



**CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN
MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM. 18 401 00126**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2023



**CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN
MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM. 18 401 00126**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gaufama Siregar, S. Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

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

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2023

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. RIZKY ANGELINA PUTRI
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 14 Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. RIZKY ANGELINA PUTRI yang berjudul "Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I



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

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 : RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM : 18 401 00126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

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

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

Padangsidempuan, 14 Desember 2022
Saya yang Menyatakan,



RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM. 18 401 00126

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM : 18 401 00126
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

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

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 14 Desember 2022
Yang menyatakan,



RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM. 18 401 00126



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM : 18 401 00126
FAKULTAS/PRODI : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

Ketua

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.
NIP. 19790525 200604 1 004

Sekretaris

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 19890505 201903 2 008

Anggota

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.
NIP. 19790525 200604 1 004

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 19890505 201903 2 008

Windari, S.E., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I.
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/03 Januari 2023
Pukul : 11.00 WIB – 13.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/67,5 (C)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

NAMA : RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM : 18 401 00126
TANGGAL YUDISIUM : 28 Januari 2023
IPK : 3,65
PREDIKAT : Pujian

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

Padangsidempuan, 28 Januari 2023

Dekan

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

ABSTRAK

NAMA : Rizky Angelina Putri
NIM : 18 401 00126
JUDUL SKRIPSI : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

Masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara baik di desa-desa dan kelurahan mengatakan bahwa lebih mudah melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah. Masyarakat tidak tertarik dengan bank syariah karena kurangnya pengetahuan tentang bank syariah, tidak memahami tentang bank syariah, dan juga produk-produk yang ditawarkan bank syariah ke masyarakat masih tidak dimengerti. Dengan demikian, ini mempengaruhi keberlangsungan citra atau reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan, apalagi di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara ini di dominasi oleh masyarakat muslim. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim yaitu membahas tentang pengertian, jenis-jenis, dan faktor citra bank syariah atau perusahaan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah masyarakat muslim yang terdiri dari 54 informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara tentang bank syariah masih tergolong rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat muslim masih sedikit menggunakan bank syariah untuk kegiatan transaksi sehari-hari. Banyaknya masyarakat berpendapat bahwa lebih mudah dan praktis di bank konvensional karena sudah lama menggunakan tabungan atau meminjam walaupun dengan adanya bunga/riba. Kemudian banyaknya masyarakat lebih memilih untuk menyimpan uangnya secara pribadi atau dijadikan emas. Sedangkan di bank syariah, mereka berpendapat bahwa jauhnya lokasi yang harus ditempuh dari tempat tinggal mereka. Selain itu, jaranganya sosialisasi dari pihak perbankan, sehingga membuat masyarakat lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah. Dengan demikian, citra bank syariah di mata masyarakat masih tergolong minim karena lebih berkembangnya bank konvensional daripada bank syariah.

Kata Kunci : Citra, Bank Syariah, Masyarakat Muslim

KATA PENGANTAR



Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

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

Skripsi ini berjudul: **“Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara,”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan

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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag Selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si Selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
3. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Shahuri Zein, M.E.I. selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
7. Penghargaan teristimewa kepada Ayahanda (Ali Asrun Daulay) dan Ibunda (Ernani Kholidah Lubis) tercinta atas doa dan upaya, kasih sayang, pengorbanan, materi, dan selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Terima kasih untuk kakak-kakakku (Linda Monicha dan Poppy Yolanda) dan adik saya (Kanda Almahri) yang turut menyemangati dan memberikan perhatian serta doanya, tanpa kalian semua peneliti tidak mungkin bisa mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Teruntuk sahabat-sahabat dekat di Program Studi Perbankan Syariah 3 angkatan 2018 Halimahtus Sakdiah Dalimunthe, Sahroyani Situmorang, Silvi Pradina Ritonga, Resi Damaiyanti Nst, Yulia Fransiska, Hilda Yunira, Siti Sarah Lubis, Nur Aisyah Harahap, Nila Sari, Miftahul Hasanah Nst dan rekan-rekan mahasiswa seluruhnya terima kasih atas dukungan, motivasi,

saran-saran yang kalian berikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita Amin.

10. Terima kasih kepada Bapak Ahmad Faisal Rangkuti selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Padangsidempuan Tenggara, terima kasih juga kepada para pegawai yang berada di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara yang tidak bisa disebutkan satu per satu, serta seluruh informan peneliti yang berkenan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk sahabat-sahabat peneliti Meliani Matondang, Winda Azhari dan Naila Rumondang, serta teman-teman KKL Angkatan 2018 kelompok 46 Rukun Jaya, Mandailing Natal, teman-teman Magang di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, dan sahabat yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Perbankan Syariah 3 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
13. Teman-teman 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.

Wassalāmu 'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh.

Padangsidempuan, 14 Desember 2022
Peneliti



RIZKY ANGELINA PUTRI
NIM. 18 401 00126

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf `Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	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	zal	z	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 di bawah)
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

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua :

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

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

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

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

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

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

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

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

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	10
C. Batasan Istilah	10
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Kegunaan Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	15
1. Citra	15
a. Pengertian Citra	15
b. Jenis-Jenis Citra	16
c. Faktor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan	17
d. Peran Citra	18
e. Indikator Citra Perusahaan	19
2. Bank Syariah	19
a. Pengertian Bank Syariah	19
b. Produk-Produk Yang Ada di Bank Syariah	22
1) Produk Bank Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana	22
2) Bank Syariah Dalam Kegiatan Penyelenggaraan Dana	23
3) Pembiayaan Bagi Hasil	24
4) Produk Layanan Jasa Perbankan	25
5) Pembiayaan Sewa Menyewa	26
6) Sejarah Singkat Perkembangan Bank Syariah	27
3. Masyarakat Muslim	28
a. Pengertian Masyarakat	28
b. Muslim	29
c. Peran Masyarakat	30
d. Unsur-Unsur Masyarakat	31

e. Tipe-Tipe Masyarakat	31
f. Faktor-Faktor Yang Mendorong Manusia Hidup Bermasyarakat	32
4. Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim	32
B. Penelitian Terdahulu	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
B. Jenis Penelitian	45
C. Subjek Penelitian	46
D. Sumber Data	47
1. Data Primer	47
2. Data Sekunder	47
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Observasi	48
2. Wawancara	48
3. Dokumentasi	49
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	49
1. Reduksi Data	50
2. Penyajian Data.....	50
3. Penyimpulan dan Verifikasi	51
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	52
1. Triangulasi Sumber	52
2. Triangulasi Metode	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Padangsidempuan Tenggara	54
1. Letak dan Geografis Kecaamatan Padangsidempuan Tenggara	54
2. Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara	55
3. Keadaan Penduduk Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4. Karakteristik Informan	57
a. Jenis Kelamin	57
b. Usia	58
B. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1. Triangulasi Sumber	58
2. Triangulasi Metode	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara	70
D. Keterbatasan Penelitian	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 : Penelitian Terdahulu	37
Tabel IV. 1 : Letak dan Geografi Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, 2020	55
Tabel IV. 2 : Luas Wilayah dan Rasio Terhadap Luas Kecamatan Menurut Desa/Kelurahan, Tahun 2020	55
Tabel IV. 3 : Keadaan Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 : Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar IV.2 : Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Usia	58
Gambar IV.3 : Persentase Tingkat Masyarakat Muslim Yang Menggunakan Bank Syariah dan Yang Menggunakan Bank Konvensional .	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Permohonan Surat Izin Riset
- Lampiran 4 : Balasan Persetujuan Riset
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Instrumen Wawancara
- Lampiran 7 : Hasil dan Dokumentasi Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis perbankan di Indonesia semakin pesat dari waktu ke waktu. Semakin tingginya tingkat perekonomian menimbulkan banyak bermunculan bank-bank baru yang inovatif, dinamis dan memberikan layanan yang terbaik. Hal ini membuat konsumen dihadapkan dengan berbagai pilihan bank yang perlu dipertimbangkan dan dipercaya untuk mengelola dananya.¹ Salah satunya adalah perkembangan perbankan syariah yang merupakan suatu perwujudan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah.²

Bank Syariah merupakan salah satu sistem perbankan yang sedang mendapat perhatian sungguh-sungguh dari pemerintah, sebab jenis bank syariah dimungkinkan akan menjadi alternatif sistem perbankan yang akan berlaku di Indonesia. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³ Sejah ini bank syariah perlu diketahui oleh masyarakat muslim di Indonesia

¹Niel Dhesta Cavalera dan Euis Soliha, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang," *Jurnal Prosiding SENDI U*, 2019, hlm. 388.

²Iip Irawan Hisanuddin, "Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Bandung)," *Jurnal SCIENTICA*, Volume II No. 2 Desember 2015, hlm. 88.

³Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 61.

sehingga citra bank syariah menimbulkan efek yang positif dan masyarakat juga nantinya dapat memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan atau bank tersebut. Untuk itu pihak perusahaan perlu menyadari pentingnya membina hubungan baik dengan warga sekitar.⁴

Salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan adalah citra perusahaan. Kebanyakan perusahaan juga meyakini bahwa citra perusahaan yang positif adalah sukses yang berkelanjutan dan dalam jangka panjang.⁵ Memiliki citra yang baik di mata publik merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan ataupun organisasi. Disadari atau tidak hakikatnya citra pada sebuah organisasi sudah dapat terbentuk dengan sendirinya. Tidak sedikit barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan memiliki citra yang kuat di benak konsumennya. Begitu juga halnya pada bank syariah sebagai badan usaha yang menghasilkan produk jasa berupa pelayanan jasa keuangan yang memiliki citra tersendiri dikalangan masyarakat.

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

⁴Muh. Ridwan Yunus dan Eka Budi Riatno, "Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program *Corporate Social Responsibility* Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak," *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*, Vol. 1 No. 1, September 2019, hlm. 3.

⁵Mail 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. 46.

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

Meskipun tingkat kepercayaan terhadap bank syariah terus mengalami peningkatan tahun demi tahun bahkan mengalami kemajuan yang pesat dalam sepuluh tahun terakhir, namun sampai saat ini perbankan syariah belum dapat bersaing dengan perbankan konvensional, sehingga perbandingan pengguna perbankan konvensional jauh lebih banyak dari pada pengguna bank syariah.⁶

Padangsidempuan Tenggara merupakan salah satu Kecamatan di Kota Padangsidempuan yang memiliki kepadatan penduduk 34.022 jiwa, dengan rincian jenis kelamin laki-laki sebanyak 17.047 jiwa sedangkan perempuan sebanyak 16.975 jiwa. Luas wilayah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sebesar 37,70 km², dengan ketinggian 1100 meter di atas permukaan laut. Masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara memiliki masyarakat yang beragama Islam sebanyak 30.081 jiwa atau sekitar 90,5% yang terdiri dari 16 Desa dan 2 Kelurahan dengan pekerjaan atau profesi yang di geluti.⁷ Masyarakat muslim pada umumnya ada yang menggunakan bank syariah sebagai pinjaman atau investasi dan ada juga yang menggunakan bank syariah untuk kegiatan transaksi atau untuk menabung di bank syariah.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pertama di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara baik di desa maupun di kelurahan bahwa

⁶Intan Nurrachmi, dkk, "Pengaruh Religiusitas dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah di Kota Bandung," *Jurnal Pro Bisnis*, Vol. 14 No. 1, (Februari 2021), hlm. 42-43.

⁷Dokumentasi dengan Bapak Ahmad Faisal Rangkuti, Selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian di Kantor Camat Padangsidempuan Tenggara. pada tanggal 14 April 2022, pukul 10.13 WIB.

sanya masih banyaknya masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah. Kebanyakan masyarakat tidak tertarik dengan bank syariah karena kurangnya pengetahuan tentang bank syariah, tidak memahami bagaimana bank syariah dan produk apa saja yang diberikan ke masyarakat masih tidak dimengerti. Kemudian ada yang beranggapan bahwa kedatangan pihak bank konvensional ataupun lembaga keuangan lainnya seperti perusahaan Koperasi, lebih cepat dan mudah untuk menawarkan pinjaman kepada masyarakat, sedangkan untuk bank syariah sendiri kurang memberikan promosi dan bahkan jarang mendapatkan informasi dari pihak perbankan. Dengan demikian, fenomena ini sangat berperan penting untuk keberlangsungan citra atau reputasi bank syariah, apalagi di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara di dominasi oleh masyarakat muslim.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat muslim yang berada di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Hasil wawancara dengan Ibu Suanti seorang Ibu rumah tangga di Desa Manunggang Jae mengatakan bahwa:

Pihak bank syariah belum pernah melakukan promosi atau bersosialisasi di desa tersebut sehingga beliau tidak mengenal bank syariah, beliau hanya mengenal bank konvensional seperti Bank Sumut dan BRI, karena pihak bank itu pernah bersosialisasi langsung di desa tersebut. Beliau juga mengatakan bahwa jauhnya lokasi bank syariah daripada bank-bank lainnya yang membuat beliau tidak menggunakan bank syariah. Simpanan yang digunakan beliau juga di bank Sumut itu adalah simpanan mikro dan menurutnya bunganya tidak ada. Tetapi beliau juga mengetahui bank syariah, seperti masalah bunga di bank syariah tidak ada dan sistemnya bagi hasil, kemudian juga karena syariah itu Islam, jadi bank syariah itu hanya untuk yang beragama Islam saja.⁸

⁸Hasil wawancara dengan Ibu Suanti, masyarakat muslim Desa Manunggang Jae, pada tanggal 8 Juli 2022, pukul 15.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Sutami seorang pedagang di Desa Perkebunan

Pijorkoling mengatakan bahwa :

Beliau belum mempunyai tabungan dibank syariah, bahkan tidak menggunakan bank manapun sehingga pengetahuan yang dimiliki pun masih kurang diketahui oleh beliau. Tetapi karena beliau tinggal diperkebunan dan otomatis di perkebunan itu sudah bekerja tetap dan mendapatkan gaji yang langsung disalurkan ke ATM Bank BNI miliknya. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pihak bank sendiri membuat masyarakat lebih memilih untuk bertransaksi dibank konvensional daripada bank syariah.⁹

Wawancara dengan Saudara Azhari Robiansyah warga Desa Salambue

mengatakan bahwa :

Belum pernah menggunakan bank syariah, beliau belum mengetahui bagaimana bank syariah itu dikarenakan pihak bank syariah menurutnya tidak pernah bersosialisasi ke desa-desa atau bahkan ke masyarakat-masyarakat di desa Salambue, berbeda dengan bank-bank lain seperti bank konvensional, serta beliau lebih memilih dibank lain itu karena faktor pekerjaan juga, karena perusahaannya menuntut untuk menggunakan bank Mandiri atau BRI. Beliau juga kurang paham akan bank syariah sehingga untuk saat ini tidak ada rasa ketertarikan beliau untuk menabung atau melakukan transaksi di bank syariah.¹⁰

Wawancara dengan Saudari Ummi seorang karyawan swasta dari desa

Sigulang mengatakan bahwa :

Beliau tidak pernah menabung atau melakukan pinjaman dibank syariah, karena tidak mengetahui bagaimana bank syariah tersebut. Menurut beliau pihak bank syariah kurang memberikan promosi jadi lebih memilih ke bank lain seperti BRI yang merupakan bank yang lebih mudah dan cepat memberikan informasi tentang bank tersebut. Jadi beliau kurang memahami bank syariah, dan untuk saat ini beliau juga tidak ada rasa ketertarikan di bank syariah karena sudah lama juga menggunakan BRI dan merasa nyaman dibank tersebut.¹¹

⁹Hasil wawancara dengan Ibu Sutarni, masyarakat muslim Desa Perkebunan Pijorkoling, pada tanggal 8 Juli 2022, pukul 16.06 WIB.

