bujur Timur.⁵⁴ Desa Rondaman Dolok memiliki luas 900 Ha, lahan persawahan memiliki luas 468 Ha, lahan perkebunan memiliki luas 300 Ha, lahan permukiman memiliki luas 128 Ha dan lahan hutan 4 Ha.⁵⁵

Desa Rondaman Dolok ini terletak di pinggir jalan raya yakni Jalan Lintas Gunung Tua-Sibuhuan yang berbatasan dengan wilayah-wilayah berikut:

- 1) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Rondaman Lombang
- 2) Sebelah barat berbatasan dengan Desa Bangkudu
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Tanjung Selamat
- 4) Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Hadung-dung.

2. Keadaan Penduduk di Desa Rondaman Dolok

Mayoritas agama masyarakat Desa Rondaman Dolok adalah Islam. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Lawas Utara jumlah penduduk di Desa Rondaman Dolok

⁵⁴BPS, *Kecamatan Portibi dalam Angka 2021* (Portibi: CV Rilis Grafika, 2021), hlm. 5.

⁵⁵Hasil Wawancara dengan Raya Dolok Harahap, Sekretaris Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 30 Agustus 2022, pukul 10.15 WIB.

berjumlah 2.544 orang yang terdiri dari 1.233 Laki-laki dan 1.311 Perempuan.⁵⁶

3. Pendidikan di Desa Rondaman Dolok

Jumlah Sekolah yang dimiliki desa Rondaman Dolok yaitu sebanyak 4 Unit dimana 2 Unit Sekolah Dasar Negeri, 1 Unit Sekolah Menengah Atas Negeri dan 1 Unit Madrasah Aliyah Swasta.

4. Perekonomian di Desa Rondaman Dolok

Desa Rondaman Dolok merupakan pusat perekonomian di Kecamatan Portibi, dimana di desa inilah adanya pasar yang bernama Pasar Purbabangun yang diadakan setiap hari selasa. Detail Perekonomian di desa Rondaman Dolok yaitu terdiri dari kelompok pertokoan sebanyak 1 unit, pasar permanen 1 unit, pasar semi-permanen 1 unit, minimarket/swalayan 1 unit, toko/warung kelontong 65 unit, Rumah makan 5 unit, dan Warung/kedai makanan 18 unit.

5. Jasa Layanan Bank

Jasa layanan bank di Kecamatan Portibi hingga saat ini belum ada. Masyarakat Kecamatan Portibi harus ke ibu kota kabupaten Padang Lawas Utara yaitu Gunung Tua, Jarak dari Portibi ke Gunung Tua adalah 12 km. Bank yang ada di Gunung Tua berjumlah 8 unit, yang mana bank konvensional berjumlah 7 unit dan bank syariah

⁵⁶ BPS., *Op. Cit.*, hlm. 29.

berjumlah 1 unit. Bank syariah maupun bank konvensional yang ada di Gunung Tua terdaftar pada alamat tabel IV.1 berikut:

Tabel IV.1
Nama dan Alamat Bank di Kabupaten Padang lawas utara

Jenis Bank	Nama Bank	Alamat Bank
Bank Konvensional	1. Bank Rakyat Indonesia KCP Gunung Tua 2. Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Tua 3. Bank Negara Indonesia KCP Gunung Tua 4. Bank Mandiri KCP Gunung Tua 5. Bank Sumut KC Gunung Tua 6. BTPN 7. Bank Danamon	1. Jl. Sisingamangaraja, Ps. Gn. Tua. 2. Jl. Sisingamangaraja No. 217, Lingkungan II, Ps. Gn. Tua. 3. Jl. Sisingamangaraja, Ps. Gn. Tua. 4. Jl. Merdeka No. 56, Ps. Gn. Tua. 5. Jl. Kota Pinang-Gunung Tua, Ps. Gn. Tua. 6. Jl. Merdeka No. 30, Ps. Gn. Tua 7. Jl. Sisingamangaraja No. 36, Ps. Gn. Tua.
Bank Syariah	Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	Jl. Gunung Tua-Pal sabolas No. 926e, Ps. Gn. Tua.