¹⁰Hasil wawancara dengan Saudara Azhari Robiansyah, masyarakat muslim Desa Salambue, pada tanggal 9 Juli 2022, pukul 16.32 WIB.

¹¹Hasil wawancara dengan Kakak Ummi, masyarakat muslim Desa Sigulang, pada tanggal 9 Juli 2022, pukul 13.42 WIB.

Peranan bank syariah bagi masyarakat di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara belum mampu merubah masyarakat dari bank konvensional ke bank syariah meskipun pada dasarnya perkembangan bank syariah cukup baik di Kota Padangsidempuan. Hal ini karena masyarakat pada dasarnya masih menggunakan bank konvensional jauh sebelum adanya bank syariah di Kota Padangsidempuan. Sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengalihkan modal dari bank konvensional ke bank syariah. Padahal fungsi bank syariah merupakan sebagai penyalur dana yang berasaskan prinsip syariah. Perbedaan mendasar antara keduanya adalah prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan atau operasional. Salah satu prinsip dalam operasional perbankan syariah adalah penerapan bagi hasil dan risiko (*profit and lost sharing*).¹²

Dalam jurnal yang ditulis oleh Budi Gautama Siregar dengan judul “Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi *Corporate Social Responsibility*” menyatakan bahwa :

Setiap perusahaan mempunyai citra yang disadari atau tidak telah melekat pada perusahaan itu sendiri. Tidak sedikit barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan begitu kuat citranya dipikiran konsumennya. Jalaluddin Rakhmad menyebutkan bahwa citra adalah gambaran tentang realitas dan tidak harus selalu sesuai dengan realitas. Citra adalah dunia menurut persepsi kita.¹³

Dalam jurnal yang ditulis oleh Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar dengan judul “Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidempuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen” menyatakan bahwa :

¹²Abdul Hadi Sirat, “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Makassar,” *Jurnal “Al-Qalam”*, Vol. 16, No. 2, Juli-Desember 2018, hlm. 154.

¹³Budi Gautama Siregar, “Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi *Corporate Social Responsibility*,” *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2016, hlm. 33.

Citra yang ditampilkan perguruan tinggi merupakan salah satu faktor terpenting dalam menarik minat calon mahasiswa agar memutuskan diri untuk mendaftarkan dirinya. Dengan pembangunan citra akan menimbulkan kesan dalam diri seseorang tentang keberadaan sebuah perguruan tinggi tersebut dan biasanya diperolehnya melalui informasi, pengalaman, serta pengetahuan yang dilalui dalam jangka waktu yang panjang.¹⁴

Dalam jurnal yang ditulis oleh Rifa Nada Alfyyah, dkk, dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan *Hasanah Card* Bank BNI Syariah Depok” menyatakan bahwa :

Citra perusahaan adalah kesan yang menggambarkan pandangan masyarakat terhadap suatu perusahaan. Citra perusahaan dihasilkan dari riwayat kesuksesan, kestabilan di bidang keuangan, kualitas produk. Citra perusahaan sangat membantu untuk mempromosikan pemahaman konsumen tentang produk atau layanan yang disediakan. Bertanggung jawab atas perusahaan tertentu dan kurangi ketidakpastian.¹⁵

Dalam jurnal Agustina Massora dan Indah Widyanti, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta” menyatakan bahwa :

Citra perusahaan merupakan hasil persepsi mengenai sekumpulan orang yang membentuk suatu organisasi dan yang menyediakan pelayanan, dimana persepsi ini dapat mempengaruhi evaluasi mengenai kualitas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Citra perusahaan memiliki asosiasi erat dengan kepercayaan konsumen akan kemampuan perusahaan (*credibility*), pengakuan konsumen atas keahlian perusahaan (*perceived expertise*), kepercayaan konsumen akan nilai-nilai perusahaan (*trustworthiness*), dan kemampuan perusahaan untuk menyenangkan pelanggannya (*likeability*). Maka sudah seharusnya perusahaan terus

¹⁴Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, “Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidempuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen,” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA) IAIN Padangsidempuan*, Vol. 5, No. 1, Januari 2022, hlm. 163.

¹⁵Rifa Nada Alfyyah, dkk, “Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan *Hasanah Card* Bank BNI Syariah Depok,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 6, No. 2, 2021, hlm. 127.

menjaga dan meningkatkan citra mereka mengingat keuntungan-keuntungan dari sebuah *corporate image* yang positif.¹⁶

Dalam jurnal Yuselda MiftaQurromah dan Elok Fitriani Rafikasari dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Tingkat Keagamaan, Gaya Hidup, Persepsi, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Blitar” menyatakan bahwa :

Masyarakat Indonesia pastinya akan melihat citra suatu perusahaan untuk menentukan dimana mereka dapat menjadi nasabah. Apabila citra suatu perusahaan itu buruk, pastinya masyarakat akan enggan untuk menjadi nasabah di perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya. Citra perusahaan juga sangat diperlukan sebagai salah satu sarana untuk mempromosikan kepada masyarakat.¹⁷

Citra bank syariah adalah cara seseorang atau masyarakat mempersepsikan (memikirkan) perusahaan atau produknya. Pada tinjauan literatur tersebut, maka citra bank syariah adalah persepsi atau kesan yang diperoleh masyarakat sebagai konsumen dari adanya pengalaman, perasaan, pengetahuannya terhadap bank syariah. Hal ini dapat diukur dari aspek-aspek seperti kesalahan produk, besaran bagihasilnya, kualitas perusahaan, dan persepsi yang terbentuk pada bank syariah.¹⁸

¹⁶Agustina Massora dan Indah Widyanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta,” *Jurnal Manajemen FE-UB*, Vol. 9, No. 1, April 2021, hlm. 23.

¹⁷Yuselda MiftaQurromah dan Elok Fitriani Rafikasari, “Pengaruh Citra Perusahaan, Tingkat Keagamaan, Gaya Hidup, Persepsi, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Blitar,” *Journal of Economics and Policy Studies*, Vol. 02, No. 02, Desember 2021, hlm. 38.

¹⁸Lucky Enggrani Fitri, “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Hubungan Terhadap Ekuitas Merek dan Citra Bank Syariah XYZ di Kota Jambi,” *Jurnal Mankeu*, Vol. 1 No. 3, 2012, hlm. 175.

Kemudian dalam penelitian Achmad Basofi, dkk, dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo” menjelaskan bahwa :

Pesatnya pertumbuhan di dunia perbankan berimbas pada semakin ketatnya persaingan dalam hal mendapatkan nasabah ataupun dalam mempertahankan nasabah. Banyaknya kesamaan dalam hal program dan produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah bergeser ke arah *image* atau citra perusahaan perbankan tersebut.¹⁹

Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh A. Rahman Hakim dengan judul Strategi Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk menyatakan bahwa :

Masih kurangnya kepercayaan sebagian masyarakat terhadap bank untuk menggunakan jasa bank, strategi yang dipergunakan oleh pihak bank masih belum dapat menimbulkan pencitraan pada masyarakat, sehingga penerapan strategi yang dipergunakan untuk pencitraan perusahaan belum sesuai dengan masyarakat dan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat kurang tersampaikan, apa yang menjadikan kekuatan; kelemahan; peluang dan ancaman bagi citra perusahaan pada Bank Syariah Mandiri serta faktor lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi Bank Syariah Mandiri terhadap citra perusahaan.²⁰

Berdasarkan studi pendahuluan, banyaknya bank syariah yang masih kurang diminati oleh masyarakat sehingga sejauh ini citra bank syariah pun belum memiliki citra yang baik di kalangan masyarakat muslim maupun nasabah yang bertransaksi di bank bank syariah. Kemudian adanya perbedaan pendapat terhadap bank syariah pada masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Jadi, perlu untuk mengetahui citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim dan apakah

¹⁹Achmad Basofi, dkk, “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo”, *Jurnal FISIP Untag*, Volume 3 No. 02, 2017, hlm. 1.

²⁰A. Rahman Hakim, “Strategi Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2015, hlm. 3.

memiliki citra yang positif di kalangan masyarakat muslim Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

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

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas yang telah dijelaskan, maka peneliti perlu memandang untuk melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti, yaitu peneliti hanya akan membatasi mengenai “Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara” dari 16 Desa dan 2 Kelurahan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, penulis akan membatasi permasalahan sesuai dengan batasan istilah berikut :

1. Citra merupakan kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.²¹ Citra pada penelitian ini adalah citra atau kesan seseorang terhadap bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.
2. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara jasa keuangan yang tidak mengandalkan pendapatan bunga dan pemberian dana serta peredaran uang untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan prinsip syariah.²² Bank syariah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bank syariah sebagai lembaga keuangan yang ada di wilayah Kota Padangsidempuan yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Indonesia, dan Bank Sumut Syariah.
3. Masyarakat muslim secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.²³ Masyarakat yang beragama muslim menganjurkan kepada pemeluknya untuk dapat mewujudkan perdamaian dan keamanan dalam kehidupan pribadi dan bermasyarakat, baik lahir maupun batin. Masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim yang tinggal di daerah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

²¹Mohammad Hamim Sultoni, *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)* (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 31.

²²Abdul Nasser Hasibuan, dkk, *Audit Bank Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 7.

²³Rina Yulianti, *Perlindungan Hukum Bagi Hak Masyarakat Atas Sumber Daya Pesisir* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), hlm. 23.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui bagaimana citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh sesama di perkuliahan. Manfaat lain yang peneliti dapatkan adalah mengenai pengetahuan tentang perbankan syariah.

2. Bagi UIN SYAHADA Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN SYAHADA Padangsidempuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu, khususnya bagi lembaga pendidikan. Peneliti juga berharap hasil peneliti ini dapat dijadikan sebagai sumber inspirasi dan

motivasi bagi kalangan peneliti khususnya mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya, peneliti mengklasifikasikan pembahasan ke dalam lima bab antara lain :

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah pada penelitian ini. Batasan masalah berisi tentang masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik permasalahan. Batasan istilah berisi tentang istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian berisi hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab II Landasan Teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait “Citra Bank Syariah Di Kalangan Masyarakat Muslim Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.” Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah baru.

Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian yang akan dilakukan, jenis penelitian yang berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Instrumen dan teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan penelitian ini.

Bab IV Hasil Penelitian yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang penulis peroleh dan pembahasan yang merupakan hasil analisis penulis terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab V Penutup yang merupakan kesimpulan penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan serta tindakan mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Citra

a. Pengertian Citra

Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaik. Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Citra adalah nilai-nilai kepercayaan yang telah diberikan individu-individu atau masyarakat tersebut.²⁴

Citra (*image*) adalah penilaian seseorang atas munculnya perasaan dengan adanya reaksi mengenai perusahaan, mengenai suatu objek, orang atau mengenai lembaga. Citra dibentuk dari pengetahuan, pemahaman, serta pengalaman seseorang tentang sesuatu. Perusahaan perlu membangun citra atas produknya melalui *brand* yang sudah dibangun. Upaya tersebut perlu dilakukan dengan memberikan informasi secara terus menerus. Sarana pemberian informasi adalah kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.²⁵

²⁴Iwan, dkk, *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam* (Klaten: Lakeisha, 2021), hlm. 47.

²⁵Ririn Wulandari dan Fikri A. Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 59.

Dalam hal ini citra perusahaan merupakan suatu penglihatan, penilaian atau kesan dari publik dalam melihat perkembangan perusahaan, citra juga merupakan aset penting dari perusahaan maupun organisasi. Memiliki citra yang baik di mata publik merupakan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, keuntungan jangka panjang tersebut meliputi kepercayaan publik terhadap layanan dan produk perusahaan. Hal tersebut membuktikan pentingnya citra positif perusahaan yang dapat menjadi salah satu penilaian publik dalam mengambil keputusan penting seperti mempercayai layanan maupun produk perusahaan hingga merekomendasikan kepada orang lain.²⁶

b. Jenis-Jenis Citra

Adapun Jenis-jenis dari citra yaitu sebagai berikut :

1) Citra bayangan (*Mirror Image*)

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

²⁶Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh, "Strategi Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf)", *Jurnal Public Relations-JPR* Volume 1, No. 2 (Oktober 2020), hlm. 122.

2) Citra yang berlaku (*Current Image*)

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

3) Citra yang diharapkan (*Wishi image*)

Suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi. Citra yang diharapkan biasanya dirumuskan dan diterapkan untuk sesuatu yang relatif baru, ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenainya.²⁷

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Citra perusahaan

- 1) Orientasi terhadap manfaat yang telah diberikan atau diterima sebagaimana diinginkan oleh kelompok khalayak sasaran.
- 2) Manfaat yang ditampilkan melalui kualitas dan kuantitas pelayanan cukup realistis dan mengesankan bagi khalayak sasaran.
- 3) Citra yang baik tersebut, telah dipresentasikan berdasarkan kemampuan perusahaan, kebanggaan, dan nilai-nilai kepercayaan, kejujuran dan mudah dimengerti oleh publik sebagai khalayak sasaran.
- 4) Citra yang baik muncul dari akibat penilaian atau tanggapan publik terhadap berbagai aktivitas, empati, prestasi dan reputasi perusahaan selama melakukan berbagai kegiatannya.

²⁷Iwan, dkk, *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*, hlm. 50-51.

- 5) Citra baik perusahaan lainnya yang dapat timbul dari aspek yang menampilkan keseriusannya dalam tanggung jawab perusahaan yang lebih peduli pada kelestarian lingkungan hidup, menggunakan teknologi ramah lingkungan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.²⁸

d. Peran Citra

Kanaidi mengidentifikasi terdapat empat peran citra dalam organisasi, antara lain :

- 1) Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra positif lebih memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang-orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut.
- 2) Citra sebagai penyaring yang memengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini, jika citra baik, maka citra bias menjadi pelindung.
- 3) Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas dalam bentuk teknis dan fungsional dan hal-hal itu dirasakan memenuhi citra, maka citra akan mendapatkan penguatan dan bahkan meningkat.

²⁸Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia* (Surabaya: CV. Gayung Kebon Sari, 2019), hlm. 59.

- 4) Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen. Citra yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hubungan dengan konsumen. Sebaliknya citra positif dan jelas, misalnya citra organisasi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.

e. Indikator Citra Perusahaan

Adapun indikator pengukuran citra perusahaan yang digunakan, dimana pemilihan indikator ini disesuaikan dengan subyek dan kebutuhan penelitian, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Personality* (Kepribadian), yaitu bertanggung jawab atas produk yang dijual kepada konsumen.
- 2) *Recognition* (Pengenalan), yaitu sudah dikenal dan tidak asing di mata konsumen.
- 3) *Affinity* (Daya Tarik), yaitu memiliki suatu daya tarik bagi konsumen.
- 4) *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan), yaitu identitas yang jelas dan dapat dipercaya.
- 5) *Reputation* (Reputasi), yaitu mempunyai reputasi (*track record*) yang baik di mata konsumen.²⁹

2. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Secara luas bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam

²⁹A. A. Ayu Ratih Permata Sari, Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2019), hlm. 16-17.

bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.³⁰

Bank syariah terdiri atas dua kata yaitu kata bank dan kata syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua belah pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.

Penggabungan dua kata tersebut akan menjadi “bank syariah”. Sehingga bank syariah dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara (*arranger*) bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usahanya dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.³¹

Pengertian bank syariah dalam dasar hukumnya dalam UU No. 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Lebih lanjut dijelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpannya, pembiayaan atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Bank syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya

³⁰Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 24.

³¹Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5.

didasari dengan tata cara Islam yang mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Secara umum perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah).³²

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

- 1) Manajer investasi, yaitu bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- 2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan padanya.
- 3) Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, yaitu bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- 4) Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, yaitu bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan dan mendistribusikan) zakat serta dana sosial lainnya.³³

Berdasarkan beberapa definisi bank syariah diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa bank syariah adalah bank atau lembaga keuangan

³²Bustari Muchtar, dkk, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 119.

³³Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), hlm. 109.

yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, yang dimana bank syariah tidak ada mengandung unsur riba atau bunga tetapi yang diterapkan dalam bank syariah adalah bagi hasil.

b. Produk-Produk Yang Ada di Dalam Bank Syariah

1) Produk Bank Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana

a) Tabungan berdasarkan *wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* adalah jenis simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah*/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. *Wadi'ah* adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpanan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.³⁴

b) Deposito berjangka berdasarkan prinsip *muḍhārabah*

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

³⁴Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 68.

2) Bank Syariah Dalam Kegiatan Penyelenggaraan Dana

a) Pembiayaan jual beli

(1) *Murābahah*

Pembiayaan *murābahah* merupakan produk *financial* yang berbasis *bai'* atau jual beli. *Murābahah* adalah produk pembiayaan yang paling banyak digunakan oleh perbankan syariah di dalam kegiatan usaha.³⁵ Bank memperoleh margin keuntungan berupa selisih harga beli dari pemasok dengan harga jual bank pada nasabah.³⁶

(2) *Salam*

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

(3) *Istishna'*

Istishna' merupakan jasa pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli. *Istishna'* berarti minta dibuatkan/dipesan. Akad yang mengandung tuntutan agar tukang/ahli (*shani*) membuatkan suatu pesanan dengan ciri-ciri khusus. Dengan demikian *istishna'* adalah jual beli antara

³⁵Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 190.

³⁶Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 50.

pemesan dan penerima pesanan, dimana spesifikasi dan harga barang disepakati di awal sedangkan pembayaran yang dilakukan secara bertahap sesuai kesepakatan.³⁷

3) Pembiayaan Bagi Hasil

a) *Muḍhārabah*

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

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

b) *Musyārahah*

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

³⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, hlm. 251-257.

c) *Muzara'ah*

Muzara'ah adalah akad kerja sama pengelola pertanian antara pemilik lahan dan si penggarap. Pemilik lahan menyediakan lahan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen.

d) *Musaqah*

Musaqah merupakan bagian dari *Muzara'ah* yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka. Imbalan tetap diperoleh dalam presentasi hasil panen pertanian.³⁸

4) Produk Layanan Jasa Perbankan

a) *Wakālah* (amanat)

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

b) *Kafālah* (garansi)

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

³⁸Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, hlm. 51-57.

c) *Hawalah*

Hawalah merupakan pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dengan kata lain, pemindahan beban utang dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia keuangan perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.³⁹

d) *Ar-rahn*

Rahn secara terminologis adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang tersebut dilunasi (dikembalikan), atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya.⁴⁰

5) Pembiayaan Sewa Menyewa

a) *Ijārah*

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

b) *Ijārah Muntahiyah Bittamlik*

Pembiayaan *Ijārah Muntahiyah Bittamlik* disebut juga dengan *ijarah wāiqatina* adalah perjanjian sewa antara pihak pemilik aset

³⁹Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), hlm. 267.

⁴⁰Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, hlm. 289.

tetap (*lessor*) dan penyewa (*lessee*), atas barang yang disewakan, penyewa mendapat hak opsi untuk membeli obyek sewa pada saat masa sewa berakhir.⁴¹

6) Sejarah Singkat Perkembangan Bank Syariah

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

Keberadaan perbankan syariah sebagai bagian tak terpisahkan dari perbankan nasional telah dikembangkan sejak tahun 1992, yang ditandai dengan berlakunya Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-undang perbankan ini mengakomodir keberadaan bank syariah, namun belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank syariah. Undang-undang perbankan belum secara tegas mencantumkan “prinsip syariah” dalam usaha kegiatan bank. Pengertian bank “bagi hasil” yang dimaksud dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1992 belum mencakup secara tepat pengertian bank syariah yang memiliki cakupan yang lebih luas.

⁴¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 159-161.

Sejarah perbankan nasional mencakup bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah bank Islam yang pertama kali didirikan di Indonesia. Pada saat akte pendiriannya dibuat, terkumpul dan awal sekitar 84 milyar rupiah, selanjutnya pada tanggal 3 November 1991 dalam sebuah acara silaturahmi, terkumpul dana awal sebesar Rp 106.126.382.000 atau hampir mencapai 107 milyar rupiah. Dengan terkumpulnya modal awal tersebut, Bank Muamalat Indonesia (BMI) resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.⁴²

3. Masyarakat Muslim

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

a. Pengertian Masyarakat

Masyarakat dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah “*social group*” artinya himpunan atau kesatuan-kesatuan manusia yang hidup bersama, oleh karena adanya hubungan antara mereka. Hubungan tersebut antara lain menyangkut hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi dan juga suatu kesadaran untuk saling menolong. Masyarakat mengandung pengertian suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang sangat luas sifatnya.

Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan

⁴²Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 12-13.

terikat oleh rasa identitas bersama. Masyarakat adalah golongan besar dan kecil yang terdiri dari beberapa manusia yang dengan sendirinya bertalian secara golongan dan mempengaruhi satu sama lain. Saling mempengaruhi artinya pengaruh dan pertalian kebatinan yang terjadi dengan sendirinya menjadi unsure yang harus ada bagi masyarakat.⁴³

Adapun beberapa persyaratan kelompok sosial adalah :

- 1) Setiap anggota kelompok tersebut harus sadar bahwa dia merupakan sebagian dari kelompok yang bersangkutan.
- 2) Ada hubungan timbal-balik antara anggota yang satu dengan anggota yang lainnya.
- 3) Terdapat suatu faktor yang dimiliki bersama oleh anggota-anggota kelompok itu, sehingga hubungan antara mereka bertambah erat.⁴⁴

b. Muslim

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

⁴³Ahmad Mustanir dan Partisan Abadi, “Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan Di Kelurahan Kanyuara Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang”, *Jurnal Politik Profetik*, Volume 5, No. 2, 2017, hlm. 252.

⁴⁴Yusnedi Achmad, *Sosiologi Politik* (Jakarta: Deepublish Publisher, 2019), hlm. 36.

Kata Islam juga berasal dari kata *Assilm* yang artinya perdamaian, kerukunan, dan keamanan. Maksudnya agama Islam menganjurkan kepada pemeluknya untuk dapat mewujudkan perdamaian dan keamanan dalam kehidupan pribadi dan bermasyarakat, baik lahir maupun batin. Jadi pemeluk Islam dilarang membuat keributan dan kerusuhan dalam masyarakat, apalagi menganjurkan untuk menjadi seorang teroris, mengebom tempat-tempat tertentu dengan alasan jihad, hal itu sungguh bertentangan dengan nilai-nilai Islam.⁴⁵

Dalam hal ini, masyarakat muslim merupakan komunitas muslim yang menghendaki pelaksanaan ajaran Islam secara substansif, dimana tata kehidupan diatur secara Islami tanpa harus mengedepankan simbol-simbol Islam secara konkrit.⁴⁶ Masyarakat Islam merupakan masyarakat yang berbeda dengan masyarakat manapun, baik keberadaannya maupun karakternya. Ia merupakan masyarakat yang didominasi oleh istiqomah, kejujuran, kebersihan rohani dan saling kasih mengasihi.

c. Peran Masyarakat

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

⁴⁵Mulyadi, *Islam Dan Tamadun Melayu* (Riau: DOTPLUS Publisher, 2021), hlm. 1-2.

⁴⁶Muhammad Julijanto, *Agama Agenda Demokrasi Dan Perubahan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 183.

merupakan tanggung jawab kesehatan diri, keluarga, dan masyarakat.

Peran masyarakat adalah proses untuk :

- 1) Menumbuhkan dan meningkatkan rasa tanggung jawab.
- 2) Mengembangkan kemampuan untuk bisa menyadari akan pentingnya kesehatan.⁴⁷

d. Unsur-Unsur Masyarakat

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

e. Tipe-Tipe Masyarakat

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

- 1) Suatu masyarakat kecil yang belum begitu kompleks, yang belum mengenal pembagian kerja, belum mengenal tulisan, dan teknologinya relative sederhana. Suatu masyarakat yang strukturnya dan aspek-aspeknya masih dapat dipelajari sebagai suatu kesatuan.
- 2) Masyarakat yang sudah kompleks, yang sudah jauh menjalankan spesialisasi dalam segala bidang, karena ilmu pengetahuan modern

⁴⁷Dwi Iriani Margayaningsih, "Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa", *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Tulungagung*, Volume 11, No. 1, (2018), hlm. 76

sudah maju, teknologi maju, sudah mengenal tulisan. Suatu masyarakat yang sukar dilihat sekaligus segi-segi kegiatannya, dan hanya diselidiki dengan baik.⁴⁸

f. Faktor-Faktor Yang Mendorong Manusia Hidup Bermasyarakat

- 1) Adanya dorongan seksual, yaitu dorongan manusia untuk mengembangkan keturunannya atau jenisnya.
- 2) Adanya pernyataan bahwa manusia adalah makhluk yang tidak serba bisa atau sebagai makhluk lemah. Karena itu ia selalu mendesak atau mencari kekuatan bersama, yang terdapat perserikatan dengan orang lain, sehingga mereka berlindung bersama-sama dan mengejar kebutuhan kehidupan sehari-hari. Termasuk pula perlindungan keluarga itu sehari-hari terhadap bahaya luar.
- 3) Karena terjadinya kebiasaan pada tiap-tiap diri manusia bermasyarakat, oleh karena itu ia telah mendapatkan bantuan yang berfaedah yang diterima sejak kecil dari lingkungannya. Tegasnya manusia telah mendapatkan betapa manisnya hidup bermasyarakat.
- 4) Karena ada kesamaan keturunan, kesamaan territorial, kesamaan nasib, kesamaan keyakinan, kesamaan cita-cita, kesamaan kebudayaan, dan yang lainnya.⁴⁹

4. Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim

Kotler dalam buku Rudy Haryanto menyatakan citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.

⁴⁸Abdul Syani, *Sosiologi Skematika, Teori Dan Terapan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 90.

⁴⁹Abdul Syani, *Sosiologi Skematika, Teori Dan Terapan*, hlm. 93.

Sedangkan menurut Sutisna mengemukakan bahwa citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Serta menurut Alma menyatakan bahwa citra didefinisikan sebagai kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu.⁵⁰ Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa citra menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk dalam memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya.

Bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dijelaskan lebih lanjut oleh Mardani, perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Dalam definisi lain, perbankan syariah adalah bank beroperasi tanpa mengandalkan bunga.⁵¹

Masyarakat muslim sebagaimana dijelaskan oleh Islam adalah masyarakat yang istimewa, tidak seperti masyarakat-masyarakat yang dikenal oleh manusia sepanjang sejarah, hal ini karena dia adalah masyarakat yang dibentuk oleh syariat Islam yang kekal, yang diturunkan oleh Allah dengan sempurna sejak hari pertama.⁵² Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat

⁵⁰Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 41.

⁵¹Nur Wahid, *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 4.

⁵²Muhammad Ali A-Hasyimy, *Hakikat Masyarakat Muslim* dikutip dari <http://islamhouse.com>, pada hari Sabtu, 4 Juni 2022, pukul 21.11.

muslim adalah kelompok manusia yang istimewa yang dimana ajaran Islam berlaku dan menjiwai seluruh bidang kehidupan masyarakat tersebut.

Menurut Kasali, citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain. Sedangkan menurut Swastha dan Irawan menyatakan citra perusahaan dapat memberikan kemampuan pada perusahaan untuk mengubah harga premium, menikmati penerimaan lebih tinggi dibandingkan pesaing, membuat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.⁵³ Jadi citra perusahaan atau citra bank syariah adalah suatu hal yang penting terhadap segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, kepercayaan bank, cepat tanggap suatu bank atas permintaan nasabah, dan memberikan *image* baik bagi bank sesuai prinsip Islami.

Menurut penelitian dari Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh dalam jurnal berjudul “Strategi *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf)” mengatakan bahwa:

Citra perusahaan adalah suatu pengelihatian, penilaian atau kesan dari publik dalam melihat perkembangan perusahaan maupun organisasi. Memiliki citra baik dimata publik merupakan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, keuntungan jangka panjang tersebut meliputi kepercayaan publik terhadap layanan dan produk perusahaan. Hal tersebut membuktikan pentingnya citra positif perusahaan yang dapat menjadi salah satu penilaian publik dalam mengambil keputusan

⁵³Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*, hlm. 42.

penting seperti mempercayai layanan maupun produk perusahaan hingga merekomendasikan kepada orang lain.⁵⁴

Menurut penelitian Selvina L. Lengkong, dkk, dalam jurnal yang berjudul “Strategi *Public Relations* Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)” mengatakan bahwa :

Citra dan kepercayaan yang baik di mata masyarakat merupakan salah satu yang terpenting bagi eksistensi sebuah perusahaan. Apalagi di era informasi sekarang ini, peran dalam membangun citra positif semakin diperlukan. Apabila kepercayaan dan citra perusahaan rusak di mata masyarakat, maka perusahaan tersebut harus bersiap-siap untuk menghadapi krisis kepercayaan.⁵⁵

Menurut penelitian Intan Nurrachmi, dkk, dalam jurnal berjudul “Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bandung” mengatakan bahwa :

Bank syariah membutuhkan nasabah yang loyal agar dapat bertahan dan meningkatkan performanya dalam persaingan perbankan. Citra bank syariah masih tertinggal dibanding bank konvensional. Keadaan tersebut adalah salah satu tantangan bank syariah supaya berkembang dan menjadi bank yang digunakan oleh banyak kalangan nasabah baik yang beragama Islam maupun non-Islam. Bagi seorang muslim menggunakan perbankan syariah merupakan tuntutan agama yang harus di taati dan dilaksanakan.⁵⁶

Menurut penelitian Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari dalam jurnal berjudul “Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan” mengatakan bahwa :

⁵⁴Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh, “Strategi *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf),” *Jurnal Public Relation-JPR*, Volume 1, No. 2 (Oktober 2020), hlm. 122.

⁵⁵Selvina L. Lengkong, dkk, “Strategi *Public Relations* Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado),” *e-journal Acta Diurna*, Vol. VI. No. 1, (2017), hlm. 3.

⁵⁶Intan Nurrachmi, dkk, “Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bandung”, *Jurnal Pro Binis*, Vol. 14, No. 1, (Februari 2021), hlm. 42.

Citra yaitu pandangan yang didapat individu melalui ilmu dan pemahaman mengenai kenyataan. Pembentukan dipengaruhi dari komunikasi efek kognitif. Citra dibentuk melalui ilmu pengetahuan dan berita yang diterima, agar citra seorang dapat dipahami dalam sebuah objek dan dapat dilihat melalui sikap terhadap objek tersebut.⁵⁷

Menurut penelitian Dikhorir Afnan dan Fathurrohman dalam jurnal yang berjudul “Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan” mengatakan bahwa pembentukan citra merupakan aset penting dari sebuah perusahaan untuk dapat terus dipelihara.⁵⁸

Menurut penelitian terdahulu yang ditulis menurut Kotler Dalam jurnal penelitian Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan dengan judul “Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap *Market Share* Dan Citra Bank Syariah” menyatakan bahwa :

Citra adalah cara masyarakat mempersepsi (memikirkan) perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor yang terkadang diluar kendali perusahaan. Sehingga citra dapat terbentuk dengan sendirinya secara bertahap sejak berdirinya organisasi atau perusahaan tersebut.⁵⁹

Menurut penelitian Erwanda Revonnarta dan Rachma Indrarini dalam jurnal berjudul “Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo” mengatakan bahwa :

Citra bank syariah yang positif di mata masyarakat akan menumbuhkan minat mereka untuk memilih produk atau jasa yang ditawarkan oleh

⁵⁷Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, “Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan”, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. No. 8, (Agustus 2021), hlm. 1163.