Sumber: Buku Profil Potensi dan Peluang Investasi Kabupaten Padang Lawas Utara

B. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus yang ada pada situasi sosial tertentu. Sampel dalam penelitian kualitatif tidak disebut responden melainkan narasumber, partisipan atau informan.⁵⁷

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 216.

1. Identitas Informan

Identitas Informan yang dimaksud disini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan informan. Identitas tersebut dijelaskan peneliti satu persatu sebagai berikut:

a. Kategori Informan Menurut Usia

Kategori informan menurut usia dapat dilihat dalam tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2
Kategori Informan menurut usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Orang	Persentasi
1	20-29	11	36,7%
2	30-39	6	20%
3	40-49	9	30%
4	50-59	4	13,3%
	Jumlah	30	100%

Sumber: diolah dari data primer,2022 .

Berdasarkan tabel IV.2 di atas menunjukkan bahwa mayoritas usia informan adalah berumur antara 20-29 tahun yang berjumlah 36,7%. Usia 30-39 tahun 20 %, kemudian usia 40-49 tahun berjumlah 30 % dan usia 50-59 tahun berjumlah 13,3%.

b. Kategori Informan Menurut Jenis Kelamin

Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut:

Tabel IV.3
Kategori Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentasi
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
	Jumlah	30	100%

Sumber: diolah dari data primer,2022

Berdasarkan tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 43,3%. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 56,7%. Dengan demikian mayoritas informan adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 17 orang.

c. Kategori Informan Menurut Latar Belakang Pendidikan

Latar belakang pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan yang ditempuh atau diselesaikan oleh informan secara formal. Pendidikan berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir informan dapat dilihat secara jelas dalam tabel IV.4 berikut:

Tabel IV.4
Kategori Informan Menurut Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Orang	Persentasi
1	SMP Sederajat	3	10%
2	SMA Sederajat	17	56,7%
3	Diploma 3	3	10%
4	Perguruan Tinggi	7	23,3%
	Jumlah	30	100%

Sumber: diolah dari data primer,2022

Berdasarkan hasil tabel IV.4 di atas menunjukkan bahwa dari 30 orang informan kebanyakan dari latar belakang pendidikan yang mendominasi adalah kategori lulusan SMA Sederajat berjumlah 56,

7% (17 orang). Lulusan Perguruan tinggi berjumlah 23,3% (7 orang), kemudian lulusan Diploma 3 berjumlah 10% (3 orang) dan lulusan SMP Sederajat berjumlah 10% (3 orang).

d. Kategori Informan Menurut Pekerjaan

Adapun kategori informan menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel IV.5 berikut:

Tabel IV.5
Kategori Informan Menurut Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	Wiraswasta	18	60%
2	Pegawai Negeri Sipil	7	23,3%
3	Honorar	5	16,7%
	Jumlah	30	100%

Sumber: diolah dari data primer,2022.

Berdasarkan hasil tabel IV.5 di atas, rata-rata pekerjaan informan adalah sebagai wiraswasta dengan persentase 60%, kemudian 23,3% informan bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, dan 16,7% informan bekerja sebagai Honorar.

e. Kategori Informan Menurut Status Dalam Keluarga

Dari hasil penelitian, terdapat variasi kategori status informan dalam keluarga, terlihat pada tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6
Kategori Informan Menurut Status Dalam Keluarga

No	Status Dalam Keluarga	Frekuensi	Persentase
1	Kepala keluarga	12	40%
2	Ibu rumah tangga	12	40%
3	Anak	6	20%
	Jumlah	30	100%

Sumber: diolah dari data primer,2022

Berdasarkan data dari tabel IV.6 di atas menunjukkan bahwa kategori informan menurut status dalam keluarga dengan persentase yang sama yaitu 40% terbanyak sebagai kepala keluarga dan Ibu rumah tangga sedangkan yang paling sedikit adalah kategori Anak yaitu sebanyak 20%.

2. Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap 30 orang informan, ternyata gambaran yang mereka berikan terhadap bank syariah itu berbeda-beda. Untuk lebih jelasnya mengenai gambaran yang dikemukakan informan atau masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Identitas Fisik Bank Syariah

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Nurminta Hasibuan yang merupakan nasabah bank syariah dan bank konvensional, beliau mengatakan bahwa gedung bank syariah bagus karena selama beliau datang ke bank syariah, bank selalu dalam keadaan yang bersih sama seperti bank-bank umumnya. Selain itu bank syariah juga selalu terlihat rapi baik di dalam maupun diluar hanya saja bangunannya kecil sehingga fasilitas seperti bangku tempat menunggu untuk nasabah terbatas. Kemudian beliau juga menjelaskan mengenai logo dan warna bank syariah, dimana beliau mengatakan bahwa logo dan warna bank syariah cukup memberi

kesan yang islami karna warna gedungnya yang berwarna putih. Akan tetapi beliau tidak mengetahui slogan yang dimiliki bank syariah karna pihak bank syariah tidak pernah menjelaskan mengenai slogan dan beliau juga berpikir bahwa hal itu tidak perlu diketahui olehnya.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Roy Martin Harahap, beliau mengatakan bahwa gedung bank syariah terlalu kecil mungkin karna bank syariah yang ada di gunung tua masih kantor cabang pembantu, walaupun demikian kebersihan dan kerapiannya tetap terjaga. Kemudian beliau juga menambahkan mengenai logo dan warna bank syariah memudahkan nasabah dalam menemukan bank syariah, akan tetapi ketika ditanya mengenai slogan yang dimiliki bank syariah beliau tidak mengetahui hal tersebut. Selama ini beliau beranggapan bahwa bank syariah tidak memiliki slogan kemudian beliau juga menambahkan bahwa menurutnya hal-hal seperti itu tidak perlu diketahui oleh nasabah.⁵⁹

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Anto, beliau mengatakan pada awalnya beliau kewalahan mencari gedung bank syariah kcp gunung tua karna lokasinya yang berdempetan dengan bangunan lain selain itu ukuran bank syariah juga yang terbilang kecil sehingga menyebabkan beliau berpikir itu bukanlah gedung suatu bank. Akan tetapi setelah mencermati logo dan warna gedung tersebut

⁵⁸Hasil wawancara dengan Nurmintia Hasibuan, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 10.15 WIB.

⁵⁹Hasil wawancara dengan Roy Martin Harahap, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 17.10 WIB.

barulah beliau paham bahwa gedung itu merupakan gedung bank syariah karna warna dari gedung tersebut adalah putih dimana sesuatu yang identik dengan islam (syariah). Mengenai slogan dari bank syariah beliau tidak mengetahuinya sama sekali karna pihak bank syariah tidak pernah menjelaskan hal semacam itu kepada beliau.⁶⁰

b. Identitas Non Fisik Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Raya Dolok Harahap, beliau mengatakan bahwa bank syariah memiliki budaya yang berbau islami sesuai dengan namanya yaitu bank syariah. Karyawan bank syariah menggunakan pakaian yang sopan misalnya pada karyawan perempuan pasti menggunakan hijab. selain itu tanggung jawab yang dimiliki bank syariah terhadap nasabahnya juga bagus, beliau pernah melakukan transaksi penarikan sejumlah uang, akan tetapi karna kecerobohan beliau dimana beliau lupa dengan passwordnya dan beliau mencoba memasukkan passwordnya berulang ulang kali sehingga hal tersebut menyebabkan kartu atm nya tertelan oleh mesin atm dari kejadian itu beliau datang ke kantor bank syariah dan menyampaikan permasalahannya. Tanggapan pegawai bank syariah sangat antusias dan segera membantu beliau untuk menyelesaikan permasalahannya tersebut yaitu dengan cara mengganti kartu atm yang baru. Keamanan di bank syariah juga bagus sama

⁶⁰Hasil wawancara dengan Anto, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 11.00 WIB.