⁵⁸Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, “Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan”, *Jurnal Soshum Insentif*, Volume 3, No. 1, (2020), hlm. 16.

⁵⁹Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan, “Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap *Market Share* Dan Citra Bank Syariah,” *Jurnal Mankeu*, Vol. 1 No. 1, 2012, hlm. 87.

bank syariah. Oleh sebab itu, dengan adanya religiusitas dalam individu masyarakat dibarengi dengan citra yang baik dari bank syariah.⁶⁰

Berdasarkan penjelasan teori dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa citra baik bank syariah ataupun perusahaan sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat, apalagi bank syariah merupakan kegiatan transaksi atau usaha yang dilakukan untuk suatu bentuk gambaran atau *image* yang terbentuk dari kombinasi yang ada di pikiran konsumen atau masyarakat ketika mengingat bank syariah.

B. Penelitian Terdahulu

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

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

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

⁶⁰Ervanda Revonnarta dan Rachma Indrarini, "Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo", *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 4, No. (2021), hlm. 48.

	<i>Ekonomi Syariah</i> , Januari 2022). ⁶¹	dan Identitas <i>Word of Mouth</i> di Kalangan Dosen.	di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli cenderung positif dengan catatan tingkat pengenalan mereka terhadap program studi masih rendah. 2) Citra program pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan masih jarang menjadi topik pembicaraan (<i>word of mouth</i>) di kalangan dosen masing-masing PTKI yang ada di wilayah Tapanuli sehingga tingkat keaktifan mereka dalam merekomendasikan program pascasarjana (S2) PAI IAIN Padangsidimpuan kepada orang lain masih jauh dari yang diharapkan.
2.	Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, (<i>Jurnal Syntax Transformation</i> , Agustus 2021). ⁶²	Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa berkurangnya kepercayaan di kalangan masyarakat untuk menggunakan layanan pos dan beralih untuk menggunakan layanan swasta yang lebih canggih. Sehingga mempengaruhi citra perusahaan yang terdapat di PT. Pos Indonesia Pusat Kebon Rojo Surabaya.
3.	Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, (<i>Jurnal Soshum Insentif</i> , 2020). ⁶³	Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa <i>Marketing Public Relations</i> harus memaksimalkan pelayanan dengan cara antara lain membina dan mempertahankan citra

⁶¹Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar, "Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1, (Januari 2022).

⁶²Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari, "Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. No. 8, (Agustus 2021).

⁶³Dikhorir Afnan dan Fathurrohman, "Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan", *Jurnal Soshum Insentif*, Volume 3, No. 1, (2020).

			perusahaan atau produk barang dan jasa, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.
4.	Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh (Jurnal <i>Public Relation-JPR</i> , Oktober 2020). ⁶⁴	Strategi <i>Public Relation</i> Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf).	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam membangun citra perusahaan, Suvana Jakarta Golf memberikan matriks pada pembahasan ditemukan bahwa sebuah organisasi bisa menganalisis dulu internal organisasi dan bisa menemukan paparan dari permasalahannya dalam meningkatkan minat pengunjung.
5.	Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti, (Jurnal <i>FISIP Untag</i> , 2017). ⁶⁵	Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan citra perusahaan yaitu dengan melayani dengan sepenuh hati, kesabaran, cepat tanggap, ramah, sopan, dan bersahabat serta selalu memberikan informasi terbaru kepada semua nasabah.
6.	Selvina L. Lengkong, dkk, (e-journal <i>Acta Diurna</i> , 2017). ⁶⁶	Strategi <i>Public Relations</i> Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado).	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi <i>public relations</i> sangat berperan dalam pemulihan citra Rumah Makan Kawan Baru dengan melakukan evaluasi, pengkajian ulang, perbaikan pelayanan, serta

⁶⁴Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh, "Strategi *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf)," *Jurnal Public Relation-JPR*, Volume 1, No. 2 (Oktober 2020).

⁶⁵Achmad Basofi, dkk, "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo", *Jurnal FISIP Untag*, Volume 3 No. 02, (2017).

⁶⁶Selvina L. Lengkong, dkk, "Strategi *Public Relations* Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)", *e-journal Acta Diurna*, Vol. VI. No. 1, (2017).

			melakukan kompromi dan negosiasi kepada korban keracunan.
7	Feby Chintia Runtu (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017). ⁶⁷	Strategi Komunikasi CSR PT. Bank Sumut Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh CSR PT. Bank Sumut adalah bekerjasama dengan lembaga yang ahli di bidangnya sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan, tatap muka langsung dengan masyarakat binaan dan menggunakan media massa untuk mempublikasikan kegiatan yang dilaksanakan berupa surat kabar baik lokal maupun nasional dan untuk mendapatkan citra positif dalam internal perusahaan pimpinan melakukan <i>coaching</i> , membina, serta mengecek hasil kerja staf.
8.	Budi Gautama Siregar, (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Januari-Juni 2016). ⁶⁸	Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian tulus atau tidaknya tindakan <i>corporate social responsibility</i> adalah manfaat dan penyebab kegiatan <i>corporate social responsibility</i> tersebut dilaksanakan. Oleh karena itu, aktivitas yang dipilih dalam implementasi kegiatan <i>corporate social responsibility</i> harus lebih responsif dan sesuai dengan kondisi masyarakat dan lingkungan tempat

⁶⁷Feby Chintia Runtu, "Strategi Komunikasi CSR PT. Bank Sumut Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan", *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, (2017).

⁶⁸Budi Gautama Siregar, "Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi *Corporate Social Responsibility*," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan*, Vol. 2, No. 1, (Januari-Juni 2016).

			perusahaan atau organisasi tersebut beroperasi.
9.	A.Rahman Hakim (Skripsi : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015). ⁶⁹	Strategi Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan yang positif mempengaruhi pelanggan berupa reputasi, rekomendasi, produk, serta keberhasilan yang diciptakan, sedangkan strategi yang digunakan PT. Bank Syariah Mandiri diantaranya adalah komunikasi publik, diferensiasi citra, <i>market share</i> bertujuan untuk menciptakan dan menjaga kepercayaan nasabah baik dalam sistem pelaporan keuangan ataupun dalam kinerja.
10.	Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan, (Jurnal <i>Mankeu</i> , 2012). ⁷⁰	Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap <i>Market Share</i> Dan Citra Bank Syariah.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk dapat meningkatkan citra bank syariah, manajemen bank syariah dapat menerapkan langkah-langkah strategis melalui kegiatan <i>relationship marketing</i> yang lebih menekankan pada bagaimana cara untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

⁶⁹A. Rahman Hakim, "Strategi Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk", *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, (2015).

⁷⁰Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan, "Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap *Market Share* Dan Citra Bank Syariah", *Jurnal Mankeu*, Vol. 1 No. 1, (2012).

1. Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar (2022), persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai citra. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Muhammad Isa dan Budi Gautama Siregar menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, dan penelitian saya adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif.
2. Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari (2021), persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder, serta jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Patricia Gaby Pranabella dan Durinta Puspasari meneliti tentang strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra perusahaan, dan penelitian saya tentang citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.
3. Dikhorir Afnan dan Fathurrohman (2020), persamaannya adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Dikhorir Afnan dan Fathurrohman membahas tentang kegiatan *marketing public relations* dalam mempertahankan citra perusahaan, dan penelitian saya tentang citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.
4. Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh (2020), persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang citra dan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Christopher Yudha Erlangga dan Siti Masitoh membahas tentang strategi *public relation*

dalam meningkatkan citra perusahaan di era new normal, dan penelitian saya adalah citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.

5. Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti (2017), persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Achmad Basofi, Endro Tjahjono, dan Indah Murti menggunakan jenis penelitian induktif, dan penelitian saya adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif.
6. Selvina L. Lengkong, dkk, (2017), persamaannya adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif analisis deskriptif dan membahas tentang citra. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Selvina L. Lengkong, dkk, meneliti tentang strategi *public relations* dalam pemulihan citra perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado), dan penelitian saya adalah citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.
7. Feby Chintia Runtu (2017), persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Feby Chintia Runtu meneliti tentang strategi komunikasi CSR PT. Bank Sumut dalam meningkatkan citra positif perusahaan, dan penelitian saya tentang citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim.
8. Budi Gautama Siregar (2016), persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu kesamaan yang diteliti mengenai citra perusahaan. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Budi Gautama Siregar meneliti tentang memaksimalkan citra perusahaan melalui

implementasi *corporate social responsibility*, dan penelitian saya adalah tentang citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim.

9. A. Rahman Hakim (2015), persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode jenis penelitian kualitatif deskriptif serta menggunakan sumber data sekunder dan primer. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian A. Rahman Hakim meneliti tentang strategi citra perusahaan (*corporate image*) pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk dan penelitian saya adalah citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.
10. Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan (2012), persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang citra bank syariah. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Lucky Enggrani Fitri dan Dedy Setiawan meneliti tentang dampak kepercayaan, kepuasan, komitmen hubungan konsumen terhadap *market share* dan citra bank syariah, dan penelitian saya adalah citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan. Masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sebanyak 30.081 jiwa atau sekitar 90,5% masyarakat muslim, yang terdiri dari 16 desa dan 2 kelurahan. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2022 sampai dengan Desember 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama.⁷¹

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

⁷¹Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hlm. 8-9.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Jadi sumber yang bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data penelitian berasal dari responden maupun informan.⁷²

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus.⁷³ Mengingat subjek yang terbatas pengetahuannya secara mendetail tentang perbankan syariah, maka peneliti mengambil sebagian subjek penelitian sebagai informan di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sebanyak 54 informan.

Dalam hal ini, peneliti akan meneliti masyarakat muslim di wilayah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dengan beberapa kriteria antara lain :

1. Masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah.
2. Masyarakat muslim yang menggunakan bank konvensional.
3. Masyarakat muslim yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
4. Masyarakat muslim yang berusia mulai dari umur 20 sampai dengan 59 tahun.

⁷²Sri Wahyuni Hasibuan dkk, *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah, Ekonomi Dan Bisnis* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 137-138.

⁷³Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 100.

D. Sumber Data

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

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

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

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan dengan menggunakan instrumen-instrumen yang diperlukan dalam penelitian. Disamping menggunakan instrumen dapat pula dilakukan dengan mempelajari dokumentasi-dokumentasi atau catatan-catatan yang menunjang

penelitian. Sebelum melakukan pengumpulan data maka hal yang terpenting adalah melakukan observasi (pengamatan langsung) kelapangan supaya tidak terkendala pada saat pelaksanaan penelitian. Adapun jenis teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pencatatan pola perilaku orang, objek dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diminati.⁷⁴ Metode observasi dalam penelitian ini peneliti mengamati masyarakat muslim, benda disekitar dan kejadian yang terjadi terhadap subjek yang akan diteliti yaitu di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi guna untuk mengetahui apakah citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sudah memiliki citra yang baik.

2. Wawancara

Interview atau lebih sering disebut juga dengan wawancara adalah perlakuan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara mendalam. Menurut Sugiyono, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁷⁵ Wawancara mulai dilakukan pada bulan April 2022.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah antara lain yaitu :

⁷⁴Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), hlm. 37.

⁷⁵Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 89.

- a. Reputasi bank syariah dikalangan masyarakat muslim Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.
- b. Pengetahuan masyarakat muslim terhadap bank syariah di Kota Padangsidempuan.
- c. Pemahaman masyarakat muslim terhadap bank syariah di Kota Padangsidempuan.
- d. Ketertarikan masyarakat muslim terhadap bank syariah di Kota Padangsidempuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.⁷⁶ Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan pada bulan April 2022 dengan menggunakan catatan tertulis, rekaman, maupun gambar.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti

⁷⁶A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 391.

dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variabel-variabel dalam penelitian, dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.⁷⁷

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

1. Reduksi Data

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

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

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya. Semuanya

⁷⁷Elidawaty Purba, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 94.

dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih serta lebih mudah dipahami sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan-kesimpulan yang diambil terhadap data yang akurat.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.⁷⁸

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

⁷⁸V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), hlm. 35.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data.⁷⁹ Hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengecek ulang *crosscheck* dengan subjek lain. Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁸⁰ Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni membandingkan data dengan apa yang dilakukan dengan apa yang dikatakan secara pribadi atau secara umum.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh dengan metode yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan pada penelitian bahwa data yang diperoleh sudah sah atau layak untuk terus menjadi data penelitian yang akan di analisis.⁸¹

⁷⁹Abdul Rahman Rahim, *Cara Praktik Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 113.

⁸⁰Rusdiana dan Nasihudin, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Tinggi* (Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Press, 2016), hlm. 59-60.

⁸¹Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, hlm. 226.

Dalam hal ini, untuk memperoleh data yang sah atau layak, maka peneliti bisa menggunakan metode wawancara atau observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut melalui berbagai pandangan yang diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara

1. Letak dan Geografis Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara

Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara terletak di bagian Selatan Kota Padangsidimpuan, terletak pada $01^{\circ}18'-16^{\circ}$ Lintang Utara dan $99^{\circ}19'-14^{\circ}10'$ Bujur Timur, yang seluruh wilayahnya berada pada hamparan dataran tinggi dengan ketinggian elevasi berkisar antara 260-1100 meter di atas permukaan laut. Sungai yang melintasi wilayah Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara adalah Sungai Batang Angkola.

Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara merupakan Kecamatan terluas kedua di Kota Padangsidimpuan, dengan luas $27,70 \text{ Km}^2$ yang terdiri dari 18 (delapan belas) desa/kelurahan. Wilayah Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan, di sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan, dan di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan. Keadaan iklim pada Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara adalah iklim tropis. Karena letak Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara dekat dengan garis khatulistiwa.⁸²

⁸²Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Dalam Angka 2021: CV. Rilis Grafika, diakses paada tanggal 10 September 2022, hlm 5-6.

Tabel IV.1
Letak dan Geografi Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara, 2020

No	Karakteristik	Penjelasan
1	2	3
1.	Letak Wilayah	Terletak di Selatan Kota Padangsidimpuan
2.	Luas Wilayah	27,70 km ²
3.	Letak Astronomi	01 ⁰ 18'-16 ⁰ ' Lintang Utara 99 ⁰ 19'-14 ⁰ 10' Bujur Timur
4.	Daerah Administrasi	18 (delapan belas) desa/kelurahan
5.	Ketinggian Wilayah	260-1.100 meter dpl
6.	Batas-batas Wilayah	Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan Selatan : Kabupaten Tapanuli Selatan Barat : Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan Timur : Kabupaten Tapanuli Selatan
7.	Iklim	Musim hujan dan Kemarau
8.	Keadaan Alam	Dataran Tinggi

Sumber : Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara 2021.

2. Pemerintahan Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara

Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara merupakan Kecamatan dengan jumlah Kelurahan/Desa terluas kedua di Kota Padangsidimpuan, yaitu sebanyak 2 Kelurahan dan 16 Desa.

Tabel IV.2
Luas Wilayah dan Rasio Terhadap Luas Kecamatan Menurut Desa/Kelurahan, Tahun 2020

No	Nama Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)	Rasio Terhadap Luas Kecamatan (%)
1	2	3	4
1.	Sihitang	2,34	8,45
2.	Pal IV Pijor Koling	3,68	13,29
3.	Salambue	0,61	2,17
4.	Sigulang	0,57	2,06
5.	Huta Koje Pijor Koling	0,33	1,19
6.	Huta Limbong	0,46	1,66
7.	Huta Padang Pijorkoling	1,02	3,68
8.	Pijor Koling	1,37	4,95
9.	Goti	2,88	10,40
10.	Manegen	0,70	2,53
11.	Manunggang Jae	1,09	3,94

12.	Labuhan Rasoki	2,18	7,87
13.	Purbatua Pijorkoling	0,60	2,17
14.	Manunggang Julu	2,02	7,29
15.	Tarutung Baru	0,80	2,89
16.	Huta Lombang	0,56	2,02
17.	Perkebunan Pijor Koling	3,42	12,35
18.	Labuhan Labo	3,07	11,09
Padangsidimpuan Tenggara		27,70	100,00

Sumber : Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara 2021.

Berdasarkan tabel IV.2 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 16 desa dan 2 kelurahan yang ada di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara, Kelurahan Pal IV Pijorkoling merupakan kelurahan/desa yang terluas di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara yaitu seluas 13,29 km² dan berikutnya adalah Perkebunan Pijorkoling yaitu memiliki luas wilayah 12,35 km².⁸³

3. Keadaan Penduduk Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kota Padangsidimpuan yang berada di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara menurut jenis kelamin laki-laki dan perempuan yaitu :

Tabel IV. 3
Keadaan Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Padangsidimpuan Tenggara	17.047 Jiwa	16.975 Jiwa	34.022 Jiwa

Sumber : Profil Perkembangan Kependudukan Kota Padangsidimpuan Semester 1 Tahun 2020.

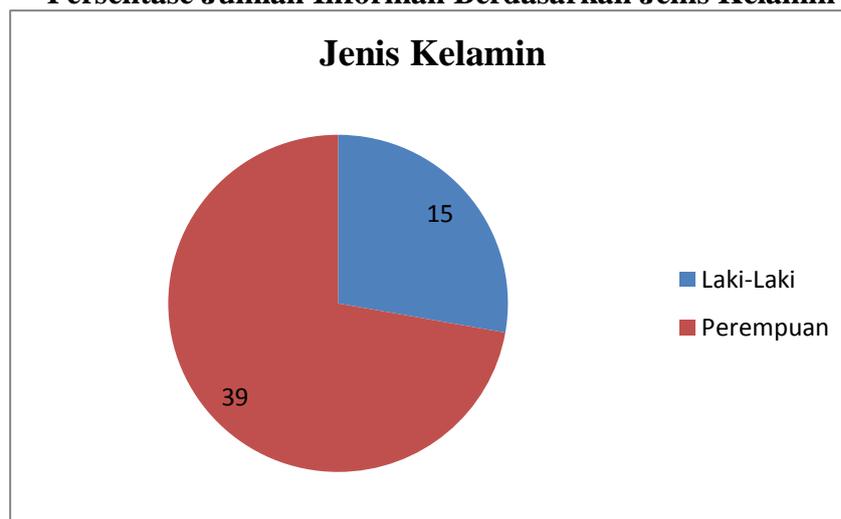
⁸³Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Dalam Angka 2021.

Berdasarkan tabel IV.3 diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 17.047 jiwa dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 16.975 jiwa. Dan total keseluruhan laki-laki dan perempuan sebanyak 34.022 jiwa penduduk. Dalam hal ini, berjenis kelamin laki-laki lebih mendominasi di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

4. Karakteristik Informan

a. Jenis Kelamin

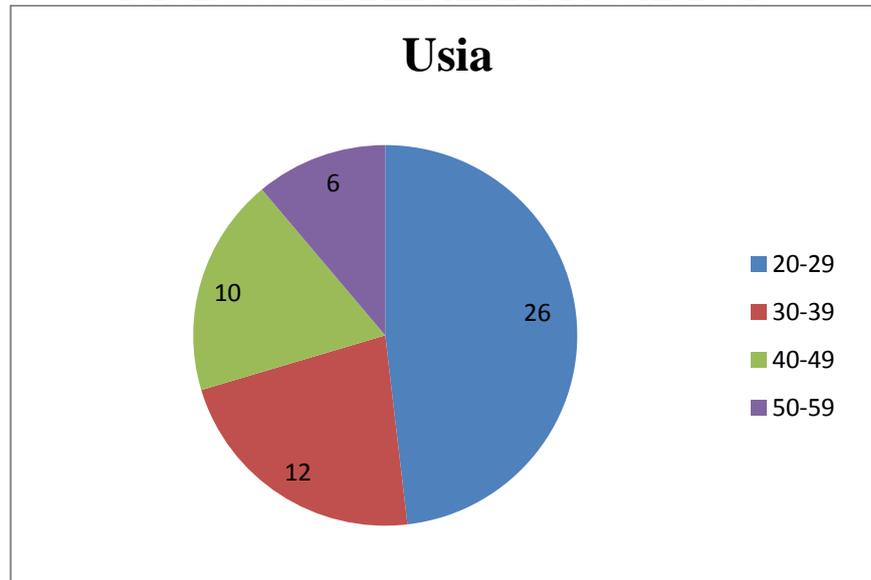
Gambar IV.1
Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar IV.1 di atas terdapat sejumlah informan masyarakat muslim yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 15 orang jiwa, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 orang jiwa, dan dari jumlah informan seluruhnya adalah sebanyak 54 orang jiwa.

b. Usia

Gambar IV.2
Persentase Jumlah Informan Berdasarkan Usia



Berdasarkan gambar IV.2 di atas terdapat beberapa jenis usia yang pertama dimulai dengan usia 20-29 tahun terdapat 26 orang, kedua dimulai dengan usia 30-39 tahun terdapat 12 orang, ketiga dimulai dengan usia 40-49 tahun terdapat 10 orang, dan yang keempat dimulai dengan usia 50-59 tahun terdapat 6 orang.

B. Deskripsi Hasil Penelitian**1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara pengecekan informasi atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain untuk mendapatkan hasil yang diperlukan. Dalam penelitian ini, sebanyak 54 informan masyarakat muslim

di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan yang dijadikan sebagai informan.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada 54 informan masyarakat muslim, 11 orang informan diantaranya memiliki transaksi di bank syariah dan menyatakan bahwa citra bank syariah cukup baik dikalangan masyarakat muslim di Kota Padangsidempuan. Sedangkan 43 orang informan diantaranya memiliki jawaban yang berbeda, yang dimana memiliki transaksi di bank konvensional dan menyatakan bahwa pihak bank syariah kurang memberikan promosi kepada masyarakat khususnya masyarakat muslim yang ada di desa dan menganggap bahwa bank konvensional lebih mudah dijangkau serta layanan yang diberikan cukup banyak diantara desa-desa. Banyaknya masyarakat muslim menyatakan bahwa bank syariah tersebut hanya untuk masyarakat muslim saja, dan tidak

tertarik untuk menggunakan bank syariah karena lokasi dari tempat tinggal mereka cukup jauh ke bank tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Ikhsan Efendi seorang Wiraswasta Desa Salambue yang mempunyai tabungan di bank konvensional mengatakan bahwa :

Mengetahui tentang bank syariah, seperti sistem yang diterapkan bank syariah adalah sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga jika bertransaksi di bank syariah. Kemudian, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah adalah bagi masyarakat awam menurut beliau universal sebab tidak semua mempunyai *smartphone* pada zaman sekarang ini yang mengakibatkan rendahnya pemahaman masyarakat. Selanjutnya dorongan agar masyarakat menjadi nasabah bank syariah adalah karena adanya sosialisasi, apabila tidak ada sosialisasi maka dari itu kita sebagai masyarakat muslim tidak akan mengetahui bagaimana sistem yang dilakukan, cara kerjanya, serta bagaimana sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah. Namun demikian, reputasi bank syariah sejauh ini masih dikatakan baik dan belum ada kejadian yang menyebabkan nasabah mengalami kecurangan, penipuan, dan lain sebagainya.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sundari seorang Ibu Rumah Tangga Desa Labuhan Rasoki mengatakan bahwa :

Tidak mengetahui tentang bank syariah dikarenakan pihak bank syariah tidak pernah melakukan sosialisasi maupun promosi di Desa Labuhan Rasoki. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan bank syariah menyebabkan pemahaman dan pengetahuan para masyarakat masih rendah. Disamping itu, beliau tidak memiliki tabungan di bank syariah karena sudah menggunakan bank konvensional yaitu BRI dan sudah lama menggunakan tabungan di bank tersebut. Kemudian, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah tersebut menurut Ibu Sundari adalah tidak adanya keuangan sehingga perlu mempertimbangkan kembali menggunakan bank syariah. Oleh karena itu, reputasi bank syariah masih kurang dikenal oleh masyarakat luas khususnya di desa Labuhan Rasoki.⁸⁵

⁸⁴Hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Efendi, masyarakat muslim Desa Salambue, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 16.35 WIB.

⁸⁵Hasil wawancara dengan Ibu Sundari, masyarakat muslim Desa Labuhan Rasoki, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 12.05 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Elvi Hamzah Matondang seorang Petani Desa Huta Lombang yang tidak mempunyai tabungan di bank syariah mengatakan bahwa :

Belum memahami bank syariah karena tidak pernah berhubungan dengan bank syariah serta tidak mengetahui jika di bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, tetapi beliau mengetahui jika bunga bertentangan dengan syariat ajaran Islam atau *riba*. Kemudian penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah adalah rendahnya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat di pedesaan sehingga para masyarakat muslim tidak memahami bagaimana cara menabung di bank syariah dan bahkan tidak memahami manfaat ataupun keuntungan yang diberikan pihak bank syariah yang menyebabkan reputasi bank syariah di Kota Padangsidimpuan kurang diketahui oleh masyarakat.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Patimah Simanjuntak seorang Pedagang dari Desa Huta Limbong mengatakan bahwa :

Belum juga memahami dan mengetahui tentang bank syariah dikarenakan sudah lama menggunakan tabungan di bank konvensional seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) sehingga tidak ada ketertarikan untuk menjadi nasabah di bank syariah. Kemudian rendahnya keuangan atau perekonomian seseorang adalah salah satu penyebab tidak memiliki tabungan baik di bank syariah maupun di bank konvensional. Namun demikian, beliau berpendapat jika setiap bank pasti memiliki reputasi yang baik walaupun tidak mengenal lebih jauh bank syariah.⁸⁷

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

⁸⁶Hasil wawancara dengan Bapak Elvi Hamzah Matondang, masyarakat muslim Desa Huta Lombang, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul 17.26 WIB.

⁸⁷Hasil wawancara dengan Ibu Patimah Simanjuntak, masyarakat muslim Desa Huta Limbong, pada tanggal 10 Oktober 2022, pukul 18.52 WIB.

menggunakan bank syariah walaupun mereka menganggap bahwa bank syariah memiliki citra yang baik.

Menurut peneliti sosialisasi sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengenalan konsep bank syariah, fitur-fitur bank syariah serta produk-produk yang ada pada bank syariah. Bank syariah harus membuktikan jika keberadaan mereka berbeda dan lebih baik daripada bank konvensional. Selain itu, bank syariah harus dapat meningkatkan lagi perkembangannya sesuai prinsip syariah sehingga dapat membuat masyarakat menghilangkan keraguannya terhadap bank syariah.

2. Triangulasi Metode

Setiap individu pasti berbeda-beda pengetahuan dan pemahaman mengenai bank syariah, ada yang paham tentang bank syariah namun masyarakat muslim tersebut lebih memilih di bank konvensional daripada bank syariah meskipun di bank konvensional menerapkan bunga. Sedangkan ada juga yang memahami dan mengetahui bank syariah, sehingga mereka memilih melakukan transaksi di bank syariah karena terhindar dari riba yang secara jelas dan tegas dilarang oleh ajaran Islam sebagaimana tertuang dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.

Masyarakat yang hidup dan berkembang dalam lingkungan yang berpikiran luas maka pemahamannya akan lebih baik dibandingkan dengan masyarakat yang hidup di lingkungan yang berpikiran sempit. Sedikit banyaknya masyarakat muslim sudah memahami dan mengetahui tentang

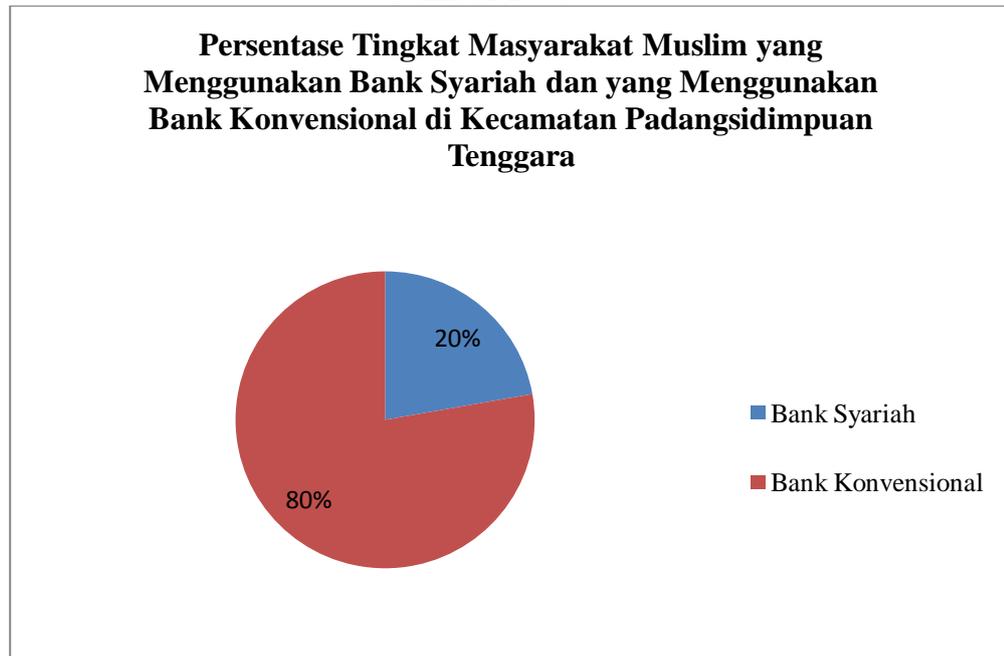
bank syariah, sehingga memilih untuk bertransaksi di bank syariah. Namun di sisi lain sebagian masyarakat masih kurangnya tingkat kesadaran untuk lebih mengetahui tentang bank syariah yang dibuktikan dengan masyarakat yang masih menggunakan layanan bank konvensional walaupun mereka sudah tahu transaksinya haram (*riba*). Keadaan sosial dan budaya masyarakat yang sudah terbiasa dengan keberadaan bank konvensional yang menggunakan konsep *riba* didalamnya juga menjadi faktor penyebab citra bank syariah tidak diketahui masyarakat muslim tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan pengetahuan masyarakat di desa-desa Kecamatan Padangsidempuan Tenggara tentang bank syariah masih terbilang rendah.
- b. Rendahnya pengetahuan dan tidak adanya sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak-pihak bank syariah menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui bank syariah.
- c. Kurangnya informasi dalam memahami bank syariah, hal ini karena keterbatasan akan pengetahuan serta minimnya informasi yang mereka dapatkan dari pihak bank syariah maupun media-media seperti televisi, media cetak, dan media sosial.
- d. Lokasi bank syariah dari lokasi tempat tinggal mereka jauh untuk dijangkau dan berada di pusat kota.