dengan bank- bank lainnya dimana mereka memiliki satpam untuk menjaga keamanan.⁶¹

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nurazizah, mengatakan bahwa budaya di bank syariah masih kurang sesuai dengan namanya, beliau pernah datang ke bank syariah untuk membayarkan uang kuliah anaknya pada saat itu beliau mengucapkan salam tetapi tidak ada satupun yang menjawab salamnya padahal ada karyawan dan satpam di dekat pintu bank. Akan tetapi masalah pakaian pegawai bank syariah ini memang sopan terutama pegawai perempuan yaitu pasti menggunakan hijab. Menurut beliau hal itulah yang menjadi nilai plus bagi bank syariah, karna jika pakaian para pegawainya kurang sopan kita merasa risih dan kurang sedap dipandang. beliau juga menambahkan mengenai masalah keamanan dan tanggung jawab di bank syariah sejauh ini bagus, beliau tidak pernah mengalami yang namanya kebobolan atm.⁶²

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Lukman Harahap, beliau mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang sangat cocok untuk umat muslim, karena sistem operasional di dalam bank syariah mengandung nilai-nilai islam mulai dari pakaian pegawainya yang sopan, dan sikap para pegawai yang ramah terhadap nasabah. Akan tetapi menurut beliau, kinerja pegawai bank syariah

⁶¹Hasil wawancara dengan Raya Dolok, Sekretaris di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 17 Desember 2022, Pukul 13.10 WIB.

⁶²Hasil wawancara dengan Nurazizah, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 15.35 WIB.

masih kurang maksimal dimana beliau pernah mendaftarkan ibu beliau untuk berangkat haji dan mengurus dokumen untuk keperluan haji tersebut, kemudian setelah selesai beliau memeriksa dokumennya terjadi sedikit kesalahan yaitu jenis kelamin yang seharusnya perempuan tetapi yang tercatat di dokumen adalah laki-laki. Kemudian beliau mengonfirmasi hal tersebut ke pihak bank syariah akan tetapi bank syariah sangat lambat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Menurut beliau pihak bank syariah lambat dan sedikit mempersulit beliau ketika menyelesaikan permasalahan tersebut. Kemudian beliau juga menambahkan masalah keamanan di bank syariah, walaupun satpam di bank syariah gunung tua hanya satu akan tetapi sejauh ini aman aman saja.⁶³

c. Kualitas Hasil Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lenwi, beliau mengatakan mengetahui sekilas mengenai produk produk dan jasa bank syariah, beliau mengetahuinya karna semasa kuliah beliau pernah mempelajari mata kuliah tentang bank syariah. Akan tetapi beliau tidak mengetahui kualitas dari semua produk-produk dan jasa bank syariah tersebut. Karna beliau hanya memakai satu produk saja yaitu akad mudharabah, yaitu dana berasal dari bank syariah dan nasabah sebagai pengelola dana. dimana beliau melakukan pinjaman ke bank syariah untuk membuka usaha kecil kecilan berupa toko

⁶³Hasil wawancara dengan Lukman Harahap, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 16.20 WIB.

sembako. Beliau mengatakan bahwa produk mudharabah yang ada di bank syariah ini memang sesuai dengan teori yang ia pelajari semasa kuliah, dimana bank syariah memang memberi kebebasan terhadap nasabah dalam menentukan jenis usahanya selama jenis usaha tersebut tidak bertentangan dengan ajaran islam.⁶⁴

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Liston Ahmad, yang merupakan nasabah dari bank syariah dan bank konvensional. Beliau mengatakan bahwa beliau tidak terlalu mengetahui produk-produk dan jasa yang ada di bank syariah disebabkan bank syariah tidak pernah melakukan promosi atau memberi pengetahuan mengenai produk-produk atau jasa yang mereka punya kepada nasabah, kemudian beliau juga hanya memakai satu produk yaitu produk tabungan haji. Beliau mengatakan produk tabungan haji ini sangat membantu para umat muslim yang berniat untuk berangkat ke tanah suci tetapi belum memiliki dana, walaupun nantinya uang tabungan kita tidak seluruhnya dipakai melainkan disisakan di rekening tabungan sebanyak 100 ribu agar rekening tabungan kita tetap aktif dan tidak terblokir, akan tetapi beliau tidak keberatan sama sekali karena menganggap hal itu semacam upah untuk bank syariah karna telah menyimpan dananya.⁶⁵

d. Aktivitas dan Pola Hubungan Bank Syariah

⁶⁴Hasil wawancara dengan Lenwi, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 14.30 WIB.

⁶⁵Hasil wawancara dengan Liston Ahmad, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 15 Desember 2022, Pukul 16.45 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurhani Siregar, dimana beliau hanya menggunakan jasa bank syariah dan tidak pernah menggunakan bank konvensional. Beliau mengatakan bahwa pelayanan di bank syariah sejauh ini bagus dan tidak pernah mengecewakan. Berdasarkan pengalaman beliau selama menjadi nasabah bank syariah yaitu beliau meminjam uang ke bank syariah untuk membuka usaha dengan akad mudharabah, pihak bank syariah sangat peduli terhadap perkembangan usahanya, sesekali pegawai bank syariah menanyakan perkembangan usahanya apakah maju atau tidak walaupun hanya melalui media telepon, akan tetapi hal itu sangat memberi semangat bagi beliau untuk memajukan usahanya. Kemudian beliau merasa bahwa hubungannya dengan bank syariah bukan hanya sekedar peminjam dana dan pemberi dana akan tetapi seperti hubungan keluarga.⁶⁶

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nurbaiti yang merupakan nasabah dari bank syariah dan bank konvensional, mengatakan bahwa pegawai bank syariah memiliki sikap ramah tamah dan kepedulian terhadap nasabah, dimana mereka selalu menyambut kedatangan kita dengan ramah dan antusias mulai sejak kita datang sampai keperluan kita selesai. Menurut beliau sikap pegawai bank syariah dan sikap pegawai bank konvensional sama-

⁶⁶Hasil wawancara dengan Nurhani Siregar, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 09.25 WIB.

sama memiliki sikap ramah tamah terhadap nasabah serta memiliki kepedulian terhadap keperluan nasabah.⁶⁷

Berikut nama Informan yang memiliki rekening di bank syariah, dan informan yang memiliki rekening di bank syariah serta bank konvensional:

Tabel IV.7
Nama informan pemilik rekening bank syariah dan informan pemilik rekening bank syariah dan bank konvensional

No	Nama	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Nurminta Hasibuan	BSI	BRI
2	Roy Martin Harahap	BSI	
3	Anto	BSI	
4	Raya Dolok Harahap	BSI	
5	Nurazizah	BSI	
6	Lukman Harahap	BSI	
7	Lenwi	BSI	
8	Liston Ahmad	BSI	Bank Sumut
9	Nurhani Siregar	BSI	
10	Nurbaiti	BSI	BRI
11	Kasnilami	BSI	
12	Soriati	BSI	
13	Asrin Ramadhan	BSI	
14	Nur Cahaya	BSI	
15	Nuriati	BSI	
16	Rispan Riadi Harahap	BSI	
17	Karnanda	BSI	
18	Martua Harahap	BSI	
19	Nabila Siregar	BSI	
20	Masroyani	BSI	
21	Netti Purnama Harahap	BSI	
22	Nurbulan Nasution	BSI	
23	Parlindungan Nasution	BSI	
24	Hery Dalimunthe	BSI	

⁶⁷Hasil wawancara dengan Nurbaiti, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 12.45 WIB.

25	Lanni Harahap	BSI	
26	Hera Siregar	BSI	
27	Riski Aprianti Ritonga	BSI	
28	Fitriani Siregar	BSI	
29	Komaruddin Siregar	BSI	
30	Nurhalimah	BSI	Bank Sumut

Sumber: diolah dari data primer,2022

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara umum citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi termasuk dalam kategori baik dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan sejumlah informan yang menjelaskan bahwa Identitas Fisik, Identitas Non Fisik, Kualitas Hasil dan Aktivitas Pola Hubungan bank syariah cenderung baik walaupun masih ada beberapa poin dari bank syariah yang perlu diperbaiki.