Adapun persentase tingkat masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah dan yang menggunakan bank konvensional di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara, Kota Padangsidimpuan sebagai berikut :

Gambar IV. 3



Berdasarkan gambar IV.3 di atas terdapat masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah sebanyak 20% dan masyarakat yang menggunakan bank konvensional sebanyak 80%. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara tidak tertarik menggunakan bank syariah dengan dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat yang menggunakan bank konvensional, serta penyebab dari masalah ini adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak bank syariah kepada masyarakat sehingga citra atau reputasi bank syariah tersebut kurang dikenali.

Berdasarkan persentase tingkat masyarakat muslim tersebut, ada beberapa kriteria citra bank syariah dikalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara yaitu sebagai berikut :

a. Masyarakat Muslim Yang menggunakan Jasa Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dari 16 desa dan 2 kelurahan, terdapat 11 informan yang menggunakan jasa bank syariah dan memiliki jawaban yang sama, seperti hasil wawancara dengan Bapak Yudi Afrizal Desa Huta Koje Pijorkoling yang pekerjaannya sebagai Wiraswasta mengatakan bahwa :

Sudah mengetahui dan memahami tentang bank syariah. Ia menggunakan salah satu bank syariah yang ada di Kota Padangsidempuan yaitu Bank Muamalat Indonesia dikarenakan terhindar dari *riba* dan memiliki biaya transfer yang murah dibandingkan dengan bank konvensional. Disamping itu, keberadaan bank syariah yang cukup jauh dari lokasi tempat tinggal beliau membuat banyaknya masyarakat enggan menjadi nasabah bank syariah. Oleh karena itu, masyarakat juga menginginkan agar pihak bank syariah dapat memberikan jasa layanan dan pelayanan yang bisa memberikan mereka kemudahan dan bisa berhubungan langsung dengan pihak bank syariah. Dengan demikian reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan menurut beliau bagus tetapi sebagian masyarakat tidak mengetahuinya.⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Aisah Murni seorang Ibu Rumah Tangga Desa Tarutung Baru yang menggunakan tabungan di bank syariah mengatakan bahwa :

Telah mengetahui dan memahami sejauh ini tentang bank syariah, seperti jika di bank syariah sistem yang diterapkan adalah bagi

⁸⁸Hasil Wawancara dengan Bapak Yudi Afrizal, masyarakat muslim Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 16.57 WIB.

hasil sedangkan di bank konvensional mengandung bunga (*riba*). Sebagai seorang yang menggunakan tabungan bank syariah, Ibu Aisah berpendapat bahwa layanan yang diberikan pihak bank syariah seperti produk-produk dan fitur ATM-Nya sangat bagus dan mudah dimengerti. Tetapi layanan bank syariah hanya ada di lokasi bank itu sendiri dan merupakan salah satu penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah. Dan selanjutnya, kurangnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak bank syariah kepada masyarakat mengenai perbankan syariah sehingga memberikan pandangan atau persepsi yang berbeda-beda. Maka dari itu, sangat dibutuhkan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengenalan konsep bank syariah.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Asiah Hannum seorang Ibu Rumah Tangga Desa Huta Padang yang menggunakan tabungan di bank syariah mengatakan bahwa :

Mengetahui dan memahami bank syariah dikarenakan telah menggunakan tabungan di Bank Syariah Mandiri selama 10 Tahun di Kota Padangsidempuan. Pandangan beliau terhadap keberadaan bank syariah masih kurangnya sosialisasi di desa Huta Padang. Disamping itu, layanan dan pelayanan yang diberikan pihak bank syariah cukup bagus dan memuaskan bagi masyarakat yang berkunjung. Hanya saja, rendahnya sosialisasi pihak bank syariah sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan tentang bank syariah dan reputasi bank syariah masih kurang dikenal masyarakat luas.⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank syariah dapat disimpulkan bahwa memang benar jika kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah disebabkan dengan lebih cepatnya promosi yang dilakukan oleh bank konvensional dibandingkan bank syariah. Masyarakat muslim yang menggunakan tabungan bank syariah karena mereka mengakui bahwa

⁸⁹Hasil Wawancara dengan Ibu Aisah Murni, masyarakat muslim Desa Tarutung Baru, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 13.32 WIB.

⁹⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Asiah Hannum, masyarakat muslim Desa Huta Padang, pada tanggal 04 Desember 2022, pukul 15.52 WIB.

sistem yang diterapkan adalah bagi hasil dan tidak sama dengan sistem bunga yang ada di bank konvensional. Dalam hal ini, bank syariah memiliki reputasi atau citra yang baik bagi masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank syariah di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

b. Masyarakat Muslim Yang Menggunakan Jasa Bank Konvensional

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dari 16 desa dan 2 kelurahan, terdapat 33 informan yang menggunakan jasa bank konvensional dan memiliki jawaban yang berbeda yaitu ada yang mengetahui dan memahami bank syariah, seperti hasil wawancara dengan Bapak Baharuddin Harahap seorang Wiraswasta Desa Labuhan Labo yang menggunakan bank konvensional mengatakan bahwa :

Mengetahui dan memahami bank syariah tetapi tidak mengetahui layanan yang diberikan pihak bank seperti produk dan jasa yang ada di dalam bank syariah serta syarat-syarat dan mekanisme apa yang digunakan untuk menabung di bank syariah. Kemudian, Bapak Baharuddin belum pernah melihat adanya pihak bank syariah melakukan promosi ke masyarakat sampai saat ini. Disamping itu, faktor penghambat maupun faktor dorongan masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah adalah karena adanya ataupun tidak adanya perekonomian seseorang yang mendukung. Dengan demikian, reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan tidak terkenal bagi masyarakat, hanya saja mungkin banyak dikenal bagi yang menggunakannya. Dalam hal ini, dibutuhkan sosialisasi agar meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah sehingga bisa beralih dari bank konvensional ke bank syariah.⁹¹

⁹¹Hasil wawancara dengan Bapak Baharuddin Harahap, masyarakat muslim Desa Labuhan Labo, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul 13.30 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yusro Lubis seorang Ibu Rumah Tangga Desa Huta Koje Pijorkoling yang menggunakan bank konvensional mengatakan bahwa :

Tidak mengetahui dan memahami tentang bank syariah karena belum pernah menggunakan bank syariah. Keberadaan bank syariah dari Desa Huta Koje Pijorkoling ke Pusat Kota cukup jauh dan memerlukan waktu serta biaya ke bank tersebut sehingga sulit dijangkau. Kemudian, sebagai salah satu yang menggunakan bank konvensional seperti BRI menjadi penyebab bahwa rendahnya pengetahuan dan pemahaman tentang bank syariah. Disamping itu, Ibu Yusro tidak mengikuti kegiatan dari bank syariah ketika pihak bank melakukan promosi sehingga rendahnya pemahaman tentang bank syariah. Oleh karena itu, menurut beliau bank syariah memiliki reputasi yang baik bagi yang menggunakan bank syariah tetapi kurang dikenali bagi yang tidak menggunakannya.⁹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Annisa seorang Pedagang Desa Manegen yang menggunakan bank konvensional mengatakan bahwa :

Hanya mengetahui dan memahami bank syariah seperti sistemnya menerapkan sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga. Ibu Annisa tidak beminat menggunakan bank syariah karena ia sama sekali tidak mengetahui produk dan jasa apa saja yang ada di bank syariah. Sekarang ini beliau hanya mempunyai rekening bank konvensional yaitu BNI dan tidak berminat beralih ke bank syariah karena sudah nyaman menggunakan bank konvensional. Disamping itu, penghambat masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah adalah adanya keuangan yang mendukung yang menyebabkan para masyarakat tidak ada ketertarikan menabung di bank syariah. Sedangkan yang menjadi dorongan masyarakat bersedia menjadi nasabah bank syariah adalah disebabkan tidak adanya bunga. Tetapi beliau mengatakan bahwa reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan cukup baik dan banyak dikenal.⁹³

⁹²Hasil wawancara dengan Ibu Yusro Lubis, masyarakat muslim Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 19.21 WIB.

⁹³Hasil wawancara dengan Ibu Annisa, masyarakat muslim Desa Manegen, pada tanggal 08 Oktober 2022, pukul 16.15 WIB.

Adapun kesimpulan dari wawancara yang dilakukan peneliti bagi masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank konvensional adalah ada yang mengetahui dan ada juga yang tidak mengetahui tentang bank syariah. Masyarakat juga beranggapan bahwa bank konvensional sangat cepat dalam hal promosi sehingga masyarakat lebih cepat mengetahui seputaran bank konvensional, sebab bank konvensional dekat dengan lokasi tempat tinggal mereka dan memudahkan menarik uang atau dana di ATM. Dengan demikian, para masyarakat muslim yang menggunakan bank konvensional ada yang mengatakan bahwa reputasi bank syariah baik dan ada juga yang mengatakan tidak banyak dikenal oleh masyarakat luas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi, citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara memiliki citra yang masih kurang diketahui oleh masyarakat luas, hal ini dibuktikan dengan kurangnya sosialisasi atau promosi yang dilakukan pihak bank syariah kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara baik desa-desa dan kelurahan sehingga kurangnya pengetahuan dan pemahaman yang mengakibatkan masyarakat muslim tidak tertarik menggunakan bank syariah walaupun tidak menerapkan sistem bunga.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Citra Bank Syariah Dikalangan Masyarakat Muslim Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

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

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

Rendahnya sosialisasi dan promosi dari pihak bank syariah mengakibatkan masyarakat merasa bahwa lebih mudah untuk menyimpan uang mereka secara

pribadi atau bahkan dijadikan emas agar sewaktu-waktu jika membutuhkan uang, mereka bisa menukarkan emas tersebut yang bahkan harganya sedang meningkat. Sebagaimana dijelaskan dalam teori Kasali, citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain. Sedangkan menurut Swastha dan Irawan menyatakan citra perusahaan dapat memberikan kemampuan pada perusahaan untuk mengubah harga premium, menikmati penerimaan lebih tinggi dibandingkan pesaing, membuat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.⁹⁴

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

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi penganut penelitian ini adalah Dalam jurnal Yuselda Miftaqrromah dan Elok Fitriani Rafikasari dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Tingkat Keagamaan, Gaya Hidup, Persepsi, Dan

⁹⁴Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*, hlm. 42.

Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Blitar” menyatakan bahwa :

Masyarakat Indonesia pastinya akan melihat citra suatu perusahaan untuk menentukan dimana mereka dapat menjadi nasabah. Apabila citra suatu perusahaan itu buruk, pastinya masyarakat akan enggan untuk menjadi nasabah di perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya. Citra perusahaan juga sangat diperlukan sebagai salah satu sarana untuk mempromosikan kepada masyarakat.⁹⁵

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

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut, antara lain :

⁹⁵Yuselda MiftaQurromah dan Elok Fitriani Rafikasari, “Pengaruh Citra Perusahaan, Tingkat Keagamaan, Gaya Hidup, Persepsi, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Blitar,” *Journal of Economics and Policy Studies*, Vol. 02, No. 02, Desember 2021, hlm. 38.

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Banyak masyarakat muslim yang sulit untuk bersedia dijadikan informan dan tidak bersedia untuk di wawancarai dengan alasan tidak ingin direkam dan takut mengemukakan pendapatnya.
3. Lokasi penelitian yang cukup jauh, sehingga dapat menghabiskan waktu dan biaya yang banyak.
4. Dalam proses pengumpulan data sulit menemukan buku dan referensi mengenai judul penelitian.
5. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim, maka peneliti dapat menyimpulkan citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara bisa dikatakan minimnya pengetahuan maupun pemahaman tentang bank syariah karena masih banyaknya masyarakat muslim lebih memilih untuk melakukan transaksi di bank konvensional daripada bank syariah di Kota Padangsidempuan. Oleh karena itu, pentingnya layanan pihak bank syariah seperti fitur-fitur ATM diberbagai lokasi agar mudah diakses masyarakat yang berada dipelosok desa. Sehingga pengetahuan dan pemahaman masyarakat muslim di desa/kelurahan menjadi meningkat agar semakin banyak yang tertarik dengan bank syariah dan kemudian reputasi bank syariah menjadi baik. Masyarakat muslim yang menggunakan bank syariah sebanyak 20% dan masyarakat yang menggunakan bank konvensional sebanyak 80% dari 54 informan yang peneliti teliti. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara tidak tertarik menggunakan bank syariah dengan dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat muslim yang menggunakan bank konvensional, serta penyebab dari masalah ini adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak bank syariah kepada masyarakat sehingga citra atau reputasi bank syariah tersebut kurang diketahui.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan saran atas citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

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

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Achmad, Yusnedi. *Sosiologi Politik*. Jakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Ascarya. *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasibuan, Abdul Nasser dkk. *Audit Bank Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Hasibuan, Sri Wahyuni dkk. *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah, Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV. Gayung Kebon Sari, 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Iwan, dkk. *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*. Klaten: Lakeisha, 2021.
- Julijanto, Muhammad. *Agama Agenda Demokrasi Dan Perubahan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Mardai. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012.
- Muchtar, Bustari dkk. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Mulyadi. *Islam Dan Tamadun Melayu*. Riau: DOTPLUS Publisher, 2021.

- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Purba, Elidawaty dkk. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Rahim, Abdul Rahman. *Cara Praktik Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Rusdiana dan Nasihudin. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Tinggi*. Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Press, 2016.
- Siregar, Budi Gautama dan Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- Sultoni, Mohammad Hamim. *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)*. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020.
- Susanto, Herry dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.
- Wahid, Nur. *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Wulandari, Ririn dan Fikri A. Rusmahafi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020.
- Yulianti, Rina. *Perlindungan Hukum Bagi Hak Masyarakat Atas Sumber Daya Pesisir*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.

Sumber Jurnal :

- Afnan, Dikhorir, dan Fathurrohman. “Kegiatan *Marketing Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.” *Jurnal Soshum Insentif*, Volume 3, No. 1, (2020).
- Alfiyyah, Rifa Nada, dkk. “Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan *Hasanah Card* Bank BNI Syariah Depok.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 6, No. 2, (2021).
- Basofi, Achmad, dkk. “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Mata Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sepanjang Sidoarjo.” *Jurnal FISIP Untag*, Volume 3 No. 02, (2017).
- Batin, Mail Hilian. “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).
- Cavalera, Niel Dhesta, dan Euis Soliha. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang.” *Jurnal Prosiding SENDI U*, (2019).
- Erlangga, Christopher Yudha, dan Siti Masitoh. “Strategi *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf).” *Jurnal Public Relation-JPR*, Volume 1, No. 2, (Oktober 2020).
- Fitri, Lucky Enggrani, dan Dedy Setiawan. “Dampak Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Hubungan Konsumen Terhadap *Market Share* Dan Citra Bank Syariah.” *Jurnal Mankeu*, Vol. 1 No. 1, (2012).
- Hisanuddin, Iip Irawan. “Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Bandung).” *Jurnal SCIENTICA*, Volume II No. 2 (Desember 2015).
- Isa, Muhammad, dan Budi Gautama Siregar. “Citra Program Pascasarjana PAI IAIN Padangsidimpuan dan Identitas *Word of Mouth* di Kalangan Dosen.” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1, (Januari 2022).
- Lengkong, Selvina L. dkk. “Strategi *Public Relations* Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado).” *e-journal Acta Diurna*, Vol. VI. No. 1, (2017).