Identitas Fisik bank syariah yang meliputi karakteristik gedung bank, logo dan warna bank serta slogan yang dimiliki bank syariah berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan memiliki citra yang cenderung baik mayoritas informan mengatakan gedung, logo serta warna bank syariah bersih dan rapi hanya saja mayoritas informan tidak mengetahui slogan dari bank syariah.

Identitas Non Fisik bank syariah yang meliputi budaya, kinerja, tingkat keamanan, sikap dan tanggung jawab yang dimiliki bank syariah juga memiliki citra yang cenderung baik di mata informan, dimana banyak informan yang memuji bahwan pakaian pegawai bank syariah yang sopan serta sikap tanggung jawab yang

dijunjung oleh bank syariah akan tetapi masih ada informan yang merasa sikap dan kinerja dari bank syariah masih kurang maksimal.

Citra kualitas hasil bank syariah yang meliputi kualitas produk atau jasa, desain produk atau jasa, dan variasi produk atau jasa berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan memiliki citra yang baik, informan mengatakan bahwa bank syariah memang tidak menggunakan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil. Disisi lain masih ada informan yang tidak mengetahui produk-produk atau jasa apa saja yang di bank syariah.

Aktivitas dan pola hubungan bank syariah yang meliputi sikap ramah tamah karyawan dan kepedulian karyawan bank terhadap kebutuhan nasabah berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan secara umum memiliki citra yang baik dimana informan mengatakan bahwa hubungan mereka dengan pihak bank bukan seperti antara peminjam dana dengan pengelola dana akan tetapi seperti hubungan keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah dapat disimpulkan bahwa memang benar adanya kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah disebabkan oleh jaranganya bank syariah melakukan promosi. Masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah senang menggunakan jasa bank syariah karena mereka mengakui sistem bagi hasil itu tidak sama dengan sistem bunga yang ada di dalam Bank

konvensional, sistem bagi hasil ini adalah berupa kesepakatan di awal atas jasa kerjasama bank dengan nasabah yang tidak membebankan nasabah sama sekali.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai banyak keterbatasan-keterbatasan mulai dari awal penelitian hingga penelitian selesai. Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti.
2. Keterbatasan peneliti dalam melakukan wawancara dimana informan menunjukkan sifat yang kurang antusias selama proses wawancara, dan tidak dapat dipastikan kejujurannya.
3. Keterbatasan dalam jumlah informan yang belum maksimal dalam menggambarkan citra perbankan syariah di mata masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi yang sesungguhnya.
4. Meskipun demikian peneliti harus berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi data dan hasil wawancara peneliti dapat menentukan kesimpulan tentang citra bank syariah pada masyarakat muslim di desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi yaitu secara umum citra bank syariah pada masyarakat muslim di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi termasuk dalam kategori baik dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan sejumlah informan yang menjelaskan bahwa Identitas Fisik, Identitas Non Fisik, Kualitas Hasil dan Aktivitas Pola Hubungan bank syariah cenderung baik walaupun masih ada beberapa poin dari bank syariah yang perlu diperbaiki.

B. Saran

Adapun saran- saran dalam penelitian ini yang menjadi rekomendasi atau masukan bagi beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi agar dapat mempertimbangkan atau menentukan keputusan dalam menetapkan bank syariah sebagai tujuan investasi dan tabungan di masa mendatang.

2. Bagi setiap individu agar memahami kelebihan bank syariah sebagai bentuk perbankan yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan hukum islam.
3. Bagi bank syariah agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap produk dan transaksi dan utamakan memberikan informasi yang akurat sehingga menambah pengetahuan dan keyakinan masyarakat terhadap bank syariah.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam pengkajian, penelitian dan analisa lebih lanjut sehingga dapat membantu kefokusannya dalam pengkajian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Wicaksono, "180 Juta Umat Muslim, baru 30 Juta Jadi Nasabah Bank Syariah", (<http://www.cnnindonesia.com> diakses pada 18 Maret 2022, pukul 15.50 WIB).
- Angelica Maria Rompas. "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian oleh nasabah PT. Bank DKI." *Jurnal Universitas Bina Nusantara*, 2014.
- Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief. *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*. Jakarta: Kencana, 2010.
- BPS. *Kecamatan Portibi dalam Angka 2021*. Portibi: CV Rilis Grafika, 2021.
- BPS Kabupaten Padang Lawas Utara*, 2020.
- Bukhari Alma dan Doni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2014.
- Dumasari Siregar. "Pengaruh pengetahuan dan promosi terhadap minat masyarakat desa payagoti kecamatan portibi menggunakan produk bank syariah." Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2020.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Ewi Anggun Syahfitri. "Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah cabang kota Bengkulu." Skripsi, IAIN Bengkulu, 2018.
- Frank Jefkins. *Public Relations Untuk Bisnis*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994.
- Hasby Asy Syidiqy. *Tafsir Al- Bayan*. Bandung: PT Almaarif
- Hasil wawancara dengan Raya Dolok Harahap, Sekretaris desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 30 Agustus 2022, pukul 10.15 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Mira Fadila Siregar, Di Desa Roondaman Dolok Kecamatan Portibi, tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 13.20 WIB.

Hasil wawancara dengan Lastri Pohan, di Desa Rondaman Dolok, tanggal 19 Agustus 2022, Pukul 19.10 WIB.

Hasil wawancara dengan Henri Bosar Hrp, di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, tanggal 19 Agustus 2022, Pukul 16.45 WIB.

Hasil wawancara dengan Nurminta Hasibuan, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 10.15 WIB.

Hasil wawancara dengan Roy Martin Harahap, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 17.10 WIB.

Hasil wawancara dengan Anto, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 11.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Nurazizah, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 15.35 WIB.

Hasil wawancara dengan Lukman Harahap, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 16.20 WIB.

Hasil wawancara dengan Lenwi, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 14.30 WIB.

Hasil wawancara dengan Liston Ahmad, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 15 Desember 2022, Pukul 16.45 WIB.

Hasil wawancara dengan Nurhani Siregar, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 09.25 WIB.

Hasil wawancara dengan Nurbaiti, masyarakat di Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 12.45 WIB.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Joko Subagyo. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Kabupaten Padang Lawas Utara, "*Kabupaten di Sumatera Utara, Indonesia*" (https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Padang_Lawas_Utara diakses pada 20 Maret 2022, pukul 19.10 WIB).

Khaerul umam. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

- Lena Tevi Ardianti. "Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan." Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2020.
- Mail Hilian Batin. "Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang." *Journal of Islamic Banking and Finance* Vol 3 No 1 (2019).
- Mia Lasmi Wardiah. *Dasar-dasar perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi dengan contoh-contoh aplikasi: Proposal penelitian dan Laporrannya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Muhammad Isa. "Pengetahuan Masyarakat Desa Hutatonga Barat tentang Perbankan Syariah." *Jurnal At-Tijarah* Vol 3 No 2 (2017).
- Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar. "Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidempuan dan Intensitas Word of Mouth di Kalangan Dosen." *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 5 No 1 (Januari 2022).
- Muhammad Julijanto. *Agama Agenda Demokrasi dan Perubahan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Nurul Khotimah. *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Sistem BagI Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri*, 2018.
- Prayoga Putra Aditya dkk. "Kontruksi Sosial Citra Universitas pada Mahasiswa Dalam Memilih Studi di Perguruan Tinggi." *Jurnal ilmu sosial dan humaniora* Vol 5 No 2 (2022).
- Rudi Antoro. "Ekuitas merek bank syariah di kalangan mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Raden Intan Lampung." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Santu Siyoto dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sefilya Rauda. “Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Menggunakan Produk Jasa Keuangan pada PT. Bank Negara (Persero) TBK Cabang Syariah Palembang.” Skripsi, UIN Raden Fatah, 2017.