- Margayaningsih, Dwi Iriani. "Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa." *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Tulungagung*, Volume 11, No. 1, (2018).
- Massora, Agustina, dan Indah Widyanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta." *Jurnal Manajemen FE-UB*, Vol. 9, No. 1, (April 2021).
- Miftaqrromah, Yuselda, dan Elok Fitriani Rafikasari. "Pengaruh Citra Perusahaan, Tingkat Keagamaan, Gaya Hidup, Persepsi, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Blitar." *Journal of Economics and Policy Studies*, Vol. 02, No. 02, Desember (2021).
- Mustanir, Ahmad, dan Partisan Abadi. "Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan Di Kelurahan Kanyuara Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang." *Jurnal Politik Profetik*, Volume 5, No. 2, (2017).
- Nurrachmi, Intan, dkk. "Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bandung." *Jurnal Pro Binis*, Vol. 14, No. 1, (Februari 2021).
- Pranabella, Patricia Gaby, dan Durinta Puspasari. "Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan." *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. No. 8, (Agustus 2021).
- Revonnarta, Ervanda, dan Rachma Indrarini. "Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah Di Sidoarjo." *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 4, No. 2, (2021).
- Siregar, Budi Gautama. "Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi *Corporate Social Responsibility*." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan*, Vol. 2, No. 1, (Januari-Juni 2016).
- Yunus, Muh. Ridwan, dan Eka Budi Riatno. "Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program *Corporate Social Responsibility* Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak." *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*, Vol. 1 No. 1, (September 2019).

Sumber Skripsi :

Hakim, A. Rahman. "Strategi Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk." *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2015.

Runtu, Feby Chintia. "Strategi Komunikasi CSR PT. Bank Sumut Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan." *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2017.

Sumber Lainnya:

A-Hasyimy, Muhammad Ali. *Hakikat Masyarakat Muslim* dikutip dari <http://islamhouse.com>, pada hari Sabtu, 4 Juni 2022, pukul 21.11.

Badan Pusat Statistik Kota Padangsidempuan, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Dalam Angka 2021.

Dokumentasi dengan Bapak Ahmad Faisal Rangkuti, Selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian di Kantor Camat Padangsidempuan Tenggara. pada tanggal 14 April 2022, pukul 10.13 WIB.

Hasil wawancara dengan Azhari Robiansyah, masyarakat muslim Desa Salambue, pada tanggal 9 Juli 2022, pukul 16.32 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Baharuddin Harahap, masyarakat muslim Desa Labuhan Labo, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul 13.30 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Elvi Hamzah Matondang, masyarakat muslim Desa Huta Lombang, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul 17.26 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan Efendi, masyarakat muslim Desa Salambue, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 16.35 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Yudi Afrizal, masyarakat muslim Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 16.57 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Aisah Murni, masyarakat muslim Desa Tarutung Baru, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 20.32.

Hasil wawancara dengan Ibu Annisa, masyarakat muslim Desa Manegen, pada tanggal 08 Oktober 2022, pukul 16.15 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Asiah Hannum, masyarakat muslim Desa Huta Padang, pada tanggal 04 Desember 2022, pukul 15.52 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Patimah Simanjuntak, masyarakat muslim Desa Huta Limbong, pada tanggal 10 Oktober 2022, pukul 18.52 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Suanti, masyarakat muslim Desa Manunggang Jae, pada tanggal 8 Juli 2022, pukul 15.30 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Sundari, masyarakat muslim Desa Labuhan Rasoki, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 12.05 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Sutarni, masyarakat muslim Desa Perkebunan Pijorkoling, pada tanggal 8 Juli 2022, pukul 16.06 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Yusro Lubis, masyarakat muslim Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 19.21 WIB.

Hasil wawancara dengan Kak Ummi, masyarakat muslim Desa Sigulang, pada tanggal 9 Juli 2022, pukul 13.42 WIB.

Sumber : Kantor Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Tahun 2021.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : RIZKY ANGELINA PUTRI
Nim : 18 401 00126
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/25 Februari 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 dari 4 Bersaudara
Alamat : Jl. Meranti Raya, Kelurahan Pijorkoling, Kecamatan
Padangsidempuan Tenggara
Agama : Islam

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Ali Asrun
Nama Ibu : Ernani Kholidah
Alamat : Jl. Meranti Raya, Kelurahan Pijorkoling, Kecamatan
Padangsidempuan Tenggara
No. Hp : 082370770078

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2006-2012 : SDN 100980 Pintupadang
2012-2015 : SMPN 1 Batang Angkola
2015-2018 : SMKN 4 Padangsidempuan
2018-2022 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan



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
ampiran
lal

: 145 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/01/2022

: -

: Penunjukan Pembimbing Skripsi

20 Januari 2022

th. Bapak:

Budi Gautama Siregar
Aliman Syahuri Zein

: Pembimbing I

: Pembimbing II

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

Nama : Rizky Angeiina Putri
NIM : 1840100126
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Citra Bank Syariah di Kalangan Masyarakat Muslim di
Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tempat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2179 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022
Hal : **Mohon Izin Riset**

02 September 2022

Yth. Camat Padangsidempuan Tenggara

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Rizky Angelina Putri
NIM : 1840100126
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Citra Bank Syariah Dikalangan Masyarakat Muslim di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara".

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 KOTA PADANG SIDEMPUAN
KECAMATAN PADANG SIDEMPUAN TENGGARA

Jl. Mahoni Raya No.1 Perumnas Pijorkoling Telp.28016

Kode Pos : 22733

Padang Sidempuan, 26 Oktober 2022

Nomor : 070/057/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padang Sidempuan
di -

Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan dengan nomor : 2179/In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022 Hal Mohon Izin Riset, pada prinsipnya kami selaku Camat Padang Sidempuan Tenggara memberi Izin yang di maksud kepada :

Nama : Rizky Angelina Putri
NIM : 1840100126
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, Izin Riset yang di maksud kami setuju sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan dan perundang –undangan yang berlaku.

Demikian untuk dipergunakan seperlunya dan diucapkan terimakasih.

CAMAT PADANG SIDEMPUAN TENGGARA
EKA YANTI BATUBARA, SE
Penata Tk. I
NIP. 1985 01102005022001

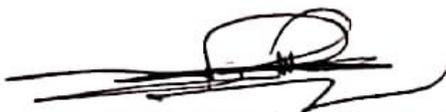
CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana citra bank syariah di kalangan masyarakat muslim di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara?
 - a. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?
 - b. Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?
 - c. Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah?
Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.
 - d. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?
 - e. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?
 - f. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?
 - g. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?
 - h. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah?
Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.
 - i. Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?

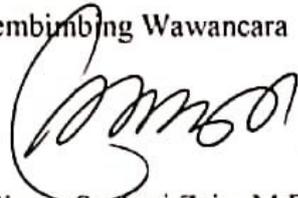
- j. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?
- k. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?
- l. Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?
- m. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?
- n. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?
- o. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?
- p. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?
- q. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?

Pembimbing Wawancara



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

Pembimbing Wawancara



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

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Annisa Harahap

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang

Umur : 30 Tahun

Alamat : Desa Manegen

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari lingkungan sekitar.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Iya, saya paham bank syariah dalam hal pinjam meminjam di bank tersebut.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Iya, saya mengetahui keberadaan bank syariah.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya tentang bank syariah cukup jauh dijangkau.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak memiliki tabungan bank syariah karena sudah ada di bank konvensional yaitu BNI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Tidak pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Faktor keuangan tidak ada.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada bunga didalamnya.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah cukup baik dan banyak dikenal.



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Annisa Harahap selaku Pedagang di Desa Manegen, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 16.15 WIB.



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Nurana selaku Guru Honorer di Desa Manegen, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 15.50 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Agustina Siregar

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Wiraswasta

Umur : 26 Tahun

Alamat : Kelurahan Pijorkoling

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, saya mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari masyarakat.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Sebenarnya belum paham karena memang tidak ingin tahu tentang bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, saya mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya terhadap keberadaan bank syariah adalah karena jauh dari Pijorkoling ke bank tersebut.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak, karena saya memiliki tabungan di BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Tidak pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Karena perekonomian dan sering memakai bank konvensional.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Seharusnya bank syariah melakukan promosi ke pedesaan.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah di lingkungan kami tidak begitu megenal bank syariah.



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Agustina Siregar selaku Wiraswasta di Kelurahan Pijorkoling, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 14.49 WIB.



Gambar 4. Wawancara dengan Bapak Ramadan Siregar selaku Petani di Kelurahan Pijorkoling, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 13.49 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Elvi Hamzah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Petani
Umur : 48 Tahun
Alamat : Desa Huta Lombang

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Belum mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Belum memahami bank syariah karena belum berhubungan dengan bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Saya mengetahuinya.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya baik sekali, kalau bank syariah berkembang di Kota Padangsidempuan pasti lebih baik.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Belum mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Saya mengetahui bahwa benar bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak memiliki rekening di bank syariah, tetapi adanya di bank konvensional seperti BRI dan Bank Mandiri.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui bagaimana layanan bank syariah.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui juga pelayanan bank syariah.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah sosialisasi.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Untuk tertarik ada, dan lebih baik menabung dibank syariah.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya ada tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Karena minimnya sosialisasi dan kurang memberikan informasi kepada masyarakat, apalagi di pedesaan soal bagaimana menabung di bank syariah.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Bunga yang kecil.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah bagus, soalnya bank syariah sudah mulai banyak, maka dari itu mulai baik di Kota Padangsidempuan ini.



Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Elvi Hamzah selaku Petani di Desa Huta Lombang, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul Oktober 2022, pukul 17. 26 WIB.



Gambar 6. Wawancara dengan Bapak Arjun Harahap selaku Petani di Desa Huta Lombang, pada tanggal 05 Desember 2022, pukul 17.34 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Baharuddin Harahap

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Umur : 33 Tahun

Alamat : Desa Labuhan Labo

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahui bank syariah.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Saya mengetahui dari teman saya.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Iya, saya memahaminya.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Saya mengetahui tentang keberadaan bank syariah.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya juga bagus.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Saya juga mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya tidak memiliki rekening di bank syariah tetapi adanya di bank konvensional seperti BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui layanannya.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui juga pelayanannya.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Iya, ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya, tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Faktor ekonomi seseorang tidak mendukung.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Adanya keuangan yang memadai.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah cukup bagus dan terkenal bagi yang menggunakannya.



Gambar 7. Wawancara dengan Bapak Bahariddin Harahap seorang Wiraswasta di Desa Labuhan Labo, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 14.38 WIB.



Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Khoirul Lubis selaku Wiraswasta di Desa Labuhan Labo, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 14.56 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Sundari
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 35 Tahun
Alamat : Desa Labuhan Rasoki

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Belum mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Belum paham, hanya mengetahui namanya saja.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, saya mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya cukup jauh dari lingkungan ini.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Tidak mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak ada, saya hanya memiliki BRI karena pada umumnya kebanyakan menggunakan BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui layanannya.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Pelayanan bank lumayan bagus.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Belum ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Belum tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Karena kita orang kampung, jadi jarang orang-orang menabung di bank.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Mungkin untuk para PNS mereka itu tidak ada boroh jadi mereka mau atau berniat ke bank syariah.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidimpuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah kurang dikenal atau orang jarang mengenal.



Gambar 9. Wawancara dengan Ibu Masitoh Hafni Adelina selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Labuhan Rasoki, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 11.40 WIB.



Gambar 10. Wawancara dengan Ibu Sundari selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Labuhan Rasoki, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 12.05 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Ikhsan Efendi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Umur : 34 Tahun

Alamat : Desa Salambue

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahui bank syariah sejak SMA
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Saya mengetahui dari teman-teman.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya paham tentang sistemnya, maksudnya untuk masyarakat awam sistemnya itu sistem bagi hasil dan tidak ada bunga.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Saya mengetahui keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya lumayan bagus juga karena merupakan bank Islam.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya mengetahui bank syariah itu menerapkan sistem bagi hasil.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya tidak memiliki rekening di bank syariah, tetapi saya mempunyai tabungan di bank lain yaitu BPDSU, dan sudah lama menggunakannya.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Belum mengetahui juga karena belum pernah menabung di bank syariah jadi saya tidak bisa memastikan pelayanannya itu.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah sosialisasi di desa ini.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Belum ada ketertarikan menabung di bank syariah.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Belum ada tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Bagi masyarakat awam menurut saya universal karena tidak semua mempunyai smartphone.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena ada sosialisasi, kalau tidak ada kita tidak tahu darimana sistemnya, cara kerjanya, bagi hasilnya juga tidak tahu bagaimana kalau tidak ada promosi.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Sejauh ini masih baik dan belum ada kejadian tentang nasabah mengalami kecurangan atau hal lainnya.



Gambar 11. Wawancara dengan Bapak Ikhsan Efendi selaku Wiraswasta di Desa Salambue, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 16.35 WIB.



Gambar 12. Wawancara dengan Bapak Kayamuddin Harahap selaku Petani di Desa Salambue, pada tanggal 05 Desember 2022, pukul 18.08 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

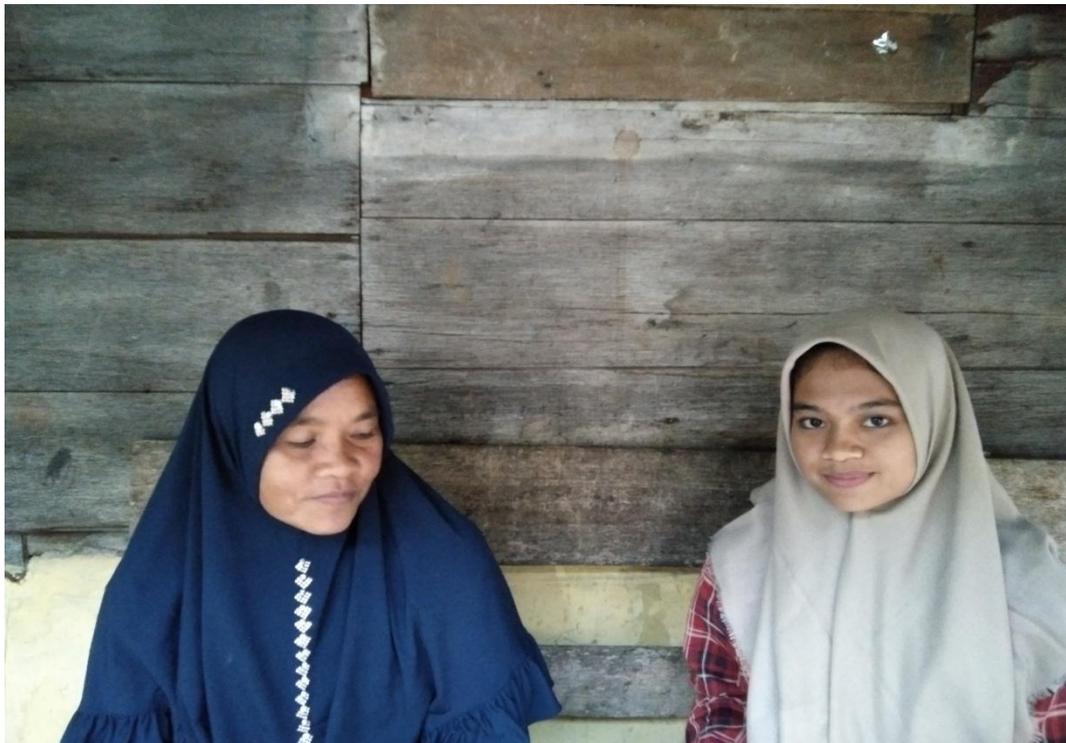
Nama Responden : Epi Batubara
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Petani
Umur : 38 Tahun
Alamat : Desa Manunggang Julu

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, saya mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Saya tahu dari lingkungan sekitar.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak begitu paham karena saya tidak menggunakan bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya saya mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya karena jauh dari kampung saya.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak ada karena saya sudah menggunakan bank BRI.
9	Sudah berapa lama	Tidak ada.

	Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Tidak adanya sosialisasi seharusnya diperbanyak lagi.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena adanya sosialisasi.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidimpuan khususnya di desa ini?	Tidak terlalu diketahui.



Gambar 13. Wawancara dengan Ibu Epi Batubara selaku Petani di Desa Manunggang Julu, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 13.39 WIB.



Gambar 14. Wawancara dengan Ibu Romaria Pasaribu selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Manunggang Julu, pada tanggal 05 Desember 2022, pukul 18.02 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Yusro Lubis
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 34 Tahun
Alamat : Desa Huta Koje

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya tidak mengetahuinya.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak memahami bank syariah karena belum pernah berhubungan dan menggunakan bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, saya mengetahuinya.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Bagi yang menggunakannya dekat dengan lokasinya, tetapi saya tidak menggunakannya jadi memerlukan waktu untuk kesana atau sulit dijangkau.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Kurang mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah?	Tidak ada karena tidak pernah berhubungan langsung, tetapi memiliki rekening di bank konvensional yaitu BRI.

	Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	
9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui layanannya.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui pelayanannya.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Iya, pernah tetapi saya tidak ikut andil ketika bank syariah melakukan sosialisasi sehingga kurangnya pengetahuan saya pada bank syariah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Saya tidak tahu penghambatnya.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Adanya faktor keuangan yang baik.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Menurut saya baik bagi yang menggunakannya.



Gambar 15. Wawancara dengan Ibu Yusro Lubis selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 19.21 WIB.



Gambar 16. Wawancara dengan Bapak Yudi Afrizal selaku Wiraswasta di Desa Huta Koje Pijorkoling, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 16.57 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Riska Juliati Sihombing

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Guru

Umur : 41 Tahun

Alamat : Desa Huta Padang

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari teman dan lingkungan sekitar.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Paham, tetapi tidak sepenuhnya.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, saya mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya sejauh ini sudah baik.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, saya mengetahui.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saat ini belum karena saya memiliki rekening di Bank Sumut.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Ada, walaupun saat ini belum terlaksana.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Kurangnya pengetahuan tentang bank syariah itu sendiri
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena tidak bertentangan dengan syariat Islam.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah sudah lumayan baik



Gambar 17. Wawancara dengan Ibu Riska Juliati Sihombing selaku Guru di Desa Huta Padang, pada tanggal 04 Desember 2022, pukul 15.18 WIB.



Gambar 18. Wawancara dengan Ibu Asiah hannum selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Huta Padang, pada tanggal 04 Desember 2022, pukul 15.52 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Suanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 50 Tahun
Alamat : Desa Manunggang Jae

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari adik saya.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Sedikit tahu tentang bank syariah yang sesuai syariah dan tidak menggunakan sistem bunga.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Kalau dari lokasi kami masih jauh dari jangkauan.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak memiliki rekening, karena adanya di BRI dan Bank Sumut.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Mungkin ada untuk kedepannya.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Karena jauhnya lokasi bank syariah.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Mungkin karena tidak adanya bunga.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah belum terkenal.



Gambar 19. Wawancara dengan Ibu Suanti selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Manunggang Jae, pada tanggal 11 Oktober 2022, pukul 15.30 WIB.



Gambar 20. Wawancara dengan Ibu Rilawati selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Manunggang Jae, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 18.16 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Sutarni
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 44 Tahun
Alamat : Desa Perkebunan Pijorkoling

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, mengetahui sedikit.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari orang-orang.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya memahami tetapi belum terlalu.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya, mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya masih jauhnya lokasi bank tersebut.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak ada, karena disini perkebunan jadi gaji sudah langsung masuk ke tabungan kami yaitu BNI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Sepertinya tidak ada.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Baik, apalagi mereka ingin mencari nasabah.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah sosialisasi.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Belum ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Belum tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Karena disini semua peraturannya sudah ditentukan, jadi masyarakat tidak menjadi nasabah bank syariah.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Adanya keuangan yang memadai sehingga menjadi nasabah bank syariah.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah kurang dikenal.



Gambar 21. Wawancara dengan Ibu Sutarni selaku Pedagang di Desa Perkebunan Pijorkoling, pada tanggal 06 Oktober 2022, pukul 16.06 WIB.



Gambar 22. Wawancara dengan Ibu Rodiah Safitri Harahap selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Perkebunan Pijorkoling, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 18.51 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Putri Amelia
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 24 Tahun
Alamat : Desa Purbatua PK

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, saya mengetahuinya.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Saya tahu ketika ke Pusat kota ada bank syariah, bank Sumut, dan lainnya.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Masih kurang mengetahui dan hanya tahu bank-bank yang biasanya. Kalau bank syariah masih kurang paham.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Iya, saya mengetahui.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Menurut pandangan saya bank syariah itu jauh ke Pusat Kota dari Desa saya dan memerlukan biaya kendaraan, dan apalagi yang tidak mempunyai ini, mereka lebih memilih yang dekat.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah	Saya tidak mempunyai tabungan di bank syariah karena sudah ada di

	atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	BNI, dan itu juga dulu untuk keperluan kerjaan saya.
9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya kurang mengetahui layanan bank syariah.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya kurang mengetahui pelayanan bank syariah.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah sosialisasi.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Kalau tertariknya pasti ada, tetapi kadang satu tabungan saja tidak terisi, maka dari itu satu saja.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Mungkin karena lokasinya jauh dan hanya ada satu di Pusat Kota, kalau dari sini jarang ada kendaraan.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada bunganya, dan mungkin bagi orang-orang yang tahu mereka menjadi nasabah bank syariah.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah bagus.



Gambar 23. Wawancara dengan Ibu Putri Amelia selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Purbatua Pijorkoling, pada tanggal 17 Oktober 2022, pukul 17.39 WIB.



Gambar 24. Wawancara dengan Ibu Santi Dalimunthe selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Purbatua Pijorkoling, pada tanggal 04 Desember 2022, pukul 15.46 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Patimah Simanjuntak

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang

Umur : 50 Tahun

Alamat : Desa Huta Limbong

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Belum mengetahui.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Belum memahami bank syariah karena belum pernah berhubungan dengan bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Saya tidak mengetahui keberadaan bank syariah.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Saya kurang tahu karena belum mengetahui keberadaan bank syariah.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya tidak memiliki tabungan di bank syariah, tetapi ada di bank konvensional yaitu BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui layanannya.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Saya tidak mengetahui pelayanannya.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Tidak pernah sosialisasi.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Ada ketertarikan jika ada uang.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Kalau ada uang maka saya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Mungkin kekurangan ekonomi.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Mungkin pelayanan bank syariah bagus.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Mungkin reputasi bank syariah baik, bagus, dan meningkat.



Gambar 25. Wawancara dengan Ibu Patimah Simanjuntak selaku Pedagang di Desa Huta Limbong, pada tanggal 10 Oktober 2022, pukul 18.06 WIB.



Gambar 26. Wawancara dengan Ibu Efaliana selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Huta Limbong, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 13.35 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Sri Hartati Ningsih Hasibuan

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Kepala Sekolah

Umur : 34 Tahun

Alamat : Desa Sigulang

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Iya, mengetahui apa itu bank syariah.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari umum, dan dari pendidikan juga.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Sudah memahami, karena di bank syariah menerapkan sistem bagi hasil, sedangkan bank konvensional menerapkan sistem bunga.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Iya, mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Sebenarnya bagus dan pernah disana juga, tetapi karena kelebihan kapasitas lingkungan kerja dan lebih sering di konvensional, jadi sekarang tidak menggunakannya lagi.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Iya, saya mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan	Pernah memiliki rekening bank syariah, namun tidak aktif lagi.

	penjelasannya.	
9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Sudah lama sekali.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Layanannya mungkin karena menerapkan sistem bagi hasil.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Pelayanannya lebih jelas menjelaskan perbedaan bunga dan bagi hasil.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah sosialisasi.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Iya, ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Kurangnya pengetahuan, kurang sosialisasi dan adanya ssalah satu bank yang memang sudah merakyat.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Memang dari orangnya yang <i>mindset</i> nya ingin meninggalkan bank konvensional.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah Alhamdulillah baik.



Gambar 27. Wawancara dengan Ibu Sri Hartati Ningsih Hasibuan selaku Kepala Sekolah di Desa Sigulang, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 12.55 WIB.



Gambar 28. Wawancara dengan Ibu Yuliana Elfita selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Sigulang, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 15.36 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Aisah Murni
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 46 Tahun
Alamat : Desa Tarutung Baru

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahui bank syariah.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari lingkungan sekitar.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya sudah memahami bank syariah dikarenakan bank syariah tidak ada bunga, yang ada adalah bagi hasil.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Saya mengetahui keberadaan bank syariah.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya adalah sebagai seorang Islam seharusnya di bank syariah dan bahkan jauh dari <i>riba</i> .
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Iya, saya memiliki rekening bank syariah seperti Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia dan sudah lama menggunakannya.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Sudah lama sekali.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Layanan yang diberikan seperti produknya bagus dan baik.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Pelayanan setiap bank-bank juga rata-rata bagus.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Untuk sosialisasi sendiri pihak bank syariah tidak pernah sosialisasi ke desa ini.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Saya ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Faktor ekonomi seseorang, jika ada pasti akan menabung di bank manapun.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena jauh dari <i>riba</i> sehingga masyarakat mau menjadi nasabah bank syariah.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Menurut saya bagus dan lumayan juga sehingga bisa mensejajarkan dengan bank-bank lain.



Gambar 29. Wawancara dengan Ibu Aisah Murni selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Tarutung Baru, pada tanggal 09 Oktober 2022, pukul 13.32 WIB.



Gambar 30. Wawancara dengan Ibu Liza Wana selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Tarutung Baru, pada tanggal 03 Desember 2022, pukul 14.03 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Hotlina Nasution
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 55 Tahun
Alamat : Kelurahan Sihitang

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya tidak mengetahuinya.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak pernah karena tidak ada pengalaman.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan?	Iya, saya mengetahui keberadaan bank syariah di Kota Padangsidempuan karena sudah beberapa tahun tinggal disini.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Keberadaan bank syariah ini baik.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya, saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya hanya memiliki rekening di BRI.
9	Sudah berapa lama	Tidak ada.

	Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Tidak pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan tersendiri menabung di bank syariah.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Penghambatnya tidak mengetahui karena tidak pernah kesana.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena murah potongannya.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidimpuan khususnya di desa ini?	Iya, cukup dikenal.



Gambar 31. Wawancara dengan Ibu Hotlina selaku Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Sihitang, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 14.51 WIB.



Gambar 32. Wawancara dengan Bapak Jalaluddin selaku Mekanik Kelurahan Sihitang, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 15.19 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Khoirunnisa

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang

Umur : 27 Tahun

Alamat : Desa Goti

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Saya mengetahuinya.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Dari saya sekolah dan saya mengetahuinya sebab di Padangsidimpuan ada bank syariah.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Iya saya paham sedikit banyaknya tentang bank syariah seperti pengertiannya.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Iya mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Pandangan saya sedikitnya minat masyarakat tertarik menabung di bank syariah.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Saya mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Iya saya mengetahui.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Saya tidak memiliki rekening di bank syariah karena saya sudah lama menggunakan BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Fasilitasnya masih kurang.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak ada bedanya dengan bank konvensional pada umumnya pelayanan mereka.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Belum pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Iya ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Iya tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Kurang pengetahuan masyarakat dan kurangnya sosialisasi ke masyarakat.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Karena mempunyai fasilitas yang menarik.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Reputasi bank syariah masih kurang diketahui.



Gambar 33. Wawancara dengan Ibu Khoirunnisa selaku Pedagang di Desa Goti, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 12.50 WIB.



Gambar 34. Wawancara dengan Ibu Ayu Muthia Septiyadi selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Goti, pada tanggal 02 Desember 2022, pukul 13.21 WIB.

INSTRUMEN WAWANCARA

CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Nama Responden : Wiwik
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 44 Tahun
Alamat : Desa Palopat Pijorkoling

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui apa itu bank syariah?	Tidak mengetahuinya.
2	Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang bank syariah?	Tidak ada.
3	Apakah sejauh ini Bapak/Ibu/Saudara/i sudah memahami bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak paham dikarenakan tidak mengetahui tentang bank syariah.
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan?	Tidak mengetahui tentang keberadaan bank syariah di Kota Padangsidimpuan.
5	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap keberadaan bank syariah tersebut?	Kurang mengetahui.
6	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga?	Tidak mengetahui bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga.
7	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam?	Saya mengetahui bahwa bunga itu bertentangan dengan syariat ajaran Islam.
8	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki rekening di bank syariah atau menjadi nasabah di bank syariah? Jika Iya/Tidak berikan penjelasannya.	Tidak memiliki di bank syariah karena adanya di bank BRI.

9	Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah bank syariah?	Tidak ada.
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana layanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui layanan yang diberikan pihak bank syariah.
11	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank syariah tersebut?	Tidak mengetahui pelayanan yang diberikan pihak bank syariah.
12	Apakah bank syariah pernah melakukan sosialisasi ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i?	Tidak pernah.
13	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i ada ketertarikan tersendiri untuk menabung di bank syariah?	Tidak ada ketertarikan.
14	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i tertarik menabung di bank syariah walaupun sebelumnya sudah lama di bank konvensional?	Tidak tertarik.
15	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat tidak menjadi nasabah di bank syariah?	Tidak mengetahui penghambatnya.
16	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menjadi dorongan bagi masyarakat menjadi nasabah bank syariah?	Tidak mengetahui juga dorongannya.
17	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini?	Tidak mengetahui bagaimana reputasi bank syariah di Kota Padangsidempuan khususnya di desa ini.



Gambar 35. Wawancara dengan Ibu Nurul Wahyuni selaku Ibu Rumah Tangga di Desa Palopat Pijorkoling, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 15.10 WIB.



Gambar 36. Wawancara dengan Ibu Wiwik selaku Pedagang di Desa Palopat Pijorkoling, pada tanggal 07 Oktober 2022, pukul 15.21 WIB.



PEMERINTAH KOTA PADANG SIDEMPUAN
KECAMATAN PADANG SIDEMPUAN TENGGARA

Jl. Mahoni Raya No.1 Perumnas Pijorkoling
Telp.28016

Kode Pos : 22733

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 140/ 983 /2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Camat Padangsidempuan Tenggara, Kota Padang Sidempuan. Dengan ini memberikan Izin kepada :

Nama	: Rizky Angelina Putri
NIM	: 1840100126
Semester	: IX (Sembilan)
Jenis Kelamin	: Perempuan
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Mahasiswa Dari	: Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan

Yang bersangkutan diatas adalah Mahasiswa dari Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan yang telah selesai melakukan riset dalam rangka penulisan akhir / Skripsi yang berjudul : **"CITRA BANK SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT MUSLIM DI KECAMATAN PADANG SIDEMPUAN TENGGARA"**.

Demikian Surat izin ini diberikan untuk dapat di pergunakan semestinya.