Sobur Alex. *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.

Soleh Soemirat. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosada Karya, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2020.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

———. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Wella Sandria. “Persepsi Mahasiswa tentang Bank Syariah terhadap Keputusan Menabung di Perbankan Syariah.” *Jurnal Development* Vol 6 No 2 (Desember 2018).



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 : 3172/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2021 . 23 Desember 2021
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Bapak:

1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Aliman Syahuri Zein : Pembimbing II

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

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 1840100178
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah pada masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok.

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.

an: Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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 : 1702 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/06/2022
Hal : Mohon Izin Riset

10 Juni 2022

Yth. Kepala Desa Rondaman Dolok

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

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 1840100178
Semester : VIII (Delapan)
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: "Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan



Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
KECAMATAN PORTIBI
DESA RONDAMAN DOLOK

SURAT KETERANGAN BALASAN RISET

Nomor: 132/2006/KD/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Raya Dolok Harahap**
Jabatan : Sekretaris Desa Rondaman Dolok

Menerangkan sebenarnya bahwa:

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 1840100178
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI IAIN Padangsidempuan

Merujuk surat perihal izin riset, benar telah diberikan izin riset untuk penelitian oleh Desa Rondaman Dolok Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara dengan judul "**Citra Bank Syariah pada Masyarakat Muslim di Desa Rondaman Dolok**".

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat supaya dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rondaman Dolok, 08 September 2022


Dolok Harahap
NIP.197705302007011015

PEDOMAN WAWANCARA

1. Menurut Saudara/i bagaimana karakteristik gedung bank syariah?
2. Menurut Saudara/i bagaimana logo dan warna dari gedung bank syariah?
3. Menurut Saudara /i bagaimana slogan yang dimiliki bank syariah?
4. Menurut Saudara/i bagaimana budaya yang diterapkan oleh bank syariah?
5. Menurut Saudara/i bagaimana kinerja dan tingkat keamanan di bank syariah?
6. Menurut Saudara/i bagaimana sikap dan tanggung jawab yang dimiliki bank syariah?
7. Apakah Saudara/i mengetahui produk-produk atau jasa yang dimiliki bank syariah?
8. Menurut Saudara/i bagaimana kualitas produk atau jasa yang dimiliki bank syariah?
9. Menurut Saudara/i bagaimana variasi produk atau jasa dari bank syariah?
10. Menurut Saudara/i bagaimana pelayanan di bank syariah?

SURAT VALIDASI PEDOMAN WAWANCARA

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aliman Syahuri Zein, M.E.I.

NIDN : 2028048201

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap pedoman wawancara untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Citra Perbankan Syariah Pada Masyarakat Muslim Kecamatan Portibi”.

Yang disusun oleh:

Nama : Rosmaini Siregar

Nim : 18 401 00178

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas pedoman wawancara yang baik.

Padangsidempuan, September 2022

Validator

Aliman Syahuri Zein, M.E.I.

NIDN. 2028048201

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Rosmaini Siregar
NIM : 1840100178
Tempat, Tanggal Lahir : Pasir Pinang, 10 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 dari 5 bersaudara
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Pasir Pinang, Kec. Portibi, Kab.
Padang Lawas Utara

B. DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Arif Muda Siregar
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Nama Ibu : Murniati Harahap
Pekerjaan : Petani

C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2006-2012 : SDN 101660 Bahal
2012-2015 : MTSN Pasar Purba Bangun
2015-2018 : SMAN 1 Portibi

DOKUMENTASI PENELITIAN LAPANGAN

Wawancara Dengan Ibu Nurminta Hasibuan



Wawancara dengan Ibu Nurhalimah



Wawancara dengan Ibu Nurhani Siregar



Wawancara dengan Bapak Hendri Bosar Hrp



Wawancara dengan Ibu Riris Tanjung



Wawancara dengan Ibu Lenwi



Wawancara dengan Bapak Hamdan Siregar

